

Continentale-Studie 2002:

# Zusatzversicherung und GKV: Die Einstellung der Bevölkerung

Eine repräsentative Emnid-Bevölkerungsbefragung der Continentale Krankenversicherung a.G.

## **Impressum**

pkv-ratgeber  
September 2002  
Herausgeber: © 2002 Continentale Krankenversicherung a. G.  
Ruhrallee 92-94, 44139 Dortmund

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur  
mit Genehmigung des Herausgebers.

## Vorwort

Warum beschäftigt sich ein privater Krankenversicherer mit der Situation der gesetzlichen Krankenversicherung? Um mit schlechten Nachrichten über den Wettbewerber die eigene Branche besser darzustellen? Das ist ein naheliegender Verdacht, aber darum ging es der Continentale Krankenversicherung a.G. bei ihrer Studie 2002 nicht. Gesetzliche Krankenversicherung (GKV) und private Krankenversicherung (PKV) sind schließlich voneinander abhängig; wenn es einer von beiden schlecht geht, trifft das auch die andere.

Das wird im Moment wieder sehr deutlich: Angesichts der Finanzierungsprobleme der GKV wird diskutiert, die Versicherungspflichtgrenze anzuheben – mit negativen Folgen für die PKV. Die GKV ihrerseits ist von der PKV abhängig. Privatpatienten unterstützen mit ihren überdurchschnittlichen Zahlungen für Leistungen das Gesundheitssystem und entlasten so die GKV. Und die Zusatzversicherungen, die von der PKV angeboten werden, sind für GKV-Versicherte die einzige Möglichkeit, die Folgen immer neuer Leistungseinschränkungen auszugleichen.

Wie groß aber ist die Akzeptanz von Zusatzversicherungen? Wie ist die allgemeine Einstellung der Menschen? Welche Leistungen sind welchen Gruppen in der Bevölkerung besonders wichtig? Fragen, die für die Continentale von großer Bedeutung sind. Die Continentale-Studie 2002 gibt die Antworten.

Ein zentraler Punkt für die Akzeptanz von Zusatzversicherungen ist die Finanzierbarkeit. Aber umfassender privater Zusatzschutz hat seinen Preis. Doch wissen die Deutschen eigentlich, wie viel Geld sie bei der Entscheidung für eine günstige Krankenkasse sparen können? Und wie hoch müßte die Einsparung sein, damit sich aus Sicht der Menschen ein Krankenkassenwechsel lohnt? Auch auf diese Fragen gibt die Continentale-Studie 2002 die Antwort.

Die Ergebnisse der Untersuchung zeigen sehr deutlich: Die Unzufriedenheit der GKV-Versicherten mit dem Gesundheitswesen wächst. Über die Leistungseinschränkungen in der GKV sind die Versicherten nicht informiert. Zusatzversicherungen werden von ihnen als sinnvolle Ergänzung ihres Krankenversicherungsschutzes angesehen – aber auch von vielen Menschen für zu teuer gehalten. Und über die Einsparungsmöglichkeiten in der GKV sind nur wenige Menschen informiert.

Continentale Krankenversicherung a.G.

## I. Grundlagen

Die Continentale-Studie 2002 wurde, wie schon in den vergangenen Jahren, in Zusammenarbeit mit dem Meinungsforschungsinstitut TNS-Emnid umgesetzt. Die Ausrichtung der Befragung wurde von der Continentale festgelegt, auch der Fragebogen wurde vom Unternehmen erarbeitet. Ausrichtung und Fragebogen wurden mit TNS-Emnid umfassend abgestimmt. Gemeinsam mit dem Meinungsforschungsinstitut wurden im Vorfeld möglicherweise interessante Teilgruppen wie zum Beispiel Zusatzversicherte oder mit dem Gesundheitswesen Unzufriedene definiert, die für eine Auswertung von besonderem Interesse sein könnten und in die Auswertung aufgenommen. Die Interpretation der Ergebnisse wurde mit TNS-Emnid abgestimmt.

Befragt wurden wie in den vergangenen Jahren Menschen ab 25 Jahren. Um Entwicklungen, etwa bei der Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen, verfolgen zu können, wurden Fragen aus den Voruntersuchungen in die Continentale-Studie 2002 übernommen. Fragen und Antwortmöglichkeiten waren dabei mit denen der vorherigen Studien identisch, um eine Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu gewährleisten. Bei diesen Studien handelt es sich um die Continentale-Studie 2000 mit dem Themenschwerpunkt "Private Krankenvollversicherung – Einstellung der Bevölkerung und Informiertheit" sowie um die Continentale-Studie 2001 mit den Themenschwerpunkten "Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Gesundheitswesen" und "Managed Care".

Vergleichbarkeit mit anderen Studien gesichert

## II. Soziodemographie

Befragt wurden am 3., 6. und 7. Juni 2002 insgesamt 1254 Personen. Davon waren 1057 gesetzlich und 197 privat krankenversichert. Der Anteil der Privatversicherten liegt mit 16 Prozent erheblich über ihrem Anteil an der Gesamtbevölkerung von rund 10 Prozent. Da Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung (GKV) und der privaten Krankenversicherung (PKV) aber in der Regel getrennt betrachtet werden, ist eine Verfälschung der Befragungsergebnisse auszuschließen. Die überdurchschnittliche Anzahl der PKV-Versicherten macht Analysen dieser Gruppe genauer als bei einem der Bevölkerung entsprechenden Anteil. Während der erhöhte Anteil von PKV-Versicherten die Analyse dieser Teilgruppe wesentlich genauer macht, spielt der leicht verminderte Anteil der GKV-Versicherten angesichts von immer noch 1057 Befragten keine Rolle.

Grundgesamtheit repräsentativ: 1254 Befragte

27 Prozent der befragten GKV-Versicherten haben eine private Krankenzusatzversicherung abgeschlossen. Dieser Anteil ist wesentlich größer als bei der Continentale-Studie 2000; dort hatten nur 10 Prozent diese Angabe gemacht. Möglicherweise wurden für die Studie 2002 häufiger Auslandsreise-Krankenversicherungen angegeben als für die Studie 2000. Von einem sprunghaften Anstieg der Zahl der Zusatzversicherten kann jedenfalls nicht ausgegangen werden. Auffällig war der Zusammenhang zwischen Unzufriedenheit mit den Leistungen der GKV und dem Abschluß einer Zusatzversicherung: 36 Prozent derer, die mit den Leistungen des Gesundheitswesens unzufrieden waren, sind im Besitz einer Zusatzversicherung.

Großer Anteil Zusatzversicherter

Die Verteilung der Befragten auf West- und Ostdeutschland (1000 Befragte West, 254 Ost) und auf Männer und Frauen (588/666) entspricht in etwa dem Bevölkerungsdurchschnitt.

Auch die Altersstruktur der Befragten entspricht der der Gesamtbevölkerung. 105 Befragte waren zwischen 25 und 29 Jahren alt, 272 zwischen 30 und 39 Jahren, 244 zwischen 40 und 49 Jahren, 222 zwischen 50 und 59 Jahren sowie 412 Befragte 60 Jahre und älter. Damit sind in allen dieser Teilgruppen genügend Befragte für eine aussagekräftige Analyse enthalten, lediglich die Gruppe der 25- bis 29jährigen ist recht klein. Hier sind erhebliche Abweichungen vom Durchschnitt aller Befragten notwendig, um Zufallsabweichungen auszuschließen.

Die Bildung von Teilgruppen nach formalem Bildungsniveau erlaubt ebenfalls aussagekräftige Analysen. 132 Befragte wiesen eine Volksschulbildung ohne Berufsausbildung auf, 524 Volksschulbildung mit Ausbildung, 409 einen mittleren Bildungsabschluß mit Ausbildung und 188 Abitur/Hochschulabschluß. In der Auswertung werden diese Teilgruppen in der Regel in folgende Gruppen zusammengefaßt: Personen mit relativ geringer formaler Bildung (Volksschule mit und ohne Ausbildung), mittlerer formaler Bildung (mittlerer Bildungsabschluß) und hoher formaler Bildung (Abitur/Hochschule).

275 der 1254 Befragten leben in 1-Personen-Haushalten, 490 in 2-Personen-Haushalten, 240 in 3-Personen-Haushalten und 249 Befragte in Haushalten mit 4 oder mehr Personen. 698 Befragte sind berufstätig.

Wenn die Addition aller dargestellten Antworten keine 100 Prozent ergibt, haben einige Befragte keine Meinung geäußert. Bei Werten über 100 Prozent waren Mehrfachnennungen möglich.

### III. Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen

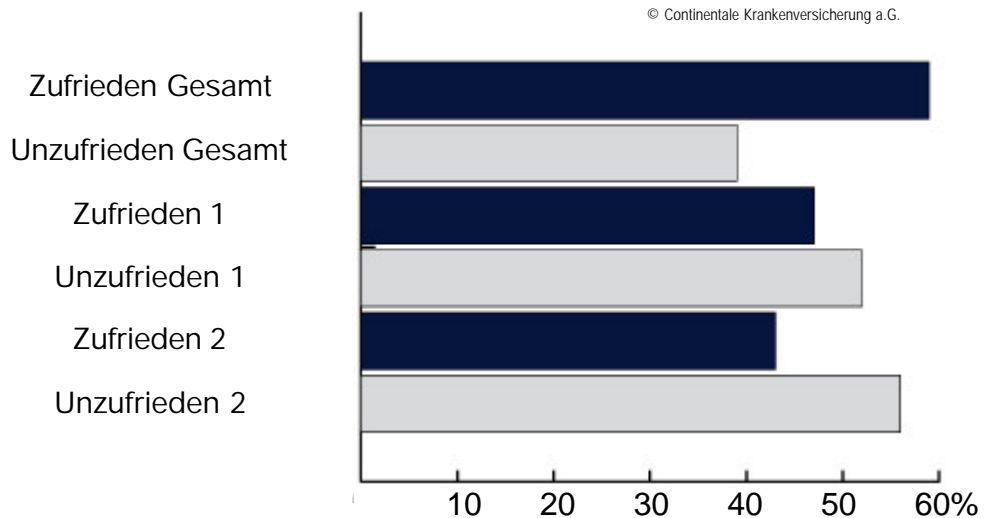
1. Die Zufriedenheit der GKV-Versicherten mit den Leistungen des deutschen Gesundheitssystem ist deutlich gesunken.

Die Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen wurde bereits im Rahmen der Continentale-Studie 2001 erfragt. Schon vor einem Jahr ergab sich eine große Unzufriedenheit der GKV-Versicherten mit dem Gesundheitswesen. Diese Unzufriedenheit ist im Laufe eines Jahres noch gewachsen. Im Jahr 2002 sind 39 Prozent der GKV-Versicherten mit den Leistungen des Gesundheitswesens unzufrieden – 4 Prozentpunkte mehr als im Jahr zuvor.

