

**Leistungen:** Die Privaten bezahlen ihren Versicherten umfangreiche Gesundheits-Checks

# VERSORGT VON DEN FAIRSTEN

Private Krankenversicherer stärken mit hohen Leistungen unser Gesundheitssystem. Welche Anbieter besonders durch Qualität und viele andere Fairness-Merkmale überzeugen, haben FOCUS-MONEY und ServiceValue genau untersucht

Immer wieder müssen private Krankenversicherer ihre Existenz verteidigen. Die Forderung nach einer Einheitsversicherung und damit dem Abschied vom zweigeteilten System aus gesetzlichem und privatem Schutz kommt vor allem aus den Reihen von SPD und Grünen. Jüngster Konter: Privatversicherte tragen überproportional zur Finanzierung des Gesundheitssystems bei und stärken besonders auf dem Land die medizinische Versorgung, behauptet der PKV-Verband auf Basis aktueller Daten.

Die Fakten: Bundesweit beträgt der PKV-Mehrumsatz über zwölf Milliarden Euro pro Jahr. Er entsteht, weil Privatpatienten für viele Leistungen höhere Honorare entrichten, als sie bei Kassenpatienten anfallen – Geld, das

Krankenhäuser, Ärzte, Apotheken oder Therapeuten in Fachpersonal oder moderne Geräte investieren können. Davon profitieren am Ende alle Patienten.

**Starkes Standbein.** Dabei verraten Zahlen aus Baden-Württemberg jetzt: Ländliche Arztpraxen profitieren überproportional. So haben etwa Ärzte im Landkreis Schwäbisch Hall Mehrumsätze von durchschnittlich 68 772 Euro pro Jahr, in den Praxen der Metropolregion Stuttgart sind es nur 54 297 Euro. Eine Einheitsversicherung würde deshalb „keineswegs zu einer besseren Verteilung der Ärzte führen, im Gegenteil“, resümiert Ralf Kantak, Vorsitzender des PKV-Verbands. „Wer die Mehrumsätze der Privatpatienten streicht, gefährdet die medizinische Versor-

## 5-JAHRES-WERTUNG

### Leistung in Serie

Mindestens fünf Jahre lang in Serie erbringen neun Versicherer schon fairste Leistungen für ihre Patienten. Das ergab die lückenlose Auswertung der Branchenstudien seit 2017. Diese Gesellschaften haben sich damit besondere Auszeichnungen verdient. Die Rangliste (s. Tab. unten) zeigt die Jubilare. Die Bestnote gab es für mindestens drei Jahre mit „sehr guten“ Urteilen im Gesamtranking.



### 5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-Coburg
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SDK
Gut	Die Continentale
Gut	INTER
Gut	SIGNAL IDUNA

alphabetische Sortierung

Quelle: ServiceValue

## GESAMTURTEIL

### Patienten bestätigen Top-Performance

Bei welchem Krankenversicherer sind Privatpatienten rund um das Thema Gesundheit am fairsten versorgt? Das wollte FOCUS-MONEY erneut wissen und bat das Institut ServiceValue zum zehnten Mal um einen Check-up für die PKV-Branche. Die Kölner Wissenschaftler nahmen dazu 31 Anbieter in Augenschein. Damit hat die Studie seit ihrer Erstauflage 2012 mit gerade mal 17 untersuchten Versicherern deutlich an Umfang gewonnen.

In die aktuelle Untersuchung neu aufgenommen wurden die Generali Krankenversicherung und die Mecklenburgische. Beide erzielten einen Platz im Gesamtranking der fairsten Versicherer (s. Tab. r.). Insgesamt gelang dies 17 Unterneh-



men – also mehr als der Hälfte der Gesellschaften. Neun Krankenversicherer bekamen für ihre weit überdurchschnittliche Fairness sogar die Note „Sehr Gut“. Sieben unter ihnen bestätigten damit ihre Top-Ergebnisse aus dem Vorjahr. Die DKV (Ergo) und die R+V haben sich binnen Jahresfrist von „Gut“ auf „Sehr Gut“ verbessert.

