

RATINGBERICHT

Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Privater Krankenversicherer

Frankfurt, Juli 2011

SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT EXZELLENT
 EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND GUT
 SEHR GUT EXZELLENT SEHR GUT ZUFRIEDENSTELLEND

Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Die Teilqualitäten		Gewicht [%]
Sicherheit	sehr gut	25
Erfolg	zufriedenstellend	25
Beitragsstabilität	sehr gut	15
Kundenorientierung	sehr gut	25
Wachstum/ Attraktivität im Markt	exzellent	10



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

UNTERNEHMENSPORTRAIT

Neben dem Qualitätsurteil ist eine Reihe von Unternehmensmerkmalen entscheidend dafür, ob ein Versicherungsunternehmen der richtige Ansprechpartner für einen Kunden ist.

Geschäftsgebiet

Satzungsgemäß erstreckt sich das Geschäftsgebiet der DFV auf das In- und Ausland. Faktisch ist es derzeit auf das Inland beschränkt.

Kundengruppen

Die Produkte der DFV richten sich gezielt an Einzelpersonen und Familien mit mittleren bis geringen Einkommen, wobei mit den Premiumvarianten der Kombiversicherungen sowie den Leistungsergänzungstarifen in der Krankenzusatzversicherung und der neuen Pfl egetagegeldversicherung auch einkommensstärkere Kunden angesprochen werden. Gewerbliches Geschäft betreibt die DFV nicht.

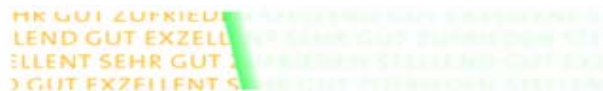
Geschäftsgegenstand

Das Produktangebot der DFV beinhaltet sowohl Einzel- als auch Kombiversicherungen aus den Bereichen Personen- und Sachversicherungen sowie private Krankenzusatzversicherungen inklusive der Pflegeergänzungsversicherung. Als Einzelversicherungen der Sparte Sachversicherungen bietet die DFV die Rechtsschutz-, Unfall-, Hausrat- und Glasversicherung sowie die Private Haftpflicht- wie auch die Tierhalterhaftpflichtversicherung an. Hinzu kommen aus dem Bereich der Elektronik- und Garantiever sicherungen der ElektronikSchutzbrief, eine Garantieverlängerung und ein HandySchutzbrief.

Die Krankenzusatzversicherung macht bei der DFV beitragsmäßig mit rund 59 % bereits mehr als die Hälfte des Bestandes und den überwiegenden Teil des Neugeschäfts aus. Dazu passend ist die DFV seit 2011 auch Mitglied des PKV-Verbandes. Aufgrund ihres besonderen Spartenmixes und des Geschäftsschwerpunkts in der Krankenzusatzversicherung wird die DFV im Rating von Assekurata den privaten Krankenversicherern zugordnet, nimmt jedoch zugleich als Kompositversicherer eine Sonderstellung ein.

Vertrieb

Die DFV ist vorrangig als Direktversicherer am Markt tätig und vertreibt ihre Produkte dabei sowohl über Internet als auch über Dauerwerbesendungen im TV und via Telefonverkauf. Die Krankenzusatzversicherungen werden primär über Kooperationen mit gesetzlichen Krankenkassen verkauft. Daneben arbeitet die DFV auch mit ausgewählten Maklerpools zusammen, die schwerpunktmäßig die Pfl egetagegeldversicherungen der DFV vertreiben.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Konzernstruktur

Die DFV wurde von den heutigen Vorständen Dr. Stefan M. Knoll und Philipp J.N. Vogel am 25. Juli 2006 gegründet und ist seitdem inhabergeführt. Die DFV ist eine Aktiengesellschaft nach § 1 Abs. 1 VAG und stellt ein unabhängiges Versicherungsunternehmen im Sinne von § 15ff AktG dar. Mit der DFVS Deutsche Familienversicherung-Servicegesellschaft mbH (DFVS), einer 100 %igen Tochtergesellschaft der DFV, besteht seit dem 26.05.2008 ein Funktionsausgliederungsvertrag. Gegenstand der DFVS ist die Übernahme, Bearbeitung und Abwicklung von Betriebs-, Schaden- und Vertriebsaufgaben der DFV.

Größe

Die DFV erreicht in 2010 ein Volumen an gebuchten Bruttobeiträgen von 11,5 Mio. €. Auf die Krankenzusatzversicherung entfallen 6,8 Mio. €. Mit 94.491 ergänzungsversicherten Personen belegt das Unternehmen Platz 32 im deutschen Krankenversicherungsmarkt.

Personal

Im Jahr 2010 beschäftigte die DFV einschließlich des an die DFVS ausgegliederten Personals durchschnittlich 79 Mitarbeiter im Innendienst. Im Außendienst wurde kein Personal beschäftigt.

Vorstand

Dr. Stefan M. Knoll, Philipp J.N. Vogel

Aufsichtsrat

Hartmut Bergemann (Vorsitzender)



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

SICHERHEIT

Nach Ansicht von Assekurata weist die DFV eine sehr gute Sicherheitslage auf.

