

## GKV: Wie sich neue Mitglieder am besten gewinnen lassen

**Aktuelle Trendstudie von HEUTE UND MORGEN in Kooperation mit den Gesundheitsforen Leipzig untersucht Wechselbereitschaften und Wechselkriterien der Versicherten im GKV-Markt.**

**Aktuelle Trendstudie von HEUTE UND MORGEN in Kooperation mit den Gesundheitsforen Leipzig untersucht Wechselbereitschaften und Wechselkriterien der Versicherten im GKV-Markt**

Die Zahl der gesetzlichen Krankenkassen hat sich in den vergangenen Jahrzehnten aufgrund zahlloser Fusionen drastisch reduziert. Deutlich beschleunigt hat sich der Konzentrationsprozess seit Einführung des freien Krankenkassen-Wahlrechts Anfang 1996. Derzeit buhlen noch 134 Kassen um die Gunst der rund 70 Mio. GKV-Versicherten in Deutschland (1995: 960; 1970: 1.815). Die Chancen zur Gewinnung neuer Mitglieder stehen nicht schlecht: aktuell zeigen sich rund 10 Mio. Versicherte wechselbereit.

Dies zeigt die aktuelle Studie „Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung“ des Marktforschungsinstituts HEUTE UND MORGEN in Kooperation mit den Gesundheitsforen Leipzig. Über 2.000 Pflichtversicherte und freiwillig Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung im Alter zwischen 18 und 65 Jahren wurden im Juli 2013 repräsentativ zu ihrer Zufriedenheit mit der aktuellen Krankenversicherung, zu ihren Wechselbereitschaften, relevanten Wechselkriterien und zu privaten Zusatzversicherungen befragt. Zudem wurden zahlreiche Werbemaßnahmen der verschiedenen Krankenkassen auf ihre Attraktivität getestet.

### **Hohes Potenzial**

Zwar sind 51 Prozent der GKV-Versicherten ausgesprochen zufrieden mit ihrer jetzigen Krankenkasse und 59 Prozent dieser auch bereits seit über 10 Jahren treu – zugleich zeigen sich aktuell 14 Prozent der GKV-Mitglieder grundsätzlich wechselbereit (hochgerechnet: ca. 10 Mio. Versicherte). Jeder zweite Versicherte (49%) hat zudem seine Krankenkasse bereits mindestens einmal gewechselt. Kaum verwunderlich, dass die Ersatzkassen, AOKn, BKKn und IKKn zunehmend in Marketingstrategien und Werbemaßnahmen investieren. Zahlreiche Extra-Leistungen, Prämien- und Bonuszahlungen sowie besondere Serviceangebote sollen die Versicherten zum Wechseln animieren.

Längst nicht jedes Angebot ist für diese jedoch gleichermaßen attraktiv. Zudem macht die neue Angebotsvielfalt den Markt unübersichtlicher – und verstärkt so nicht selten auch bestehende Vorbehalte gegenüber einem Kassenwechsel.

### **Wechselkriterien, Wechselströme und Bindungsdynamik**

Als wichtigste Gründe für die Wahl ihrer aktuellen Krankenkasse nennen die Wechsler unter den GKV-Mitgliedern vor allem die Erwartung eines besseren Service (58%), finanzielle Vorteile in Form von Prämienzahlungen oder Beitragsvorteilen (40%) sowie einen größeren bzw. besseren Leistungsumfang (39%). Für die Nichtwechsler spielt hingegen Tradition die herausragende Rolle – nicht wenige sind ihrer Krankenkasse bereits seit ihrer vorhergehenden Familienversicherung treu.

„Um erfolgreich neue Mitglieder zu gewinnen, lohnt sich eine intensive Auseinandersetzung mit den Beweggründen, Bereitschaften und Anreizkriterien für einen Kassenwechsel“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin des Kölner Marktforschungs- und Beratungsinstituts HEUTE UND

MORGEN.

„Zugleich sollten die eigenen Mitglieder im Zuge der Bestandskundensicherung deutlich stärker über die Besonderheiten des eigenen Leistungsangebots informiert werden, vielen ist dieses bisher nur oberflächlich oder gar nicht bekannt. Nur aktive Bindung schützt auf Dauer den Bestand“, ergänzt Beatrice Blankschein, Referentin bei den Gesundheitsforen Leipzig.

Die bewusste Entscheidung für eine neue Krankenkasse beeinflusst derweil auch die Zufriedenheit der Versicherten: 57 Prozent der Wechsler beurteilen ihre aktuelle Krankenkasse als „sehr gut“ oder sogar als „hervorragend“, bisherige Nicht-Wechsler hingegen nur zu 46%. Offen bleiben muss hier, ob sich die höhere Zufriedenheit der Wechsler primär aus objektiven Vorteilen oder aus der subjektiven Bestätigung der getroffenen Entscheidung speist.

Größere Wechselströme zeigen sich sowohl zwischen als auch innerhalb der verschiedenen Krankenkassen-Gruppen.

### **Welche Zusatzangebote die Versicherten am stärksten zum Wechsel bewegen können**

Zu einem zukünftigen bzw. erneuten Krankenkassenwechsel animieren könnte vor allem ein umfassenderes Leistungsangebot. Die Übernahme der Kosten für individuelle Gesundheitsleistungen liegt hierbei ganz vorn in der Favoritenliste der Versicherten. Finanzielle Anreize – wie z.B. Beitragsrückerstattungen bei Nicht-Inanspruchnahme von Leistungen oder Überschussbeteiligungen – heben sich ebenfalls als Wechselkriterium hervor, deren Seriosität wird ab bestimmten Beträgen jedoch bezweifelt. Hoch im Kurs bei den Serviceleistungen stehen unter anderem schnellere Termine bei Fachärzten. Für Versicherte, die sich vor allem aufgrund von „Testurteilen“ für einen Kassenwechsel entscheiden würden; ist die Stiftung Warentest deutlicher Vertrauensfavorit, mit weitem Abstand erst gefolgt von TÜV, Finanztest und weiteren Testanbietern.

### **Studienbestellung**

Die komplette über 130-seitige Studie „Trends in der GKV-Mitgliedergewinnung“ mit zahlreichen weiteren Ergebnissen sowie ausführlichen Differenzierungen nach Versichertentypen, Krankenkassen-Gruppen und soziodemographischen wie marktstrukturellen Merkmalen kann direkt über die HEUTE UND MORGEN GmbH bezogen werden. Die Studie ist Teil der regelmäßigen Studienreihe „Finanzmarktrends“.

Weitere Studieninformationen:

[Studie Trends in der GKV Mitgliederentwicklung](#)

oder

[www.heuteundmorgen.de/frontend/media/files/studienflyer-trends-in-der-gkv.pdf](http://www.heuteundmorgen.de/frontend/media/files/studienflyer-trends-in-der-gkv.pdf)

### **Pressekontakt:**

Tanja Höllger

- Geschäftsführerin -

Telefon: 0221 / 99 500 512

E-Mail: [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de)

Beatrice Blankschein

- Referentin -

Telefon: 0341 / 124 55 - 33

E-Mail: [blankschein@gesundheitsforen.net](mailto:blankschein@gesundheitsforen.net)

**Unternehmen:**

HEUTE UND MORGEN GmbH  
Venloer Straße 19  
50672 Köln

Internet: [www.heuteundmorgen.de](http://www.heuteundmorgen.de)

logo heuteundmorgen

**Unternehmen:**

Gesundheitsforen Leipzig GmbH  
Querstraße 16  
04103 Leipzig

Internet: [www.gesundheitsforen.net](http://www.gesundheitsforen.net)

logo gesundheitsforen