In den Rankings auf dieser Seite und auf Seite 76 sind nur Anbieter mit den Noten „Sehr Gut“ oder „Gut“ aufgeführt. Bei gleichen Urteilen erfolgte die Sortierung alphabetisch.

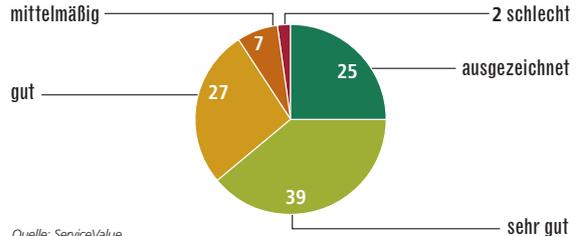
## König Kunde

Auf hohem Niveau weiter aufwärts: Mit der Kundenorientierung ihres Krankenversicherers sind die First-Class-Patienten noch etwas zufriedener als im Vorjahr. Die Zustimmungsrate liegt aktuell bei 91 Prozent. Spitze: HUK-Coburg, Allianz und Alte Oldenburger.

### Kundenorientierung

„Wie beurteilen Sie die Kundenorientierung von Ihren PKV-Anbieter?“

Angaben in Prozent



Quelle: ServiceValue

gung auf dem Land sogar noch stärker als in den Städten“, mahnt der Experte.

**Hürde für Wechselwillige.** Hochwertiger Zahnersatz, teure Apparatedizin, kurzfristige Facharzttermine, volle Erstattung bei Medikamenten – für ihre Patienten bietet die PKV also Anreize genug. Für Arbeitnehmer, die zur First-Class-Medizin wechseln wollen, hat der Gesetzgeber aber eine Einkommensschwelle festgelegt. Wer bereits ein Jahr lang über dieser Versicherungspflichtgrenze verdient hat, kann raus aus der GKV. Für 2021 wurde das Limit erneut um 1800 Euro auf jetzt 64 350 Euro brutto erhöht. Doch auf welchen Anbieter sollte die Wahl ▶

## Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DKV (ERGO)
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SDK
Gut	Alte Oldenburger
Gut	Barmenia
Gut	Die Continentale
Gut	Generali Krankenversicherung
Gut	INTER
Gut	Mecklenburgische
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung

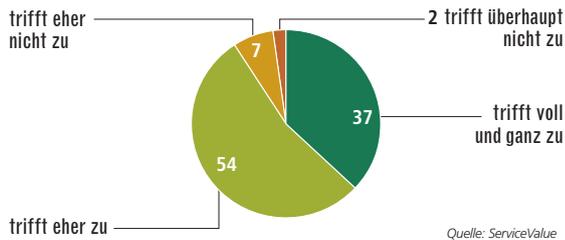
Quelle: ServiceValue

## Produkte mit Niveau

Ob Hightech-Medizin oder Homöopathie – Privatpatienten genießen viele Vorzüge. Das spiegelt sich auch in den positiven Urteilen der Studienteilnehmer zum Fairness-Aspekt Produktqualität wider. Für hochwertig halten immerhin 91 Prozent die Produkte und Leistungen ihres Krankenversicherers. Mit großem Abstand liegt die Alte Oldenburger vorn.

### Qualität der Produkte

„Die Qualität der Produkte und Leistungen meines PKV-Anbieters ist hoch.“  
Angaben in Prozent



**Innovationen:**  
Weil sie teure patentgeschützte Medikamente problemlos erstattet, ist die PKV ein wichtiger Motor für neue Präparate



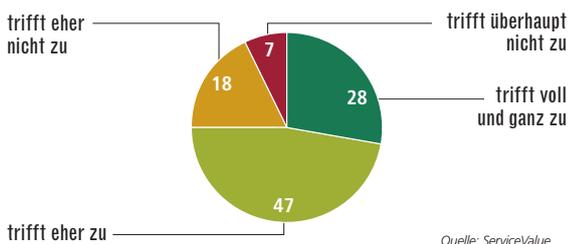
**Telemedizin: in Pandemie-Zeiten besonders gefragt**

