

Continentale-Studie 2000:
Informiertheit und Kriterien
zur PKV und GKV

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

Impressum

pkv-ratgeber

Juni 2002

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

Alle Rechte vorbehalten. Nachdruck nur
mit Genehmigung des Herausgebers.

Vorwort

Information wird immer mehr zum höchsten Gut – schließlich reden wir nicht umsonst von der "Informationsgesellschaft" als Nachfolgerin der Industriegesellschaft. Die Continentale Krankenversicherung hat es sich zur Aufgabe gemacht, zu informieren – seriös und objektiv. Das können wir auf der Basis unserer langjährigen Erfahrung als einer der führenden Krankenversicherer Deutschlands leisten – unterstützt werden wir dabei von einem Beirat aus unabhängigen Experten aus der Versicherungsbranche. Unsere Zielgruppe sind dabei die Vermittler von Krankenversicherungen. Sie stehen für uns im Mittelpunkt, denn eine ausführliche und individuelle Beratung durch den Vermittler ist Grundvoraussetzung für die Entscheidung zwischen privater und gesetzlicher Krankenversicherung sowie für die Auswahl eines konkreten Tarifs.

Zwei Fragen sind aus unserer Sicht entscheidend: Wie gut informiert sind Kunden und Interessenten der PKV? Und wie gut informiert sind Vermittler über den Informationsstand ihrer Kunden sowie die Kriterien, die aus Kundensicht bei der Entscheidung für eine PKV ausschlaggebend sind?

Mit der vorliegenden Continentale-Studie 2000 können wir beide Fragen beantworten.

Ein großer Teil der Bevölkerung ist sehr schlecht über PKV und GKV informiert. Wichtige Vorteile der PKV sind einem großen Teil der Menschen unbekannt – sogar vielen Privatversicherten. Dafür werden der GKV Vorteile zugeschrieben, die sie gar nicht hat, die aber Leistungen der PKV sind. Positiv für Vermittler: Sie sind neben Familie und Freunden die Hauptinformationsquelle zur PKV. Versicherungsvergleiche, die in der Branche immer wieder für Aufregung sorgen, haben eine weit geringere Bedeutung als angenommen.

Bei den Kriterien der Bevölkerung für die Auswahl einer PKV gab es Überraschungen. Denn ein niedriger Einstiegsbeitrag ist keineswegs das Hauptkriterium, wie oft angenommen. Beitragsstabilität und Flexibilität des Versicherungsschutzes sind den Menschen weitaus wichtiger. Und auf Leistungen der PKV, die oft als Klischee für diese Versicherungen herhalten, wie kürzere Wartezeiten und bessere Versorgung im Krankenhaus, können weit mehr Menschen verzichten als zum Beispiel auf gute Versorgung mit Heil- und Hilfsmitteln.

Dank dieser Informationen sind die Vermittler besser im Bild: Sie können auf dieser Basis die Kunden da abholen, wo sie stehen; können fundiert und zielgerichtet beraten. Und zu guter Beratung möchten wir unseren Beitrag leisten. Nicht nur mit unseren Bevölkerungsbefragungen, die es in Zukunft regelmäßig geben wird, sondern auch mit unseren PKV-Foren für Vermittler. Diese Möglichkeit, Informationen unter anderem von namhaften Experten der Versicherungsbranche aus erster Hand zu erhalten, wollen wir von nun an alljährlich geben.

Continentale Krankenversicherung a.G.

I. Grundlagen

Die Entscheidung zwischen gesetzlicher und privater Krankenversicherung ist eine Entscheidung für das ganze Leben. Und auch die Auswahl eines konkreten Versicherers wird mit zunehmendem Alter immer verbindlicher. Aber auf welcher Basis treffen die Menschen diese Entscheidungen? Die Continentale Studie 2000 beschäftigt sich mit drei Schwerpunktthemen:

Welche Informationsquellen nutzt die Bevölkerung, um sich über PKV und GKV zu informieren?

Wie gut ist die Bevölkerung über PKV und GKV informiert?

Welche Kriterien hat die Bevölkerung für die Auswahl einer konkreten privaten Krankenversicherung?

Grundgesamtheit
repräsentativ:
1461 Befragte

Befragt wurden zu diesen Themen bundesweit insgesamt 1461 Menschen, davon hatten 206 eine private Vollkostenversicherung abgeschlossen. Mit dieser hohen Grundgesamtheit ist die Studie repräsentativ. Die soziodemografischen Merkmale der Grundgesamtheit entsprechen denen der Gesamtbevölkerung. Die Anzahl der Privatversicherten ist hoch genug, um Abweichungen in dieser Teilgesamtheit betrachten zu können. Eine weitere Unterteilung der Teilgesamtheit der Privatversicherten, zum Beispiel nach Alter, Bildung oder Geschlecht, ist allerdings nur noch bei massiven Abweichungen von den Durchschnittswerten möglich.

Die Untersuchungsergebnisse wurden in Zusammenarbeit mit dem Meinungsforschungsinstitut Emnid ermittelt. Erhebungsinstrument war eine telefonische Mehrthemenbefragung in der Zeit vom 26. November bis zum 2. Dezember 1999. Bei mehreren gleichrangigen Antwortmöglichkeiten wurde die Reihenfolge der Antwortmöglichkeiten zufallsgeneriert.

II. Informationsquellen

1. Die Bevölkerung nutzt zur Information über private Krankenversicherungen nur relativ wenige Quellen. Familie und Ein-Firmen-Vertreter sind dabei die wichtigsten Informationsquellen.

Persönliches Umfeld
und Ein-Firmen-Vertreter
sind die wichtigsten
Informationsquellen

Die Bevölkerung wurde gleich zwei Mal gefragt, welche Informationsquellen sie nutzen würden, um sich über eine private Krankenversicherung zu informieren. Einmal ohne Antwortvorgabe als offene Frage, dann als geschlossene Frage mit einer ganzen Liste möglicher Informationsquellen. Dabei zeigte sich ein völlig unterschiedliches Antwortverhalten. Bei der offenen Frage liegen "Bekannte/Freunde/Familie" mit 24 Prozent Nennungen knapp vor Ein-Firmen-Vertretern mit 21 Prozent. Schon mit gehörigem Abstand folgen "Prospekte und sonstiges Informationsmaterial der Versicherer" mit 12 Prozent, Verbraucherorganisationen/Verbraucherzentralen mit 10 Prozent und Printmedien mit ebenfalls 10 Prozent. Das Internet wird von 7 Prozent der Bevölkerung zur Information über die PKV genutzt. Makler und Mehrfachagenten werden nur von 5 Prozent der Bevölkerung genannt (Platz 8 von 14 Nennungen), ebenso Versicherungsvergleiche (Platz 9). Und nur 3 Prozent der Befragten gaben an, Wirtschaftsmagazine als

Informationsquelle zum Thema PKV zu nutzen (Platz 11). Statistisch nutzen die Deutschen 1,5 Informationsquellen.