Unzufriedenheit mit Leistungen bei GKV-Versicherten um 4 Prozentpunkte gestiegen

Eine Bevölkerungsgruppe ist besonders unzufrieden: Von den Menschen, die bereits eine Zusatzversicherung abgeschlossen haben, sind 52 Prozent unzufrieden – 13 Prozentpunkte mehr als der Durchschnitt. Es ist naheliegend, daß Unzufriedenheit mit den Leistungen des Gesundheitswesens die Abschlußbereitschaft für Zusatzversicherungen erhöht. Da nach derzeitigem Trend mit einem weiteren Wachsen der Unzufriedenheit zu rechnen ist, dürfte auch die Abschlußbereitschaft bei Zusatzversicherungen steigen.

Zufriedenheit der GKV-Versicherten mit den Leistungen des Gesundheitswesens



Wie zufrieden sind Sie mit der Versorgung durch das heutige Gesundheitswesen? Hinsichtlich Leistung?

N=1057

1: Personen mit Zusatzversicherung N=285

2: Personen mit Erfahrung von Leistungseinschränkungen N=370

fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

GKV-Versicherte, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben, sind unzufriedener, als jene, die das noch nicht getan haben (51 Prozent zu 36 Prozent).

Ebenfalls besonders unzufrieden sind Menschen, die bereits Leistungseinschränkungen in der GKV erleben mußten. Ihnen wurden Leistungen gestrichen oder gekürzt oder der Arzt wollte sie ihnen privat in Rechnung stellen. Dies ist bei 33 Prozent der Bevölkerung der Fall. 56 Prozent der GKV-Versicherten dieser Gruppe sind unzufrieden mit den Leistungen des Gesundheitswesens – 17 Prozentpunkte mehr als der Durchschnitt und 4 Prozentpunkte mehr als bei dieser Gruppe im Jahr 2001.

Frauen sind deutlich weniger zufrieden als Männer – 42 Prozent der in der GKV versicherten Frauen urteilen negativ, aber nur 35 Prozent der Männer. Dies könnte daran liegen, daß Frauen nicht nur aus persönlicher Erfahrung die Leistungen des Gesundheitssystems beurteilen, sondern häufiger als Männer auch nach Erfahrungen mit der Behandlung ihrer Kinder oder ihrer älteren Angehörigen. Für diese Einschätzung spricht, daß die Unzufriedenheit mit der Haushaltsgröße ansteigt – von 38 Prozent der GKV-Versicherten in 1-Personen-Haushalten und 35 Prozent in 2-Personen-Haushalten über 40 Prozent in 3-Personen-Haushalten auf 42 Prozent in 4-Personen-Haushalten. Gerade in den Familien herrscht also Unzufriedenheit. Dies ist eine Besonderheit, denn in Befragungen zeigen sich oft Singles besonders kritisch.

Mit zunehmendem Alter steigt die Zufriedenheit. Sind bei den 25- bis 29jährigen GKV-Versicherten nur 50 Prozent zufrieden und bei den 30- bis 39jährigen 51 Prozent, so steigt die Zufriedenheit kontinuierlich über die Altersgruppen bis auf 66 Prozent bei den 60jährigen und älteren.

Leistungseinschränkungen steigern die Unzufriedenheit erheblich

Besonders unzufrieden: die Familien

Besonders unzufrieden sind GKV-Versicherte mit mittlerer formaler Bildung (43 Prozent) sowie Bezieher besonders niedriger (43 Prozent) und besonders hoher Einkommen (50 Prozent).

2. Die Unzufriedenheit der GKV-Versicherten mit dem Preis des Gesundheitswesens nimmt stark zu – schon mehr als die Hälfte sind unzufrieden.

Bereits bei der Continentale-Studie 2001 zeigte sich, daß die Unzufriedenheit mit dem Preis des Gesundheitswesens noch größer ist als die mit den Leistungen. Dieser Unterschied ist im Jahr 2002 sogar noch gewachsen. Inzwischen ist mehr als die Hälfte der Bevölkerung mit dem Preis des Gesundheitswesens nicht zufrieden – bei den GKV-Versicherten sind es 53 Prozent. Gegenüber dem Jahr 2001 bedeutet das eine Steigerung von 7 Prozentpunkten. Die Unzufriedenheit mit dem Preis wächst also deutlich schneller als die Unzufriedenheit mit den Leistungen.

Zusatzversicherte sind auch unter dem Aspekt "Preis" unzufriedener als der Durchschnitt: 62 Prozent Unzufriedenheit, 9 Prozentpunkte mehr als bei allen GKV-Versicherten. Ebenfalls 62 Prozent der Personen, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben, sind unzufrieden. Noch negativer beurteilen diejenigen den Preis des Gesundheitssystems, die bereits Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten. Von ihnen sind 66 Prozent unzufrieden.

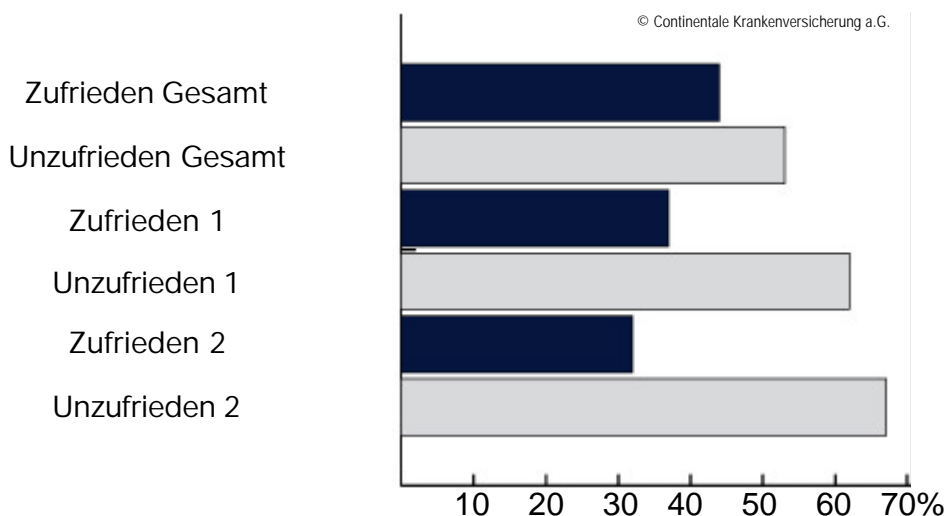
Wie schon beim Aspekt Leistung gilt: In der GKV versicherte Frauen (57 Prozent, Männer 48 Prozent), Menschen mit mittlerem Bildungsniveau (57 Prozent) und jüngere Menschen sind besonders unzufrieden.

Unter dem Gesichtspunkt Haushaltsnettoeinkommen ergaben sich keine aussagekräftigen Veränderungen; unter dem Aspekt Haushaltsgröße ist nur

Unzufriedenheit wächst: Über die Hälfte mit Preis des Gesundheitswesens nicht zufrieden

Zwei Drittel der Menschen, die Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, sind unzufrieden

Zufriedenheit der GKV-Versicherten mit dem Preis des Gesundheitswesens



Wie zufrieden sind Sie mit der Versorgung durch das heutige Gesundheitswesen? Hinsichtlich Preis? N=1057

1: Personen mit Zusatzversicherung N=285

2: Personen mit Erfahrung von Leistungseinschränkungen N=370

fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

ein leichter Anstieg der Unzufriedenheit mit wachsender Haushaltsgröße zu verzeichnen. Berufstätigkeit wirkt sich dagegen direkt auf die Zufriedenheit aus: Berufstätige GKV-Versicherte sind zu 58 Prozent unzufrieden, wer nicht arbeitet nur zu 47 Prozent.

3. GKV-Versicherte, die Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, sind mit Leistungen und Preis des Gesundheitswesens besonders unzufrieden.

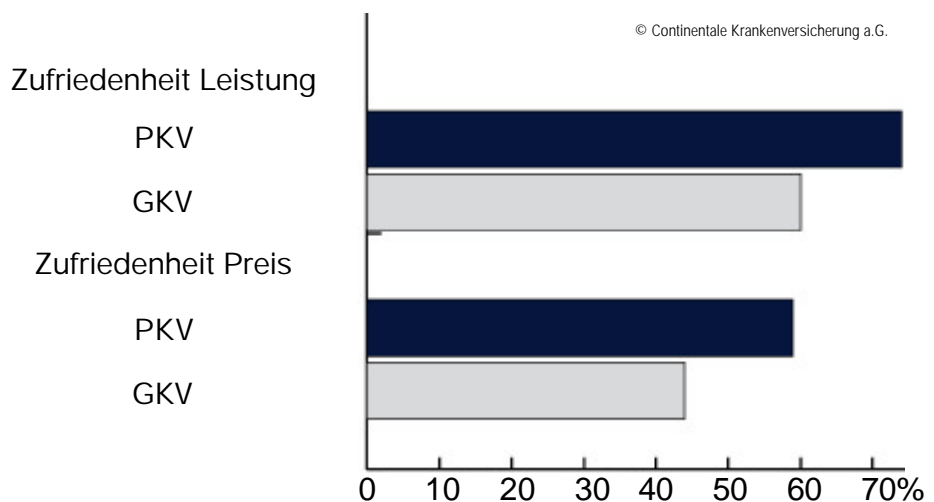
Leistungseinschränkungen, ob durch Verweigerung oder Reduzierung von Leistungen oder die Forderung, privat für Leistungen zu bezahlen, mußten 35 Prozent der GKV-Versicherten hinnehmen – das entspricht dem Wert des Vorjahres. Theoretisch müßte dieser Wert zunehmen, da selbst ohne neue Leistungseinschränkungen im Laufe der Zeit immer mehr Menschen von bestehenden Einschränkungen betroffen sind. Offenbar werden diese Leistungseinschränkungen aber zum Teil nicht als solche wahrgenommen, sondern schon als Normalität betrachtet.

Personen, die mit dem Gesundheitssystem unzufrieden sind, haben besonders oft die Erfahrung von Leistungseinschränkungen gemacht. 50 Prozent der Menschen, die unter dem Aspekt Leistung unzufrieden sind, und 44 Prozent der Menschen, die unter dem Aspekt Preis unzufrieden sind, mußten Leistungseinschränkungen hinnehmen. Bei den Personen, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben, liegt der Anteil bei 43 Prozent.

Unter den Gesichtspunkten Bildung, Haushaltsnettoeinkommen und Haushaltsgröße steigt der Anteil derjenigen, die die Erfahrung von Leistungseinschränkungen gemacht haben.

35 Prozent mußten  
Einschränkungen  
hinnehmen

Zufriedenheit von PKV- und GKV-Versicherten unter den Aspekten Leistung und Preis



Wie zufrieden sind Sie mit der Versorgung durch das heutige Gesundheitswesen? Hinsichtlich Leistung? Hinsichtlich Preis  
GKV-Versicherte N=1057, PKV-Versicherte N=197



4. PKV-Versicherte sind deutlich zufriedener als GKV-Versicherte.

Die PKV-Versicherten waren schon bei der Continentale-Studie 2001 überwiegend zufrieden mit dem Gesundheitswesen – daran hat sich nichts geändert. Die Zufriedenheit mit den Leistungen liegt stabil bei 74 Prozent, die Unzufriedenheit bei 25 Prozent. Unter dem Aspekt Preis sind 59 Prozent zufrieden, 38 Prozent unzufrieden; dies entspricht ebenfalls den Ergebnissen des Vorjahres. Nach wie vor sind PKV-Versicherte also zu einem überwiegenden Teil zufrieden – im Gegensatz zu den GKV-Versicherten. Da bei dieser Gruppe auch kein Trend zu einer negativeren Sicht festzustellen ist, wird sich die Kluft in der Zufriedenheit von PKV- und GKV-Versicherten in Zukunft wahrscheinlich noch verstärken.