Eigenkapitalquote*	2006	2007	2008	2009	2010
DFV	-	2209,60	832,17	557,54	238,49
AG**	11,99	11,68	11,70	11,82	k.A.
Markt (33 Unternehmen)**	13,56	13,67	13,95	14,31	14,42

* Die Eigenkapitalquoten sind gemäß der PKV-Verbandsdefinition berechnet. Hiernach wird das Eigenkapital um noch nicht eingeforderte, ausstehende Einlagen sowie die im Rahmen des Gewinnverwendungsvorschlags bereits angekündigten, aber noch nicht vollzogenen Dividendenausschüttungen gekürzt.

**Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Die DFV konnte ihr Eigenkapital in 2010 gegenüber dem Vorjahr um 2,7 Mio. € erhöhen. Damit setzt die Gesellschaft die jährliche Steigerung der Eigenmittelausstattung weiter fort. In 2010 verfügt die DFV somit über 27,5 Mio. € an Eigenmitteln. Aufgrund des konstant überproportional wachsenden Prämienvolumens spiegelt sich diese positive Entwicklung jedoch nicht in der Kennzahlausprägung wider. Die Eigenkapitalquote nach PKV-Verbandsdefinition sinkt bei der DFV in 2010 auf 238,49 %. Gleichwohl übertrifft die Gesellschaft damit den Branchendurchschnitt um ein Vielfaches. Allerdings besitzt die Quote aufgrund des noch jungen Unternehmensalters der DFV nach Auffassung von Assekurata im direkten Vergleich mit den Aggregaten bislang noch wenig Aussagekraft.

Aufsichtsrechtlich wird die Angemessenheit der Sicherheitsmittelausstattung durch den Solvabilitätsdeckungsgrad bestimmt. Hierbei werden die Sicherheitsmittel ins Verhältnis zu einem Risikoindikator gesetzt. Die DFV erzielt mit 780,90 % eine deutliche Überdeckung der aufsichtsrechtlichen Anforderungen. Jedoch berücksichtigt der Gesetzgeber bislang lediglich Risiken aus dem Versicherungsgeschäft. Assekurata bezieht daher in einer Value-at-Risk-Betrachtung (VaR) zusätzlich die Risiken aus der Kapitalanlage sowie weitere Risikobereiche ein. Aufgrund der äußerst risikoaversen Kapitalanlagepolitik der Gesellschaft entstehen hieraus allerdings kaum zusätzliche Anforderungen, so dass die DFV mit 738,55 % einen ähnlich hohen Deckungsgrad erzielt.

Neben der hohen Sicherheitsmittelausstattung verfügt die Gesellschaft über ein sehr gutes Risikomanagement. Das Management der Kapitalanlagerisiken ist an Sicherheit und Stabilität ausgerichtet. Das wesentliche Instrument liegt dabei in der Risikovermeidung. In Bezug auf die vollständige Umsetzung der Mindestanforderungen zum Risikomanagement (MARisk VA) besteht mit wachsender Unternehmensgröße unter organisatorischen Gesichtspunkten noch ein gewisser Handlungsbedarf. Durch die Rückversicherungsgestaltung ist sichergestellt, dass die Besonderheiten der DFV als junges, stark wachsendes Unternehmen berücksichtigt werden. Die spezifischen Belange, wie beispielsweise die Schonung des Eigenkapitals, werden unterstützt und wahrnehmbare versicherungstechnische Risiken deutlich minimiert.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

ERFOLG

Die Erfolgslage der DFV ist zum gegenwärtigen Zeitpunkt als zufriedenstellend einzustufen.

Erfolg ist der Gradmesser für die Wirtschaftlichkeit eines Unternehmens und drückt dessen Fähigkeit aus, sich auf den Märkten im Wettbewerb mit anderen Anbietern zu behaupten. Da die DFV kein reines Krankenversicherungsunternehmen ist, ist eine Darstellung der sonst an dieser Stelle üblichen Erfolgsgrößen nicht zielführend. Anstelle der in der Krankenversicherung relevanten versicherungsgeschäftlichen Ergebnisquote bewertet Assekurata daher das vergleichbare versicherungstechnische Ergebnis für eigene Rechnung (feR) sowie den Bruttoüberschuss, der dem Rohergebnis in der Krankenversicherung gleichkommt.

Versicherungstechnischer Erfolg	2006	2007	2008	2009	2010
vt. Ergebnis feR vor SchwankungsRst [Mio. €]	-	-4,33	-7,94	-7,44	-0,48
vt. Ergebnis feR [% verdiente Prämien brutto]	-	-1.009,14	-320,18	-167,30	-4,13
Schadenaufwendungen feR [% verdiente Prämien feR]	-	105,68	45,52	40,66	20,24
Betriebskosten feR [% verdiente Prämien feR]	-	3.373,87	870,15	489,22	101,46

