



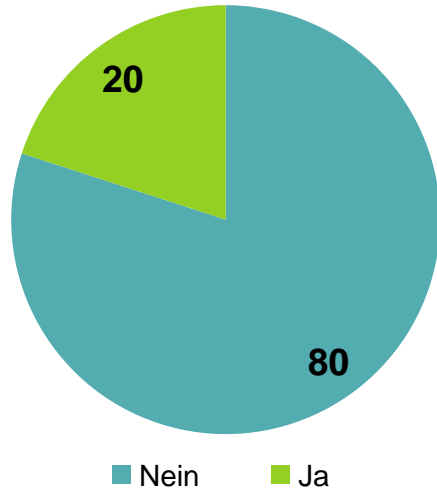
# Kundenerwartungen an die Krankenzusatzversicherungen

Kundenerwartungen an private Krankenzusatzversicherungen inkl. Sonderteil für Kinder- und betriebliche Krankenversicherung

# Das Marktpotenzial der Krankenzusatzversicherungen ist bei weitem noch nicht ausgeschöpft

## Hintergrund der Studie

**Produktbesitz Krankenzusatzversicherung**  
gesetzlich Versicherte zwischen 18 und 59 Jahren



Ergebnisauszug

15 Prozent der Besitzer von Krankenzusatzversicherungen besitzen eine Zahnzusatzversicherung.

- Der Absatz von Krankenzusatzversicherungen steigt seit einigen Jahren kontinuierlich an. Im Jahr 2011 lag die Anzahl der Neuverträge bei etwa 529.500 (Quelle: Verband der Privaten Krankenversicherung).
- Obwohl bereits 8,2 Millionen gesetzlich Versicherte im Alter zwischen 18 und 59 Jahren mindestens eine private Krankenzusatzversicherung besitzen,

ist das Potenzial an Neuverträgen weiter ungebrochen: 4,51 Millionen der entsprechenden Zielgruppe planen den Neu- oder Wieder-Abschluss einer privaten Krankenversicherung für sich persönlich in den kommenden 6 Monaten.

- Darüber hinaus planen 2,2 Millionen Eltern den Abschluss einer privaten Krankenzusatzversicherung für ihr(e) Kind(er) innerhalb der nächsten 6 Monate.
- Dies sind die Ergebnisse unserer Studie „Kundenerwartungen an die Krankenzusatzversicherungen“ für die 1.500 gesetzlich krankenversicherte Personen zwischen 18 und 59 Jahren im Oktober 2013 bevölkerungsrepräsentativ befragt wurden.
- Die Studie richtet sich primär an Marketing- und Vertriebsentscheider und an Produktmanager von privaten Versicherungsgesellschaften und gesetzlichen Krankenkassen.

