

Pressemitteilung – 08. Mai 2015 – HEUTE UND MORGEN GmbH, Köln

GKV-Versicherte begrüßen stärkeren Wettbewerb zwischen Krankenkassen

Aktuelle GKV-Trendstudie von HEUTE UND MORGEN und Gesundheitsforen Leipzig untersucht Auswirkungen der Reform der Krankenkassenfinanzierung

Gesetzliche Krankenkassen müssen sich auf größere Marktdynamik einstellen

Köln, 08.05.2015. Die große Mehrheit der GKV-Mitglieder befürwortet, dass infolge variabler kassenindividueller Zusatzbeiträge zukünftig wieder mehr Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung herrscht. 83 Prozent äußern sich dazu überwiegend positiv und nur 17 Prozent stärker ablehnend. Die Grundlage für die stärkere Belegung der Konkurrenz zwischen den Krankenkassen hat die Anfang 2015 in Kraft getretene GKV-Finanzreform geschaffen. Diese erlaubt den Krankenkassen die einkommensabhängige Erhebung individueller Zusatzbeiträge, die alleine von den Versicherten zu tragen sind. Zugleich wurde der Arbeitgeberanteil von der Politik bei 7,3 Prozent eingefroren.

Auf die generelle Wechselbereitschaft der Mitglieder hat die jüngste Beitragsreform kurzfristig betrachtet wenig Einfluss: der Anteil der grundsätzlich stärker wechselbereiten GKV-Versicherten liegt aktuell bei 15 Prozent, 2013 waren dies 14 Prozent. Von ihrem Sonderkündigungsrecht haben zu Beginn des Jahres zudem nur rund 1,5 Prozent der GKV-Mitglieder aktiv Gebrauch gemacht. Dennoch müssen sich die Kassen für den verstärkten Wettbewerb wappnen: denn jedes vierte GKV-Mitglied (25%) würde bei Erhalt eines Angebots einer Kasse mit einem spürbar geringeren Zusatzbeitrag stärker über einen Wechsel nachdenken. Besonders wechselaffin zeigen sich dabei Versicherte, die erst weniger als drei Jahre Mitglied bei ihrer derzeitigen Kasse sind, sowie Mitglieder, die zuvor bereits schon einmal gewechselt haben.

Dies zeigt die aktuelle Trendstudie „Nach der Beitragsanpassung ist vor der Beitragsanpassung“ des Marktforschungs- und Beratungsinstituts HEUTE UND MORGEN in Zusammenarbeit mit den Gesundheitsforen Leipzig. 2.000 Pflicht- oder freiwillig Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherungen zwischen 18 bis 65 Jahren wurden repräsentativ zur GKV-Finanzreform, zu ihren Wechselneigungen und zur Kommunikation ihrer eigenen Krankenkasse befragt.

Dass es bisher noch zu keinen größeren Wechselbewegungen gekommen ist, liegt insbesondere daran, dass die kassenindividuellen Zusatzbeiträge – vor allem der großen Kassen – bisher noch sehr eng am aktuellen Durchschnitt von 0,83 Prozent liegen. Experten erwarten jedoch bereits in naher Zukunft deutlich stärkere Schwankungsbreiten. Zugleich zeigen sich die GKV-Mitglieder oft noch zu träge und zu „faul“, sich zu informieren, um die Zusatzbeiträge, Leistungen und Services der Krankenkassen aktiv miteinander zu vergleichen. Dies kann sich bei stärkeren Anreizen aber schnell ändern.

„Sobald sich eine größere Krankenkasse mit spürbar höheren Zusatzbeiträgen vorwagt, wird der Markt stärker in Bewegung geraten“, prognostiziert Tanja Höllger, Geschäftsführerin bei HEUTE UND MORGEN. „Kassen, die nicht nur über den Preis argumentieren, und auch nicht nur besonders preissensitive Kunden gewinnen und binden wollen, werden sich zugleich einem stärkeren Leistungswettbewerb stellen müssen.“

Weiterhin hoher Informationsbedarf zur Beitragsreform

Bisher fühlen sich erst wenige GKV-Mitglieder (29%) wirklich gut über die aktuelle Beitragsreform informiert. Fast jeder Dritte (30%) kann sich nicht einmal daran erinnern, überhaupt von seiner Kasse über die neuen Beitragssätze und Zusatzbeiträge informiert worden zu sein.

Ganz offenbar haben die gesetzlich vorgeschriebenen Beitragsschreiben der Kassen nur mäßige Beachtung gefunden. Zugleich haben bisher erst wenige GKV-Versicherte die Zusatzbeiträge aktiv miteinander verglichen; am stärksten taten dies bisher eher wohlhabendere Versicherte, Mehrfachwechsler und Familien mit Kindern. Viele GKV-Versicherte wünschen sich zudem mehr und bessere Informationen zur Beitragsreform und zur Positionierung ihrer eigenen Krankenkasse.

Kommunikation der Krankenkassen entscheidender Wettbewerbsfaktor

Ausführlich untersucht wurde im Rahmen der aktuellen GKV-Trendstudie von HEUTE UND MORGEN und den Gesundheitsforen Leipzig daher auch die von den GKV-Mitgliedern wahrgenommene Qualität und Überzeugungskraft der Kommunikation der Krankenkassen zur Beitragsreform. Dazu wurde die Kundenwahrnehmung sechs verschiedener realer Beitragsschreiben größerer Krankenkassen als anonymisierte Muster evaluiert. Während einzelne Schreiben die Versicherten im Ganzen stärker überzeugen konnten, wurden andere als zu unverständlich, zu wenig aussagekräftig, zu wenig glaubwürdig, zu unpersönlich bzw. unsympathisch oder als zu werblich kritisiert.

Insgesamt zeigt die Studie, dass die Kommunikationspolitik der Kassen sehr deutlichen Einfluss auf die Zufriedenheit, Bindung und Weiterempfehlungsbereitschaft der Mitglieder hat. Eine offenere und mutigere Ansprache auch „sensibler“ Themen zahlt sich in der Regel dabei gegenüber eher verschleiernenden oder zu werblichen Kommunikationsformen aus.

„Hohes Kundenwissen, gepaart mit einer guten Kommunikationsstrategie und einem kundenorientierten Marketing, werden die Schlüsselfaktoren im zukünftigen Wettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung sein“, ergänzt Nicole Schuldt von den Gesundheitsforen Leipzig.

Studienbestellung

Die komplette 130-seitige GKV-Trendstudie „Nach der Beitragsanpassung ist vor der Beitragsanpassung“ mit vielen weiteren Detailergebnissen zum Wissensstand und Wissensbedarf der GKV-Mitglieder, zur Wahrnehmung der Kommunikation der eigenen Krankenkasse und zur Wechselneigung aufgrund der Beitragsreform, kann direkt über die HEUTE UND MORGEN GmbH oder über die Gesundheitsforen Leipzig bezogen werden.

Weitere Studieninformationen:

<http://www.heuteundmorgen.de/frontend/media/files/studienflyer-gkv-beitragskommunikation.pdf>

Kontakt

Tanja Höllger
Geschäftsführerin
HEUTE UND MORGEN GmbH
Von-Werth-Str. 33-35
50670 Köln
Telefon: 0221 - 99 50 05 - 12
E-Mail: tanja.hoellger@heuteundmorgen.de
www.heuteundmorgen.de

Nicole Schuldt
Projektmanagerin
Gesundheitsforen Leipzig GmbH
Telefon: 0341 - 98 988 - 335
E-Mail: schuldt@gesundheitsforen.net
www.gesundheitsforen.net