

Pressemitteilung 15. Oktober 2013 – HEUTE UND MORGEN GmbH – Köln

Aktuelle Studie

## Die Zukunft der PKV aus Maklersicht

### Krankenvollversicherung mit schwerem Stand – Branche im Umbruch

**Köln, 15. Oktober 2013.** Wohin die Reise der Krankenversicherung in Deutschland geht, ist weiterhin offen. Je nach politischem Standpunkt erscheint das historisch gewachsene 2-Säulen-Modell aus GKV und PKV als antiquiertes Auslaufmodell oder als Qualitätsmotor und wichtiges Korrektiv gegen staatsmedizinische Auswüchse. Fest steht: Die private Krankenvollversicherung hat bei potenziellen Kunden derzeit einen schweren Stand. Und daran wird sich nach Einschätzung unabhängiger Versicherungsmakler auch nichts ändern, solange der ideologische Schlagabtausch anhält und die PKV zugleich ihre hausgemachten Probleme nicht in den Griff bekommt. Lichtblicke sehen die Makler lediglich im Bereich Krankenzusatzversicherungen und Pflegepolicen.

Dies zeigt die aktuelle Ausgabe der Studie „Klartext Assekuranz: Marktperspektiven aus Maklersicht“ des Marktforschungsinstituts HEUTE UND MORGEN zum Thema „Private Krankenvollversicherung“. 30 hauptberufliche Versicherungsmakler unterschiedlicher Umsatzgröße und regionaler Herkunft mit Vermittlungsschwerpunkt in der Krankenversicherungsparte wurden im August 2013 ausführlich als Experten befragt. Im Fokus standen relevante Marktentwicklungen im PKV-Markt, Produkt- und Anbieterpräferenzen, zentrale Auswahlkriterien von PKV-Produkten und deren Leistungsumfang sowie Faktoren der Risikoprüfung und Annahmepolitik.

### Kunden verunsichert – Vertrieb gelähmt

Generell berichten die Makler von einer großen Verunsicherung der Kunden und einem markanten Rückgang der Abschlusszahlen von Krankenvollversicherungen in den letzten Jahren. Belastet sieht sich der Vertrieb zum einen durch das stark ramponierte öffentliche Image der PKV, zu der zahlreiche negative Presse und anhaltende Diskussionen zur „Zwei-Klassen-Medizin“ beigetragen haben. Zum anderen hemmt die Angst der Kunden vor explosiv steigenden Beiträgen. Gerade hier sehen die Makler in der Branche zahlreiche hausgemachte Probleme. Vor allem der jahrelange Verkauf unseriöser „Billigtarife“ und unangemessen hohe Provisionen mit der Folge von Beitragssprüngen und Umdeckungen hätten eine Negativspirale in Gang gesetzt. Aktuell befände sich die Branche im Umbruch.

Daher begrüßen die Makler die ersten Konsequenzen, die seitens der Branche gezogen worden sind und erwarten weitere Maßnahmen, um die PKV im Ganzen zu stabilisieren. Das wichtigste Verkaufsargument im Markt wird aus Maklersicht in den kommenden Jahren die Beitragsstabilität der Tarife sein. Hier sehen die Makler für die Produktgeber die größte Möglichkeit, sich vom Wettbewerb positiv abzuheben und neues Vertrauen aufzubauen.

Überprüfung der eigenen Kostenstrukturen, verantwortungsvolle Tarifpolitik, Schluss mit Billigtarifen und überhöhter Provisionierung sowie bessere Verhandlungen mit der Pharmaindustrie, werden als wichtige Stellschrauben genannt, um den begonnenen Umbruch positiv fortzusetzen.

*„Grundsätzlich stehen die freien Makler hinter der PKV. Da ihnen der Wind derzeit ins Gesicht weht, erwarten sie aber Umdenken und Unterstützung seitens der Produktgeber“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin bei HEUTE UND MORGEN. „Daher lohnt es für die Anbieter, die Entwicklungen und Erfordernisse im Makler-Vertriebskanal genau zu verfolgen.“*