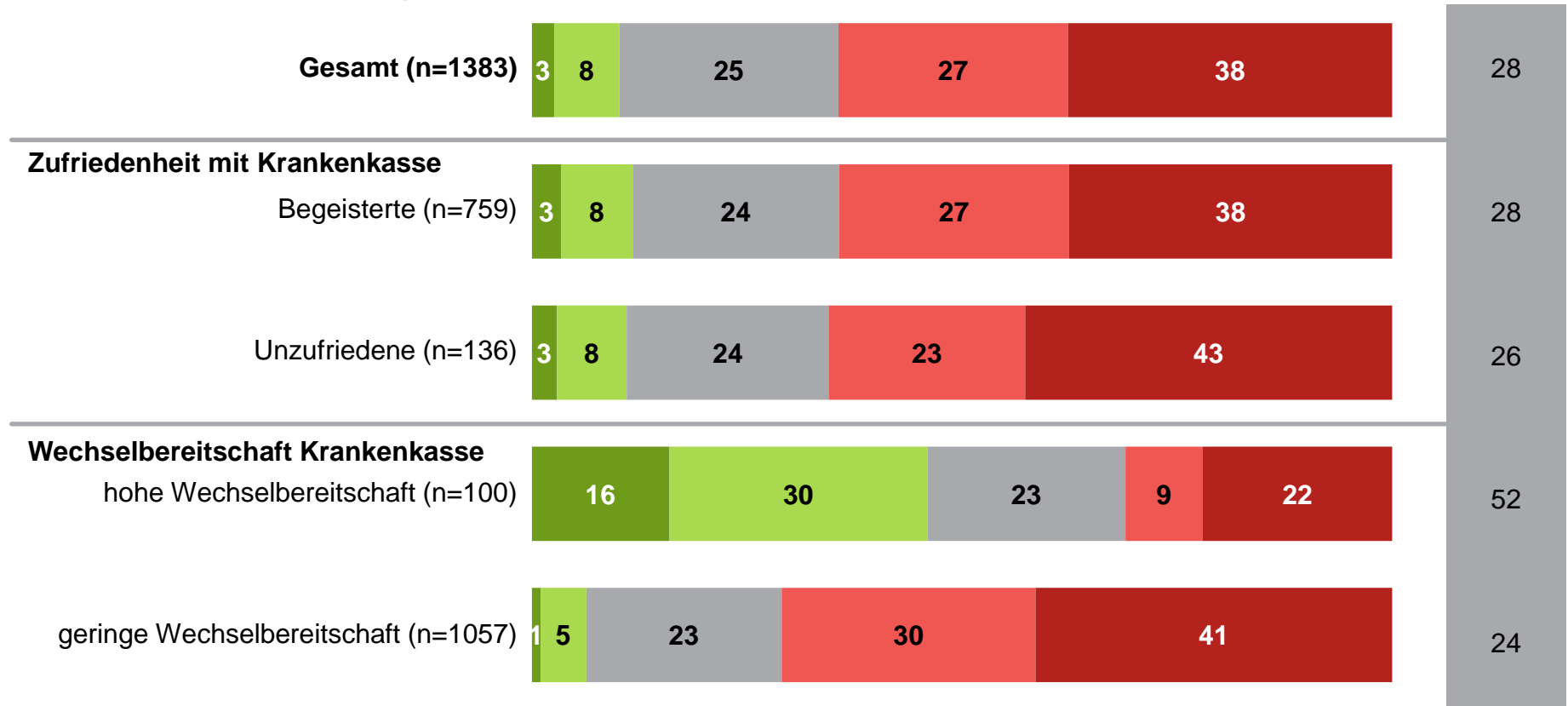
# 4.5 Millionen gesetzlich Versicherte planen den Abschluss einer pKZV für sich persönlich

Abschluss private Krankenzusatzversicherung

Ergebnisauszug

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie in den kommenden 6 Monaten eine (oder mehrere) private Krankenzusatzversicherung(en) für sich persönlich abschließen werden?

Ø



■ bestimmt (100) ■ wahrscheinlich (75) ■ vielleicht (50) ■ wahrscheinlich nicht (25) ■ bestimmt nicht (0)