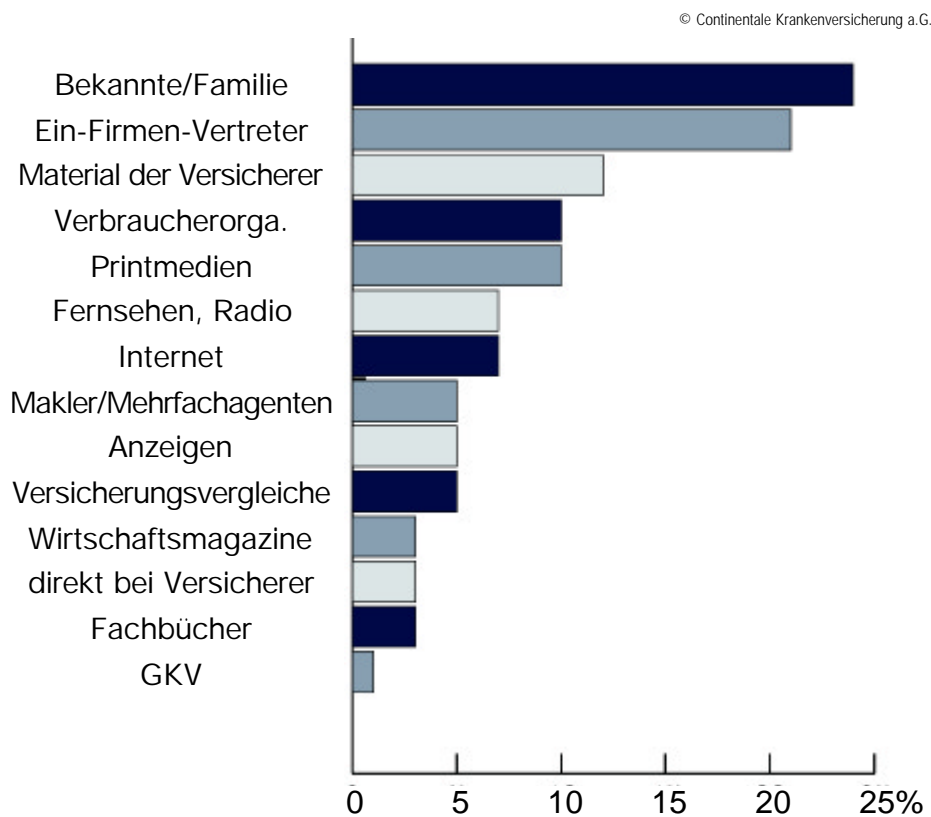
Ganz anders sieht es aus, wenn man den Menschen eine Liste mit Antwortvorgaben zur Hand gibt. Dann werden zur Information über die PKV statistisch von jedem Deutschen 4 verschiedene Quellen genutzt.

Bei der gestützten Frage belegen ebenfalls "Bekannte/Freunde/Familie" den ersten Platz. Sie werden von 55 Prozent der Bevölkerung genannt. Auf dem zweiten Platz folgen aber schon Verbraucherorganisationen und Verbraucherzentralen mit 52 Prozent. Mit einigem Abstand belegen Versicherungsvergleiche den dritten Platz (42 Prozent), gefolgt von Printmedien und Informationsmaterial der Versicherer mit jeweils 38 Prozent. Versicherungsvertreter belegen mit 36 Prozent bei der gestützten Abfrage erst den 6. Rang. Makler und Mehrfachagenten spielen auch hier eine relativ geringe Rolle: Sie werden von 17 Prozent der Bevölkerung genutzt (Rang 12) und liegen damit noch hinter dem Medium Internet und Fachbüchern(!), die von jeweils 20 Prozent genannt wurden.

Unterschiede zwischen ungestützter und gestützter Frage

Das bei einer gestützten Abfrage wesentlich mehr Nennungen erzielt werden als bei einer ungestützten, ist normal. Interessanter ist eine andere Frage: Wie erklären sich die erheblichen Unterschiede in der Rangfolge der Quellen? "Bekannte/Freunde/Familie" belegen zwar bei beiden Fragen den

Informationsquellen der Bevölkerung zur privaten Krankenversicherung (ungestützt)



Nennen Sie bitte die Informationsquellen, die Sie nutzen würden, um sich über eine private Krankenversicherung zu informieren?

N=1461

Mehrfachnennungen waren möglich, ungestützte Frage

ersten Rang, aber die Ein-Firmen-Vertreter, die bei ungestützter Abfrage mit eindeutigen Abstand den zweiten Platz belegen, landen bei gestützter Frage nur noch auf Rang 6. Umgekehrt spielen Versicherungsvergleiche bei ungestützter Abfrage mit Rang 10 so gut wie keine Rolle; bei gestützter Abfrage scheinen sie hingegen mit Rang 3 eine der wichtigsten Informationsquellen.

Erklären kann man diese Abweichung damit, daß Menschen in Befragungen dazu neigen, sozial erwünschtes Verhalten zu zeigen. Die Antwort auf die offene Frage spiegelt wahrscheinlich die Realität relativ gut wider: Die Quellen, die den Menschen ohne Hilfe einfallen, werden auch in Wirklichkeit genutzt. Sobald eine Liste mit verschiedenen Quellen vorliegt, ist die Neigung groß, möglichst viele und sozial anerkannte Quellen zu nennen. Als moderner, kritischer Verbraucher informiert man sich schließlich umfassend – fragt Freunde, geht zur Verbraucherzentrale, wälzt Zeitschriften und Fachbücher, surft im Internet und vieles mehr. Zumindest wird es gerne behauptet. In Wirklichkeit – nach den ungestützten Angaben der Menschen – fragen sie Freunde und gehen zum klassischen Ein-Firmen-Vertreter. Daß sich jeder zweite Bürger an Verbraucherzentralen wendet, wenn er sich für

Spontane Antworten zeigen wirkliches Verhalten – gestützte Antworten sozial erwünschtes Verhalten