## Viel Lob für stabile Beiträge

Beitragserhöhungen in der PKV sind immer wieder Anlass für kritische Berichterstattung. Doch immerhin drei von vier Befragten loben die stabilen Beiträge ihres Krankenversicherers und nur jeder Vierte übt mäßige bis deutliche Kritik. Besonders die Kunden der HUK-Coburg und der DEVK sind hier zufrieden.

### Beitragsstabilität

„Bei meinem PKV-Anbieter ist die Höhe der Beträge stabil.“  
Angaben in Prozent



fallen? Wer geht in allen Bereichen fair und partnerschaftlich mit seinen Versicherten um? Um das herauszufinden, ließ FOCUS-MONEY erneut erfahrene Kunden zu vielen Details befragen. Für die zehnte PKV-Studie holte das Kölner Analysehaus ServiceValue die Stimmen von 2464 Krankenversicherten ein. Sie gaben ihre Urteile zu 31 Anbietern ab und bewerteten jeweils 25 Fairness-Aspekte.

**Beste Produkte.** Das Gesamtergebnis aus 2969 Kundenurteilen ist mit 69,3 von 100 möglichen Indexpunkten im Vergleich zum Vorjahr nahezu stabil. Rundum „sehr gute“ Fairness bieten aus Kundensicht neun Versicherer (s. Tab. S. 73). Besonders überzeugend kommt die Branche in ihrem Kerngeschäft daher – dem Produktangebot. Hier wünschen sich die Privatversicherten Qualität, Transparenz, Flexibilität und Sicherheit. „Sehr gut“ performen hier zehn Anbieter, unter denen die HUK-Coburg einen deutlichen Vorsprung hat. Einer der Fairness-Trümpfe ist die Qualität der Produkte mit 91 Prozent Zustimmung unter den Befragten (s. Grafik). Stark sind die PKV-Anbieter aus Kundensicht auch, wenn es um die faire Leistungsabwicklung geht. Für Privatpatienten, die ihre Arztrechnungen aus der eigenen Tasche vorstrecken müssen, ist das essenziell. Ein Trio aus Debeka, Die Continentale und HUK-Coburg führt in dieser Kategorie die Liste der Top Ten an.

Im Mittel die schwächsten Noten kassierten die Krankenversicherer bei der Kundenberatung. Hier gab es aber auch die deutlichsten Leistungsunterschiede zwischen den Anbietern. Fast 15 von 100 Indexpunkten trennen den Spitzenreiter LVM und das Schlusslicht der Branche. Die Studie zeigt jedoch auch im Detail, wo es in dieser Disziplin noch hakt: „An der Kompetenz und Freundlichkeit der Mitarbeiter liegt es nicht. Die Kunden wünschen sich aber deutlich mehr Eigeninitiative ihrer Versicherer, etwa Angebote zu Leistungserweiterungen oder regelmäßige Checks“, verrät ServiceValue-Geschäftsführer Dr. Claus Dethloff. ■

STEFANIE HABERSTOCK

## So wurden die Rankings ermittelt

Jährlicher Check: Die Kölner ServiceValue GmbH hat für FOCUS-MONEY zum zehnten Mal die Fairness der privaten Krankenversicherer einer gründlichen Untersuchung unterzogen. Dazu hat das Analyse- und Beratungsinstitut in einer repräsentativen Online-Studie im Dezember 2020 fast 2500 Privatpatienten zu 25 Service- und Leistungsmerkmalen befragt.