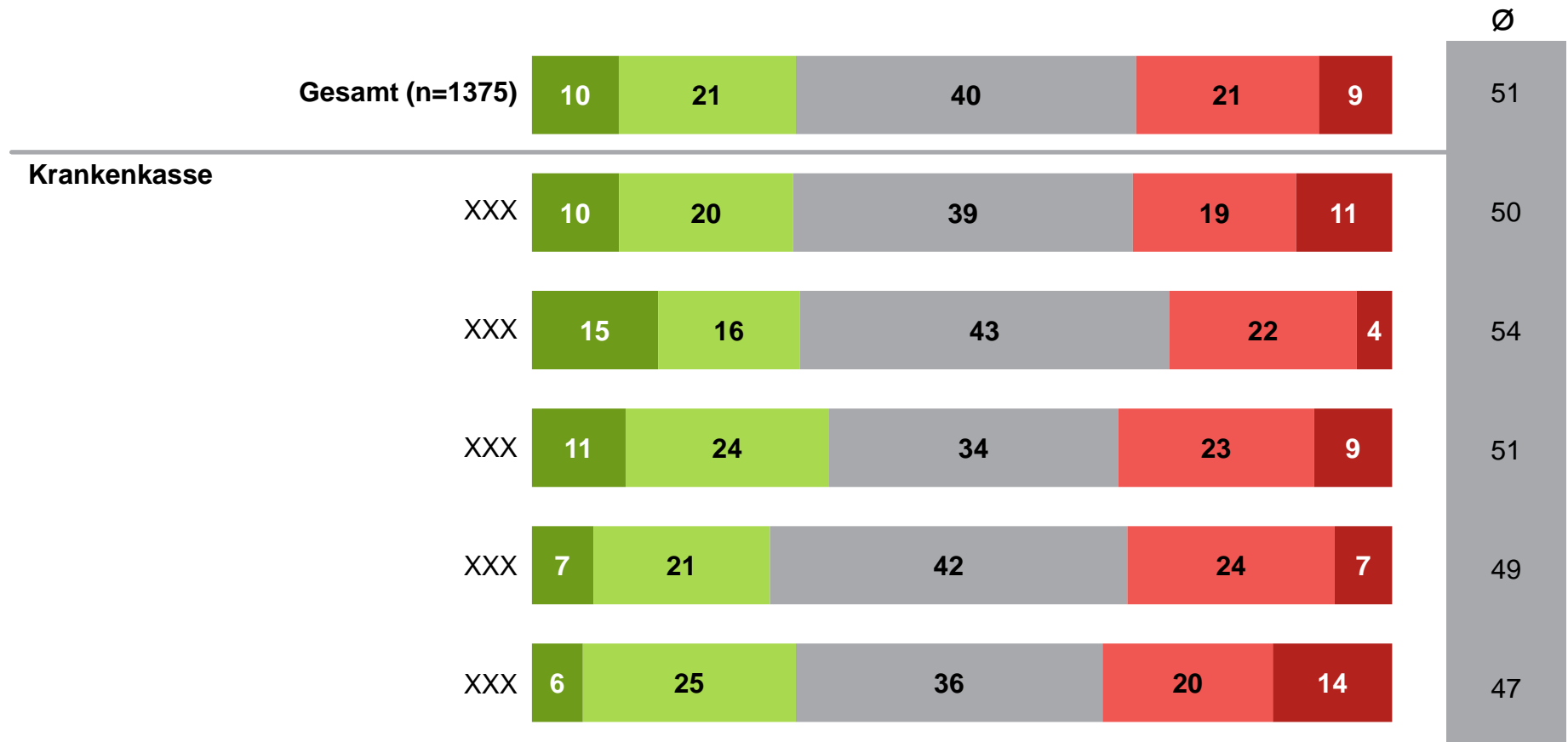
Basis: alle Befragte; „weiß nicht“ nicht in Basis enthalten  
Angaben in %

# XXX Versicherte finden pKZV etwas weniger wichtig als Versicherte der entsprechenden Wettbewerbskassen (Top2 Sicht)

Ergebnisauszug

Wichtigkeit privater Krankenzusatzversicherung

Wie wichtig finden Sie private Krankenzusatzversicherungen?



■ äußerst wichtig (100) ■ sehr wichtig (75) ■ wichtig (50) ■ weniger wichtig (25) ■ unwichtig (0)