Informationsquellen zur PKV

Medium	Ungestützt (%)	Rang	Gestützt (%)	Rang
Bekannte/Freunde/Familie	24	1	55	1
Ein-Firmen-Vertreter	21	2	36	6
Info-Material der Versicherer	12	3	38	5
Verbraucherorganisationen/ Verbraucherzentralen	10	4	52	2
Printmedien	10	5	38	4
Fernsehen/TV/Radio	7	6	30	7
Internet	7	7	20	11
Makler und Mehrfachagenten	5	8	17	12
Anzeigen der Versicherer	5	9	22	9
Versicherungsvergleiche	5	10	42	3
Wirtschaftsmagazine	3	11	27	8
Anruf beim Versicherer	3	12	3	13
Fachbücher	3	13	21	10
Gesetzliche Krankenkassen	1	14	1	14
Nennungen pro Person	1,49		4,16	

eine private Krankenversicherung interessiert, entspricht nicht der Wirklichkeit. Und was ist die Realität? Daß 3 Prozent der Menschen zum Fachbuch greifen, um sich über die PKV zu informieren, wie ungestützt behauptet, oder 21 Prozent, wie gestützt? Mit Sicherheit sind es eher die 3 Prozent.

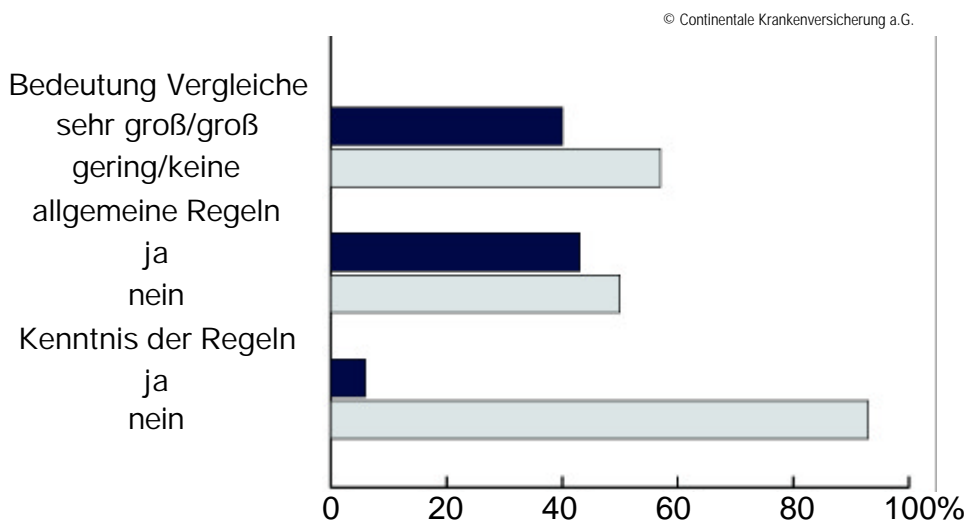
2. Ratings und Rankings wird vertraut, obwohl das Wissen darüber sehr gering ist.

40 Prozent der Deutschen sagen, Versicherungsvergleiche hätten für sie bei der Auswahl einer privaten Krankenversicherung sehr große oder große Bedeutung. Bei den 30- bis 39jährigen sind es 46 Prozent, bei den 40- bis 49jährigen sind es sogar 51 Prozent. Bildungsniveau und Haushaltsnettoeinkommen haben hingegen keine eindeutige Auswirkung auf die Bedeutung von Vergleichen. Diese scheinbar hohe Bedeutung widerspricht der Tatsache, daß Versicherungsvergleiche nur 5 Prozent der Bevölkerung in den Sinn kamen, als nach möglichen Informationsquellen zum Thema PKV gefragt wurde.

Ein großer Teil der Menschen hält Versicherungsvergleiche für nachvollziehbar erstellt: 43 Prozent stimmten der Aussage zu, Vergleiche würden nach "objektiven, vergleichbaren und allgemein anerkannten Regeln" aufgestellt. Ostdeutsche stimmen dieser Einschätzung überdurchschnittlich häufig zu (50 Prozent gegenüber 32 Prozent bei den Westdeutschen), ebenfalls Frauen (47 Prozent, gegenüber 39 Prozent bei den Männern). Auch Menschen zwischen 30 und 39 Jahren (51 Prozent) sowie 40 bis 49 Jahren (52 Prozent) glauben besonders oft an anerkannte Regeln für Vergleiche. Eine völlige Fehleinschätzung, denn solche Regeln gibt es nicht.

43 Prozent glauben an Rating-Regeln

Versicherungsvergleiche: Bedeutung, Glauben an allgemeine, objektive Regeln und Kenntnis der Regeln



1. Kommen wir zu Versicherungsvergleichen, wie sie immer häufiger in Medien veröffentlicht werden. Welche Bedeutung haben/hätten diese Vergleiche für Sie bei der Auswahl einer privaten Krankenversicherung?
 2. Glauben Sie, daß diese Vergleiche nach objektiven, vergleichbaren und allgemein anerkannten Regeln aufgestellt werden?
 3. Kennen Sie diese Regeln?
 N=1461

Rund 40 Prozent der Bevölkerung geben also an, sie würden Vergleiche bei der Auswahl einer PKV zur Rate ziehen, und meinen, diese würden nach bestimmten objektiven Regeln aufgestellt. Aber nur 6 Prozent der Deutschen sagen, sie würden diese Regeln kennen. Da es diese Regeln nicht gibt, ist dies auf den ersten Blick nicht so erstaunlich. Aber wenn 40 Prozent der Bevölkerung meinen, es gebe Regeln und auf Vergleiche vertrauen, dann ist das bei mindestens 34 Prozent ein blindes Vertrauen: Sie geben ja zu, die Regeln nicht zu kennen.

Nur 6 Prozent meinen, Regeln für Vergleiche zu kennen

Durch dieses blinde Vertrauen wird die Wirkung von Versicherungsvergleichen eingeschränkt. Da jeder Versicherungsvergleich nämlich andere Ergebnisse hat und das Entstehen dieser Ergebnisse für die Menschen offensichtlich nicht nachvollziehbar ist, heben sich die Vergleiche in der Wirkung auf.

III. Informiertheit zu PKV und GKV

1. Der Wissensstand über die private Krankenversicherung und die Unterschiede zwischen der privaten und gesetzlichen Krankenversicherung ist gering.