Aufgrund der noch geringen Beitragsbasis, ist die versicherungstechnische Ergebnissituation der DFV und damit auch die gesamte Erfolgslage von den Anfangsinvestitionen für den Aufbau des Geschäftsbetriebs geprägt. Dies ist in der Gründungsphase eines Unternehmens, in der sich die DFV nach wie vor befindet, typisch. So sind die versicherungstechnischen Ergebnisse negativ, allerdings ist im Zeitverlauf ein eindeutig positiver Trend im Sinne abnehmender Verluste erkennbar. In 2010 zeigt sich bei erheblich gestiegenem Beitragsvolumen bereits eine deutlich verbesserte versicherungstechnische Situation (-0,5 Mio. €), die zu einer Quote von -4,13 % führt. Das zunehmende Beitragsvolumen wird an dieser Stelle den Einfluss der Betriebskosten weiter verringern. Im Gegensatz zur Kostenquote ist die Schadenquote mit 20,24 % auf einem sehr geringen Niveau. Dies hängt mit dem starken Wachstum in der Krankenzusatzversicherung und den damit einhergehenden Selektionsgewinnen zusammen. Mit einem Plus von 1,3 Mio. € feR leistete die Krankenversicherung bereits in 2010 einen positiven Ergebnisbeitrag. Im Verhältnis zu den verdienten Bruttoprämien entspricht dies einer Quote von 19,46 %. Für 2011 ist – früher als erwartet – nach den Hochrechnungen des Unternehmens von einem positiven Gesamtergebnis auszugehen.

Der zweite wesentliche Einflussfaktor für die Erfolgssituation ist der Kapitalanlageerfolg, den Assekurata unter anderem mittels der Nettoverzinsung misst.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Nettoverzinsung	2006	2007	2008	2009	2010
DFV	-	3,20	-0,06	1,02	1,60
Markt (33 Unternehmen)*	4,83	4,75	3,53	4,27	4,23

* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Die Kapitalanlagepolitik der DFV stand bislang, bedingt durch die Gründungsphase, weniger im Zeichen von Rentabilität als vielmehr vorrangig von Sicherheit und Liquidität. Anlageschwerpunkt bildeten daher Tages- und Festgeldanlagen mit kurzen Laufzeiten. Hiermit war im abgelaufenen Geschäftsjahr 2010 nur eine geringe Nettoverzinsung von 1,60 % möglich. In 2008 und 2009 führten Abschreibungen zu einer merklich reduzierten Nettoverzinsung. Hätte die DFV – wie andere Marktteilnehmer auch – Abschreibungen vermieden, hätte die Verzinsung in den entsprechenden Jahren bei 3,94 % bzw. 2,23 % gelegen. Durch die Einführung des neuen Pflagegeldtarifs, muss die Gesellschaft künftig, wie andere Krankenversicherer auch, die rechnungsmäßige Verzinsung sicherstellen. Der Grund liegt darin, dass dieser Tarif, anders als die übrigen Krankenversicherungsprodukte der DFV, mit Alterungsrückstellungen kalkuliert ist. Diesem Umstand trägt das Unternehmen durch eine geänderte Kapitalanlagestrategie Rechnung. Da die DFV aus Vorsicht aber nicht, wie marktweit üblich, mit einem Rechnungszins von 3,5 % sondern mit 3,0 % kalkuliert, befindet sich die Gesellschaft unter Risikogesichtspunkten in einer vergleichsweise komfortableren Situation. Die DFV ist somit nicht gezwungen, übermäßige Risiken einzugehen, um den Rechnungszins zu erwirtschaften.

Der wirtschaftliche Gesamterfolg spiegelt sich im Bruttoüberschuss wider, die die beiden Erfolgsquellen (Versicherungsgeschäft und Kapitalanlage) vereint.

Gesamter Unternehmenserfolg	2006	2007	2008	2009	2010
Bruttoüberschuss vor Steuern [Mio. €]	-	-4,39	-8,14	-7,50	-0,98
Bruttoüberschuss [% verdiente Prämien brutto]	-	-1.023,92	-328,16	-168,65	-8,47

Bei der DFV muss, wie bereits erwähnt, berücksichtigt werden, dass die Gesellschaft erst im Jahr 2007 den Geschäftsbetrieb aufgenommen hat. In den ersten Jahren der Geschäftstätigkeit ist ein Unternehmen generell mit Anlaufkosten belastet. Daneben wirken sich in Bezug auf den Bruttoüberschuss auch das geringe Kapitalanlagevolumen und die im Fall der DFV niedrigen Kapitalanlagerenditen limitierend auf die Erfolgssituation aus. Dies ist für ein junges Versicherungsunternehmen keineswegs untypisch. Allerdings fehlt der DFV dieses Ergebnispotenzial bislang, so dass die Erfolgslage des Unternehmens nahezu ausschließlich von der derzeit noch defizitären Versicherungstechnik bestimmt wird. In Anbetracht der abnehmenden Verluste, des zu erwartenden Gewinns in 2011 und der Geschäftspotenziale stuft Assekurata den Unternehmenserfolg als zufriedenstellend ein.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

BEITRAGSSTABILITÄT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Beitragsstabilität der DFV mit sehr gut zu beurteilen.