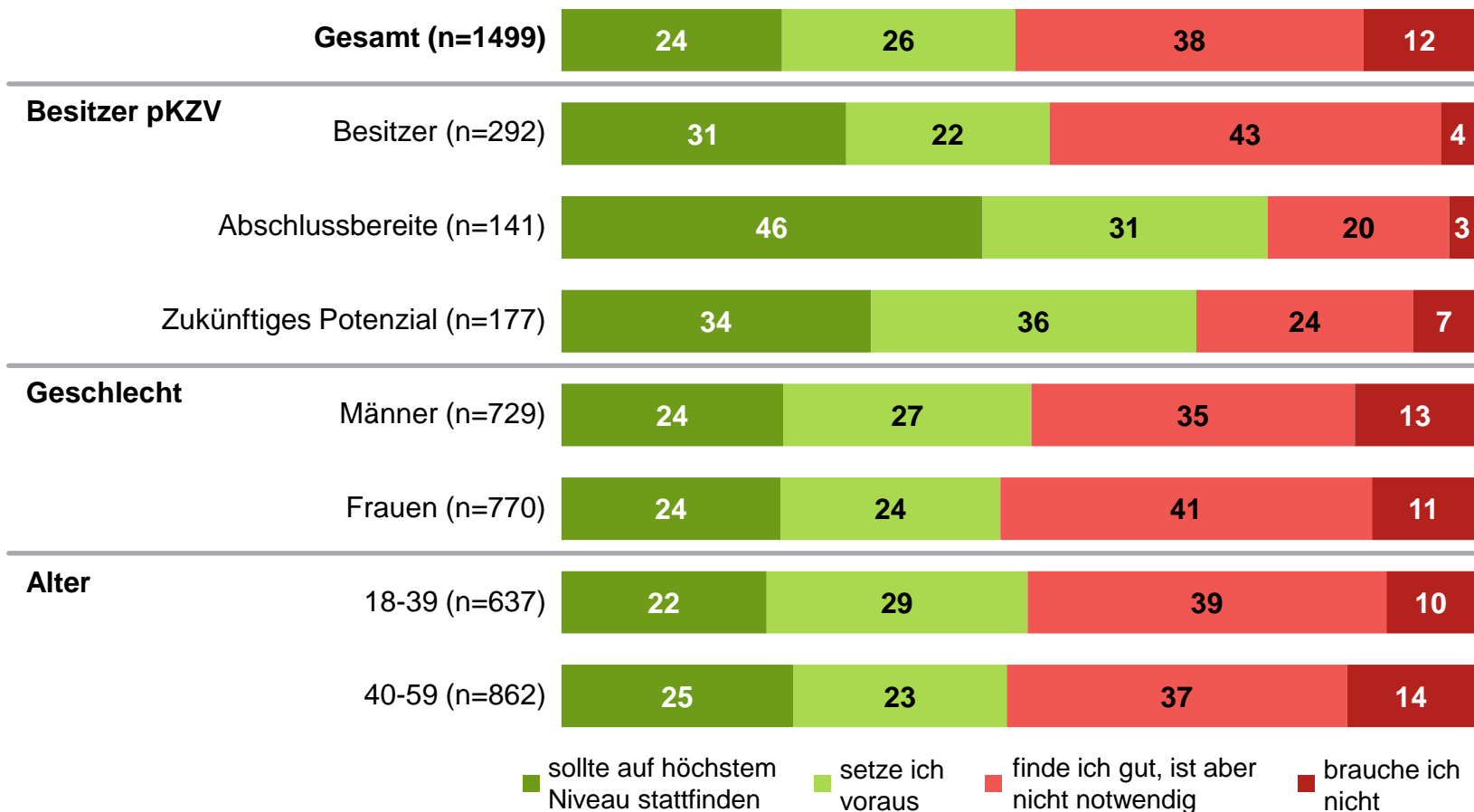
Basis: Versicherte der entsprechenden Krankenkassen; „weiß nicht“ nicht in Basis enthalten  
Angaben in %

# Kooperationen zwischen gKV und privaten Versicherern bei pKZV sind gut, aber nicht unbedingt notwendig

Beurteilung der Kooperation

Ergebnisauszug

Was denken Sie über eine Kooperation zwischen einer gesetzlichen Krankenkasse und einer privaten Krankenversicherungsgesellschaft im Zusammenhang mit privaten Krankenzusatzversicherungen?



Basis: alle Befragte; „weiß nicht“ nicht in Basis enthalten  
Angaben in %

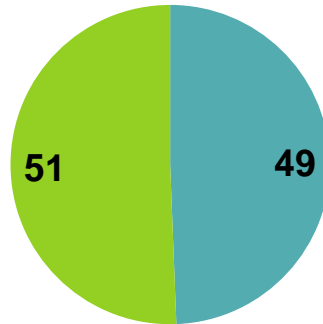
# 49% der Arbeitnehmer und Studenten kennen die bKV, genutzt wird sie jedoch nur von 11% derjenigen, die sie kennen

Betriebliche Krankenkasse

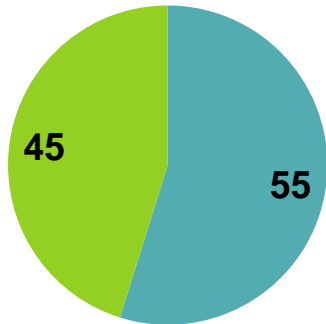
Ergebnisauszug

Haben Sie schon einmal von der betrieblichen Krankenversicherung gehört?

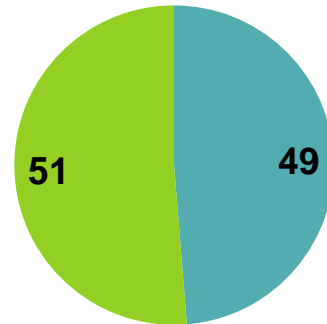
Bietet Ihr Arbeitgeber Ihnen die Möglichkeit einer betrieblichen Krankenversicherung an?



