



# Kundenerwartungen an Krankenzusatzversicherungen

Wahrnehmung, Motive und Produktpräferenzen aus Privatkundensicht

# Hintergrund der Studie

Bereits in den Jahren 2011 und 2013 nahm YouGov mit repräsentativen Befragungen Kundenerwartungen und Absatzpotenzial von privaten Krankenzusatzversicherungen unter die Lupe. Auch im Jahr 2015 hat das Thema vor dem Hintergrund **steigender Beitragssätze** und **höherer Lasten** in der gesetzlichen Krankenversicherung nichts an Aktualität eingebüßt.

Wie wirken sich die aktuellen Entwicklungen im Gesundheitssystem auf **Absatzpotenzial, Anforderungen** und **Wünsche** hinsichtlich privater Krankenzusatzversicherungen aus? Welche **Entwicklungen** lassen sich im Zeitverlauf beobachten?

Die Neuauflage der Studie „Kundenerwartungen an Krankenzusatzversicherungen“ soll Ihnen dabei als **Entscheidungsgrundlage für Vertriebssteuerung und Marketing** dienen.

Mögliche Highlight-Themen befinden sich noch in Diskussion. Falls Sie Wünsche hinsichtlich möglicher Interessenschwerpunkte haben, freuen wir uns über einen Austausch mit Ihnen.

# Insights

## Die Studie beantwortet u. a. folgende Fragen:

1. Wie gut fühlt man sich durch **gesetzliche Krankenkasse** versorgt? Wo werden Lücken wahrgenommen?
2. Was sind die am häufigsten abgeschlossenen Krankenzusatzversicherungen? Wie groß ist die **Abschlussbereitschaft**?
3. Was sind **Gründe für und gegen** den Abschluss?
4. Was für Erwartungen werden an die **Produktausgestaltung** gestellt?
5. Wie sieht der typische **Kaufentscheidungsprozess** bei Abschließen von Krankenzusatzversicherungen aus? Was sind wichtige Impulse für den finalen Abschlusspunkt und die gewählte Marke?
6. Welche Entwicklung zeigt sich im **Zeitvergleich** zu 2013?

# Die Studie im Überblick

## Ihr Vorteil

- offenbart Trends in der Absatzentwicklung im privaten Versicherungsmarkt
- bietet eine Entscheidungsgrundlage für Vertriebssteuerung und Marketing
- Bedürfnisse und Abschlussabsichten werden deutlich und können für eine optimale Ansprache genutzt werden

## Bericht

- 80-seitiger Bericht erscheint Anfang 2016

## Methodik

- Online-Befragung von n=1.000 gesetzlich Krankenversicherten, ca. n=200 Abschließer einer privaten Krankenzusatzversicherung
- Befragung im YouGov Online-Panel (z. Zt. 140.000 Mitglieder, weiter wachsend)

# Studiensteckbrief

<b>Befragungsmethode</b>	15-minütige Online-Interviews
<b>Befragungszeitraum</b>	Oktober 2015
<b>Stichprobe</b>	Gesetzlich Krankenversicherte
<b>Stichprobengröße</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• n=1.000 Befragte</li><li>• 18 – 59 Jahre; repräsentative Verteilung nach Alter, Geschlecht, Bildung, Region und Versicherungsstatus</li></ul>
<b>Ergebnisse</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• PowerPoint-Bericht mit ca. 80 Seiten</li><li>• Grafische Ergebnisdarstellung für Gesamtstichprobe und Subgruppen</li><li>• Management Summary mit Empfehlungen</li></ul>
<b>Erscheinungsdatum</b>	Anfang 2016

# Untersuchungsinhalte

**Zeitvergleich mit  
2013**

## Generelle Abschlussbereitschaft

- Identifizieren der generellen Abschlussbereitschaft bzw. Detail-Befragung zum bereits getätigten Abschluss

## Versorgung durch gesetzliche Krankenversicherung

- Wie wird die Versorgung durch die gesetzliche Krankenversicherung eingeschätzt? Wo werden Lücken gesehen?

## Customer Journey (differenziert nach Abschlussplanern / Abschließern)

- Informationsquellen, Internet-Vergleichsseiten, Tarifrrechner, Vertriebswegeakzeptanz bzw. -nutzung, relevante Leistungen / Bausteine

## Maximum Difference Scaling / Impact Check

- Identifizierung relevanter Leistungsmerkmale und anderer Kriterien, die beim Abschluss einer privaten Krankenzusatzversicherung eine Rolle spielen

## Highlight Thema

- Mögliche Highlight-Themen befinden sich noch in Diskussion. Falls Sie Wünsche hinsichtlich möglicher Interessenschwerpunkte haben, freuen wir uns über einen Austausch mit Ihnen.

# Bestellformular

Bestellung per E-Mail an [info@yougov.de](mailto:info@yougov.de) oder per FAX +49 221 420 61-100 an Martin Stolze

Hiermit bestelle ich verbindlich (bitte ankreuzen):

- |  | Listenpreis |
|--|-------------|
| <input type="checkbox"/> Studie „Kundenerwartungen an Krankenzusatzversicherungen“ | 5.500 EUR   |
| <input type="checkbox"/> Eine Zusatzfrage exklusiv inkl. Erhebung und Auswertung   | 450 EUR     |

Wir behalten uns vor, diese Studie bei weniger als 5 Frühbuchern zu einem späteren Zeitpunkt durchzuführen.

Mit unserer Bestellung akzeptieren wir die [AGB](#) und die Regelungen zu [Regelungen zu Mehrbezieherstudien](#).

*alle Preise zzgl. gesetzl. MwSt.*

<b>Name, Vorname:</b> _____	<b>Telefon:</b> _____
<b>Unternehmen:</b> _____	<b>E-Mail:</b> _____
<b>Funktion, Abteilung:</b> _____	<b>Ort, Datum:</b> _____
<b>Straße:</b> _____	<b>Unterschrift:</b> _____
<b>PLZ, Ort:</b> _____	_____

# Haben Sie Fragen?

Sprechen Sie uns gerne an.



**Martin Stolze**

Manager Marketing

T +49 221 42061 - 420

F +49 221 42061 - 100

[Agathe.Kornek@yougov.de](mailto:Agathe.Kornek@yougov.de)