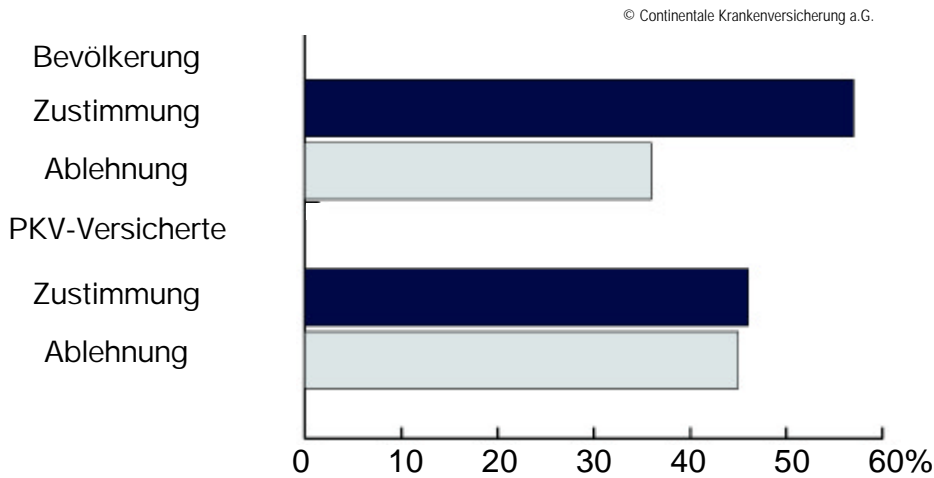
Wenn Menschen sich zwischen PKV und GKV entscheiden, dann sollten sie erst einmal über die beiden Systeme und ihre Unterschiede informiert sein. Doch es gibt gravierende Informationslücken bei weiten Teilen der Bevölkerung. Dies ist auch für diejenigen von großer Bedeutung, die Menschen bei der Wahl zwischen PKV und GKV beraten. Denn Informationsdefizite gibt es auf Gebieten, mit denen vor der Untersuchung kaum zu rechnen war. Wenn es zum Beispiel – bei einem Beratungsgespräch – um Selbstbeteiligungen geht, gehen viele Menschen davon aus, sie müssten diese Selbstbeteiligung bei jeder Rechnung bezahlen. In der PKV ist das aber die Ausnahme, in der Regel wird die Selbstbeteiligung jährlich berechnet. Die Uninformiertheit der Bevölkerung erstreckt sich auf viele, zum Teil zentrale Bereiche.

So sind 57 Prozent der Bevölkerung davon überzeugt, in der PKV könne der Versicherer Leistungen einfach kürzen oder streichen. In der GKV hingegen könne dies nicht geschehen, denn die Leistungen seien gesetzlich garantiert. Dabei ist es in Wirklichkeit genau umgekehrt: In der PKV sind vertraglich vereinbarte Leistungen ein Leben lang garantiert. In der GKV kann der Gesetzgeber hingegen Leistungen kürzen oder streichen. Doch obwohl er von dieser Möglichkeit in den vergangenen Jahren mehrmals Gebrauch gemacht hat, geht die Mehrheit der Bevölkerung vom Gegenteil aus. Diese Uninformiertheit ist übrigens relativ unabhängig von Alter, Bildungsniveau oder Haushaltsnettoeinkommen der Befragten. Lediglich Befragte zwischen 30 und 39 Jahren, Personen mit sehr hoher formaler Bildung sowie die höchsten und niedrigsten Einkommensgruppen sind etwas besser informiert als der Durchschnitt. In keinem Fall glauben aber weniger als 50 Prozent an die Leistungsgarantie der GKV.

57 Prozent glauben an Leistungsgarantie in der GKV

Wenn schon in der Gesamtbevölkerung ein zentrales Argument für die PKV nicht bekannt ist, kennen dann denn wenigstens die Privatversicherten die

Leistungsgarantie in der gesetzlichen Krankenversicherung – keine Leistungsgarantie in der privaten Krankenversicherung ?



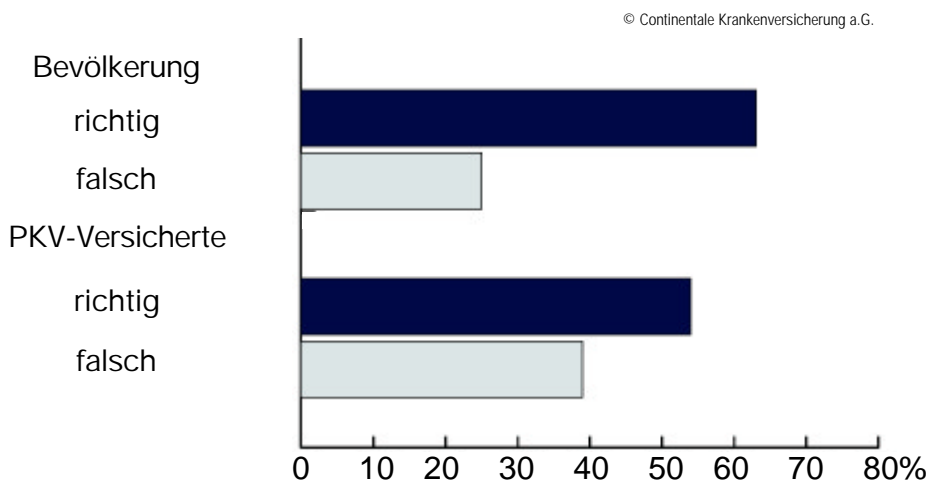
Trifft diese Aussage Ihrer Meinung nach auf die gesetzliche Krankenversicherung zu?
 Die Leistungen in der gesetzlichen Krankenversicherung sind garantiert, in der privaten Krankenversicherung kann der Versicherer Leistungen kürzen oder streichen?
 N=1461, PKV-Versicherte N=207

lebenslange Leistungsgarantie? Selbst hier wissen nur 45 Prozent der Versicherten Bescheid. 46 Prozent waren der Ansicht, die PKV könne Leistungen im Gegensatz zur GKV kürzen oder streichen. 9 Prozent hatten keine Meinung. Den privaten Krankenversicherern ist es also nicht gelungen, auch nur die Mehrheit der eigenen Versicherten über ein zentrales Argument für die PKV und eine wesentliche Motivation für einen Vertragsabschluß zu informieren.