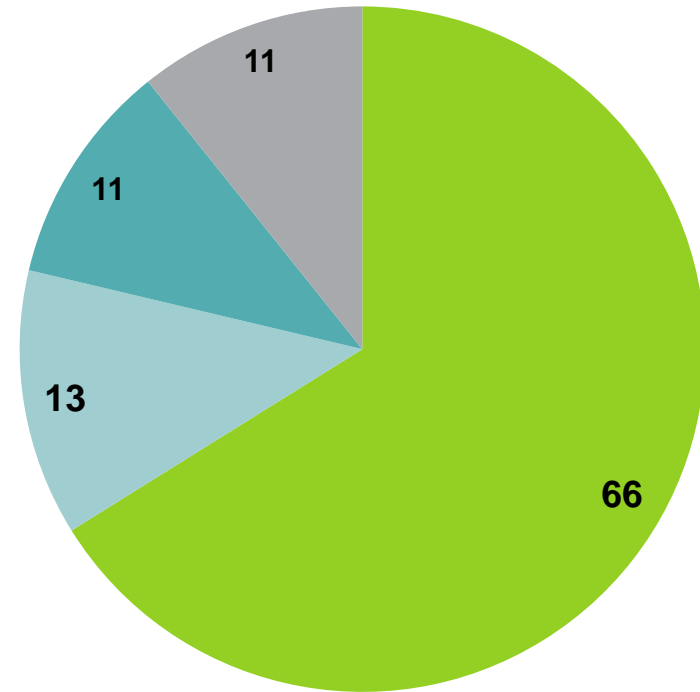
Basis: Arbeitnehmer und Studenten/Auszubildende n=1138  
Angaben in %



Basis: Studenten/Auszubildende n=124  
Angaben in %



Basis: Arbeitnehmer n=1014  
Angaben in %



■ Nein ■ Ja, nutze ich aber nicht ■ Ja, nutze ich auch ■ weiß nicht / keine Angabe

Basis: Arbeitnehmer, die die bKV kennen n=493  
Angaben in %

# Die Themen der Studie im Überblick I

## Inhalte der Studie

### Gesamtbevölkerung zum Thema Krankenzusatzversicherung

- Allgemeiner Kenntnisstand zum Thema Krankenversicherungsschutz und Krankenzusatzversicherungen
- Grundlegende Erwartungen, die Versicherte an Krankenzusatzversicherungsprodukte stellen
- Gründe für und gegen den Abschluss
- Abschlussinteresse an unterschiedlichen Krankenzusatzversicherungsprodukten
- Wichtigkeit unterschiedlicher Produktmerkmale
- Abschlussbereitschaft für die unterschiedlichen Vertriebskanäle
- Der Einfluss von Krankenzusatzversicherungen auf die Zufriedenheit mit der eigenen gesetzlichen Krankenversicherung
- Die Wahrnehmung von Kooperationen zwischen gesetzlichen Krankenkassen und privaten Krankenversicherern

### Abschließender in den letzten 12 Monaten zum Thema Krankenzusatzversicherung

- Ermittlung des Entscheidungsweges (Customer Journey) und Analyse der wichtigen Impulse für den finalen Abschlusspunkt und gewählte Marke
- Identifizierung von klassischen Wegen und herausragenden Einflussgrößen im Entscheidungsprozess



# Die Themen der Studie im Überblick II

## Inhalte der Studie



### Eltern mit Kindern zum Thema Krankenzusatzversicherung

- Grundlegende Erwartungen, die Eltern an Krankenzusatzversicherungsprodukte und einzelnen Leistungen für Kinder stellen
- Gründe für und gegen den Abschluss von Krankenzusatzversicherungsprodukten für ihre Kinder
- Abschlussinteresse an unterschiedlichen Krankenzusatzversicherungsprodukten für ihre Kinder

### Arbeitnehmer zum Thema betriebliche Krankenversicherung

- Bekanntheit und Attraktivität der betrieblichen Krankenversicherung
- Einfluss auf die Wahl eines Arbeitgebers durch betriebliche Krankenversicherung
- Erwartete Leistungen der betrieblichen Krankenversicherung





