

Heinrich-Brüning-Straße 2a  
50969 Köln

Telefon +49 (0)221 67774569-0  
Telefax +49 (0)221 67774569-9

info@dfsi-institut.de  
www.dfsi-institut.de

Geschäftsführer  
Thomas Lemke

## PRESSEINFORMATION

### **DFSI-Studie: Qualitätsrating der Privaten Krankenversicherer 2013/14**

Erstmals umfassendes Qualitätsrating mit Bewertung von Substanzkraft, Produktqualität und Kundenservice

Köln 19.11.2013

Jeder Versicherte bei Privaten Krankenversicherungen (PKV) weiß, dass die Beiträge jährlich steigen werden. Das lässt sich gar nicht verhindern, denn die allgemeine Inflation und vor allem die überdurchschnittlichen Kostensteigerungen im Gesundheitswesen sind nun einmal Realität. Steigen nun die Leistungsausgaben durch höhere Gehälter des medizinischen Personals, teurere Apparatediagnostik oder wie jüngst erfolgt durch die Neuerungen in der Gebührenordnung für Mediziner, dann wird das Kollektiv als Ganzes einfach stärker belastet. Diese in Summe höheren Ausgaben müssen auf jeden Versicherten umgelegt werden und führen zwangsläufig zu einer Beitragsanpassung. Nun kommt es aber ganz klar darauf an, wie solide ein Versicherer seine Tarife kalkuliert hat und welche Solidität er als Unternehmen an den Tag legt. Steigen bei guten Unternehmen die Beiträge „nur“ im Rahmen der Inflation plus 1-3 Prozentpunkte, kann ohne Frage von einer stabilen Situation gesprochen werden. Steigen aber bei anderen Versicherern die Beiträge in manchen Tarifen – in schlimmen Fällen sogar gerade in den am meisten verkauften Tarifkombinationen – um 20 bis 30 Prozent, in einem Jahr wie zum letzten Jahreswechsel, so treibt das jedem Kunden zu Recht die Zornesröte ins Gesicht.

### **Substanzkraft + Produktqualität + Service = Unternehmensqualität**

Die Qualität der Versicherungsprodukte ist direkt verbunden mit der Substanzkraft ihres Anbieters. Während wir bis vor kurzem kaum relevante Unterschiede in der Substanzkraft von Versicherern verzeichnen konnten, gibt es heute auf Grund der aktuellen Entwicklungen gravierende Unterschiede.

Die Substanzkraftquote liefert einen aussagekräftigen Indikator dafür, wie wahrscheinlich es ist, dass aufgrund der Finanzkraft und Substanz ein Versicherer auch in Zukunft stabile bzw. moderat steigende Beitragssätze anbieten kann und in der Lage ist, Finanzkrisen ohne größere Schwankungen zu durchstehen. Aus dem versicherungsgeschäftlichen Ergebnis lässt sich ablesen, wie der Versicherungsbetrieb als solches funktioniert. Ist die Schadensquote mit und ohne Altersdeckungsrückstellungen hoch, sind die Verwaltungs- und Abschlusskosten überdurchschnittlich. Die andere Seite ist, wie wirtschaftet das Unternehmen mit dem ihm anvertrauten Geldern. Wie hoch ist die Nettoverzinsung, die sich aus dem Kapitalanlageergebnis und mittleren Kapitalanlagebestand errechnet. Die Nettoverzinsung gewinnt einen immer stärkeren Einfluss auf die Beitragsstabilität, da die Kapitalerträge bis zu 30% der Beitragseinnahmen ausmachen. So ist leicht vorstellbar, wie ein höheres oder niedrigeres Kapitalanlageergebnis zu Beitragsschwankungen führen kann.

Substanzkraft und Produktqualität bedingen sich gegenseitig. Eine fehlerhafte Produktgestaltung oder eine unzureichende Risikoselektion führen mittel- und langfristig zur Beeinträchtigung der finanziellen Leistungsfähigkeit des Versicherers.

19.11.2013, Seite 2

Der Service ist die dritte Komponente als Teil der umfassenden Beurteilung der Unternehmensqualität. Service gegenüber dem Vermittler und gegenüber dem Versicherungsnehmer ist für transparente und innovative Versicherer ein wichtiges Merkmal, um sich von den Wettbewerbern abzuheben.

