



Arzt und Patient
Rund 8,8 Millionen Kinder und Erwachsene sind in Deutschland privat versichert und genießen dadurch einen höheren Leistungsumfang

Private Krankenversicherungen

Rundum versorgt

Standardtarife, Premiumschutz, Serviceleistungen – welche privaten Krankenkassen mit ihrem Angebot überzeugen

Weihnachtsmärkte, Familienfeste, Silvesterparty – rund um den Jahreswechsel steht bei vielen Menschen der Genuss im Vordergrund. Wer gönnt sich in der Weihnachtszeit nicht gern mal ein deftiges Essen, ein paar leckere Plätzchen oder einen edlen Tropfen?

Genuss und Gesundheit müssen dabei nicht automatisch im Widerspruch zueinander stehen. Denn heutzutage sind immer mehr Menschen dazu bereit, auf die Gesundheit zu achten und in die Gesundheit zu investieren. Neben einer besseren Ernährung und mehr Sport geht es dabei häufig auch um die Absicherung für den Krankheitsfall – also um die Wahl der Krankenkasse. Zwar haben die privaten Krankenversicherungen (PKV) nicht mehr den Zustrom früherer Jahre. Aber dennoch vertrauen derzeit knapp 8,8 Millionen Deutsche ihren Gesundheitsschutz komplett dem privaten System an.

Das liegt sicher auch an den zahlreichen Vorteilen bei der medizinischen Versorgung für Erwachsene und Kinder. So können Privatpatienten ihren höherwertigen Leistungsumfang frei wählen – und sich dann ein Leben lang darauf verlassen. Dabei profitieren sie auch vom Einsatz medizinisch-technischer Innova-

tionen und können fürs Alter auf hohe finanzielle Rücklagen zählen. Der Haken: Nicht jeder darf in die PKV wechseln. Das private System steht nur Beamten, Selbstständigen und Freiberuflern offen. Hinzu kommen Angestellte, deren Gehalt über der Versicherungspflichtgrenze liegt (2018: 4950 Euro brutto monatlich).

Allgemeine Kostensteigerungen im Gesundheitssystem, die generelle demografische Entwicklung oder eine Niedrigzinsphase am Kapitalmarkt gehen aber auch an den Privaten nicht spurlos vorbei. Denn PKV-Gesellschaften können nicht mal eben – wie die Politik bei den gesetzlichen Kassen – Leistungen kürzen, komplett streichen oder die Sozialabgaben erhöhen.

Von Zeit zu Zeit trübt daher manche Beitragserhöhung die Freude der Privatpatienten. So hatten sie in den vergangenen Jahren im Branchenschnitt Beitragssteigerungen von rund zwei Prozent zu verkraften. Wer sich das gar nicht mehr leisten kann oder möchte, hat jederzeit die Option, bei seiner Gesellschaft in einen kostengünstigeren Tarif mit reduziertem Leistungsumfang zu wechseln. Im Alter bieten die Versicherer außerdem einen besonderen Standardtarif für Rentner oder auch den Basistarif.

Abgesehen davon, gibt es natürlich auch zwischen den einzelnen Gesellschaften deutliche Unterschiede. Welche Leistungen bieten die Unternehmen an? Wie kundenfreundlich sind sie, wie nachhaltig ist die Beitragsgestaltung? Wie sind sie finanziell aufgestellt? Alles Fragen, die man sich bei der Wahl des passenden Vertragspartners besser vorher stellt. Denn in der Regel binden sich Privatpatienten ein Leben lang an den Anbieter.

Das Deutsche Finanz-Service Institut (DFSi) ist diesen Fragen nachgegangen. Im Auftrag von DEUTSCHLAND TEST wurde die Branche ausgiebig analysiert und bewertet. Neben ausgewählten Vertragsbedingungen, der Beitragsgestaltung und der Bonität des Anbieters trugen auch spezielle Gesundheits-service-Leistungen zum Ergebnis bei. Untersucht wurden Kriterien einerseits für einen günstigen Standardschutz und andererseits für einen höherwertigen Premiumschutz. Beide Bewertungen zusammen flossen am Ende je zur Hälfte in das Gesamturteil ein. Der erste Platz geht wie im Vorjahr an AXA (Testurteil „Exzellent“), dahinter folgen Allianz und DKV (beide „Sehr Gut“).

