

Methodik des PKV-Index 2025

Österreicher:innen legen bei einer privaten Krankenversicherung Wert auf mehr als nur den Preis – auch Leistung, digitale Services, Marktbewertungen und Kundenzufriedenheit spielen eine wichtige Rolle bei der Wahl des besten Anbieters. Aber welcher Anbieter passt auch zu den Erwartungen?

Der PKV-Index 2025 liefert erstmals eine fundierte Gesamtschau über Preis, Leistung und Servicequalität von der privaten Krankenversicherung in Österreich, basierend auf den Wünschen der Kunden.

DER ZEITRAUM.

Die Auswertung wurde durch krankenversichern.at durchgeführt. Die Erhebung der Umfrage erfolgte im Zeitraum vom 16. April 2025 bis zum 23. April 2025. Die Preis- und Leistungsdaten sowie das Angebot an digitalen Services der Versicherungen basieren auf der aktuellen Tarifierung 2025 (Stichtag 16.04.2025) des jeweiligen Anbieters. Marktbewertungen und Kundenzufriedenheit nutzen die aktuellen Ergebnisse aus 2023-2025.

DER SCORE.

Der PKV-Index-Score basiert auf einem mehrstufigen Bewertungsmodell, das sowohl subjektive Kundenerwartungen (erhoben via repräsentativer Appinio-Umfrage mit n=1.000, gleichverteilt nach Alter und Geschlecht) als auch objektive Angebotsdaten berücksichtigt. Grundlage ist ein nutzwertbasiertes Punktesystem, das sich an Verfahren aus der **Multi-Criteria Decision Analysis (MCDA)** orientiert – insbesondere dem **Weighted Scoring Model (WSM)**. Im Rahmen des Scorings werden Preis und Leistungsumfang mit jeweils 40% gewichtet, um den Fokus der Österreicher:innen widerzuspiegeln. Digitale Services (10%), Kundenzufriedenheit (5%) und Marktbewertungen (5%) ergänzen die Bewertung. Ergänzt wird die Methodik durch qualitative Analysen und wissenschaftlich anerkannte Verfahren der Normalisierung und Gewichtung. Der Gesamtscore wird auf einer Skala von 1 bis 5 abgebildet – ein Modell, das gleichzeitig differenziert und verständlich ist.

DIE BEWERTUNGSKATEGORIEN.

Der Index setzt sich aus fünf gleichbleibenden Bewertungskategorien mit 21 unterschiedlichen Einzelkriterien zusammen:

- **Preis:** Vergleich von realen Angebotsprämien aus 2025 mit Umfragewerten – differenziert nach Altersclustern und Tarif-Konzepten
- **Leistungsumfang:** Umfasst Wahlarztkosten, Alternativmedizin, Physiotherapie sowie Sonderklasse-Elemente.

- **Digitale Services:** Bewertung anhand von Funktionsumfang, Portalqualität und Telemedizinangeboten
- **Marktbewertungen:** Analyse von Auszeichnungen und bisherige Rankings (8 Studien einbezogen)
- **Kundenzufriedenheit:** Berücksichtigt auch aktuelle Studien zur Kundenzufriedenheit (3 Studien einbezogen)

DIE DATENGRUNDLAGE.

Der PKV-Index 2025 basiert auf einer breiten Datenbasis: Insgesamt wurden rund **97.000 Datenpunkte aggregiert und analysiert**. Unsere Datenquellen sind einerseits die krankenversichern.at Price/Value Database sowie die Analysedaten der Umfrage, die von Appinio zur Verfügung gestellt wurden. Pro Versicherung wurde in jedem unserer 3 Konzepte (Basis, Comfort, Premium) jeweils ein Tarif ausgewählt, der durch unsere Experten nominiert worden ist.