In der Krankenversicherung nach Art der Lebensversicherung (LV), die die Bildung von Alterungsrückstellungen vorsieht, sind die Finanzmittel, die dem Versicherer für zukünftige Beitragsentlastungen zur Verfügung stehen eine wichtige Bestimmungsgröße für die Beitragsstabilität. Der Gesetzgeber schreibt vor, dass mindestens 80 % aller erwirtschafteten Überschüsse für die Versicherten hierfür verwendet werden müssen. Diese Regelung trifft im Fall der DFV allerdings nur auf den in diesem Jahr eingeführten Pflegetagegeldtarif zu.

Die DFV kalkuliert den überwiegenden Teil ihrer Tarife auf Grundlage der Krankenversicherung nach Art der Schadenversicherung (SV). Bei dieser Art der Krankenversicherung ist keine Mindestüberschussbeteiligung der Versicherungsnehmer vorgesehen. Aus diesem Grund sind die an dieser Stelle üblicherweise zu bewertenden Kennzahlen in der privaten Krankenversicherung auf die DFV nur bedingt anwendbar.

Während die Krankenversicherung nach Art der LV – zumindest in der Theorie – aufgrund der gebildeten Alterungsrückstellungen eine Kalkulation mit nichtsteigenden Prämien vorsieht, ermöglicht die Kalkulation nach Art der SV altersabhängige Risikoprämien. Dies hat für den Versicherten den Vorteil, dass die Prämie durch die fehlende Alterungsrückstellung geringer ausfällt und er auch leichter wechseln kann, ohne einen Verlust der Alterungsrückstellung hinnehmen zu müssen. Dabei muss dem Kunden allerdings klar sein, dass sich der Beitrag mit zunehmendem Alter – je nachdem wie die altersabhängigen Prämienstaffeln ausgestaltet sind – verteuern kann. Solche möglichen Beitragssprünge sind dem Versicherungsnehmer jedoch bei Vertragsschluss bereits bekannt, so dass er dies in seinen Entscheidungsprozess mit einfließen lassen kann.

Doch auch für die Krankenversicherung nach Art der SV gilt, dass eine strenge Annahmepolitik, eine hochwertige Risikoprüfung und sicher angesetzte Kalkulationsgrundlagen die Basis für eine angemessenen Beitragsentwicklung in der Zukunft bilden, denn auch hier können Beiträge bei nicht ausreichendem Schadenbedarf angepasst werden. Die DFV verfolgt eine sehr strenge und risikobewusste Annahmepolitik. So ist in allen Tarifen eine Kostenübernahme für Vorschäden und laufende Behandlungen ausgeschlossen. Im Zweifelsfall muss der Kunde den Gegenbeweis erbringen. Auf diese Weise schützt die DFV sich und ihren Versichertenbestand vor ungerechtfertigten Ansprüchen. Dies bewertet Assekurata im Sinne der Beitragsstabilität positiv, zumal die Gesellschaft in vielen Tarifen auf Gesundheitsfragen verzichtet und keine Wartezeiten bestehen. Der Kunde genießt damit sofortigen Versicherungsschutz, und das nicht nur, wie sonst üblich, bei Unfällen. In diesem Zusammenhang ist unter Risikogesichtspunkten auch die Leistungsbegrenzung in den ersten vier Versicherungsjahren zu begrüßen. Diese Begrenzung steigt pro Jahr um 250,- € bis auf 1.000 €, bevor ab dem fünften Ver-



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

KUNDENORIENTIERUNG

Nach Ansicht von Assekurata zeichnet sich die DFV durch eine sehr gute Kundenorientierung aus.

Die DFV erreicht in der durchgeführten Kundenbefragung – befragt wurde eine Stichprobe von 400 kranken- und 400 sachversicherten Personen des Unternehmens – ein sehr gutes Ergebnis. Die Bewertungsgrundlage stellt einerseits die Kundenzufriedenheit und andererseits die Bindung der Kunden an die Gesellschaft dar.

Von den krankenversicherten Kunden (KV-Kunden) sind 61,6 % vollkommen oder sehr zufrieden mit der DFV, was bezogen auf die Zusatzversicherten nahezu exakt dem Durchschnittswert der von Assekurata gerateten Unternehmen (Assekurata-Durchschnitt) entspricht. In puncto Vertrauen und insbesondere beim Image erreicht die DFV bei den KV-Kunden niedrigere Zufriedenheitswerte als die Vergleichsgruppe. Mehr als die Hälfte (55,4 %) der Krankenversicherten antwortet in der Skalenmitte, sprich sind zufrieden, was darauf schließen lässt, dass viele KV-Versicherten noch kein klares Bild vom Unternehmensimage der DFV besitzen (Assekurata-Durchschnitt: 44,0 %). Dies hängt nach Meinung von Assekurata mit dem noch jungen Unternehmens- bzw. Vertragsalter zusammen, da die Gesellschaft die Krankenzusatzversicherung erst seit 2009 betreibt. Insgesamt erreicht die DFV beim Kundenzufriedenheitsindex, der als vierten Bestandteil auch das Thema Wertschätzung umfasst, 68,6 von 100 möglichen Punkten (Assekurata-Durchschnitt: 69,3).