Fast die Hälfte der PKV-Versicherten kennt die Leistungsgarantie der PKV nicht

Auch beim Thema "Selbstbeteiligung" gibt es erheblichen Informationsbedarf. 63 Prozent der Befragten sind der Ansicht, in der PKV würde eine Selbstbeteiligung bei jeder Rechnung abgezogen. Dies ist in Wirklichkeit

Selbstbeteiligung in der privaten Krankenversicherung bei jeder Rechnung?



Die private Krankenversicherung kann eine komplizierte Angelegenheit sein. Sagen Sie bitte, ob Ihrer Meinung nach folgende Aussage über die private Krankenversicherung richtig oder falsch ist.
 Wenn eine Selbstbeteiligung vereinbart wurde, muß dieser Betrag bei jeder Rechnung gezahlt werden.
 N=1461, PKV-Versicherte N=207

nur bei sehr wenigen Tarifen der Fall. Wenn überhaupt eine Selbstbeteiligung vorgesehen ist, geht man sonst von einer Selbstbeteiligung pro Jahr aus. Um so erstaunlicher ist es, daß dies selbst 54 Prozent der PKV-Versicherten nicht wissen. Sie denken, wie die Mehrheit der Bevölkerung, an eine Selbstbeteiligung pro Rechnung, obwohl das beim größten Teil der Versicherten, die diese falsche Meinung haben, selbst nicht der Fall sein kann.

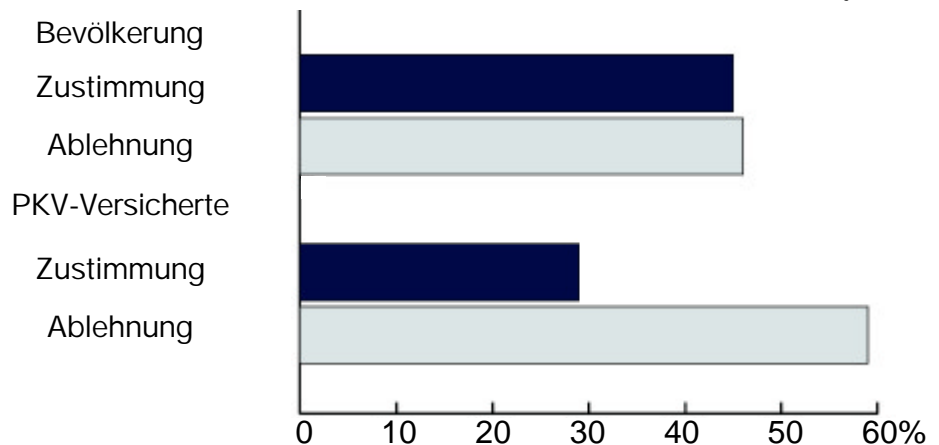
Beim Thema "Beitragsstabilität" ist die Bevölkerung ebenfalls falsch informiert. So stimmen 45 Prozent der Menschen in Deutschland der Aussage zu: "Die gesetzliche Krankenversicherung wird anders als die private nicht jedes Jahr teurer." Nur 46 Prozent halten die Aussage für falsch, 9 Prozent hatten keine Meinung – und das angesichts häufiger Beitragssteigerungen der GKV, über die in den Medien intensiv berichtet wurde. Dabei gibt es in der GKV gleich vier Möglichkeiten der Beitragssteigerung, und zwar durch:

- Erhöhung des Beitragssatzes,
- die automatische Erhöhung des absoluten Beitrages mit jeder Lohn- oder Gehaltserhöhung, da der Krankenkassenbeitrag ja prozentual vom Einkommen erhoben wird,
- die jährliche Anhebung der Beitragsbemessungsgrenze für freiwillig Versicherte,
- Leistungskürzungen in der GKV, die bei gleichem Beitrag ja ebenfalls eine Preissteigerung bedeuten.

Personen mit einem Einkommen oberhalb der Beitragsbemessungsgrenze und Privatversicherte sind bei diesem Thema besser informiert als der Durchschnitt, obwohl auch bei diesen Gruppen der Anteil der falschen Antworten relativ hoch ist. 29 Prozent der Privatversicherten irren sich, bei den Personen mit einem Einkommen oberhalb der Beitragsbemessungsgrenze sind es 34 Prozent.

Beitragsstabilität in der gesetzlichen Krankenversicherung – keine Beitragsstabilität in der privaten Krankenversicherung?

© Continentale Krankenversicherung a.G.



Trifft diese Aussage Ihrer Meinung nach auf die gesetzliche Krankenversicherung zu?
Die gesetzliche Krankenversicherung wird anders als die private nicht jedes Jahr teurer.
N=1461, PKV-Versicherte N=207

45 Prozent glauben an Beitragsstabilität in der GKV

Aufklärungsbedarf herrscht ebenfalls beim Thema "Rückkehr von der PKV in die GKV". 36 Prozent der Bevölkerung sind der Meinung, eine Rückkehr von der PKV in die GKV sei ohne Probleme möglich. Selbst 28 Prozent der Privatversicherten sind dieser Ansicht. Dabei hat der Gesetzgeber diese Möglichkeit weitgehend ausgeschlossen; die Entscheidung für die PKV ist eine Entscheidung für das ganze Leben. Auch jüngere Menschen, die sich eventuell zwischen PKV und GKV entscheiden wollen, sind nicht besser informiert als der Durchschnitt, ganz im Gegenteil: Unter den 30- bis 39jährigen ist der Anteil der falsch informierten mit 41 Prozent sogar am größten; am besten informiert sind die 50- bis 59jährigen (32 Prozent falsche Antworten).

Fehlende Information zur Rückkehr von der PKV in die GKV

Mißverstanden werden in der Bevölkerung zwei zentrale Instrumente der PKV zur Stabilisierung der Beiträge: Beitragsrückerstattungen und Selbstbeteiligung. 57 Prozent der Menschen in Deutschland sind der Ansicht, Beitragsrückerstattungen und Selbstbeteiligungen dienen dazu, die monatlichen Kosten einer PKV "zu verschleiern". Dieser Ansicht sind immerhin auch 34 Prozent der Privatversicherten. Der Branche ist es also nicht gelungen, der Öffentlichkeit die positive Wirkung dieser Instrumente zu verdeutlichen; selbst ein Drittel der eigenen Versicherten ist mißtrauisch und unterstellt den Versicherern negative Absichten.

Mißtrauen gegenüber Beitragsrückerstattung und Selbstbeteiligung

2. Positive Leistungselemente der PKV sind punktuell bekannt.

Die Bevölkerung ist zwar insgesamt mangelhaft über PKV, GKV und die Unterschiede zwischen den beiden Systemen informiert, aber zumindest einige Vorteile der PKV sind den Menschen bekannt.