Große Unterschiede zwischen PKV- und GKV-Versicherten

Kein negativer Trend bei PKV-Versicherten

## IV. Informiertheit und Informationsverhalten

Unzufrieden sind die Menschen ganz offenkundig mit der GKV. Aber wie gut sind sie eigentlich informiert? Bei der Continentale-Studie 2000 hatte sich bereits gezeigt, daß die Bevölkerung über viele Regelungen der GKV sowie die Unterschiede zwischen PKV und GKV nur unzureichend informiert ist. Die Continentale-Studie 2002 bestätigt diese Ergebnisse.

1. Die GKV-Versicherten sind über Leistungskürzungen schlecht informiert.

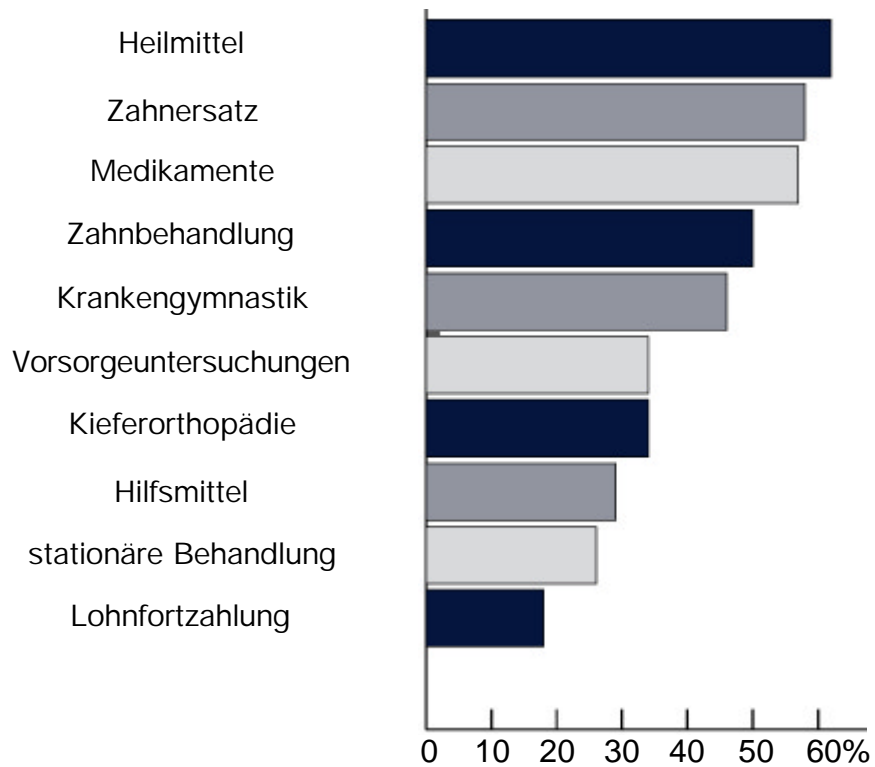
Die Bereiche, in denen in der GKV Leistungen gestrichen oder gekürzt wurden, sind der Bevölkerung nicht bekannt. Um den Grad der Informiertheit zu ermitteln, wurde den Menschen eine Liste von Leistungen vorgelegt, von Zahnersatz und der Versorgung mit Heilmitteln – hier wurde gekürzt – über Zahnbehandlungen und die Verordnung von Medikamenten – hier wurde nicht gekürzt – bis hin zu Behandlungen im Krankenhaus – keine Kürzung – und Lohnfortzahlung im Krankheitsfall – Kürzung. Die Menschen sollten angeben, welche Bereiche ihrer Meinung nach von Kürzungen betroffen waren und welche nicht. Das Ergebnis: Die Menschen haben keine klare Vorstellung, wo gekürzt wurde und wo nicht.

Keine Informiertheit über Kürzungen

So meinen 62 Prozent der GKV-Versicherten, bei Heilmitteln habe es Kürzungen gegeben, 58 Prozent meinen dies bei Zahnersatz. Diese Menschen haben recht. Aber 57 Prozent gehen von Kürzungen bei der Versorgung mit Medikamenten aus und 50 Prozent von Kürzungen bei Zahnbehandlungen. Hier irren die Menschen. Dieses Bild zieht sich durch alle 10 abgefragten Bereiche. Ein gewisser Teil geht überall von Kürzungen aus. Bereiche, in denen wirklich gekürzt wurden, werden nicht durchgehend häufiger genannt, als Bereiche, in denen das nicht der Fall war. Auch bei Gebieten, bei denen wenige Menschen von Kürzungen ausgehen, gibt es kein einheitliches Bild, das auf Informiertheit schließen läßt. So geben nur 18 Prozent an, daß bei der Lohnfortzahlung gekürzt wurde, 34 Prozent wissen es bei Kieferorthopädie und bei Vorsorgeuntersuchungen. Behandlungen im Krankenhaus, die keinen Kürzungen unterworfen wurden, werden von 26 Prozent der GKV-Versicherten genannt. Insgesamt drängt sich der Eindruck auf, daß die Befragten hier schlicht geraten haben.

In welchen Bereichen wurden nach Meinung der Versicherten in der GKV Leistungen gestrichen oder gekürzt?

© Continentale Krankenversicherung a.G.



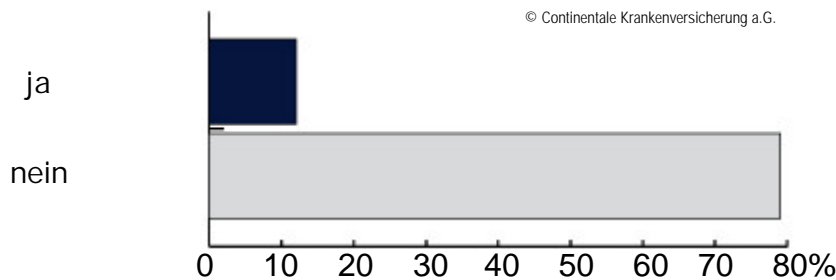
In welchen der folgenden Bereiche wurden Ihrer Meinung nach in den vergangenen Jahren bei der gesetzlichen Krankenversicherung Leistungen gestrichen oder gekürzt?

Mehrfachnennungen möglich  
nur GKV-Versicherte, N=1057

Aufschlußreich ist allerdings, daß unterschiedliche Gruppen der GKV-Versicherten unterschiedlich viele Angaben machten. Durchschnittlich nannten die GKV-Versicherten bei 10 möglichen Antworten 4,3 Bereiche, in denen ihrer Meinung nach gekürzt wurde. Menschen, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben, machten hingegen 5,2 Nennungen. Bei Menschen, die bereits Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, waren es 5,3 Nennungen, bei Menschen, die mit den Leistungen des Gesundheitswesens unzufrieden sind, 5,1 und bei denjenigen, die mit dem Preis des Gesundheitswesens unzufrieden sind, 4,8. Westdeutsche machten wesentlich mehr Angaben als Ostdeutsche (4,5 zu 3,6), Jüngere mehr als Ältere (zum Beispiel 5,3 bei den 30- bis 39jährigen gegenüber 3,1 bei den 60jährigen und älteren). Die Zahl der Nennungen stieg ferner mit dem Bildungsniveau (Abitur 4,9), der Haushaltsgröße (4,9 bei Haushalten mit 4 Personen und mehr) und dem Haushaltsnettoeinkommen (4,9 bei Personen mit 2500 Euro Haushaltsnettoeinkommen und mehr). Menschen aus diesen Gruppen haben öfter geantwortet, aber nicht richtiger. Auf eine bessere Informiertheit läßt sich aus dem Antwortverhalten also nicht schließen, wohl aber auf eine kritischere und negativere Einstellung gegenüber der GKV.

Einige Gruppen vermuten besonders viele Einschränkungen

Ausreichende Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung für eine Unterbringung im Pflegeheim?



Glauben Sie, daß die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung für eine Unterbringung im Pflegeheim ausreichen?  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

2. Die unzureichenden Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung sind der Bevölkerung bekannt.

Dem größten Teil der Bevölkerung ist bekannt, daß die Leistungen der gesetzlichen Pflegeversicherung für eine Unterbringung im Pflegeheim nicht ausreichen: 79 Prozent sind dieser Ansicht. In den besonders kritischen Bevölkerungsgruppen ist der Anteil sogar noch höher. Aufklärungsbedarf in dieser Hinsicht besteht nicht mehr, da es kaum möglich ist, wirklich die ganze Bevölkerung zu informieren. Überraschend ist vor diesem Hintergrund allerdings die geringe Zahl von Menschen, die privat Vorsorge treffen. Dies könnte eher auf die mangelnde Bekanntheit privater Pflegezusatzversicherungen zurückzuführen sein als auf das Desinteresse der Bevölkerung.

79 Prozent halten Leistungen der Pflegeversicherung für unzureichend

3. Zum Thema "private Krankenzusatzversicherungen" ist der Versicherungsvertreter die Top-Informationsquelle.

Wenn sich die GKV-Versicherten über eine private Krankenzusatzversicherung informieren möchten, welche Quellen nutzen sie dann? Zur Beantwortung dieser Frage wurde den Befragten keine Liste mit möglichen Antworten vorgegeben, sondern es wurde offen, ohne Vorgaben, gefragt. Dies hat den Vorteil, daß spontan die Quellen genannt werden, zu denen die Menschen einen Bezug haben und die sie mit großer Wahrscheinlichkeit als erste Anlaufstelle nutzen. Gibt man eine Liste vor, erhält man zwar viele Nennungen, es werden aber oft Informationsquellen aufgeführt, die allenfalls im zweiten Schritt genutzt werden, wenn überhaupt.

Erstes Ergebnis: Zur Zusatzversicherung nutzen die GKV-Versicherten wesentlich mehr Quellen als zur Vollversicherung. Im Durchschnitt gab jeder Befragte an, 2,9 Quellen zu nutzen, bei der Continentale-Studie 2000 zur Vollversicherung waren es mit 1,5 etwa die Hälfte. Das ist auch naheliegend, denn das Thema "Zusatzversicherung" hat für die meisten GKV-Versicherten wesentlich mehr mit dem Alltag zu tun als das Thema "Vollversicherung", bei der ihnen oft ein Abschluß schon aus rechtlichen Gründen nicht möglich ist – wer selbst Auto fährt, kann Autos in der Regel auch besser beurteilen als Menschen, die nicht einmal einen Führerschein haben.

