

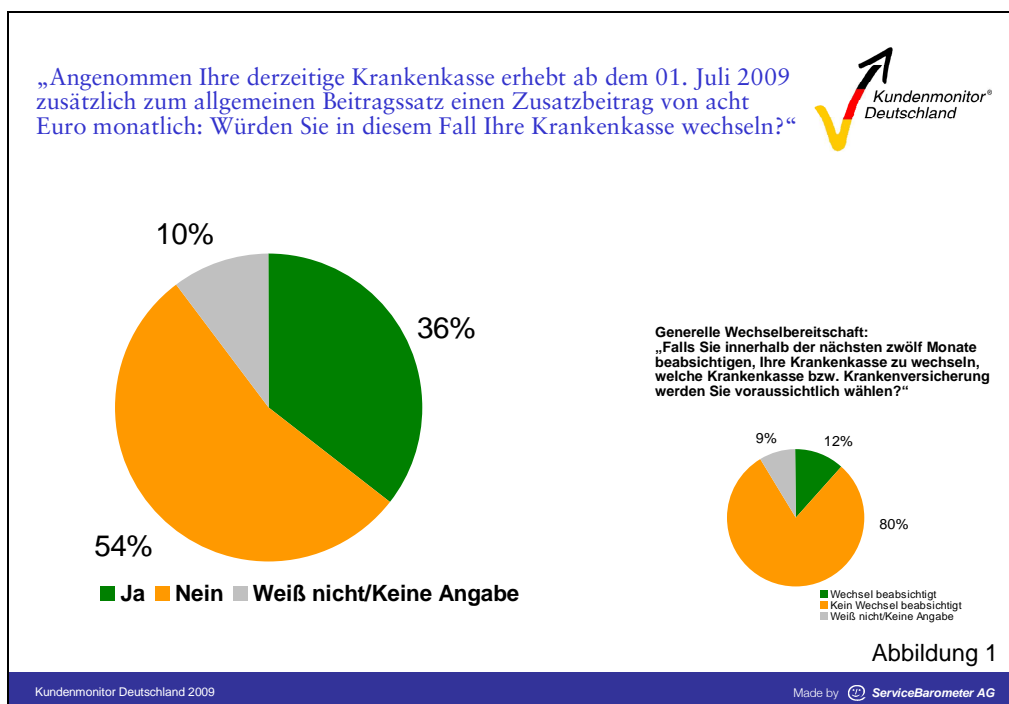
36 Prozent der GKV-Versicherten erwägen bei Beitragserhöhung einen Kassenwechsel - Krankenkassen, die ab Juli 2009 einen Zusatzbeitrag fordern, müssen mit starker Kundenabwanderung rechnen

München, 16. Juni 2009 – Seit Einführung des Gesundheitsfonds Anfang 2009 zahlen alle Mitglieder einer gesetzlichen Krankenkasse einen einheitlichen Beitragssatz von 15,5 Prozent in den Gesundheitsfonds ein – der wiederum das Geld an die gesetzlichen Krankenkassen verteilt. Ab Juli 2009 wird dieser Einheitssatz auf 14,9 Prozent gesenkt. Zugleich ist aber mit der Erhebung von Zusatzbeiträgen zu rechnen – durch diejenigen Kassen, die mit dem ihnen aus dem Gesundheitsfonds zugeteilten Geld nicht auskommen.

Wie reagieren die Versicherten auf die Erhebung von Zusatzbeiträgen?

ServiceBarometer hat diese Frage im Rahmen des aktuellen Kundenmonitor Deutschland 2009 untersucht. Im April und Mai 2009 wurden hierzu 2.101 GKV-Versicherte repräsentativ befragt.

Über den Querschnitt aller gesetzlich Krankenversicherten beabsichtigen aktuell ca. 12 Prozent der Befragten einen Krankenkassenwechsel innerhalb der nächsten 12 Monate. Falls ihre eigene Krankenkasse ab Juli 2009 allerdings einen Zusatzbeitrag von 8 Euro monatlich erheben sollte, würden 36 Prozent der Befragten einen Wechsel in Erwägung ziehen (Abbildung 1).



Gut 54 Prozent möchten ihrer Krankenkasse trotz Zusatzbeitrag vorerst treu bleiben. 10 Prozent können die Frage nicht abschließend beantworten. Die Ergebnisse legen also den Schluss nahe, dass der Anteil potentieller Krankenkassenwechsler durch die Erhebung eines Zusatzbeitrags etwa verdreifacht würde. Auch mit einem Anstieg der bei Krankenkassen, Arbeitgebern und Ärzten durch die Umstellung von Versicherungsverhältnissen anfallenden Kosten wäre als weitere Folge zu rechnen.