THORSTEN JACOBS

Test & Methodik

In der privaten Krankenversicherung können Kunden den Leistungsumfang ihres Gesundheitsschutzes frei wählen. Im Test wurden daher ein Tarif/eine Tarifkombination für den günstigeren Standardschutz und einer/eine für den leistungsstarken Premiumschutz untersucht. Dazu hat das Deutsche Finanz-Service Institut (DFSi) zunächst jeweils das Kleingedruckte bewertet. In dieser Leistungsanalyse geht es in 13 Teilbereichen etwa um ambulante und stationäre Leistungen, Auslandsschutz, Gebühren, Heil- und Hilfsmittel, Zahnbehandlung und Zahnersatz, Psychotherapie, Anschlussheilbehandlung/Palliativ, Kur, Transport und Vorsorge/Prävention. Die Ergebnisse dieser Teilbereiche fließen, je nach Bedeutung gewichtet, in die Leistungsnote ein.

Daneben wurden die Beiträge für einen 30-jährigen und einen 40-jährigen Angestellten sowie für einen 38-jährigen Selbstständigen berechnet und zu jeweils 50 Prozent mit einer Prämien-Note bewertet. Diese Bereiche machen zusammen ein Drittel des Gesamturteils aus. Hinzu kommen mit je einem Drittel noch die Bonitätsbewertung durch renommierte Rating-Agenturen nach dem FOCUS-MONEY-Schema (FOCUS-MONEY 15/2017) und die Ergebnisse des DFSi-Tests Gesundheitsservices (FOCUS-MONEY 41/2017). Das Urteil beider Tarife ergab zusammen das Gesamturteil (Schulnotenprinzip).



Gesamtergebnis

Unternehmen	Note Standardschutz	Note Premiumschutz	Gesamtbewertung	Gesamtnote
AXA	Sehr Gut (1,1)	Exzellent (0,9)	90,8%	Exzellent (1,0)
Allianz	Sehr Gut (1,1)	Sehr Gut (1,1)	88,9%	Sehr Gut (1,1)
DKV	Sehr Gut (1,2)	Sehr Gut (1,1)	87,6%	Sehr Gut (1,2)
Inter	Gut (1,8)	Gut (1,6)	76,5%	Gut (1,7)
Barmenia	Gut (1,9)	Gut (1,6)	76,1%	Gut (1,7)
Debeka	Gut (2,0)	Gut (1,8)	73,0%	Gut (1,9)
Arag	Gut (1,8)	Gut (2,2)	71,2%	Gut (2,0)
R+V	Gut (1,8)	Gut (2,2)	70,8%	Gut (2,0)
Signal Iduna	Gut (2,1)	Gut (2,0)	69,4%	Gut (2,1)
Gothaer	Gut (2,2)	Gut (2,1)	68,3%	Gut (2,1)
Deutscher Ring*	Gut (2,2)	Gut (2,1)	68,0%	Gut (2,2)

Quelle: DFSi. *Deutscher Ring ist eine Marke von Signal Iduna

Standardschutz

Nicht jeder Privatpatient will gleich den kompletten Rundumschutz oder kann sich diesen leisten. Das ist in der Praxis auch kein Problem: In der PKV kann jeder Versicherte sein Leistungspaket selbst wählen. Somit werden auch preisbewusste Kunden fündig. Dabei ist das Leistungsniveau schon bei den Standardtarifen höher als bei den gesetzlichen Kassen. Dennoch sollten angehende Privatpatienten unbedingt darauf achten, welche Extraleistungen bezahlt werden und welche nicht. Überdies zeigt die Untersuchung, dass schon beim Standardschutz die weiteren Rahmenbedingungen wie Klauseln, Bonität oder Service in aller Regel stimmen.