Für jede Versicherung wurde pro Konzept (Basis, Comfort, Premium) jener Tarif bewertet, der nach unserer mehrjährigen Beratungserfahrung am häufigsten nachgefragt und abgeschlossen wird. Diese Auswahl basiert auf kontinuierlichem Marktmonitoring, Abschlussstatistiken aus mehr als 50 000 Vergleichsvorgängen sowie fachlichem Feedback aus zahlreichen Strategie- und Produktgesprächen mit allen beteiligten Versicherungsunternehmen. Damit ist gewährleistet, dass der PKV-Index die real am Markt relevanten Standardtarife widerspiegelt und keine Sonder- oder Nischentarife bevorzugt.

Die Preis- und Leistungsdaten stammen direkt von den Versicherern und werden regelmäßig aktualisiert. Die Bewertung wurde pro Anbieter in den drei Konzepten durchgeführt – die Gesamtnote ergibt sich aus einer gewichteten Aggregation gemäß tatsächlicher Nachfrageverteilung in dem krankenversichern.at-Tarifrechner (Basis 10 %, Comfort 60 %, Premium 30 %).

DAS SCORING.

Der PKV-Index führt keine bloße Reihung durch, sondern stuft Anbieter in folgende Klassen ein:

Score-Bereich	Tarifnote	Beschreibung
4,5 – 5,0	Exzellent	Exzellente Erfüllung der Kundenwünsche und höchste Servicequalität; herausragend im Marktvergleich.
4,0 – 4,49	Sehr gut	Klare Empfehlung; starke Leistung in Preis, Service und Leistungsumfang.
3,5 – 3,99	Gut	Solide Wahl mit guter Abdeckung; kleinere Abstriche möglich.

3,0 – 3,49	Befriedigend	Ausreichende Deckung; Schwächen in einzelnen Bereichen.
< 3,0	Genügend	Deutlich unter Marktdurchschnitt und den Kundenerwartungen; zentrale Erwartungen werden nicht erfüllt.

Die Einteilung folgt der realen Verteilung der Ergebnisse: Die untersuchten Tarife (Gesamtnote) liegen zwischen 3,7 und 4,8 Punkten (Durchschnitt $\approx 4,0$). Betrachtet man den absoluten Mittelwert der 1-bis-5-Skala (2,5), wird klar, dass Tarife mit einem Score ab 3,0 bereits oberhalb des Gesamtdurchschnitts liegen und deshalb konsequent als „befriedigend“ eingestuft werden. Die weiteren 0,5-Punkte-Intervalle (Gut, Sehr gut, Exzellent) sind asymmetrisch gewählt, um die tatsächliche Leistungsstreuung abzubilden. Scores unter 3,0 liegen deutlich unter dem Marktmedian und erhalten das Prädikat „genügend“. Dieses datenbasierte Schema verbindet Transparenz mit Praxisnähe und erlaubt Verbraucher:innen, echte Spitzenleistungen sofort zu erkennen.

DER DISCLAIMER.

Appinio und krankenversichern.at erheben keinen Anspruch auf die Vollständigkeit der untersuchten Versicherungen. Die vorliegende Auswertung („PKV-Index 2025“) wurde von der AVERS Versicherungsmakler GmbH, Betreiberin von krankenversichern.at, nach bestem Wissen und Gewissen sowie unter Anwendung anerkannter statistischer Verfahren erstellt. Gleichwohl können wir für die Vollständigkeit, Richtigkeit und Aktualität der Angaben keine Gewähr übernehmen. Sämtliche Informationen dienen ausschließlich der allgemeinen Orientierung; sie stellen weder eine Anlage- noch eine Versicherungs- oder Rechtsberatung dar und begründen kein vertragliches Verhältnis. Jede Nutzung der Ergebnisse erfolgt auf eigenes Risiko. Für allfällige unmittelbare oder mittelbare Schäden, die aus der Verwendung der Daten entstehen, haften wir – ausgenommen bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit – nicht. Änderungen oder Aktualisierungen der Methodik sowie der zugrunde liegenden Daten bleiben vorbehalten.