In der Sachversicherung, welche die DFV bereits seit der Unternehmensgründung anbietet, schneidet die Gesellschaft dagegen ausnahmslos überdurchschnittlich ab. Der Kundenzufriedenheitsindex liegt mit 73,5 Punkten knapp zwei Punkte über dem Durchschnittswert. Die Kundenbindung ist bei beiden Kundengruppen überdurchschnittlich stark ausgeprägt. Mehr als zwei Drittel (69,1 %) der KV-Kunden und mehr als drei Viertel (77,3 %) der Sachversicherungskunden geben an, dass für Sie nur die DFV als Versicherer in Frage kommt (Assekurata-Durchschnitt: 56,9 % bzw. 65,0 %). Der jeweilige Kundenbindungsindex, der neben der Exklusivität auch die Weiterempfehlungs-, sowie die Wiederabschluss- und Kündigungsbereitschaft beinhaltet, liegt mit 79,0 Punkten in der Krankenzusatz- und 85,1 Punkten in der Schaden-/Unfallversicherung deutlich über den Vergleichswerten (Assekurata-Durchschnitt: 74,1 und 75,1).

Besonders hervorzuheben ist die Tatsache, dass die Kunden der DFV sowohl in der Sach- als auch in der Krankenzusatzversicherung ein ausgezeichnetes Preis-Leistungs-Verhältnis für ihre Produkte bescheinigen. Demnach sind 61,6 % der KV-Kunden mit den Zusatztarifen hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses vollkommen oder sehr zufrieden, während es im Durchschnitt weniger als die Hälfte sind (44,9 %). In der Kompositversicherung kommt die DFV sogar auf einen Anteil von 77,5 % (Assekurata-Durchschnitt: 49,6 %).



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Assekurata kommt bei der Analyse der Produkte insgesamt zu einem sehr guten Urteil und hat dabei speziell die Leistungsinhalte der Krankenzusatzversicherungen untersucht. Für alle Sach- und Krankenprodukte der DFV gilt: Mit der Beitragsbefreiung bei Arbeitslosigkeit und/oder Arbeitsunfähigkeit, dem generellen Verzicht auf Wartezeiten, einer Schadenregulierungsgarantie innerhalb von 48 Stunden sowie der Tiefpreisgarantie und insbesondere der täglichen Kündigungsmöglichkeit hebt sich die DFV im Wettbewerb ab. Bei Inanspruchnahme einer Leistung entfällt jedoch bei den Krankenversicherungstarifen das tägliche Kündigungsrecht für die Dauer von zwölf Monaten. Grundsätzlich ist die Leistung – mit Ausnahme der Pflege- und Stationärтарife – im ersten Versicherungsjahr auf 250,- € begrenzt. Die maximale Erstattungssumme erhöht sich bis zum vierten Versicherungsjahr um weitere 250,- € jährlich bis auf 1.000,- €. Erst danach genießt der Kunde den vollen Versicherungsschutz im Rahmen des tariflich garantierten Leistungsversprechens. Ein solches Vorgehen ist marktgängig.

Im Zahnbereich bietet das Unternehmen alle gängigen Varianten von Zahnzusatzversicherungen an. Die DFV ist jedoch der einzige Anbieter, der mit dem Tarif Zahnerhalt Familie (ZEHF) eine beitragsfreie Mitversicherung von bis zu fünf Kindern bis zum 21. Lebensjahr anbietet. Der Tarif ersetzt für Zahnfüllungen 100 % der Kosten und gewährt Zuschüsse zu Prophylaxeleistungen. Der Stationärтарif PKZ sichert für den Fall eines Krankenhausaufenthalts die Unterbringung im Einbettzimmer mit Chefarztbehandlung ab. Daneben leistet der Tarif als einer der wenigen im Markt auch für ambulante Operationen und übernimmt bei Kindern unter 14 Jahren die Unterbringungs- und Verpflegkosten für eine Begleitperson (Elternteil). Arzthonorare über die Höchstsätze der Gebührenordnung übernimmt die DFV allerdings erst nach vorheriger, schriftlicher Genehmigung. Der neue Pflegetagegeldtarif der DFV, den die Gesellschaft in diesem Jahr eingeführt hat, zeichnet sich insbesondere durch die Demenzleistung aus. Diese wird – sofern vereinbart – in allen Pflegestufen gezahlt, was bislang einzigartig im deutschen Krankversicherungsmarkt ist. Bislang bieten überhaupt erst sehr wenige Unternehmen überhaupt Tarife mit Demenzleistung an. Diese sehen in der Regel 20 % bis 30 % des vereinbarten Tagessatzes im Falle von Demenz vor. Bei der DFV hingegen kann der Kunde die Höhe der Demenzleistung in allen Pflegestufen frei wählen. Der Demenzschwerpunkt des Produktangebotes wird darüber hinaus, durch eine regelmäßige Leistungsverdopplung, bei Eintritt einer Pflegestufe und gleichzeitiger Demenzeinstufung belegt (2 Kriterien nach §45 a SGB XI). Generell ist die staatliche Versorgung im Rahmen der gesetzlichen Pflegeversicherung im Falle von Demenz insbesondere, wenn diese im Regelfall ohne Einstufung in eine Pflegeklasse einhergeht, sehr niedrig. Wenn eine Einschränkung der Alltagskompetenz aufgrund demenzbedingter Funktionsstörungen in mindestens erheblichem Maße vorliegt, erfolgt eine Geldleistung in Höhe von 100 €. Hierfür müssen 2 Kriterien des § 45a SGB XI, die die Alltagsfähigkeiten beschreiben, erfüllt sein. Die Leistung verdoppelt sich auf den Höchstsatz von 200 €, wenn 3 Kriterien erfüllt sind. Im Gegensatz zur gesetzlichen Pflegeversicherung bietet die DFV daher eine zusätzliche demenzbedingte Pflegestufe an – die Pflegestufe 0. Diese sieht ein erhöhtes Tagegeld vor, ohne dass die Pflegestufen 1-3 festgestellt sein müssen. Vo-



