

Serviceprofil: Krankenversicherungen (PKV) 2018

2,24



Globalzufriedenheit Krankenversicherungen (PKV) 2018

48 Prozent sehen Wettbewerbsvorteile

Knapp die Hälfte der privat Krankenversicherten (48 Prozent) erkennt bei ihrer Versicherung Wettbewerbsvorteile gegenüber anderen Anbietern. Als Werttreiber der Vorteilswahrnehmung erweisen sich insbesondere der Leistungsumfang und das Preis-Leistungs-Verhältnis der Krankenversicherung, die aktive Kundenbetreuung, die Erledigung von Kundenanliegen (insbesondere Schnelligkeit und fachliche Beratung) sowie die digitalen Services der Versicherung

(Kundenportal, Website). Versicherte, die mit diesen Werttreibern vollkommen oder sehr zufrieden sind, sehen in höherem Maße Wettbewerbsvorteile als nicht überzeugte Versicherte. Die größten Unterschiede sind beim Preis-Leistungs-Verhältnis und beim Leistungsumfang zu erkennen, wo 75 bzw. 72 Prozent der überzeugten Kunden ihrer Versicherung Wettbewerbsvorteile zusprechen, aber nur 24 bzw. 21 Prozent der nicht überzeugten Kunden.

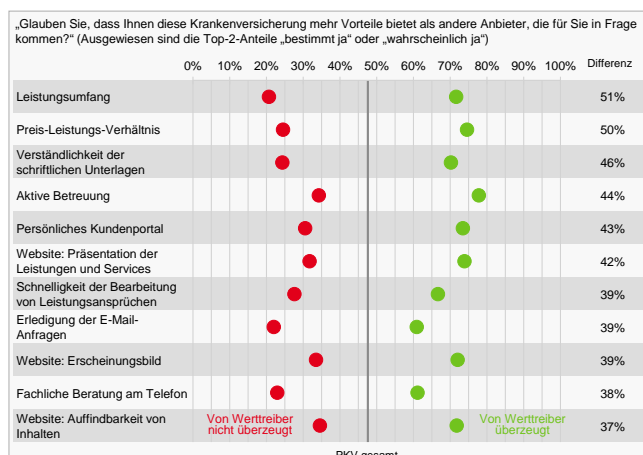
Branchensteckbrief

Geführte Interviews: 7.022, davon 5.800 zu gesetzlichen Krankenkassen und 1.222 zu privaten Krankenversicherungen

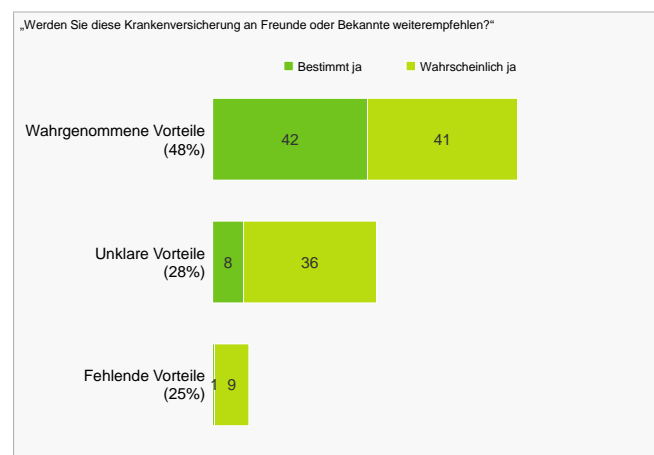
Erhebungsmethode:
Online-Interviews (CAWI)
nach soziodemografischen Kriterien
quotiert (Bevölkerung ab 16 Jahren)