### **Zentrale Auswahlkriterien der Makler**

Hochrelevant bei der Auswahl einzelner Krankenvollversicherungstarife sind für die Makler insbesondere die Integration der Abrechenbarkeit von mindestens des 3,5-fachen Honorar-Höchstsatzes, die Bedingungen für Anschlussheilbehandlungen sowie die Definition „gemischter Krankenanstalten“. Ein sehr wichtiges Leistungskriterium ist aus Maklersicht aufgrund der starken Zunahme des psychischen Erkrankungsrisikos zudem die stationäre wie ambulante Psychotherapie, die in Billigtarifen oft fehlt oder stark eingeschränkt ist. Insgesamt nehmen die Makler in den Bedingungswerken der Anbieter im ambulanten Bereich deutlich mehr „Fallstricke“ als im stationären Sektor war, beispielsweise bei der Definition des Hilfsmittelkatalogs. Auch der Vorsorgebereich ist für die Makler von wichtiger Bedeutung: nicht selten lägen die PKV-Leistungen hier nur auf GKV-Niveau. Zudem kritisieren die Makler, dass sich der Gang zur Vorsorge in vielen Tarifen negativ auf die Beitragsrückzahlung auswirkt. Dies wird als nicht mehr zeitgemäß empfunden.

*„Insgesamt machen die Makler deutlich, dass die PKV aus ihrer Sicht nur über die Rückbesinnung auf qualitativ hochwertige Produkte in eine erfolgreiche Zukunft gehen kann“, so Studienleiterin Christina Barschewski von HEUTE UND MORGEN.*

### **Flexibilität für individuelle Kundenwünsche und gute Prozessqualität gefragt**

Die Wahl des Selbstbehaltes – so die Makler – sollte je nach Kundentyp und Beitragshöhe ausgewählt werden. Die Makler begrüßen daher die unterschiedlichen SB-Modelle der Anbieter, da so die individuellen Kundenwünsche erfüllt werden können.

Hoch relevant bei der Anbieterauswahl der Makler ist aber nicht allein die Produktqualität, sondern auch die Schnelligkeit und Kommunikation der Anbieter in den Prozessen der Antrags- und Leistungsbearbeitung. Kurz: Das beste Produkt nützt nichts, wenn die Qualität der internen Prozesse versagt oder es bei der Maklerbetreuung hakt. Hier wünschen sich viele Makler noch Verbesserungen. Bei wiederholt negativen Erfahrungen entscheiden sich Makler bisweilen auch dafür, bestimmte Anbieter – trotz anerkannt guter und attraktiver Produktqualität – links liegen zu lassen.

Alle befragten Makler nutzen eigenen Angaben zufolge Vergleichssoftware, um die einzelnen Bedingungen der jeweiligen Tarife und Anbieter in der PKV vergleichbar zu machen und zugleich Haftungsrisiken zu minimieren.

Viele Makler nutzen sogar mehrere Vergleichssoftware-Programme, um deren unterschiedliche Vorteile zu kombinieren und Lücken zu minimieren. Als derzeit am häufigsten genutzte PKV-Software nennen die Makler Morgen&Morgen, LevelNine und Volz.

### **Aktuelle Anbieterpräferenzen in der PKV**

Zu den beliebtesten und vergleichsweise am häufigsten vermittelten Anbietern von Krankenvollversicherungen im Maklermarkt zählen derzeit die Alte Oldenburger und die Hallesche. Bevorzugt vermitteln die unabhängigen Makler zudem auch HanseMerkur, Deutscher Ring, Continentale, Signal Iduna und AXA.

### **Studienbestellung**

Die komplette rund 90-seitige Studie „Krankenvollversicherung – Marktperspektiven aus Maklersicht“ mit vielen weiteren Ergebnissen und ausführlichen produkt-, anbieter- und zielgruppenspezifischen Differenzierungen kann direkt über die HEUTE UND MORGEN GmbH bezogen werden. Die Studie ist Teil der Studienreihe „Klartext Assekuranz: Marktperspektiven aus Maklersicht“, die auf Basis von Expertenbefragungen mit Versicherungsmaklern zu einzelnen Produktsegmenten regelmäßig tiefgehende Einblicke in den unabhängigen Maklervertriebskanal gibt.

Weitere Studieninformationen:

[http://www.heuteundmorgen.de/frontend/media/files/hum\\_studie\\_makler\\_pkv.pdf](http://www.heuteundmorgen.de/frontend/media/files/hum_studie_makler_pkv.pdf)

### **Kontakt**

Tanja Höllger  
Geschäftsführerin  
HEUTE UND MORGEN GmbH  
Venloer Straße 19  
50672 Köln  
Telefon: +49 221 99 500 512  
E-Mail: [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de)  
[www.heuteundmorgen.de](http://www.heuteundmorgen.de)