Je nach Anbieter unterschiedlich stark ausgeprägte Wechselbereitschaft

Bei einer Analyse nach ausgewählten Krankenkassen lassen sich deutliche Unterschiede in der Wechselabsicht nachweisen: Versicherte einer IKK oder BKK zeigen sich besonders wechselwillig, sollten sie ab Juli 2009 einen Zusatzbeitrag bezahlen müssen. Versicherte der TK oder BARMER würden auf die Erhebung eines Zusatzbeitrags hingegen weniger häufig mit einem Wechsel ihrer Krankenkasse reagieren als der Branchendurchschnitt (Abbildung 2).



Globalzufriedenheit zahlt positiv auf die Wechselbereitschaft ein

Bezieht man die im Interview bereits vor der Wechselabsicht ermittelte Globalzufriedenheit in die Analyse ein, wird deutlich, dass insbesondere weniger zufriedene und unzufriedene Kunden sensibel auf eine Beitragserhöhung reagieren: 64 Prozent von ihnen würden bei einer Erhöhung ihrer Krankenkassenbeiträge einen Kassenwechsel in Erwägung ziehen. Bei den vollkommen oder sehr zufriedenen Kunden liegt dieser Anteil hingegen mit 23 bzw. 29 Prozent vergleichsweise niedrig (Abbildung 3).

Geplanter Kassenwechsel bei Beitragserhöhung nach Globalzufriedenheit

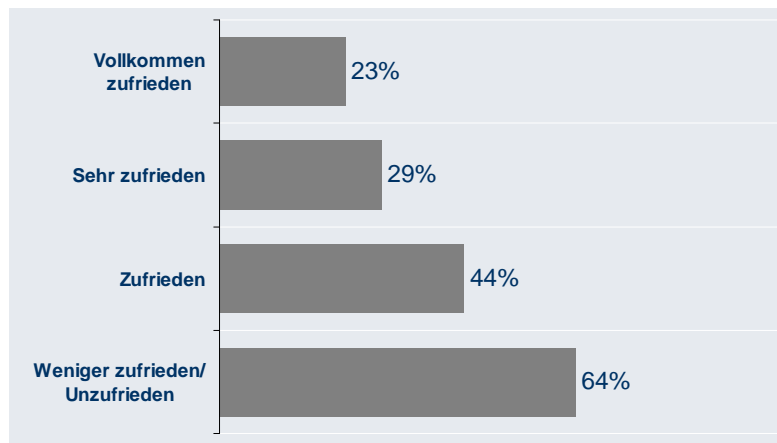


Abbildung 3

Kundenmonitor Deutschland 2009

Made by  ServiceBarometer AG

Zur Studie „Kundenmonitor Deutschland“

Der Kundenmonitor Deutschland ist eine branchenübergreifende, auftraggeber-unabhängige Benchmarking-Studie zur Servicequalität und Kundenorientierung in Deutschland, die 2009 zum 18. Mal in Folge durchgeführt wird.

In der Zeit zwischen März und Juli 2009 werden ca. 20.000 telefonische Interviews mit privaten Endverbrauchern zu marktbedeutenden Unternehmen aus voraussichtlich 15 Branchen der Bereiche Handel, Finanzdienstleistungen, Reise und Infrastruktur sowie Logistik geführt. Ergebnisse zu allen untersuchten Branchen werden ab Anfang September 2009 vorliegen.

Im Mittelpunkt der Studie stehen die einzelnen Aspekte der Kundenzufriedenheit (Leistungsmerkmale) und die Qualität der Kundenbeziehung sowie deren Auswirkungen auf die Kundenbindung. Die umfassende Datenbank des Kundenmonitor Deutschland mit Zeitreihen zur Kundenorientierung von Unternehmen aus insgesamt über 80 Branchen ist eine verlässliche Quelle für wissenschaftliche und unternehmensspezifische Analysen. Zahlreiche Unternehmen nutzen die Ergebnisse dieser unabhängigen Marktstudie zum Vergleich mit Wettbewerbern.

ServiceBarometer AG – Unternehmen

ServiceBarometer ist ein Marktforschungs- und Beratungsunternehmen mit Sitz in München und inhaltlichem Schwerpunkt auf der Messung, Analyse und Verbesserung von Kundenorientierung und Servicequalität. ServiceBarometer hat sich seit seiner Gründung auf die Entwicklung und Implementierung von unternehmensspezifischen Kundenbarometern sowie von Marketing- und Qualitätsmaßnahmen zur Stärkung von Kundenbeziehungen spezialisiert.