Unternehmen	Tarifname	AVB	Preis	Tarifbewertung gesamt	Gesundheits- services	Finanzstärke	Gesamt- bewertung	Note
AXA	Vital300-U (Ang.), Komfort Zahn-U	87,3%	73,8%	80,6%	97,3%	90,0%	89,3%	Sehr Gut (1,1)
Allianz	AktiMed Plus 100	77,8%	59,9%	68,9%	96,4%	100,0%	88,4%	Sehr Gut (1,1)
DKV	BestMed Komfort BMK1	84,4%	56,9%	70,7%	90,3%	100,0%	87,0%	Sehr Gut (1,2)
Arag	Tarif KomfortKlasse K300	65,3%	100,0%	82,7%	65,8%	75,0%	74,5%	Gut (1,8)
Inter	INTER QualiMed Exklusiv (QME 300 U)	80,9%	39,4%	60,2%	72,9%	90,0%	74,3%	Gut (1,8)
R+V	AGIL comfort (MP1U)	78,0%	85,9%	82,0%	50,2%	90,0%	74,1%	Gut (1,8)
Barmenia	einsA expert1	92,7%	29,3%	61,0%	89,7%	70,0%	73,6%	Gut (1,9)
HanseMerkur	KVT500, PSV	80,4%	35,2%	57,8%	80,7%	75,0%	71,2%	Gut (2,0)
Debeka	N, NG	83,7%	64,0%	73,9%	68,9%	70,0%	70,9%	Gut (2,0)
Signal Iduna	KOMFORT-PLUS 1	72,1%	66,3%	69,2%	61,2%	75,0%	68,5%	Gut (2,1)
Gothaer	MediVita 500, MediClinic Plus, MediNatura P, MediVita Z 70, MediMPlus	73,0%	70,0%	71,5%	66,5%	65,0%	67,7%	Gut (2,2)
Deutscher Ring*	Esprit und PIT	77,1%	46,9%	62,0%	61,3%	75,0%	66,1%	Gut (2,2)

Quelle: DFSI; *Deutscher Ring ist eine Marke von Signal Iduna



Premiumschutz

Wenn der Schutz vor allem leistungsstark und umfangreich sein soll, führt kein Weg an Premiumtarifen vorbei. Eine besonders breite Abdeckung, ein lebenslanger Verlass auf die zugesagten Leistungen und die unmittelbare Teilhabe am medizinisch-technischen Fortschritt – das sind bei vielen Versicherten die Hauptgründe, ihren Gesundheitsschutz privaten Anbietern anzuvertrauen und zu einem Premiumprodukt zu greifen. Dennoch gilt es auch hier, die übrigen Faktoren für eine passende Anbieterwahl nicht zu vernachlässigen. Ergebnis des Vergleichstests: Nahezu alle Gesellschaften haben Top-Tarife im Repertoire, die wenig bis nichts zu wünschen übrig lassen.