# Qualitative und quantitative Untersuchung

## Untersuchungssteckbrief

### Online-Fokusgruppen

Um die Gründe für und gegen den Abschluss einer Krankenzusatzversicherung näher zu beleuchten, wurden zwei anonyme Online-Fokusgruppen durchgeführt

- **Stichprobe:** 2 x n=10 Teilnehmer, eine Gruppe mit Abschluss einer Krankenzusatzversicherung in den letzten 12 Monaten; eine Gruppe mit Eltern mit Kindern, die entweder in den letzten 12 Monaten abgeschlossen haben oder einen Abschluss in Erwägung ziehen
- **Erhebungszeitraum:** September 2013

### 20 minütige Onlinebefragung (inkl. MaxDiff-Analyse) im YouGov-Panel

- **Stichprobe:** n=1.500 repräsentative Stichprobe für gesetzlich pflicht- und freiwillig krankenversicherte Personen; inkl. n=200 Abschließer von Krankenzusatzversicherungen in den letzten 12 Monaten (n=119 aus einem Zusatzboost); inkl. n=434 Eltern (gesetzlich Krankenversichert) mit minderjährigen Kindern im Haushalt
- **Erhebungszeitraum:** Oktober 2013

# Bestellung der Studie „Kundenerwartungen an die Krankenzusatzversicherungen“

per FAX +49 (0)221 - 420 61 – 100 an Herrn Dennis Bargende

Hiermit bestellen wir verbindlich die Studie „Kundenerwartungen an die Krankenzusatzversicherungen“

(bitte ankreuzen)

Preis zzgl. der ges. MwSt.

- optional:** Qualitativer Ergebnisbericht aus zwei Online-Fokusgruppen **1.200 €**  
Bestellung nur bei gleichzeitiger Bestellung des Ergebnisberichtes der quantitativen Untersuchung möglich
  
- Ergebnisbericht der quantitativen Hauptuntersuchung **4.250 €**  
n=1.500 bevölkerungsrepräsentative Onlineinterviews à 20 Minuten mit MaxDiff-Analyse insgesamt; davon n=758 Onlineinterviews mit Eltern und n=200 Onlineinterviews mit Abschließern von Krankenzusatzversicherungen in den letzten 12 Monaten (n=81 aus dem Repräsentativteil sowie n=119 Boost Fällen)

Mit Ihrer Bestellung akzeptieren Sie die AGB ([Download als pdf](#)) und die Regelungen zu Mehrbezieherstudien (vgl. nächste Seite).

Name, Vorname: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

Unternehmen: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Funktion, Abteilung: \_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_

Straße: \_\_\_\_\_

Unterschrift: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

# Nutzungsrechte von YouGov-Mehrbezieherstudien

## Bitte beachten Sie unsere Eigentumsrechte

- Diese Studie sowie alle einzelnen Studienergebnisse sind Eigentum der YouGov AG.
- Studienbezieher ist nur eine unternehmensinterne Verwendung der Studienergebnisse gestattet. Die Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.
  - Einzelne Ergebnisse dürfen ohne Rücksprache mit YouGov den Außendienstmitarbeitern (Ausschließlichkeitsvertrieb) des eigenen Unternehmens zur Verfügung gestellt werden. Dies gilt auch z. B. für Vertriebsmitarbeiter in kooperierenden Sparkassen. Dabei wird nicht die komplette Studie weitergeleitet, sondern Auszüge oder Einzelergebnisse.
- Veröffentlichungen in der Presse sind auszugsweise möglich, bedürfen aber auf jeden Fall der textlichen Zustimmung durch die YouGov AG.
  - Die Veröffentlichung eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse ist u. U. möglich (Fallzahlen beachten!), Wettbewerberergebnisse sind von einer Veröffentlichung ausgeschlossen.
  - Veröffentlichungen erfolgen grundsätzlich unter der Angabe der Quelle (Studiename, YouGov als Hrsg., ggf. öffentlich genannte Unterstützer und Jahr).
- Bei der Veröffentlichung einzelner Ergebnisse, z. B. eigener gesellschaftsbezogener Ergebnisse unterstützen wir Sie gerne.
- Bitte wenden Sie sich hierzu an die Studienleiter.