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

oraussetzung hierfür ist die erhöhte Einschränkung der Alltagskompetenz (3 Kriterien nach §45a SGB XI). Im Falle der Feststellung der erheblichen Einschränkung der Alltagskompetenz (ohne Vorliegen der Pflegestufe 1 – 3) verdoppelt die DFV die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung (max. 200 € pro Monat) und die tariflich vorgesehene Beitragsbefreiung kommt zum Tragen.

Was die generelle Kommunikation der Leistungsinhalte anbelangt, erkennt Assekurata bei der DFV noch einen gewissen Optimierungsbedarf, speziell bei den Produktinformationsblättern. Hier kann das Unternehmen – wie andere Marktteilnehmer auch – aus Sicht von Assekurata noch transparenter und damit kundenfreundlicher werden.

Bei den Sachversicherungen legt die DFV – anders als die meisten anderen Marktteilnehmer – ihren Schwerpunkt auf Kombiversicherungen. Die KombiVersicherung 5 plus beinhaltet dabei in einem Vertrag die Unfall-, Privathaftpflicht-, Hausrat- und Glas- sowie die Rechtsschutzversicherung (KombiVersicherung 4 plus ohne Unfallversicherung). Mit Ausnahme der Glasversicherungen sind alle Versicherungsarten aber auch einzeln abschließbar. Die Kombiprodukte bieten den Vorteil eines Pauschal- bzw. Einheitspreises. Dieser Einheitsbeitrag wird durch einen Leistungsbeginn in der Unfallversicherung erst ab einem Invaliditätsgrad von 20 %, 30 % oder 50 % in Abhängigkeit vom Familienstand (Single, Familie, Senior) und der Tarifzone (Hausrat) erreicht. Ein weiterer Pluspunkt ist die Tatsache, dass der Kunde für sämtliche Vertragsangelegenheiten oder im Schadensfall immer nur einen Ansprechpartner für alle Sparten benötigt. Die Sachversicherungen sowie die entsprechenden Kombiversicherungen sehen grundsätzlich einen Selbstbehalt von mindestens 150,- € bis maximal 500,- € vor, den der Kunde entsprechend seinen finanziellen Gegebenheiten frei wählen kann. Gleichzeitig kann der Versicherte den Versicherungsschutz durch eine Basis- oder Premiumvariante seinen individuellen Bedürfnissen entsprechend anpassen.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

WACHSTUM/ATTRAKTIVITÄT IM MARKT

Nach Ansicht von Assekurata ist die Wachstumslage bzw. die Attraktivität im Markt der DFV exzellent.

Zuwachsrate verdiente Bruttobeiträge	2006	2007	2008	2009	2010
DFV*	-	-	478,77	79,15	159,14
Zusatz-VU**	18,80	16,63	16,44	14,62	15,33
Markt (33 Unternehmen)**	4,09	3,37	2,86	3,93	5,64

*inklusive Sachgeschäft

** Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Nach verdienten Bruttoprämien wächst die DFV aufgrund der noch jungen Unternehmenshistorie und der geringen Bestandsgröße (11,5 Mio. €) naturgemäß deutlich stärker als die unmittelbare Vergleichsgruppe der Zusatz-VU. Hierbei handelt es sich um Krankenversicherer mit einem Beitragsvolumen von weniger als 100 Mio. €, deren Geschäftsschwerpunkt in der Zusatzversicherung liegt. Dennoch besitzt ein Vergleich mit den hier dargestellten Aggregaten aufgrund der größenbedingten Basiseffekte noch wenig Aussagekraft und hat daher eher informatorischen Charakter. Gleichwohl ist positiv anzumerken, dass es der DFV in 2010 gelungen ist, mit 7,1 Mio. € das Beitragswachstum gegenüber dem Vorjahr mit 2,0 Mio. € deutlich zu verbessern. Dies hängt mit dem starken Zuwachs in der Krankenzusatzversicherung zusammen, die 87 % des Prämienzuwachses ausmacht.

Eine Wachstumsbeurteilung allein anhand von Beiträgen kann jedoch zu nicht sachgerechten Ergebnissen führen, da Beitragsanpassungen die Quoten erhöhen und somit Wachstumseffekte suggerieren. Sachgerechter ist hier eine Wachstumsbeurteilung nach der Anzahl versicherter Personen. Bei der DFV ist diese Problematik allerdings von nachgelagerter Bedeutung, da das Unternehmen keine Krankheitskostenvollversicherung anbietet und ihre Tarife mit Ausnahme der Pflagegeldversicherung nach Art der Schadenversicherung, d.h. ohne Alterungsrückstellung, kalkuliert.