Unternehmen	Tarifname	AVB	Preis	Tarifbewertung gesamt	Gesundheits- services	Finanzstärke	Gesamt- bewertung	Note
AXA	Vital300-U, Komfort Zahn-U, Kur-U/250	79,3%	100,0%	89,7%	97,3%	90,0%	92,3%	Exzellent (0,9)
Allianz	AktiMed Best 90	77,7%	65,1%	71,4%	96,4%	100,0%	89,3%	Sehr Gut (1,1)
DKV	BestMed Komfort BMK0, BestMed Krankenhaus BMZ1	75,9%	72,5%	74,2%	90,3%	100,0%	88,2%	Sehr Gut (1,1)
Inter	INTER QualiMed Premium (QMP 300 U)	80,3%	66,2%	73,2%	72,9%	90,0%	78,7%	Gut (1,6)
Barmenia	einsA expert1+	89,6%	62,9%	76,2%	89,7%	70,0%	78,6%	Gut (1,6)
Debeka	N, NC	78,5%	93,6%	86,0%	68,9%	70,0%	75,0%	Gut (1,8)
Hallesche	NK.Bonus	80,5%	88,8%	84,6%	64,2%	75,0%	74,6%	Gut (1,8)
HUK	Komfort1	68,6%	83,2%	75,9%	81,5%	55,0%	70,8%	Gut (2,0)
Signal Iduna	EXKLUSIV-PLUS 0	69,9%	78,8%	74,4%	61,2%	75,0%	70,2%	Gut (2,0)
Deutscher Ring*	Comfort + und PIT	71,7%	74,4%	73,0%	61,3%	75,0%	69,8%	Gut (2,1)
PAX	Premium1	68,6%	66,3%	67,5%	75,3%	65,0%	69,3%	Gut (2,1)
Gothaer	MediVita 250, MediClinic Premium, MediNatura P, MediVita Z 90, MediMplus	66,0%	83,7%	74,8%	66,5%	65,0%	68,8%	Gut (2,1)
Arag	Tarif 203, Tarif 220, Tarif 529	73,9%	51,9%	62,9%	65,8%	75,0%	67,9%	Gut (2,2)
R+V	AGIL premium ohne Selbstbeteiligung (TNOU)	80,2%	44,0%	62,1%	50,2%	90,0%	67,4%	Gut (2,2)

Quelle: DFSI; *Deutscher Ring ist eine Marke von Signal Iduna



„Digitalisierung zum Vorteil aller Beteiligten“

Klaus-Dieter Dombke, Leiter Strategisches Gesundheits- und Leistungsmanagement bei der AXA-Krankenversicherung, über digitale Angebote, neue Services und aktuelle Trends



AXA-Manager Dombke: „Umfassende digitale Lösungen“

DEUTSCHLAND TEST: Die Digitalisierung ist auch im Gesundheitswesen angekommen. Was bedeutet das für AXA?

Klaus-Dieter Dombke: Die Digitalisierung ist eine Chance für ein Plus an Innovation, Vernetzung und Komfort. Sie gibt uns die Möglichkeit, einfacher und direkter mit unseren Kunden in Kontakt zu kommen und ihnen neue, an ihren Bedürfnissen orientierte Serviceleistungen zu bieten. Als digitaler Vorreiter haben wir schon heute umfassende digitale Lösungen zum innovativen, individuellen Gesundheits- und Leistungsmanagement im Programm – und werden diese weiter ausbauen. Unser Ziel ist es, auf diese Weise und in enger Zusammenarbeit mit Leistungserbringern eine hochwertige medizinische Versorgung sicherzustellen und die digitale Vernetzung zu optimieren. Außerdem möchten wir frühzeitig einen gesunden Lebensstil und die Prävention von Erkrankungen fördern.

DT: Welche digitalen Lösungen bieten Sie Ihren Kunden genau an?

Dombke: Die digitalen Services innerhalb des „gesundheitservice360°“ unterstützen unsere Kunden dabei, ihre Gesundheit selbst aktiv zu managen. Dazu zählen etwa Online-Video-Sprechstunden mit dem Hausarzt, eine Online-Therapie bei Depression, die telemedizinische Begleitung von Diabetikern und Herzpatienten sowie Selbstmanagementportale. Auch internetbasierte Therapien oder die Tinnitus-Therapie-App „Tinnitracks“ ergänzen unser Spektrum bestehender Verfahren. Versicherten, die nicht digital kommunizieren können oder wollen, bieten wir natürlich weiterhin die Betreuung durch einen persönlichen Gesundheitsberater an, der sie bei allen Fragen rund um die Gesundheit begleitet.

DT: Seit Mai 2016 gibt es das E-Portal „Meine Gesundheit“. Was steckt dahinter?