In der aktuellen Studie des DFSI zur Unternehmensqualität der Privaten Krankenversicherer werden erstmals in diesem Jahr die drei Teilbereiche Substanzkraft, Produktqualität und Service analysiert und mit der Gewichtung 40% / 40% / 20% zu einem Qualitätsrating aggregiert.

Kunden haben bei der Auswahl ihres Versicherers und bei der Entscheidung über die Fortführung des Versicherungsvertrages, die Möglichkeit, Anbieter zu wählen, die über alle drei Bereiche Substanzkraft, Produktqualität und Service hinweg durch gute Qualität überzeugen.

## Ergebnisübersicht Qualitätsrating PKV 2013/14

Unternehmen	Unternehmensqualität		Substanzkraft		Produktqualität		Service	
	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note	DFSI Rating	DFSI Note
Allianz Private Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,3)
DKV Deutsche Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AAA	Sehr Gut (0,9)
SIGNAL Krankenversicherung a.G.	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA	Gut (1,7)
HanseMercur Krankenversicherung AG	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)
Debeka Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,2)	AA+	Sehr Gut (1,5)
R+V Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,4)	AA	Gut (1,6)	AA	Gut (1,8)
Barmenia Krankenversicherung a.G.	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,2)	AA+	Sehr Gut (1,3)	AA	Gut (1,6)
DEUTSCHER RING Krankenversicherungsverein auf Gegenseitigkeit	AA	Gut (1,7)	AA	Gut (1,6)	AA+	Sehr Gut (1,1)	BBB+	Befriedigend (3,2)
HUK-CÖBURG-Krankenversicherung AG	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,4)	AA+	Sehr Gut (1,1)	AA+	Sehr Gut (1,2)
Inter Krankenversicherung aG	AA	Gut (1,8)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (2,0)
Süddeutsche Krankenversicherung a.G.	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA	Gut (2,0)
ARAG Krankenversicherungs-Aktiengesellschaft	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,8)	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (1,8)
Central Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,8)
HALLESCHE Krankenversicherung auf Gegenseitigkeit	AA	Gut (1,9)	AA	Gut (1,8)	AA	Gut (1,7)	A+	Gut (2,5)
ALTE OLDENBURGER Krankenversicherung AG	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,5)	BBB	Ausreichend (4,0)
AXA Krankenversicherung Aktiengesellschaft	AA	Gut (2,0)	A	Befriedigend (2,7)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,3)
LVM Krankenversicherungs-AG	AA	Gut (2,0)	AA+	Sehr Gut (1,5)	AA+	Sehr Gut (1,4)	BB	Ausreichend (4,1)
uniVersa Krankenversicherung a.G.	A+	Gut (2,1)	AA	Gut (2,0)	AA	Gut (1,9)	A	Befriedigend (2,8)
Gothaer Krankenversicherung Aktiengesellschaft	A+	Gut (2,2)	A	Befriedigend (2,7)	AA	Gut (1,6)	A+	Gut (2,3)

**DFSI** Deutsches Finanz-Service Institut GmbH ist ein unabhängiger Datendienst, der marktrelevante Informationen im Bereich des Finanzdienstleistungssektors zu Versicherern, Banken, Bausparkassen und Gesetzlichen Krankenkassen sammelt. Es werden entscheidungsrelevante Informationen wie z.B. Ratingurteile, Risikokennzahlen und Leistungsdaten gebündelt und aggregiert als Rating dargestellt. Die Methodik der Ratingaggregation und Auswahl der Kennzahlen wird durch ausgewiesene Branchenexperten des Fachbeirats mit jahrelangen Erfahrungen im deutschen Ratingmarkt und im Sektor der Finanzdienstleistung erstellt.

Sie möchten mehr Informationen zu DFSI? Ansprechpartner für Journalisten ist:

Sebastian Ewy

E-Mail: [s.ewy@dfsi-institut.de](mailto:s.ewy@dfsi-institut.de)

Telefon: +49 (0)221 6777 4569-1