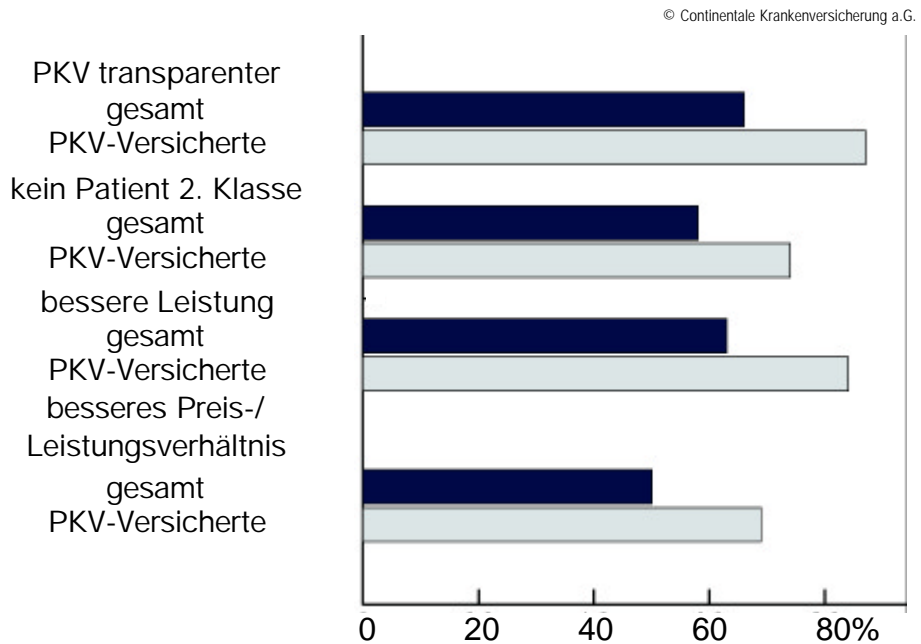
66 Prozent der Bevölkerung stimmen der Aussage zu, in der PKV hätten sie mehr Kontrolle und Transparenz über die Abrechnungen von Ärzten. Bei den Privatversicherten sind sogar 87 Prozent dieser Ansicht. Eine positive Beurteilung also, die aber vor dem Hintergrund der negativen Meinungen nur geringe Bedeutung hat, zum Beispiel bei den Aspekten Leistungsgarantie und Beitragsstabilität, die fälschlicherweise der GKV zugebilligt werden.

Leistungsvorteile der PKV sind bekannt

Aber auch in einem weitaus entscheidenderem Punkt werden der PKV Vorteile zugebilligt. "Die PKV garantiert mir, anders als die GKV, daß ich nicht zum Zweiter-Klasse-Patient abrutsche." Dieser Aussage stimmen 58 Prozent der Bevölkerung zu, nur 34 Prozent sind vom Gegenteil überzeugt. Bei den PKV-Versicherten beträgt die Zustimmung sogar 74 Prozent. Der PKV wird zwar von der Mehrheit keine lebenslange Leistungsgarantie zugebilligt, langfristig fühlen sich die Menschen in der PKV aber trotzdem besser aufgehoben als in der GKV. Diese Ansicht könnte sich in Zukunft noch verstärken, wenn die Menschen die immer neuen Leistungskürzungen der GKV auch wahrnehmen, was zur Zeit ja nur bedingt der Fall ist.

Noch positiver wird die PKV unter dem Aspekt "Leistung" beurteilt. 63 Prozent der Bevölkerung sind der Meinung, die Leistungen in der PKV seien umfangreicher als in der GKV. Bei den Privatversicherten sind es sogar 84 Prozent. Auch hier ist vor dem Hintergrund weiterer Leistungseinschränkungen der GKV damit zu rechnen, daß der Leistungsvorsprung der PKV in Zukunft noch deutlicher wahrgenommen wird.

Vorteile der privaten Krankenversicherung gegenüber der gesetzlichen Krankenversicherung



Welche Aussagen treffen Ihrer Meinung nach auf die private Krankenversicherung zu?

1. Bei der privaten Krankenversicherung habe ich mehr Kontrolle und Transparenz über die Abrechnungen der Ärzte.
2. Die PKV garantiert mir, daß ich nicht zum Zweiter-Klasse-Patient abrutsche.
3. Der Leistungsumfang der privaten Krankenversicherung ist umfangreicher als der der gesetzlichen.
4. Das Preis-/Leistungsverhältnis der privaten Krankenversicherung ist besser als das der gesetzlichen.

N=1461, PKV-Versicherte N=207

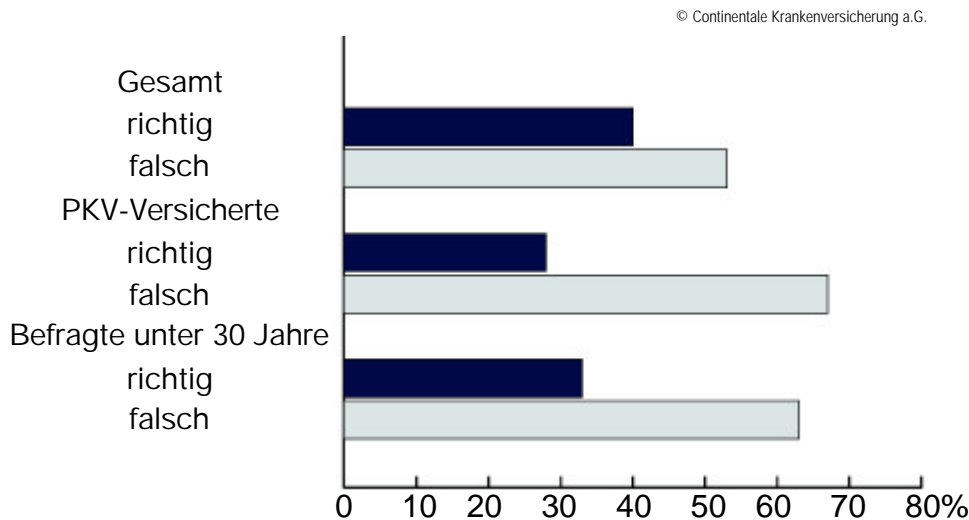
Beim Preis-/Leistungsverhältnis fällt der Vorteil für die PKV aus Sicht der Bevölkerung geringer aus, ist aber immer noch erheblich. 50 Prozent stimmen der Aussage zu, die PKV biete ein besseres Preis-/Leistungsverhältnis als die GKV. Diese Aussage bestreiten nur 39 Prozent. Bei den Privatversicherten sehen sogar 69 Prozent den Vorteil bei der PKV, 26 Prozent widersprechen.