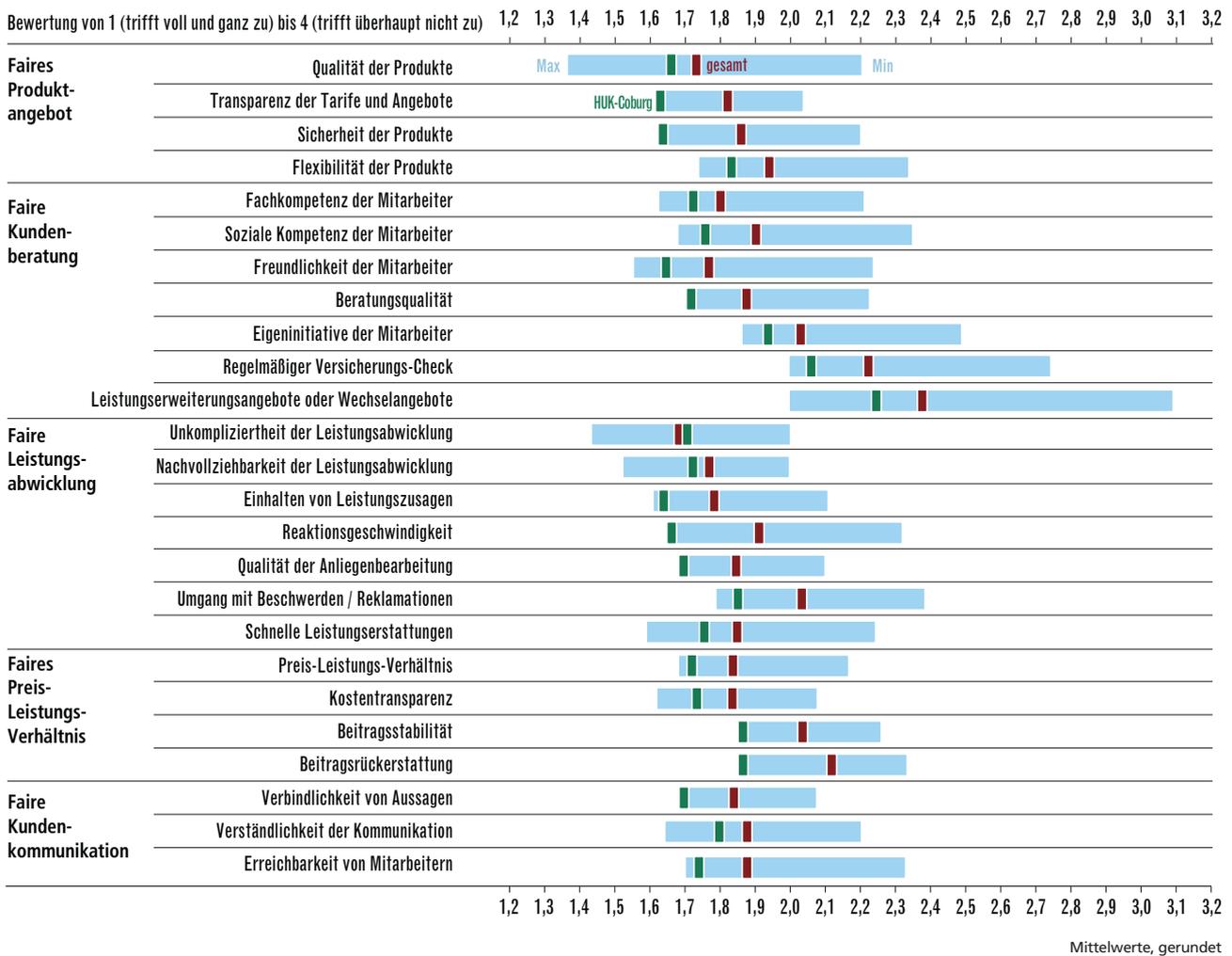
Der Überbegriff „Fairness“ ist ein subjektives Konstrukt. Die Bewertung der Fairness-Attribute dient dazu, ihn messbar zu machen. Die einzelnen Parameter beeinflussen außerdem die Bindung des Kunden zu seinem Anbieter unterschiedlich stark. Wie intensiv die „Kundenbindungstreiber“ wirken, hat die