Mehr Angaben als zur Vollversicherung

Beim Vergleich mit den Ergebnissen der Continentale-Studie 2000 sollte dies allerdings berücksichtigt werden. Eine Verdoppelung der Nennungen bei Informationsquellen zu Zusatzversicherungen im Vergleich zu Vollversicherungen liegt nur im Trend und stellt noch keine Besonderheit dar.

Wichtigste Informationsquelle der Bevölkerung über private Kranken-Zusatzversicherungen ist der Versicherungsvertreter. Er wird von 33 Prozent der Befragten genannt – Rang 1.

An zweiter Stelle folgen die gesetzlichen Krankenkassen. 30 Prozent der Menschen machen ungestützt diese Angabe. Auch wenn es Fälle geben mag, in denen Krankenkassen Zusatzversicherungen empfehlen, zeigt sich hier sehr deutlich die Uninformiertheit der Bevölkerung beim Thema Zusatzversicherung. Eventuell erhoffen sich Interessenten bei den Kassen aber auch Hinweise, wo sie sich genauer informieren können.

Viele Nennungen für Krankenkassen Indiz für Uninformiertheit

An dritter Stelle als Informationsquelle finden sich Bekannte, Freunde und Verwandte mit 29 Prozent. Ein hoher Wert war für diese Gruppe zu erwarten; im Jahr 2000 belegte sie mit 24 Prozent den ersten Rang unter den Informationsquellen. Es ist naheliegend, daß viele Menschen erst einmal im persönlichen Umfeld fragen. Schon eher überraschend war es, daß die Gruppe nicht auf dem ersten Rang landete.

Einen sprunghaften Anstieg gab es bei der Nutzung des Internets. Dieses Medium spielte bei der Continentale-Studie 2000 mit 7 Prozent Nennungen nur eine untergeordnete Rolle, im Jahr 2002 geben schon 25 Prozent der Bevölkerung an, sie würden das Internet nutzen, um sich über Zusatzversicherungen zu informieren – Rang 4. Für diesen kann es mehrere Gründe geben: Er mag in der größeren Verbreitung des Internets begründet sein. Eventuell geben Menschen auch an, daß Internet zu nutzen, weil dies ein modernes Informationsmedium ist, mit dem man eigene Modernität zum Ausdruck bringen kann – unabhängig vom tatsächlichen Informationsverhalten. Drittens sind Zusatzversicherungen einfachere Produkte als Vollversicherungen und damit für die Darstellung im Internet geeigneter – dies kann sich auf die im Internet verfügbaren Informationen ebenso auswirken wie auf das Informationsverhalten der Bevölkerung.

Starker Anstieg für Internet

Verbraucherorganisationen werden von 23 Prozent der GKV-Versicherten als Informationsquelle angegeben – Rang 5. Gegenüber der Continentale-Studie 2000, bei der 10 Prozent diese Angabe machten, stellt dies eine Verdoppelung dar. Anders als etwa beim Internet liegt diese Steigerung aber im Trend der insgesamt vermehrten Angaben, hat also im Vergleich zu anderen Informationsquellen nicht mehr Gewicht erhalten.

20 Prozent der GKV-Versicherten nennen Versicherungsvergleiche als Informationsquelle über Zusatzversicherungen, eine Vervierfachung der Nennungen aus dem Jahr 2000. Ursache für diesen Anstieg könnte sein, daß sich einfache Zusatzversicherungen viel eher für Versicherungsvergleiche eignen als Vollversicherungen, die sich der Vergleichbarkeit ja weitgehend entziehen – was zu mehr Vergleichen in den Medien und zu deren stärkerer Nutzung durch die Bevölkerung führen kann.

Versicherungsvergleiche und Informationsmaterial der Versicherer nahezu gleichauf

Informationsmaterial der Versicherer belegt mit 19 Prozent Rang 7, zur Vollversicherung wollten 12 Prozent diese Informationsquelle nutzen. Der Anstieg ist gemessen am Zuwachs der gesamten Nennungen unterdurchschnittlich.

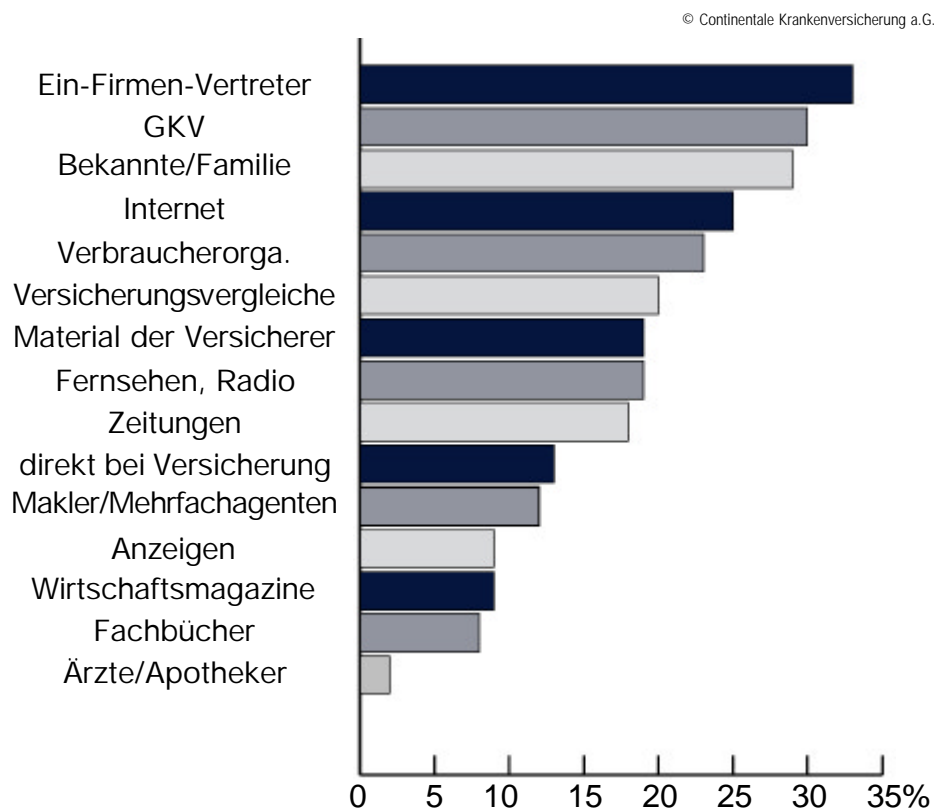
Fernsehen und Radio werden ebenfalls von 19 Prozent der GKV-Versicherten genannt. Der Anstieg im Vergleich zur Continentale-Studie 2000 zur Vollversicherung, bei der 7 Prozent diese Angabe gemacht haben, ist sehr deutlich. Hier kann ebenfalls die Einfachheit des Themas als Grund angenommen werden.

Auch Printmedien werden von 18 Prozent der GKV-Versicherten als Informationsquelle genannt, zur Vollversicherung sagten dies 10 Prozent. Damit bewegt sich die Steigerung im normalen Rahmen. Die Abgrenzung zu Versicherungsvergleichen und Wirtschaftsmagazinen ist allerdings schwierig.

Direkt bei der Versicherung, zum Beispiel über eine Hotline, nennen 13 Prozent der GKV-Versicherten als Informationsquelle, Rang 10.

Makler und Mehrfachagenten landen mit 12 Prozent Nennungen auf Rang 11, also bereits sehr weit hinten in der Rangfolge. Gegenüber der Erhebung zur Vollversicherung im Jahr 2000, wo sie von 5 Prozent genannt wurden,

Informationsquellen der Bevölkerung zu privaten Krankenzusatzversicherungen



Nennen Sie bitte die Informationsquellen, die Sie nutzen würden, um sich über eine private Krankenzusatzversicherung zu informieren.

GKV-Versicherte N=1057

Mehrfachnennungen waren möglich, ungestützte Frage

Wenige Nennungen für Makler und Mehrfachagenten

konnten sie ihren Anteil zwar mehr als verdoppeln, heben sich aber nicht deutlich vom Gesamttrend ab. In der Rangfolge sind sie zurückgefallen; im Jahr 2000 belegten sie zur Vollversicherung Rang 8.

Anzeigen, Fachbücher und Wirtschaftsmagazine belegen mit 8 bis 9 Prozent die letzten Plätze unter den nennenswerten Informationsquellen. Bei Wirtschaftsmagazinen ist die inhaltliche Nähe zu Printmedien und Vergleichen ein schwer einzuschätzender Faktor. Anzeigen und Fachbücher können in der Praxis wohl weitgehend als echte und viel genutzte Informationsquellen ausgeschlossen werden.

Zusatzversicherte nutzen Vertreter, Makler und das Internet stärker

Betrachtet man einzelne Gruppen der Befragten, sind natürlich die Menschen am interessantesten, die bereits eine Zusatzversicherung abgeschlossen haben. Sie haben sich schon tatsächlich über das Thema informiert, nämlich beim Abschluß ihrer Versicherung. Daher dürfte ihr Informationsverhalten wesentlich mehr der Realität entsprechen als das anderer Gruppen. Zusatzversicherte nennen 3 Informationsquellen deutlich häufiger als der Durchschnitt: das Internet, Versicherungsvertreter und Makler. Gesetzlichen Krankenkassen werden mit 25 Prozent dagegen deutlich weniger genannt als im Durchschnitt (- 5 Prozentpunkte).

Bei GKV-Versicherten mit Abitur besitzt das Medium Internet große Bedeutung. 53 Prozent von ihnen geben an, dieses Medium zu nutzen. Allerdings gibt es bei den Hochgebildeten auch insgesamt 3,8 Nennungen, also deutlich mehr als im Durchschnitt mit 2,9. Diese Gruppe gibt auch an, sich häufiger an den Makler zu wenden und Wirtschaftsmagazine zu nutzen.

Makler und Internet für junge Menschen besonders interessant

GKV-Versicherte im Alter von unter 40 Jahren nennen ebenfalls besonders häufig das Internet (45 Prozent bei den 30- bis 39jährigen) und den Makler (18 Prozent bei den 30- bis 39jährigen). Auch bei Menschen, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben, spielt das Internet mit 44 Prozent Nennungen eine große Rolle.

Bei GKV-Versicherten mit mittlerer formaler Bildung hat der Versicherungsvertreter besondere Bedeutung.

## V. Einstellung zu Zusatzversicherungen

Die Leistungseinschränkungen in der GKV nehmen zu, dafür steigen die Beiträge – also immer mehr Geld für immer weniger Leistung. Zusatzversicherungen sind eine der wenigen Möglichkeiten, etwas gegen die Auswirkungen immer neuer Leistungseinschränkungen zu tun. Wie aber ist die Einstellung der Bevölkerung zu Zusatzversicherungen?

1. Für alle Angebote der privaten Krankenzusatzversicherungen gibt es bedeutendes Interesse; an der Spitze stehen die Themen Zahnersatz, Vorsorgeuntersuchungen und freie Krankenhauswahl.

Grundsätzliches Interesse an privaten Krankenzusatzversicherungen ist in der Bevölkerung vorhanden, das hat schon eine Kurzbefragung im Frühjahr 2002 gezeigt. Wie interessiert sind die gesetzlich Krankenversicherten aber an den verschiedenen Zusatzversicherungen?