Insgesamt werden also der PKV gegenüber der GKV eine Reihe von Vorteilen zugebilligt, die Einstellung der Bevölkerung ist aber in hohem Maße von Uninformiertheit und Mißtrauen gegenüber der PKV geprägt. Der GKV billigt man eine Leistungs- und Beitragsstabilität zu, die sie in Wahrheit nicht besitzt. Der PKV, die zumindest eine Leistungsgarantie vorweisen kann, wird diese nicht zugerechnet. Dafür werden beitragsstabilisierende Elemente der PKV wie Selbstbeteiligung und Beitragsrückerstattung nicht etwa positiv und als ein Vorbild für die GKV gesehen, sondern als negative Mittel der Verschleierung von Kosten.

Die GKV profitiert offenkundig von einem Image der staatlich Garantie, was nicht zuletzt durch Begriffe wie "gesetzliche Krankenversicherung" gefördert wird. Der PKV als Branche ist es dagegen nicht gelungen, die Vorteile des Systems der privaten Krankenversicherung ausreichend zu vermitteln – nicht einmal gegenüber den eigenen Versicherten.

Privatversicherte sehen besseres Preis-/Leistungsverhältnis in der PKV

Private Krankenversicherung nur für Alleinstehende mit gutem Einkommen?



Die private Krankenversicherung kann eine komplizierte Angelegenheit sein. Sagen Sie bitte, ob Ihrer Meinung nach folgende Aussage über die private Krankenversicherung richtig oder falsch ist. Die private Krankenversicherung ist nur für alleinstehende mit gutem Einkommen interessant. N=1461, PKV-Versicherte N=207, Befragte unter 30 Jahren N=122

3. Das Klischee von der PKV als "Versicherung für besserverdienende Singles" gilt nicht mehr.

"Die private Krankenversicherung ist nur für Alleinstehende mit gutem Einkommen interessant." Dies gilt als ein weitverbreitetes Vorurteil über die private Krankenversicherung. Dieser Aussage stimmen aber nur 40 Prozent der Bevölkerung zu, 53 Prozent halten sie für falsch. Unter den Privatversicherten lehnen sogar 67 Prozent diese Aussage ab, 28 Prozent stimmen zu. Zudem zeigt sich: Je jünger die Menschen, desto geringer glauben sie an das Vorurteil. Während von den über 60jährigen noch 43 Prozent der Meinung sind, die PKV sei nur etwas für Alleinstehende mit gutem Einkommen, sind es bei den 25- bis 29jährigen nur noch 33 Prozent. Der Anteil derer, die die Aussage ablehnen, steigt von 45 Prozent bei den über 60jährigen auf 63 Prozent bei den 25- bis 29jährigen.

IV. Kriterien für die Auswahl einer PKV

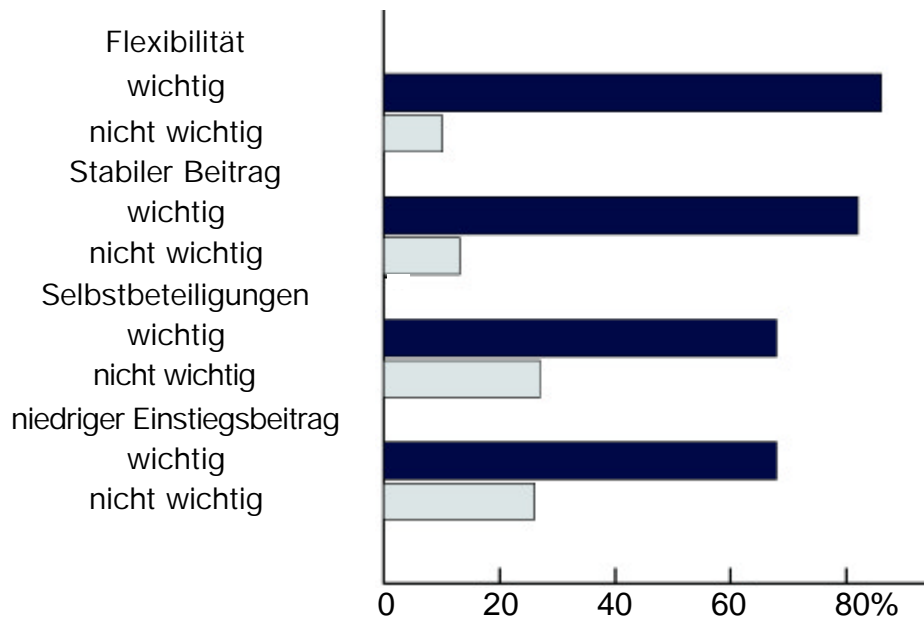
1. Flexibilität und langfristige Beitragsstabilität sind für die Verbraucher wichtiger als ein niedriger Einstiegsbeitrag.

Was ist für die Menschen am wichtigsten bei der Auswahl einer privaten Krankenversicherung? Es ist nicht der günstigste Einstiegsbeitrag, wie oft vermutet, sondern zwei andere Kriterien stehen ganz oben bei der Bevölkerung: Flexibilität und stabile Beiträge. Für 86 Prozent wäre es bei der Auswahl einer PKV am wichtig, den privaten Krankenversicherungsschutz an veränderte Lebensbedingungen anpassen zu können – vergleichbare Leistungen vorausgesetzt. Bei den jüngeren Menschen und Personen mit Abitur ist diese Möglichkeit sogar über 90 Prozent wichtig. Nur bei älteren Personen verliert sie etwas an Bedeutung. Unwichtig ist dieses Kriterium nur für 10 Prozent der Bevölkerung.

86 Prozent halten "Flexibilität" für wichtiges Kriterium

Kriterien für den Abschluß einer privaten Krankenversicherung
– gleiche Leistung der Angebote vorausgesetzt

© Continentale Krankenversicherung a.G.



Was ist Ihnen für eine private Krankenversicherung bei vergleichbaren Leistungen am wichtigsten?