Zuwachsrate zusatzversicherte Personen	2006	2007	2008	2009	2010
DFV	-	-	-	-	317,05
Zusatz-VU*	24,39	17,98	16,31	11,74	21,61
Markt (33 Unternehmen)*	8,65	6,99	4,56	2,99	2,17

* Bis September 2011 besitzen die Vergleichsgruppenwerte des Geschäftsjahres 2010 vorläufigen Charakter.

Mit einem Nettozugang von 71.834 Ergänzungsversicherten (+317,0 %) belegt die DFV in 2010 Platz zwei unter den PKV-Unternehmen. Dies unterstreicht die exzellente Bewertung der Teilqualität Wachstum/Attraktivität im Markt. Wachstumstreiber ist dabei die Kooperation mit bislang zehn gesetzlichen Krankenkassen, über die die Gesellschaft ihre Krankenprodukte schwerpunktmäßig vertreibt. Preislich sind die Krankenversicherungsprodukte der DFV im Wettbewerbsumfeld nach Einschätzung



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

von Assekurata gut positioniert. Bislang verkaufte die Gesellschaft schwerpunktmäßig Zahnversicherungen, die eine Verdoppelung des Festzuschusses der GKV vorsehen. Weiteres Wachstumspotenzial sieht Assekurata in dem Stationärтарif PKZ, der ein attraktives Preis-Leistungs-Verhältnis aufweist sowie in dem neuen Pfl egetagegeldtarif des Unternehmens, der als einer von bislang wenigen Tarifen im Markt auch eine Demenzleistung vorsieht. Die Höhe kann der Kunde dabei frei wählen, was derzeit bei keinem anderen Anbieter möglich ist. Seit 2011 arbeitet die DFV auch mit ausgewählten Maklerpools zusammen und erhöht dadurch ihre Vertriebschancen bei beratungsintensiveren Produkten, wie dem Pflegeergänzungstarif. Gleichzeitig wird hierdurch auch die Abhängigkeit vom Vertriebskanal der GKV-Kooperation verringert, was Assekurata begrüßt. Limitierend auf das Wachstum wirkt sich allerdings die Tatsache aus, dass die DFV derzeit noch nicht das gesamte Produktangebot auf ihrer Homepage zum Verkauf anbietet, was Assekurata auch unter Kundenorientierungsgesichtspunkten bemängelt.

In den Sachsparten fällt das Wachstum mit Zuwachsraten zwischen 2 % und 8 % deutlich moderater aus als in der Krankenzusatzversicherung. Doch auch an dieser Stelle positioniert sich die DFV im Vergleich zu Unternehmen mit einem ähnlichen Spartenmix überdurchschnittlich, wobei in diesem Zusammenhang das Alter und die Größe des Unternehmens relativierend zu berücksichtigen sind.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

RATINGMETHODIK UND RATINGVERGABE

Methodik

Beim Assekurata-Rating handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Versicherungsunternehmen freiwillig unterziehen. Die Bewertung basiert in hohem Maße auf vertraulichen Unternehmensinformationen und nicht nur auf veröffentlichtem Datenmaterial. Das Gesamtrating ergibt sich durch Zusammenfassung der Einzelergebnisse von fünf Teilqualitäten, die aus Kundensicht zentrale Qualitätsanforderungen an ein Versicherungsunternehmen darstellen. Für private Krankenversicherer handelt es sich dabei im Einzelnen um:

- **Unternehmenssicherheit**
Wie sicher ist die Existenz des Versicherers?
- **Erfolg**
Wie erfolgreich wirtschaftet der Versicherer mit den Kundengeldern?
- **Beitragsstabilität**
Welche Potenziale hat der Krankenversicherer, die Beiträge stabil zu halten?
- **Kundenorientierung**
Welchen Service bietet der Versicherer den Kunden?
- **Wachstum/Attraktivität im Markt**
Wie attraktiv ist der Versicherer aus Sicht der Verbraucher?

Geprüft werden die Teilqualitäten anhand umfangreicher Informationen. Hierzu gehören eine systematische und detaillierte Kennzahlenanalyse auf Basis der internen und externen Rechnungslegung, ausführliche Interviews mit den Mitgliedern des Vorstands der Gesellschaft und eine empirische Kundenbefragung für die Ermittlung der Kundenzufriedenheit und der Kundenbindung. Zu diesem Zweck wird eine Zufallsstichprobe gezogen, aus der 800 Kunden von einem professionellen Marktforschungsinstitut telefonisch befragt werden.