An der Spitze liegen Zusatzversicherungen für Zahnersatz; insgesamt 81 Prozent der GKV-Versicherten sind daran interessiert, darunter sind 55 Prozent sogar "sehr interessiert". "Zahnersatz" als Top-Nennung ist dabei keine Überraschung. Er wird in Befragungen meist als wichtigste Leistung angegeben, nicht nur bei Zusatzversicherungen, sondern auch bei Vollversicherungen. Besonders interessiert sind: Unzufriedene, Menschen mit der Erfahrung von Leistungseinschränkungen, Menschen, die die Krankenkasse gewechselt haben, Jüngere, Hochgebildete und Gutverdienende. Dies ist in Befragungen oft der Fall, da sich in diesen Gruppen in der Regel die besonders gut informierten und interessierten Menschen befinden. Frauen sind noch stärker interessiert.

Größtes Interesse für das Thema "Zahnersatz"

Auf dem zweiten Rang landete das Thema "Vorsorge" mit 80 Prozent daran interessierten GKV-Versicherten. Darunter sind 58 Prozent sogar "sehr interessiert", der höchste Wert für alle Zusatzversicherungen. Hier zeigen sich wieder Unzufriedene, Menschen mit der Erfahrung von Leistungseinschränkungen, Menschen, die die Krankenkasse gewechselt haben, und jüngere Menschen besonders interessiert; Bildung und Einkommen haben allerdings keine Auswirkung. Männer (83 Prozent) sind etwas interessierter als Frauen (78 Prozent). Dies ist eine Überraschung. Männer zeigen sich zwar bei Befragungen oft interessierter als Frauen, medizinische Fragen sind aber eine Ausnahme. Zudem werden Frauen viel früher mit dem Thema "Vorsorgeuntersuchungen" konfrontiert als Männer. Hinzu kommen Vorsorgeuntersuchungen für Kinder – ebenfalls ein Thema, das Frauen oft näher liegt als Männern. Das überragende Interesse an Zusatzversicherungen für Vorsorgeuntersuchungen ist durchaus erstaunlich, denn Kürzungen in diesem Bereich sind den meisten Menschen verborgen geblieben – nur 34 Prozent wußten über Kürzungen in diesem Bereich Bescheid. Eine mögliche Erklärung: Die Leistungen für Vorsorgeuntersuchungen werden allgemein als unzureichend gesehen, unabhängig von möglichen Kürzungen, die viele Menschen offenbar nicht bemerkt haben.

Männer besonders interessiert am Thema Vorsorgeuntersuchungen

Eine Zusatzversicherung, die freie Krankenhauswahl bietet, ist für 75 Prozent der GKV-Versicherten interessant – der dritthöchste Wert. Darunter sind 52 Prozent an dieser Leistung sogar "sehr interessiert". Abweichungen zwischen den einzelnen Gruppen der Befragten gibt es hier nicht. Diese Leistung halten ältere Menschen für genauso interessant wie jüngere – eine Ausnahme, denn im Normalfall sinkt das Interesse an Zusatzversicherungen mit zunehmendem Alter. Das große Interesse ist durchaus aus Alltagserfahrungen erklärbar: Jeder Mensch hat über irgendein Krankenhaus in der Nähe schon einmal etwas schlechtes gehört und möchte dort auf keinen Fall untergebracht werden. Die Leistung "freie Krankenhauswahl" hebt sich deutlich von anderen stationären Leistungen ab: Von 11 verschiedenen Leistungen von Zusatzversicherungen landete die Chefarztbehandlung auf dem letzten Platz, die Unterbringung im 1- oder 2-Bett-Zimmer auf dem drittletzten.

Freie Krankenhauswahl auf Rang 3

Eine bessere Versorgung mit Heilmitteln ist für 73 Prozent der in der GKV versicherten Bevölkerung eher interessant oder sehr interessant – Rang 4. Dies entspricht den Erfahrungen aus der Continentale-Studie 2000 für die Vollversicherung. Ostdeutsche und Frauen sind dabei überdurchschnittlich interessiert, Hochgebildete dagegen deutlich unterdurchschnittlich (63 Prozent). 30 Prozent Nennungen für "eher interessiert" ist der zweithöchste

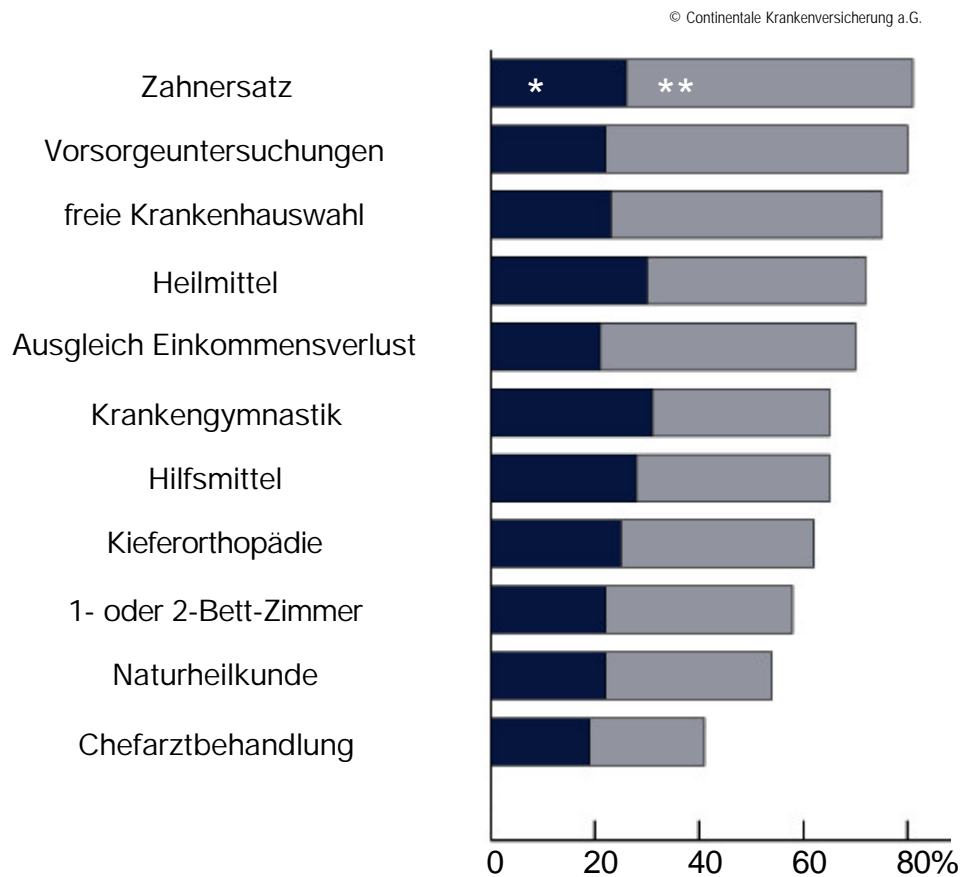
Heilmittel für Frauen besonders wichtig

Wert aller abgefragten Zusatzversicherungsleistungen, was darauf schließen läßt, daß das Interesse insgesamt nicht sehr ausgeprägt ist.

70 Prozent der GKV-Versicherten interessieren sich für die Möglichkeit, das eigene Einkommen im Krankheitsfall abzusichern; für 49 Prozent ist diese Möglichkeit sogar "sehr interessant". Neben den üblichen Gruppen ist das Thema besonders für Menschen interessant, die schon einmal die Krankenkasse gewechselt haben. Unter dem Aspekt "Alter" gibt es eine massive Schwankung: 92 Prozent der 25- bis 29jährigen sind interessiert, bei den 60jährigen und älteren sind es 43 Prozent – bedingt durch den hohen Rentneranteil. Das Interesse steigt auch mit der Haushaltsgröße – von 61 Prozent in Single-Haushalten auf 83 Prozent in Haushalten mit 4 oder mehr Personen. Daß berufstätige Menschen besonders interessiert sind (83 Prozent) ist logisch. Aber daß auch 54 Prozent der Nicht-Berufstätigen Interesse bekunden, läßt sich nur damit erklären, daß hier kein eigenes Interesse bekundet wird, sondern diese Art der Zusatzversicherung allgemein für interessant gehalten wird, zum Beispiel für berufstätige Angehörige.

Einkommenssicherung  
für viele Menschen  
"sehr interessant"

Interesse an verschiedenen Leistungen privater Krankenzusatzversicherungen



Private Krankenzusatzversicherungen sind eine Möglichkeit, Leistungen zu versichern, die die gesetzliche Krankenversicherung nicht oder nicht mehr bietet. Welche Leistungen einer privaten Krankenzusatzversicherung wären für Sie besonders interessant?

\*) eher interessiert \*\*) sehr interessiert

GKV-Versicherte N=1057

Mehrfachnennungen waren möglich, ungestützte Frage



Krankengymnastik steht bei den GKV-Versicherten mit 65 Prozent Interesse relativ hoch im Kurs, immerhin Rang 6 von 11. Die Gruppe, die dabei "eher interessiert" ist, ist allerdings mit 31 Prozent die größte. Konkrete Zielgruppen lassen sich nicht ausmachen. Es ist daher fraglich, ob hier wirklich echtes Interesse bekundet wird, das eventuell zum Abschluß einer Zusatzversicherung führen kann.

Keine klaren Zielgruppen für Krankengymnastik und Hilfsmittel

Hilfsmittel belegen mit 64 Prozent interessierten GKV-Versicherten den 7. Rang. Auch hier lassen sich keine konkreten Zielgruppen identifizieren. Hochgebildete sind wenig interessiert (50 Prozent).

Kieferorthopädie liegt mit 62 Prozent an einer Zusatzversicherung für diese Leistung interessierten GKV-Versicherten mit Rang 8 zwar schon am Ende der Rangfolge, bei den Prozentpunkten aber trotzdem noch nah am mittleren Bereich des Interesses. Hier lassen sich ganz eindeutige Zielgruppen ausmachen: 74 Prozent der 30- bis 39jährigen sind interessiert. Kein Wunder, denn die Kinder der Menschen dieses Alters nehmen in der Regel kieferorthopädische Leistungen in Anspruch. Wenig verwunderlich ist auch das mit der Haushaltsgröße steigende Interesse: es steigt von 54 Prozent in Single-Haushalten auf 70 Prozent in Haushalten mit 4 oder mehr Personen. Die 54 Prozent Interesse bei Singles scheinen auf den ersten Blick seltsam, aber auch hier wird offenbar kein persönliches Interesse bekundet, sondern Leistungen in diesem Bereich werden allgemein für interessant gehalten, zum Beispiel für Angehörige oder in Erinnerung an eigene Betroffenheit in jungen Jahren.