Erhebungszeitraum: Oktober 2017,
Januar/Februar, April, Juli 2018

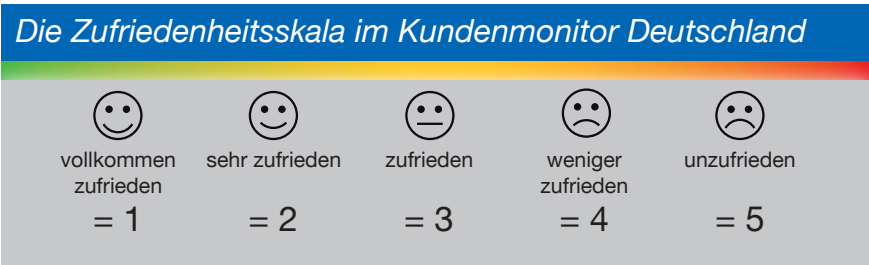
Werttreiber der Vorteilswahrnehmung



Hohe Weiterempfehlung bei Vorteilen



Die hier angegebenen Zufriedenheitswerte geben Anteile oder den errechneten Mittelwert der im Kundenmonitor Deutschland eingesetzten Skala von „vollkommen zufrieden“ bis „unzufrieden“ an.

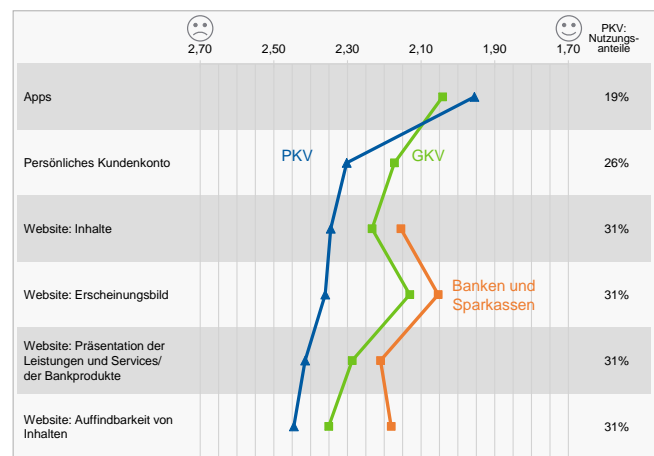


Erkannte Wettbewerbsvorteile der eigenen Versicherung gehen auch mit einer erhöhten Weiterempfehlungsabsicht einher. So werden unter den Kunden, die Vorteile wahrnehmen, 42 Prozent ihre Krankenversicherung bestimmt und 41 Prozent wahrscheinlich weiterempfehlen. Bei Kunden, für die die Vorteile unklar sind, liegen die entsprechenden Anteile bei 8 bzw. 36 Prozent. Und bei Kunden, aus deren Sicht die Vorteile fehlen, sinken sie auf 1 bzw. 9 Prozent.

Die in allen Lebensbereichen fortschreitende Digitalisierung gewinnt für private Krankenversicherungen zunehmend an Bedeutung, etwa für die Korrespondenz zwischen Versicherter und Anbieter, für die Übermittlung von Belegen im Leistungsfall oder für die Information zu Versicherungsleistungen. Laut aktuellem Kundenmonitor nutzen derzeit 31 Prozent der PKV-Versicherten die Website ihres Anbieters, 26 Prozent ein persönliches Kundenkonto und 19 Prozent Apps der Versicherung. Systemübergreifende Vergleiche zeigen allerdings auch, dass die Zufriedenheit mit der Website und dem persönlichen Kundenkonto bei privaten Krankenversicherungen geringer ausfällt als bei gesetzlichen Krankenkassen. Als Benchmarks für die Website-Gestaltung können neben der GKV auch Banken und Sparkassen herangezogen werden, die bei allen Leistungsmerkmalen zur Website bessere Kundenurteile erhalten als PKV und GKV.

Die Globalzufriedenheit der privaten Krankenversicherungen fällt mit einem Mittelwert von 2,24 niedriger aus als bei gesetzlichen Krankenkassen (2,16). Im Anbietervergleich mit vier ausgewiesenen Krankenversicherungen belegt die Debeka erneut mit einem Mittelwert von 2,04 den Spitzenplatz.

Bankkunden und GKV-Versicherte sind mit der Website zufriedener, GKV-Versicherte auch mit dem Kundenkonto



Spitzenplatz für Debeka