Das interdisziplinäre Forschungs- und Beratungsteam, bestehend aus erfahrenen Ökonomen, Soziologen, Sozialwissenschaftlern, Psychologen und Statistikern bietet seinen Kunden auf deren Bedürfnisse zugeschnittene Lösungen in allen Bereichen der Kundenorientierung.

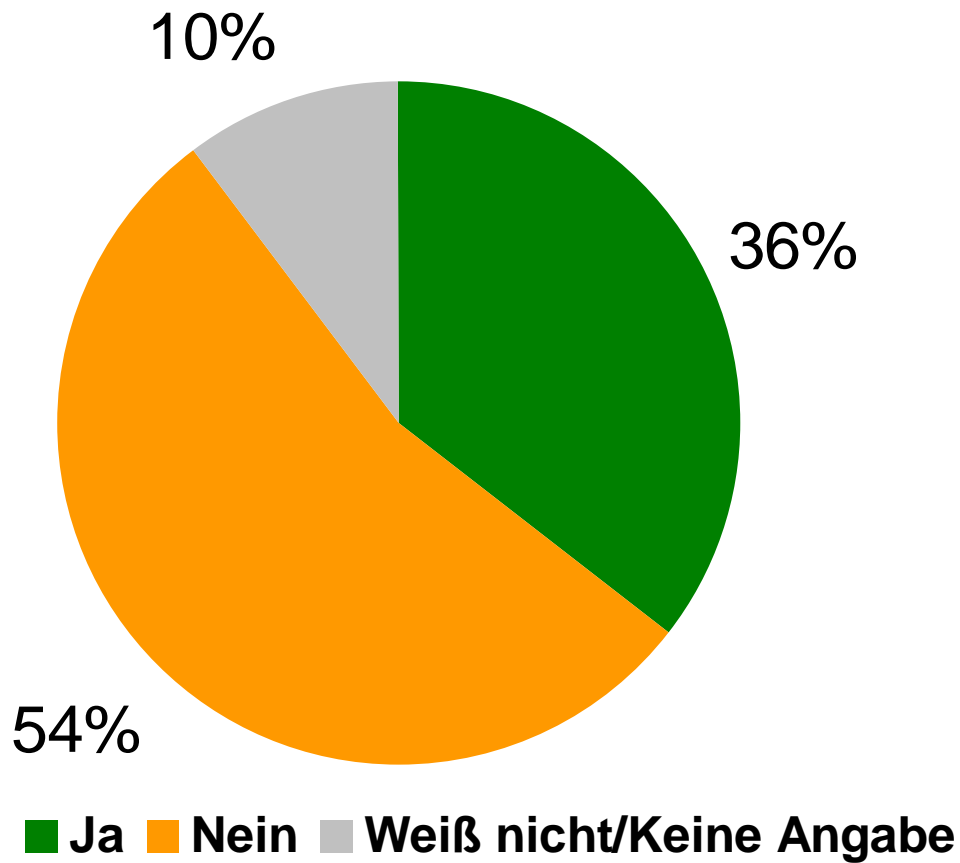
Zu den Kunden zählen international tätige Großkonzerne ebenso wie mittelständische Unternehmen. Dabei ist *ServiceBarometer* nicht auf einzelne Branchen fokussiert, sondern verfügt über umfassende branchenübergreifende Erfahrungen.

Kontakt

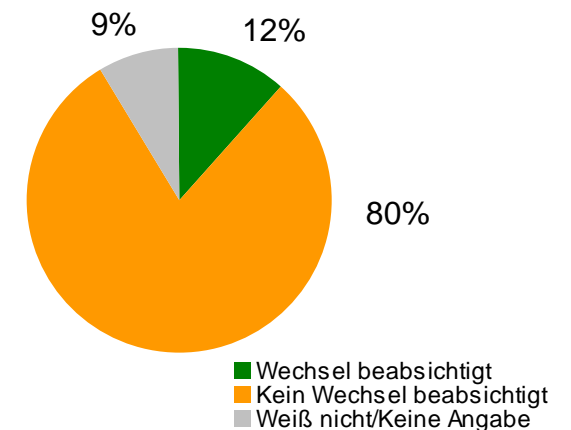
ServiceBarometer AG
Dr. Renate Eisentraut
Gottfried-Keller-Str. 12
81245 München
Telefon: 089 / 89 66 69-25
E-Mail: renate.eisentraut@servicebarometer.de

www.servicebarometer.de
www.kundenmonitor.de
www.kundenmonitor.eu

„Angenommen Ihre derzeitige Krankenkasse erhebt ab dem 01. Juli 2009 zusätzlich zum allgemeinen Beitragssatz einen Zusatzbeitrag von acht Euro monatlich: Würden Sie in diesem Fall Ihre Krankenkasse wechseln?“