Kieferorthopädie wichtiges Thema für mittlere Altersgruppen und Familien

Die Unterbringung im 1- oder 2-Bett-Zimmer ist nur noch für 59 Prozent der GKV-Versicherten interessant – der drittletzte Rang. Frauen sind eher interessiert als Männer (61 zu 56 Prozent). Das Interesse steigt mit zunehmendem Alter – von 47 Prozent bei den 25- bis 29jährigen auf 68 Prozent bei den 60jährigen und älteren. Leistungserfahrung, sei sie direkt oder durch Freunde, Bekannte und Verwandte, steigert also das Interesse ganz erheblich. Bestätigt wird dies durch die Ergebnisse der Continentale-Studie 2000, bei der das Interesse für dieses Kriterium in der Vollversicherung mit steigendem Alter ebenfalls stark zunahm. Wer aber interessiert ist, der befindet sich in einem Alter, in dem privater Zusatzschutz nicht mehr neu versichert werden kann. Hier ist Aufklärungsarbeit nötig. Mit wachsender Haushaltsgröße sinkt das Interesse deutlich – von 64 Prozent in den Single-Haushalten auf 45 Prozent in Haushalten mit 4 oder mehr Personen. Dies kann durch die niedrige Altersstruktur der großen Haushalte erklärt werden, auch der Preis der Zusatzversicherungen mag eine Rolle spielen.

Interesse an 1- oder 2-Bett-Zimmer im Krankenhaus steigt mit Leistungserfahrung

Zusatzversicherungen für Naturheilkunde belegen mit 54 Prozent Interesse den vorletzten Platz. Überdurchschnittlich interessiert sind besonders die 50- bis 59jährigen mit 65 Prozent. Auch bei Personen mit einem Haushaltsnettoeinkommen von 2500 Euro oder mehr ist das Interesse leicht überdurchschnittlich (61 Prozent). Diese beiden Gruppen dürften in hohem Maße deckungsgleich sein.

Nur 41 Prozent der GKV-Versicherten sind an einer Zusatzversicherung interessiert, die die Chefarztbehandlung im Krankenhaus abdeckt. Das Interesse steigt zwar mit dem Alter, liegt aber auch bei 60jährigen und älteren Menschen nur bei 47 Prozent. Stärkeres Interesse gibt es ansonsten

Geringstes Interesse für Chefarztbehandlung

nur bei Ostdeutschen sowie Menschen der untersten Bildungs- und Einkommensniveaus.

2. Die Zielgruppen für die Zusatzversicherung unterscheiden sich deutlich von den Zielgruppen für die Vollversicherung.

Im Vergleich zu den klassischen Kunden der privaten Vollversicherung werden bei der Zusatzversicherung zwei Besonderheiten deutlich:

Erstens finden sich bei vielen Leistungsarten die meisten Interessierten nicht in der Gruppe der Hochgebildeten, sondern bei Menschen mit mittlerem Bildungsniveau. Dies ist eine Besonderheit, da in Befragungen Personen mit hohem Bildungsniveau meist auch die interessiertesten sind. Bei Zusatzversicherungen ist das nicht der Fall.

Zweitens sind Personen aus Mehr-Personen-Haushalten in vielen Fällen besonders an Zusatzversicherungen interessiert. Dies erklärt sich aus dem Alter der Mitglieder dieser Gruppe, aber sicherlich auch durch die häufigere Betroffenheit durch Familienangehörige.

Zusammengefaßt handelt es sich also nicht um die klassische Zielgruppe der PKV – hohes Bildungsniveau und Einkommen, keine Kinder. Für Zusatzversicherungen interessieren sich eher Menschen mit mittlerem Bildungsniveau, Ausbildung und Familie.

3. Zusatzversicherungen werden von der Bevölkerung für sinnvoll und teilweise sogar notwendig gehalten. Viele Menschen halten Zusatzversicherungen aber für zu teuer.

Die Bevölkerung konnte verschiedenen Aussagen über private Krankenzusatzversicherungen zustimmen oder diese ablehnen. Ziel war es, die generelle Einstellung der Menschen zu diesen Angeboten zu ermitteln. Fazit: Der Sinn von Zusatzversicherungen wird von den meisten Menschen eingesehen. Vielen sind Zusatzversicherungen aber zu teuer. Die lebenslange Leistungsgarantie privater Zusatzversicherungen ist nicht bekannt.

61 Prozent der GKV-Versicherten stimmen der Aussage zu, Zusatzversicherungen seien zu teuer. Selbst Menschen, die bereits eine Zusatzversicherung abgeschlossen haben, sind dieser Meinung. Wenn die Hälfte der "Käufer" eines Produkts meint, dieses Produkt sei zu teuer, ist dies ein sehr hoher Wert. Allerdings kann es durchaus Abweichungen zwischen der abgefragten, allgemeinen Meinung geben und der Meinung über den eigenen Versicherungsschutz. Jüngere Menschen sind besonders häufig der Ansicht, Zusatzversicherungen seien zu teuer – 70 Prozent sind dieser Meinung. Allerdings ist bei dieser Gruppe auch der Anteil derjenigen, die "vollkommen zustimmen", mit 18 Prozent besonders gering; 52 Prozent stimmen eher zu. So stimmen bei den 30- bis 39jährigen 23 Prozent vollkommen zu (insgesamt 62 Prozent), bei den 40- bis 49jährigen sind es 24 Prozent (insgesamt ebenfalls 62 Prozent).

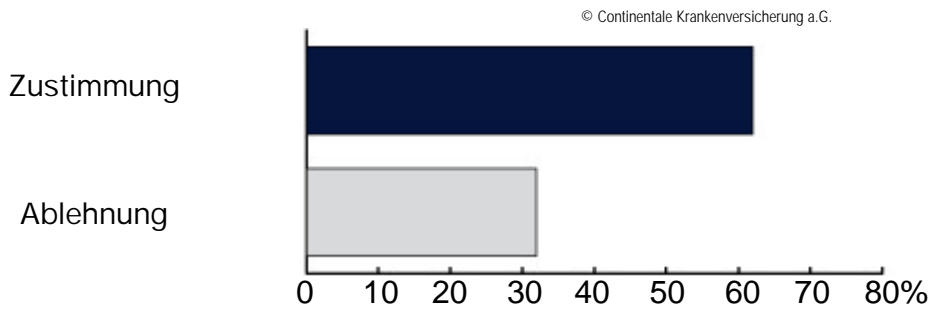
Ein ähnliches Bild ergibt sich bei der Differenzierung nach Bildungsniveau. Zwar ist insgesamt die Zustimmung bei allen Gruppen gleich hoch, aber die Angabe "stimme vollkommen zu" machen 29 Prozent der Befragten mit

Zielgruppe in den  
mittleren  
Bildungsniveaus

Zielgruppe Familien

Preis als Argument  
gegen  
Zusatzversicherungen

Zusatzversicherungen sind zu teuer



Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?

Zusatzversicherungen sind mir zu teuer

stimme eher zu/stimme vollkommen zu

stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu

GKV-Versicherte N=1057

fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

Volksschulabschluß ohne Lehre, 27 Prozent der Befragten mit Volksschulabschluß und Lehre sowie ebenfalls 27 Prozent der Befragten mit mittlerem Bildungsabschluß, aber nur 18 Prozent der Befragten mit Abitur.

Auch bei Frauen ist die deutliche Zustimmung wesentlich häufiger als bei Männern.

Mit zunehmender Haushaltsgröße halten immer mehr Menschen Zusatzversicherungen für zu teuer. Bei den Singles sind es 57 Prozent, bei Haushalten mit 4 und mehr Personen 65 Prozent. Gerade bei den Menschen, die eigentlich eine besondere Zielgruppe für Zusatzversicherungen sind, sind die Bedenken wegen der Kosten also groß. Angesichts der finanziellen Situation vieler Familien ist dies allerdings auch wenig überraschend. Denn Zusatzversicherungsschutz für ein Ehepaar und zwei Kinder stellt für viele Familien eine kaum tragbare finanzielle Belastung dar. Zumindest, wenn es sich um relativ kostspielige Pakete handelt.

Besonders Familien halten Zusatzversicherungen für zu teuer

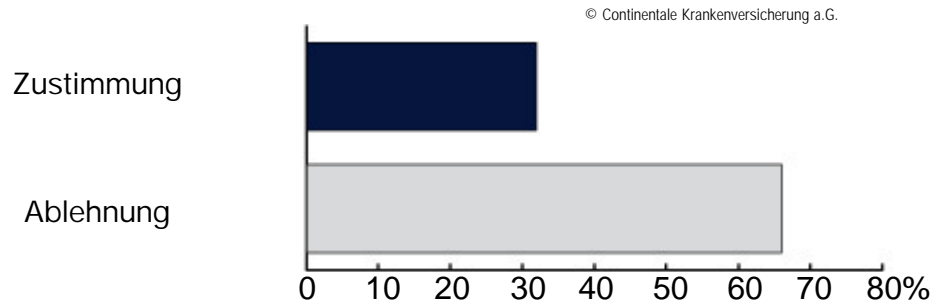
Der Aussage, Zusatzversicherungen seien überflüssig, weil die GKV alles Notwendige biete, stimmen hingegen 66 Prozent der GKV-Versicherten nicht zu. Besonders groß ist die Ablehnung bei Zusatzversicherten (81 Prozent) und Menschen, die die Krankenkasse gewechselt haben (79 Prozent). Auch Menschen, die bereits Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, meinen nicht, daß die GKV alles Notwendige biete (74 Prozent), ebenso Menschen, die mit den Leistungen des Gesundheitswesens unzufrieden sind (74 Prozent) und mit dem Preis (73 Prozent).

GKV bietet nach Meinung der Mehrheit nicht alles Notwendige

Die Ablehnung der Aussage ist auch stark abhängig von Bildung – 47 Prozent bei Menschen mit Volksschulabschluß bis 78 Prozent bei Menschen mit Abitur – und Einkommen – von 49 Prozent bei Haushaltsnettoeinkommen von unter 1.000 Euro bis zu 79 Prozent bei Einkommen von mehr als 2.500 Euro.

Mit der Haushaltsgröße steigt auch die Skepsis gegenüber der GKV und damit die Zustimmung zu Zusatzversicherungen. Während in Single-Haushalten lediglich 57 Prozent Zusatzversicherungen für nicht überflüssig hal-

Zusatzversicherungen sind überflüssig, weil die GKV alles Notwendige bietet



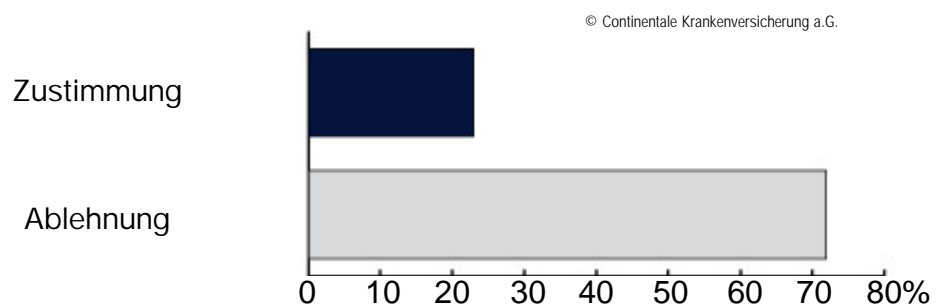
Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
 Zusatzversicherungen sind überflüssig, weil die gesetzliche Krankenversicherung alles Notwendige bietet  
 stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
 stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

ten, weil die GKV alles bietet, sind es in Haushalten mit mindestens 4 Personen 76 Prozent.