Die Zufriedenheit der Kunden wird in unterschiedlichen Detaillierungsgraden gemessen. Einerseits befragt Assekurata die Kunden nach ihrer allgemeinen Zufriedenheit mit dem Unternehmen, andererseits erfassen die Rating-Analysten die Zufriedenheit in Bezug auf spezielle Bereiche. Sowohl die Kundenzufriedenheit als auch die Kundenbindung fließen in Form von Indices in das Gesamturteil der Kundenbefragung ein.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Gesamturteil

Die einzeln bewerteten Teilqualitäten werden abschließend mittels des Assekurata-Ratingmodells zu einem Gesamturteil zusammengefasst. Hierbei werden unterschiedliche Gewichtungen zugrunde gelegt (vgl. nachfolgende Tabelle). Das Ratingteam fasst die Ergebnisse der Teilqualitäten in einem Ratingbericht zusammen und legt diesen dem Ratingkomitee als Ratingvorschlag vor.

Teilqualität	Sicherheit	Erfolg	Beitragsstabilität	Kundenorientierung	Wachstum/Attraktivität im Markt
Gewichtung [%]	25	25	15	25	10

Ratingkomitee

Das Assekurata-Rating ist ein Expertenurteil. Die Ratingvergabe erfolgt durch das Ratingkomitee. Es setzt sich aus den beteiligten Analysten, den Geschäftsführern der Assekurata und externen Experten zusammen. Das Ratingkomitee prüft und diskutiert den Vorschlag. Das endgültige Rating muss mit Einstimmigkeit beschlossen werden.

Ratingvergabe

Das auf Basis des Assekurata-Ratingmodells einstimmig beschlossene Rating führt zu einer Positionierung des Versicherungsunternehmens innerhalb der Assekurata-Ratingskala. Diese unterscheidet elf Qualitätsurteile von A++ (exzellent) bis D (mangelhaft). Assekurata stellt mit einem Rating keine Bewertungsrangfolge auf.

A++	A+	A	A-	B+	B	B-	C+	C	C-	D
exzellent	sehr gut	gut	weitgehend gut	voll zufriedenstellend	zufriedenstellend	noch zufriedenstellend	schwach	sehr schwach	extrem schwach	mangelhaft

Die einzelnen Qualitätsklassen können einfach, mehrfach oder nicht besetzt sein. Hierbei können die Versicherungsunternehmen innerhalb der Bandbreite der Qualitätsklassen unterschiedlich positioniert sein. Beispielsweise kann ein Versicherer mit sehr gut (A+) bewertet sein und sich an der Grenze zu exzellent (A++) befinden, während ein anderer – ebenfalls mit A+ bewerteter – Versicherer an der Grenze zu gut (A) liegen kann. Dies gilt auch für die Bewertung der einzelnen Teilqualitäten.



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

WICHTIGE HINWEISE – HAFTUNGSAUSSCHLUSS

Als Leitender Rating-Analyst fungierte bei diesem Rating der DFV:

Gerhard Reichl

Senior-Analyst

Tel.: 0221 27221-43

Fax: 0221 27221-77

Email: gerhard.reichl@assekurata.de

Für die Genehmigung des Ratings zeichnet das Assekurata-Ratingkomitee verantwortlich. Dieses setzte sich beim Rating der DFV aus folgenden Personen zusammen:

Interne Mitglieder des Ratingkomitees:

Leitender Rating-Analyst Gerhard Reichl

Assekurata-Geschäftsführer Dr. Reiner Will

Externe Mitglieder des Ratingkomitees:

Dipl.-BW. Stefan Albers, gerichtlich bestellter Versicherungsberater

Dipl.-Math. Volker Altenähr, ehemaliger Vorstandsvorsitzender einer Versicherungsgesellschaft, Dozent an der dualen Hochschule Baden Württemberg, Mannheim

Prof. (em.) Dr. Dieter Farny, Seminar für Versicherungslehre der Universität zu Köln

Prof. Dr. Heinrich R. Schradin, Direktor des Instituts für Versicherungslehre an der Universität zu Köln



Erstrating

DFV Deutsche Familienversicherung AG

Die ASSEKURATA Assekuranz Rating-Agentur GmbH übernimmt keine Haftung für die hier veröffentlichten Informationen.

Sofern Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung abgegeben werden, basieren diese auf unserer heutigen Beurteilung der aktuellen Unternehmens- und Marktsituation. Diese können sich jederzeit verändern. Daher ist auch der Ausblick unverbindlich.

Diese Publikation ist weder als Aufforderung, Angebot oder Empfehlung zu einem Vertragsabschluss mit dem untersuchten Unternehmen noch zu einem Erwerb oder zur Veräußerung von Finanzanlagen oder zur Vornahme sonstiger Geldgeschäfte im Zusammenhang mit dem untersuchten Unternehmen zu verstehen.

Das Rating basiert grundsätzlich auf Daten, die der Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH von Dritten zur Verfügung gestellt wurden. Obwohl die von Dritten zur Verfügung gestellten Informationen – sofern dies möglich ist – auf ihre Richtigkeit überprüft werden, übernimmt die Assekurata Assekuranz Rating-Agentur GmbH keine Verantwortung für die Richtigkeit, Verlässlichkeit und die Vollständigkeit dieser Angaben.

ASSEKURATA
Assekuranz Rating-Agentur GmbH

Venloer Str. 301-303, 50823 Köln

Telefon 0221 27221-0

Telefax 0221 27221-77

E-Mail: info@assekurata.de

Internet: www.assekurata.de