1. Die Möglichkeit, den Tarif zu wechseln, wenn sich die Lebensbedingungen ändern, zum Beispiel durch Familiengründung oder Verringerung des Einkommens.
 2. Möglichst hohe Stabilität der Kosten, auch wenn der hierbei der Einstiegsbeitrag höher liegt.
 3. Die Möglichkeit, günstigere Beiträge zu zahlen, wenn Sie sich an in Anspruch genommenen Leistungen finanziell beteiligen.
 4. Der günstigste Einstiegsbeitrag.
- N=1461, Mehrfachnennung möglich

Langfristig stabile Beiträge sind für 82 Prozent wichtig, selbst wenn der Einstiegsbeitrag höher ist als bei anderen Angeboten. Auch hier gilt: Je jünger die Menschen und je höher gebildet, desto wichtiger ist das Kriterium Beitragsstabilität. Gerade also diejenigen, für die der Abschluß einer privaten Krankenversicherung besonders in Frage kommt, legen auch besonders großen Wert auf stabile Beiträge. Lediglich für 13 Prozent der Bevölkerung ist dieses Kriterium unwichtig.

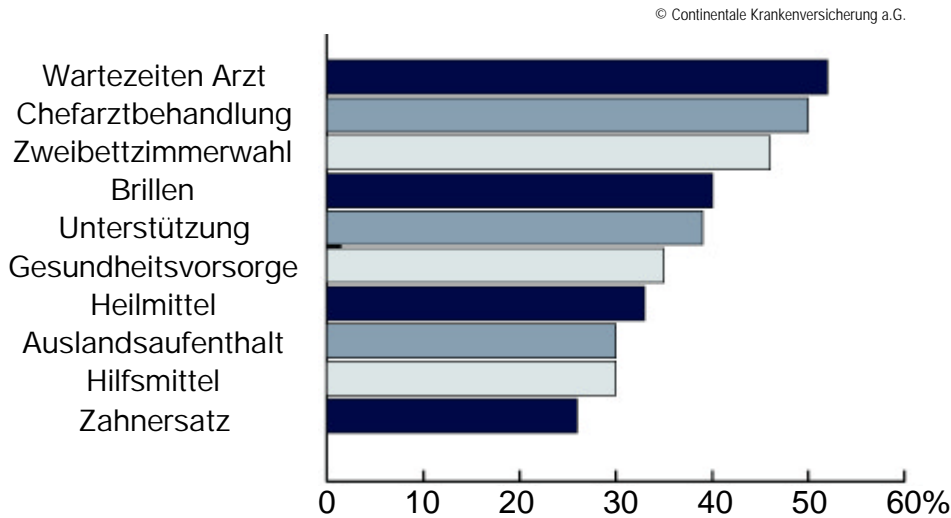
Die Möglichkeit, günstigere Beiträge durch Selbstbeteiligungen zu erreichen und ein günstiger Einstiegsbeitrag folgen mit jeweils 68 Prozent. Bei diesen beiden Kriterien zeigten sich unter den Aspekten Alter und Bildung keine besonderen Auffälligkeiten. Einzige Ausnahme: Für 34 Prozent der Menschen mit Abitur ist ein möglichst günstiger Einstiegspreis weniger wichtig. Insgesamt sind günstige Einstiegsbeiträge für 27 Prozent der Bevölkerung weniger wichtig, die Möglichkeit von Selbstbeteiligungen für 26 Prozent.

2. Mit Rücksicht auf den Beitrag sind die Verbraucher bereit, auf bestimmte Leistungen der PKV zu verzichten, zum Beispiel auf Zwei-Bett-Zimmer-Wahl im Krankenhaus und Chefarztbehandlung – je jünger, desto eher.

Die Befragten wurden dazu aufgefordert, unter 10 Leistungen der PKV diejenigen zu benennen, auf die sie am ehesten verzichten könnten. Dabei

Günstiger
Einstiegsbeitrag auf
dem letzten Rang

Verzichtbare und unverzichtbare Leistungen der privaten Krankenversicherung



Auf welche der folgenden Leistungen können Sie unter dem Aspekt "Jede Leistung kostet" bei der Privaten Krankenversicherung verzichten?
 N=1461
 Mehrfachnennungen waren möglich

sollten sie berücksichtigen, daß jede Leistung etwas kostet. Am verzichtbarsten sind für die Bevölkerung die "klassischen" Vorteile der PKV: kürzere Wartezeiten beim Arzt, Chefarztbehandlung im Krankenhaus und Zwei-Bett-Zimmer-Wahl im Krankenhaus. Rund 50 Prozent halten würden unter Kostengesichtspunkten auf diese Leistungen verzichten. Dies sind gerade die Leistungen, die dem Klischee der PKV entsprechen. Besonders oft werden die genannten drei Leistungen von den jüngeren Befragten im Alter von 25 bis 29 Jahren für verzichtbar gehalten. Ältere Befragte halten generell alle Leistungen für weniger verzichtbar als jüngere; dies gilt besonders für das Zwei-Bett-Zimmer im Krankenhaus. Hier dürfte die konkrete Leistungserfahrung eine Rolle spielen.

Klischee-Vorstellung von PKV-Leistungen verliert an Bedeutung

Am unverzichtbarsten waren den Befragten überdurchschnittliche Leistungen bei Zahnersatz, gefolgt von der überdurchschnittlichen Versorgung mit Hilfsmitteln, der Absicherung beim Auslandsaufenthalt und der überdurchschnittlichen Versorgung mit Heilmitteln. Die Leistungen Zwei-Bett-Zimmer-Wahl, Brillen und Heilmittel werden besonders von PKV-Versicherten für unverzichtbar gehalten. Hier kann neben der unterschiedlichen Leistungserfahrung im Vergleich zu GKV-Versicherten auch das durchschnittlich höhere Alter der PKV-Versicherten eine Rolle bei der Beurteilung spielen. Unerwartet ist die Platzierung der Leistungen bei der Suche nach geeigneten Ärzten und Krankenhäusern und Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge. Diese beiden Leistungen landen im Mittelfeld, werden aber immerhin für wichtiger gehalten als Zwei-Bett-Zimmer, Chefarztbehandlung, kürzere Wartezeiten und überdurchschnittliche Leistungen bei Brillen. Die Bedeutung dieser Aspekte sollte man daher nicht unterschätzen.

Eine wichtiger Bestandteil des Leistungskatalogs der PKV sind für die Deutschen Naturheilkunde und Behandlung beim Heilpraktikern. 69 Prozent der Bevölkerung sind diese Leistungen "wichtig" oder "sehr wichtig".

Hoher Stellenwert für Naturheilkunde