Eine andere Gruppe, der ebenso wie den Familien überdurchschnittliche Leistungserfahrung zu unterstellen ist, sieht den Sachverhalt allerdings völlig anders: ältere Menschen. Nur 51 Prozent von Ihnen meinen, die GKV bietet nicht alles notwendige – bei den 30- bis 39jährigen sind es 81 Prozent.

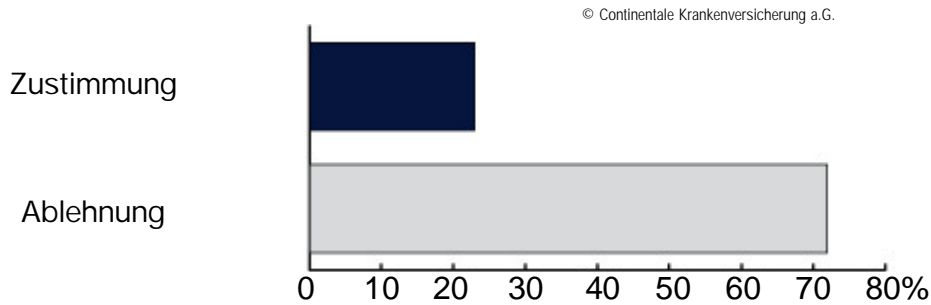
Der Behauptung, "Zusatzversicherungen sind überflüssig, denn ich werde nicht so krank", stimmen 23 Prozent der Bevölkerung zu, 72 Prozent lehnen sie ab. Auch hier ist die Ablehnung bei Krankenkassenwechslern, Zusatzversicherten, Menschen, die Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten sowie Personen, die mit dem Preis oder den Leistungen des Gesundheitswesens unzufrieden sind, besonders groß. Überdurchschnittlich groß ist Zustimmung wieder bei den älteren Befragten. Immerhin glauben 32 Prozent der 60jährigen und älteren Menschen, sie würden nicht so

Zusatzversicherungen sind überflüssig, denn ich werde nicht so krank



Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
 Zusatzversicherungen sind überflüssig, denn ich werde nicht so krank  
 stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
 stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

Zusatzversicherungen sind überflüssig, denn wenn man seine Haltung bei Ärzten hart vertritt, bekommt man alles, was man möchte



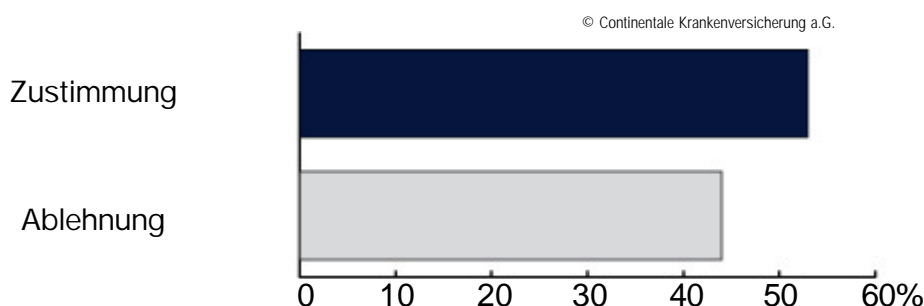
Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
 Zusatzversicherungen sind überflüssig, denn wenn man seine Haltung bei Ärzten hart vertritt, bekommt man alles, was man möchte  
 stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
 stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

krank, um eine Zusatzversicherung zu benötigen.

Auch der Meinung, "Zusatzversicherung sind überflüssig, denn wenn man seine Meinung gegenüber Ärzten nur hart genug vertritt, bekommt man alles, was man möchte", widersprachen 70 Prozent der GKV-Versicherten. Auch hier war die Ablehnung bei Zusatzversicherten, Wechslern, Unzufriedenen, Menschen mit der Erfahrung von Leistungseinschränkungen, mittleren und hohen Bildungsniveaus sowie bei Menschen in großen Haushalten besonders hoch. Aber wieder sind die älteren Menschen anderer Meinung: 54 Prozent widersprechen, 40 Prozent stimmen der Aussage zu.

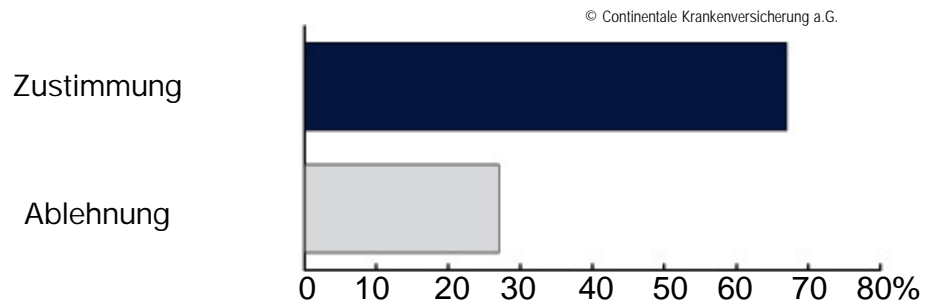
Braucht man als GKV-Versicherter eine private Zusatzversicherung, um im Krankheitsfall gut versorgt zu sein? 53 Prozent der GKV-Versicherten sind

Um im Krankheitsfall gut versorgt zu sein, braucht man auch als Mitglied der gesetzlichen Krankenversicherung eine private Zusatzversicherung



Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
 Um im Krankheitsfall gut versorgt zu sein, braucht man auch als Mitglied der gesetzlichen Krankenversicherung eine private Zusatzversicherung  
 stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
 stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

Private Krankenzusatzversicherungen sind eine Möglichkeit, Leistungseinschränkungen in der GKV auszugleichen



Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
Private Krankenzusatzversicherungen sind eine Möglichkeit, Leistungseinschränkungen in der GKV auszugleichen  
stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
GKV-Versicherte N=1057  
fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

Mehrheit sagt:  
Zusatzversicherungen  
werden gebraucht

dieser Überzeugung. Diese Ansicht zieht sich, mit nur geringen Abweichungen durch die gesamte Bevölkerung. Unzufriedene Versicherte und Menschen, die Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, sind allerdings überdurchschnittlich oft dieser Meinung. Unter dem Gesichtspunkt "Alter" kommt es zu keinen nennenswerten Schwankungen. Auch ältere Menschen, die unter anderen Gesichtspunkten Zusatzversicherungen für weniger notwendig hielten als andere, stimmen zum großen Teil zu.

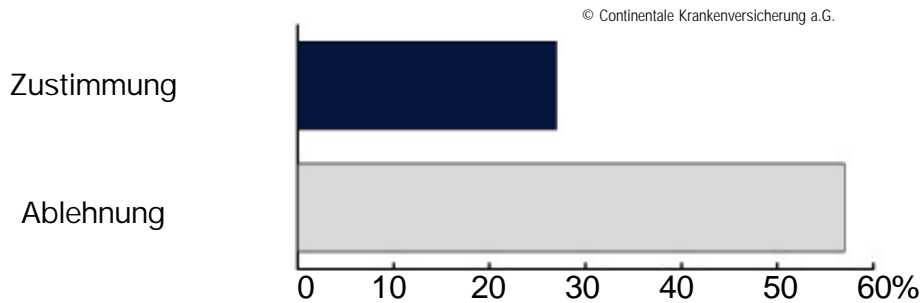
Besonderes Gewicht bekommt die Aussage durch die Formulierung der Frage. Die Menschen geben an, eine Zusatzversicherung "zu brauchen", nicht etwa, daß sie sinnvoll oder nützlich sei. Dadurch bekommt diese Aussage von mehr als der Hälfte der Bevölkerung ein sehr großes Gewicht.

Der Aussage, private Zusatzversicherungen seien eine Möglichkeit, Kürzungen der GKV auszugleichen, stimmen 67 Prozent der GKV-Versicherten zu, nur 27 Prozent bestreiten dies. Die Gruppen mit einer besonderen Affinität zur Zusatzversicherung wie etwa Unzufriedene, Betroffene von Leistungseinschränkungen, Familien stimmen der Behauptung überdurchschnittlich häufig zu. Allerdings ist die Aussage "eine Möglichkeit, auszugleichen" wesentlich schwächer als die vorherige "brauchen". Trotzdem stützt das Antwortverhalten die hohe Bedeutung der Zusatzversicherung in den Augen der meisten Menschen.

Leistungsgarantie bei  
Zusatzversicherungen  
ist den meisten  
Menschen nicht  
bekannt

An eine Leistungsgarantie in der Zusatzversicherung glauben nur 27 Prozent der GKV-Versicherten, 59 Prozent meinen, es gebe keine Leistungsgarantie. Ein ganz zentrales Argument für die Zusatzversicherung, auch in Abgrenzung zur GKV, ist also nur einem sehr geringen Teil der Bevölkerung bekannt. Auch von den Menschen, die eine Zusatzversicherung abgeschlossen haben, kennen nur 1/3 die Leistungsgarantie. Menschen, die sich auch bei anderen Fragen besonders kritisch äußern – zum Beispiel Jüngere, Unzufriedene oder Betroffene von Leistungseinschränkungen – sind sogar noch schlechter informiert als der Durchschnitt; eventuell wird hier eine negative Grundhaltung deutlich.

Leistungen, die einmal über eine private Krankenzusatzversicherung versichert wurden, sind ein Leben lang garantiert



Stimmen Sie der folgenden Aussage über private Krankenzusatzversicherungen zu?  
 Leistungen, die einmal über eine private Krankenzusatzversicherung versichert wurden, sind ein Leben lang garantiert  
 stimme eher zu/stimme vollkommen zu  
 stimme eher nicht zu/stimme überhaupt nicht zu  
 GKV-Versicherte N=1057  
 fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

Zusammenfassend ist die Haltung der GKV-Versicherten gegenüber privaten Zusatzversicherungen sehr positiv. Viele halten sie für einen notwendigen Zusatzschutz, um die Leistungen zu erhalten, die sie über die GKV nicht bekommen. Ein zentrales Argument für die Zusatzversicherung, die Leistungsgarantie, ist allerdings den meisten nicht bekannt. Hier muß die Bevölkerung noch besser informiert werden. Gewichtiges Argument gegen die Zusatzversicherung ist der Preis; den meisten Menschen sind Zusatzversicherungen zu teuer.