Studie anhand einer sogenannten Relevanzanalyse ermittelt. Jeder Teilnehmer des Online-Panels durfte bis zu zwei Gesellschaften bewerten, bei denen er in den vergangenen zwölf Monaten versichert war. Die Kunden gaben nahezu 3000 Urteile ab. Daraus errechnete ServiceValue über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen null und 100. Die abgeleiteten Leistungsprofile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. Grafik). Werte links des Gesamtmarkts dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Zusätzlich arbeiteten die Analysten die Stärken und Schwächen der Versicherungsgesellschaften in

verschiedenen Disziplinen heraus. Hierzu definierten sie fünf Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die entsprechenden Service- und Leistungsmerkmale zu.

Von Beratung bis Preis-Leistung – für jede Teildimension errechneten die Fachleute aus dem ungewichteten Durchschnitt der Indexwerte eine Kategoriernote. Schließlich ergaben die Teilwerte den Gesamt-Fairness-Wert. Das Urteil „Fairster Krankenversicherer“ resultiert also aus den fünf Teilnoten. Die Auszeichnung „Gut“ bekamen alle Unternehmen, die eine überdurchschnittliche Bewertung erzielten. Für Werte über dem Durchschnitt der mit „Gut“ beurteilten Anbieter vergaben die Experten die Note „Sehr Gut“.

## 25 Merkmale – ein Serviceprofil



KUNDENURTEIL

Fünf Kategorien im Patientenurteil

Der faire und partnerschaftliche Umgang mit ihren Kunden ist auch für die PKV ein zentrales Thema: Hier wird die Basis für die Zufriedenheit und Bindung des Versicherten gelegt – oder zerstört. ServiceValue hat gemeinsam mit FOCUS-MONEY 25 Fairness-Aspekte einzeln bewerten lassen und diese den fünf Teilkategorien zugeordnet (s. Tab.).

So beleuchtet die Studie die Stärken der Unternehmen in den einzelnen Disziplinen.

Wie schon 2020 stehen Allianz, Debeka und HUK-Coburg im besten Licht da. Die drei erzielten wieder in fünf Kategorien „sehr gute“ Plätze. In diesem Jahr kam mit der LVM noch ein vierter Player hinzu. In vier Disziplinen ist die HanseMerkur wieder ganz vorn dabei. Die SDK und die DEVK sind ebenfalls viermal unter den Besten. Dreimal top sind die DKV sowie die R+V.

Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	Die Continentale
Sehr Gut	DKV (ERGO)
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SDK
Gut	Alte Oldenburger
Gut	Barmenia
Gut	DEVK
Gut	Generali Krankenversicherung
Gut	HanseMerkur
Gut	INTER
Gut	Münchener Verein
Gut	uniVersa
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue



Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SDK
Gut	Alte Oldenburger
Gut	ARAG
Gut	Barmenia
Gut	Die Continentale
Gut	DKV (ERGO)
Gut	Generali Krankenversicherung
Gut	INTER
Gut	Mecklenburgische
Gut	NÜRNBERGER
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faires Produktangebot

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Oldenburger
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	DKV (ERGO)
Sehr Gut	Generali Krankenversicherung
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SDK
Gut	ARAG
Gut	Barmenia
Gut	Die Continentale
Gut	HALLESCHER
Gut	INTER
Gut	Münchener Verein
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Württembergische

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faire Leistungsabwicklung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	Die Continentale
Sehr Gut	DKV (ERGO)
Sehr Gut	Generali Krankenversicherung
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SDK
Gut	ARAG
Gut	Barmenia
Gut	HALLESCHER
Gut	INTER
Gut	Mecklenburgische
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	UKV
Gut	uniVersa

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	INTER
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	R+V
Gut	ARAG
Gut	Die Continentale
Gut	DKV (ERGO)
Gut	HALLESCHER
Gut	NÜRNBERGER
Gut	SDK
Gut	SIGNAL IDUNA

alphabetische Sortierung Quelle: ServiceValue