Dombke: „Meine Gesundheit von AXA“ trägt in einzigartiger Weise dem Wunsch der Kunden nach Vereinfachung des individuellen Gesundheitsmanagements Rechnung. Durch die digitale Vernetzung von Arzt, Patient und Versicherer bietet das E-Portal die Möglichkeit eines vollständig digitalen Rechnungsmanagements. Sowohl Patienten als auch Ärzte sparen dadurch Zeit und Kosten. Dieses Angebot ist einmalig im deutschen PKV-Markt und setzt einen Maßstab in der digitalen Abrechnung im Gesundheitswesen – zum Vorteil aller Beteiligten.

DT: Welche weiteren Services können Versicherte dabei nutzen?

Dombke: Unsere Kunden verfügen über eine elektronische Gesundheitsakte, in der sie Dokumente einstellen, verwalten und archivieren und künftig auch vom Arzt hochgeladene Dateien einsehen können. Letztlich können sie so alle persönlichen medizinischen Dokumente jederzeit abrufen. Zudem können Versicherte digitale Abrechnungen dank des Direktüberweisungsservice deutlich schneller erledigen: Sind alle Voraussetzungen erfüllt, kann AXA den Rechnungsbetrag auf Wunsch direkt an den Rechnungssteller überweisen. Und: Kunden können im E-Portal schnell und einfach Medikamentenlisten und Einnahmepläne erstellen, die Erstattungsfähigkeit prüfen und Wechselwirkungen überblicken. Weitere Funktionen sind Arzt-, Krankenhaus- und Sanitätshaussuche, Terminvereinbarung und individuelle Gesundheitsnachrichten.

Gesundheitsservices

Präventionsangebote, digitaler Service, moderne Behandlungsprogramme – die Dienstleistung rund um die eigentliche Versicherung wird von vielen privaten Krankenkassen kontinuierlich ausgebaut und individualisiert. Gut so, denn beim Thema Gesundheit können die Serviceleistungen nicht groß genug sein. Freilich wird das von den privaten Krankenkassen auch erwartet, schließlich gilt ihr Leistungsspektrum im Vergleich zu den gesetzlichen Kassen umfassender. Das mag in aller Regel stimmen. Dennoch sollten Kunden vor Abschluss neben den Tarif- auch die Serviceleistungen miteinander vergleichen.

Unternehmen	Kundenservice	Behandlungsprogramme	Präventionsangebot	Auslandsservice	Gesamt- bewertung	Note
AXA	100,0%	100,0%	90,9%	100,0%	97,3%	Exzellent (0,7)
Allianz	96,7%	100,0%	93,5%	100,0%	96,4%	Exzellent (0,7)
DKV	96,7%	99,0%	73,5%	100,0%	90,3%	Exzellent (1,0)
Barmenia	96,7%	97,0%	72,0%	100,0%	89,7%	Sehr Gut (1,1)
HUK	76,4%	80,8%	87,0%	90,9%	81,5%	Sehr Gut (1,5)
HanseMerkur	81,2%	77,7%	77,4%	90,9%	80,7%	Sehr Gut (1,5)
PAX	64,1%	80,8%	87,0%	90,9%	75,3%	Gut (1,8)
Central	75,6%	71,6%	73,5%	72,7%	74,3%	Gut (1,8)
Inter	77,7%	77,9%	54,0%	100,0%	72,9%	Gut (1,9)
Debeka	71,4%	67,6%	57,7%	90,9%	68,9%	Gut (2,1)
Gothaer	62,5%	47,5%	68,2%	100,0%	66,5%	Gut (2,2)
Arag	79,4%	42,4%	42,4%	90,9%	65,8%	Gut (2,3)
Hallesche	66,0%	75,8%	45,3%	100,0%	64,2%	Gut (2,3)
Deutscher Ring*	71,8%	52,7%	42,9%	72,7%	61,3%	Gut (2,5)
Signal Iduna	67,4%	37,8%	48,7%	90,9%	61,2%	Gut (2,5)
Württembergische	57,1%	35,7%	65,6%	90,9%	60,9%	Gut (2,5)
R+V	54,5%	18,4%	40,1%	90,9%	50,2%	Befriedigend (3,0)

Quelle: DFSI; *Deutscher Ring ist eine Marke von Signal Iduna