Insgesamt sehr positive Haltung gegenüber Zusatzversicherungen

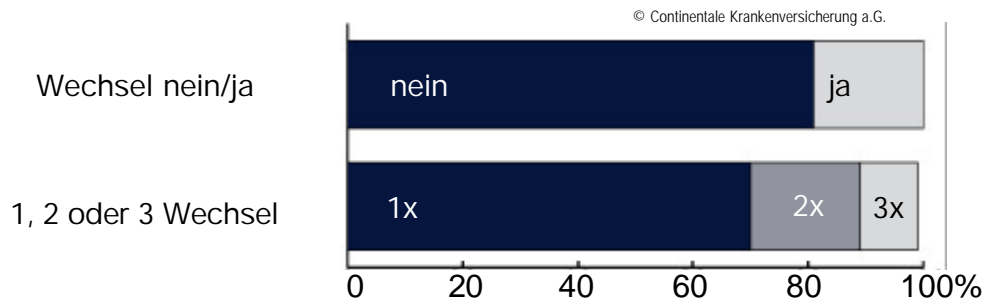
## VI. Wechsel in der GKV

Durch den Wechsel der Krankenkasse kann man viel Geld sparen. Aber wissen die Menschen das eigentlich? Und wie viele Menschen wechseln überhaupt und aus welchen Gründen? Fragen, die in Zeiten immer weiter steigender Krankenkassenbeiträge immer mehr an Bedeutung gewinnen. Und dies besonders, weil sich die eingesparten Beiträge gut dafür verwenden lassen, über Zusatzversicherungen den eigenen Gesundheitsschutz zukunftssicher zu machen.

1. Nur 19 Prozent der GKV-Versicherten haben die Krankenkasse gewechselt.

Fest steht: Obwohl die Möglichkeit, die Krankenkasse zu wechseln, schon seit Jahren besteht und darüber auch intensiv in den Medien berichtet wurde, machen nur wenige Menschen von dieser Möglichkeit Gebrauch. Insgesamt haben nur 19 Prozent der Deutschen in den vergangenen Jahren die Krankenkasse gewechselt, 70 Prozent davon 1 mal, 19 Prozent 2 mal und 10 Prozent 3 mal oder häufiger. Erlebte Leistungseinschränkungen und Unzufriedenheit erhöhen die Wechselhäufigkeit. 23 Prozent der Personen, die Leistungseinschränkungen hinnehmen mußten, haben bereits gewechselt, auch 24 Prozent der mit den Leistungen des Gesundheitswesens unzufriedenen Menschen und 22 Prozent der mit dem Preis unzufriedenen. Auch jüngere (28 Prozent der 30- bis 39jährigen) und höher gebildete (27 Prozent der Abiturienten) Menschen wechseln häufiger. Diese Gruppen

## Wechsel und Wechselhäufigkeit in der gesetzlichen Krankenversicherung



Haben Sie in den vergangenen Jahren die Krankenkasse gewechselt?

nein/ja

Wie häufig haben Sie die Krankenkasse gewechselt?

1 mal, 2 mal, 3 mal oder öfter

GKV-Versicherte N=1057

fehlende Werte auf 100% = weiß nicht/keine Angabe

sind allerdings allgemein überdurchschnittlich gut informiert und weisen weniger traditionelle Bindungen auf als der Bevölkerungsdurchschnitt.

2. Menschen wechseln die Krankenkasse aus finanziellen Gründen oder wegen äußerer Einflüsse, andere Gründe fallen kaum ins Gewicht.

Die Gruppe der Befragten, die die Krankenkasse gewechselt haben, ist mit 197 Personen relativ klein. Detailanalysen sind daher nicht möglich, da sonst Teilgruppen von zum Teil nur wenigen Personen beurteilt werden müßten und bei derart kleinen Gruppen der Einfluß des Zufalls zu groß ist. Einige allgemeine Aussagen sind aber möglich: 61 Prozent der Menschen, die die gesetzliche Krankenkasse wechseln, tun dies aus finanziellen Gründen. Der überwiegende Rest wechselt nicht freiwillig, sondern weil er muß: 13 Prozent der Menschen wechseln, weil sie sich selbst versichern müssen, 9 Prozent wegen Arbeitgeberwechsel und 4 Prozent wegen Heirat. Hinzu kommen 10 Prozent der Wechsler, die Empfehlungen des Arbeitgebers als Grund angeben. Auch wenn bei dieser Frage Mehrfachnennungen möglich waren – im Schnitt gab es 1,4 Nennungen pro Person – sind finanzielle Gründe und äußere Einflüsse für rund 2/3 aller Entscheidungen ausschlaggebend.

3. Mögliche Einsparung in der GKV

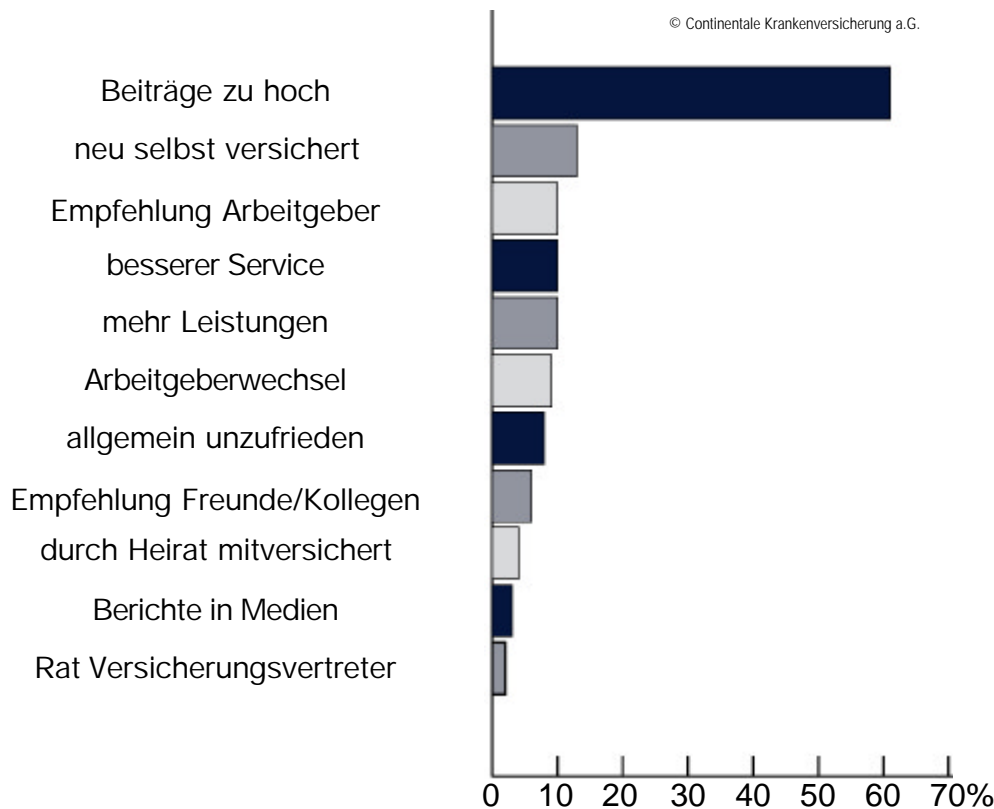
Wenn Geld das Hauptmotiv für einen Wechsel der Krankenkasse ist, haben die Menschen überhaupt eine Vorstellung davon, wieviel sie bei einem Wechsel sparen können? Die Befragten sollten schätzen, wieviel Euro ein Arbeitnehmer, der in der teuersten Krankenkasse 250 Euro Beitrag im Monat zahlt, bei einem Wechsel zur günstigsten Krankenkasse monatlich mehr auf dem Konto hat. Die richtige Antwort: 54 Euro. Auf den ersten Blick lagen die GKV-Versicherten mit einem durchschnittlichen Schätzwert von 42 Euro nicht einmal schlecht. Diese 42 Euro sind aber ein theoretischer Wert, denn ein großer Teil der Menschen schätzt viel zu niedrig, ein weiterer großer Teil viel zu hoch. Daraus resultiert ein relativ guter Durchschnittswert, aber nur nach dem Motto: Wenn der Jäger einmal links am Hirsch vorbei schießt und einmal rechts vorbei, ist der Hirsch zwar stati-

Krankenkassenwechsel überwiegend aus finanziellen Gründen

Die Bevölkerung kann mögliche Einsparungen durch einen Wechsel der Krankenkasse nicht einschätzen



Gründe für einen Wechsel der Krankenkasse



Warum haben Sie die Krankenkasse gewechselt? Nennen Sie bitte die Gründe.  
 offene Frage, Mehrfachnennungen möglich  
 GKV-Versicherte N=1057  
 Mehrfachnennungen waren möglich, ungestützte Frage

stisch tot, wurde aber dennoch nicht getroffen. Denn die meisten Menschen haben keine Vorstellung von den Einsparungsmöglichkeiten. So vermuteten 22 Prozent der Antwortenden eine Einsparung von 91 Euro und mehr. Dagegen gingen 37 Prozent von 30 Euro oder weniger aus. Nur 27 Prozent schätzten relativ exakt einen Wert zwischen 41 und 60 Euro. Es spricht viel dafür, daß nur wenige Menschen eine Vorstellung von den Einsparungsmöglichkeiten haben und daß geraten wurde.

Es gibt nur eine Gruppe, die deutlich vom Durchschnittswert von 42 Euro abweicht: Menschen, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben. Da Geld ja das Hauptmotiv für einen Wechsel ist, sollten diese Menschen eigentlich besser informiert sein. Sind sie aber nicht. Bei den Wechslern liegt der Durchschnittswert mit 38 Euro sogar noch weiter von der Realität entfernt als bei allen Antwortenden. 42 Prozent von ihnen haben einen Wert von 30 Euro oder weniger geschätzt. Wahrscheinlich haben viele der Wechsler den Betrag angegeben, den sie selbst gespart haben, nicht den man sparen könnte.

4. Finanzieller Anreiz für einen Wechsel

42 Euro sind die Summe, die durchschnittlich als Einsparungspotential beim Krankenkassenwechsel gesehen wird. Auf die Frage, ab welcher Ersparnis sie wechseln würden, gaben die Menschen durchschnittlich 47

Euro an. Allerdings hat hier die Hälfte der Befragten gar keine Angabe gemacht. Offenbar handelt es sich um ein Thema, mit dem sich viele Menschen überhaupt noch nicht beschäftigt haben. Als Ergebnis bleibt aber: Die Menschen glauben zwar, sie würden durch einen Wechsel der Krankenkasse Geld sparen. Die Ersparnis wird aber nicht für hoch genug gehalten, um einen Anreiz zum Wechsel der Krankenkasse zu bieten.

35 Prozent der Antwortenden gaben eine Summe von unter 40 Euro im Monat an – für viele Menschen eine realistische Einsparung. Dies sind aber nur 17 Prozent der GKV-Versicherten – die Hälfte hat ja gar nicht geantwortet. Dieser Wert liegt sehr nahe an den 19 Prozent der GKV-Versicherten, die bereits die Krankenkasse gewechselt haben. Da Geld das Hauptmotiv für einen Krankenkassenwechsel ist und die Zahl der Wechsler der Zahl derjenigen entspricht, die bei einer erzielbaren Einsparung wechseln würden, scheint das Wechselpotential bei den gesetzlich Krankenversicherten weitgehend ausgeschöpft zu sein, wenn nicht besser und intensiver über Einsparungsmöglichkeiten informiert wird.

Ein Wechsel der Krankenkasse wird aus Uninformiertheit für nicht lohnend gehalten