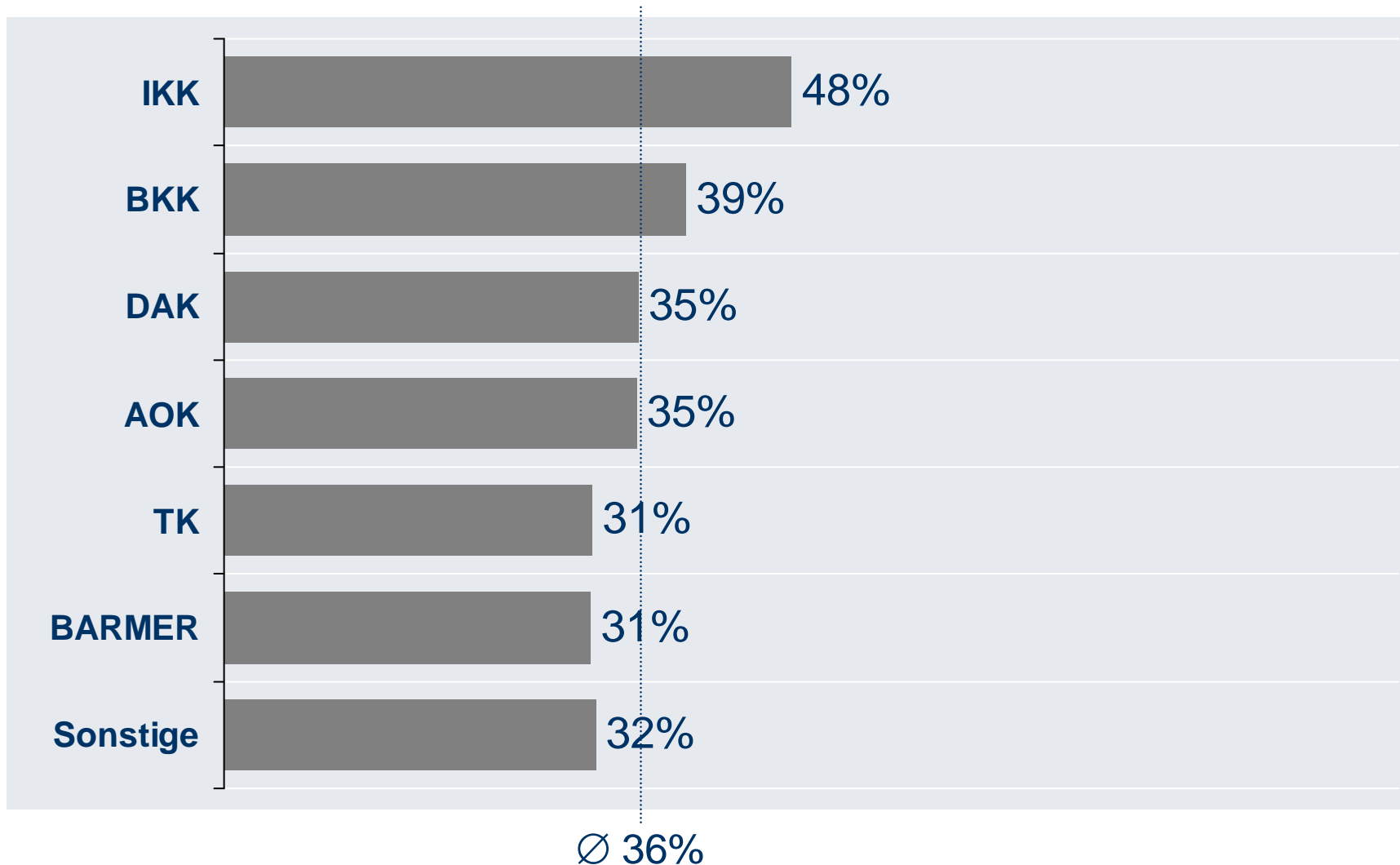


Generelle Wechselbereitschaft:
 „Falls Sie innerhalb der nächsten zwölf Monate beabsichtigen, Ihre Krankenkasse zu wechseln, welche Krankenkasse bzw. Krankenversicherung werden Sie voraussichtlich wählen?“



Geplanter Kassenwechsel bei Beitragserhöhung nach ausgewählten Krankenkassen

(Krankenkassen mit mindestens 100 Befragten)



Geplanter Kassenwechsel bei Beitragserhöhung nach Globalzufriedenheit

