

## Krankenzusatzversicherungen: Was die Kunden anspricht und begeistert

### **Aktuelle Trendstudie von HEUTE UND MORGEN untersucht Bedarfe, Abschlusspotenziale und Erfolgstreiber von Krankenzusatzversicherungen bei GKV-Versicherten.**

- Weiterhin hohe Nachfrage nach Krankenzusatzversicherungen
- Vertrieb in Kooperation mit Krankenkassen findet bei Kunden großen Zuspruch

Die große Mehrheit der Bundesbürger im jüngeren und mittleren Lebensalter ist mit den Leistungen ihrer Krankenkasse zufrieden. Optimal abgesichert fühlen sich allerdings nur 15 Prozent der 18-50-Jährigen. 44 Prozent sehen den Umfang ihrer Absicherung im Krankheits- und Pflegefall hingegen eher kritisch. Lücken werden vor allem in den Bereichen Pflegevorsorge, Zahnbehandlung, Zahnersatz sowie bei Seh-/Hörhilfen gesehen. Das Interesse an Krankenzusatzversicherungen ist daher weiterhin hoch. Für die privaten Anbieter lohnt es, dabei differenziert auf die Bedarfe und Wünsche der unterschiedlichen Zielgruppen einzugehen. Im Vertrieb sollte zudem verstärkt auch auf die Kooperation mit den Krankenkassen gesetzt werden. Davon können beide Seiten profitieren – zumal eine große Mehrheit der GKV-Mitglieder diesen Abschlussweg begrüßt.

Dies zeigt die aktuelle Trendstudie «Krankenzusatzversicherungen: Produkte, Leistungen und Services, die Kunden begeistern» des Marktforschungs- und Beratungsinstituts HEUTE UND MORGEN. Über 1.000 gesetzlich oder freiwillig GKV-Versicherte zwischen 18 und 50 Jahren wurden bevölkerungsrepräsentativ befragt. Ausführlich und für unterschiedliche Zielgruppen untersucht wurden Bedarfswahrnehmungen, Begeisterungsfaktoren, Vertriebswege und Abschlusspotenziale für Krankenzusatzversicherungen.

### **Corona-Pandemie schärft Bewusstsein für Absicherung von Gesundheitsrisiken**

Für rund 40 Prozent der 18-50-jährigen Bundesbürger sind die Themen Gesundheitsvorsorge und Gesundheitsabsicherung infolge der Corona-Pandemie noch wichtiger geworden als zuvor – allen voran für junge Zielgruppen (18 bis 29 Jahre) sowie für Personen mit Kindern. Besonders wichtig sind den 18-50-jährigen Deutschen insbesondere Leistungen in den Bereichen Zahnbehandlung/ Zahnersatz und Vorsorgeuntersuchungen sowie die Kostenentlastung im Pflegefall. Für junge Versicherte spielt zudem das Krankentagegeld eine besondere Rolle, während sie weniger Wert auf Zahnersatzangebote legen.



## Abschlusspotenziale für Krankenzusatzversicherungen weiterhin hoch

Mit deutlichem Abstand am beliebtesten beim Abschluss von Krankenzusatzversicherungen sind bisher Auslandskrankenversicherungen und Zahnzusatzversicherungen. Das kurzfristige Abschlusspotenzial für die Zukunft ist im Bereich Zahnzusatzversicherungen und bei Leistungen der Gesundheitsvorsorge am höchsten.

Aber auch zahlreiche andere Leistungssegmente bieten relevante Marktpotenziale, beispielsweise Pflegezusatzversicherungen oder Krankentagegeldversicherungen. Generell schließt nur eine Minderheit der GKV-Versicherten den Abschluss von Krankenzusatzversicherungen für sich grundsätzlich aus (am ehesten noch in den Bereichen Heilpraktik, Homöopathie, Osteopathie). Allerdings: Vielen GKV-Versicherten (66%) fällt es aktuell noch schwer, die für sie passenden Krankenzusatzversicherungen auszuwählen.

„Gerade bei eher rückläufigem Geschäft im Bereich der Krankenvollversicherungen bieten Krankenzusatzversicherungen privaten Anbietern noch zahlreiche Potenziale in der Gestaltung von Produkten und Services sowie auch in puncto Vertriebswege“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin bei HEUTE UND MORGEN. „Krankenkassen können hier ihrerseits für die Mitglieder eine wichtige Service- und Lotsenfunktion einnehmen.“

Begeistern können die GKV-Kunden im Krankenzusatzbereich, neben bedarfsgerechten Leistungen, beispielsweise auch Services wie die Direktabrechnung mit dem Arzt, Beitragsgarantien oder Abschlussmöglichkeiten von Zusatzversicherungen trotz bereits akuter Erkrankungen. Je nach Alterszielgruppe können die Leistungs- und Servicepräferenzen dabei deutlich variieren: So spielen Leistungs- und Beitragsgarantien vor allem für ältere Versicherte eine führende Rolle, während eine Vereinfachung der Abrechnungsfomalitäten im Leistungsfall (Direktabrechnung der Ärzte mit Versicherungsgebern) oder auch Service-Apps, besonders bei den jüngeren Versicherten auf hohe Begeisterung stoßen.



## Große Offenheit für Kooperation privater Krankenversicherer mit Krankenkassen und für neue Vertriebswege

Bisher schließen die GKV-Versicherten Krankenzusatzversicherungen am häufigsten über Ausschließlichkeitsvermittler (26%) oder online direkt beim Versicherer (23%) ab; teils aber auch über Versicherungsmakler (15%). Fragt man die GKV-Versicherten, welche Abschlusswege im Krankenzusatzbereich für sie zukünftig grundsätzlich in Frage kommen, liegt allerdings der Abschlussweg über die eigene Krankenkasse deutlich an der Spitze (81%). Angeboten wird dieser Weg den GKV-Versicherten in der Praxis bisher aber erst selten.

„Für Produktanbieter und Krankenkassen bietet sich im Krankenzusatzbereich noch ein großes, bisher wenig genutztes Kooperationspotenzial, das zu einem gemeinsamen Erfolgsmodell werden kann“, sagt Vanessa Precht, Studienleiterin bei HEUTE UND MORGEN. „Die GKV-Versicherten selbst versprechen sich davon ein größeres Maß an Orientierung, Sicherheit und Vereinfachung bei Krankenzusatzversicherungen.“

Besonders jüngere GKV-Versicherte sind darüber hinaus auch offen für weitere neue Vertriebswege von Krankenzusatzversicherungen: beispielsweise direkt über Ärzte, Kliniken oder Apotheken. Der Policen-Verkauf im Einzelhandel – ohne Einbettung in einen relevanten medizinischen Kontext – findet demgegenüber aktuell deutlich weniger Zuspruch.

## Weitere Studieninformationen und Studienbestellung

Die komplette rund 90-seitige Studie «Krankenzusatzversicherungen: Produkte, Leistungen und Services, die GKV-Versicherte begeistern» – mit umfangreichen Detailergebnissen, vertiefenden Analysen und Differenzierungen nach verschiedenen Produktparten und Kundensegmenten sowie praktischen Handlungsempfehlungen – ist ab sofort bei HEUTE UND MORGEN erhältlich.

Weitere Informationen zu den Studieninhalten und zur Bestellung: [https://heuteundmorgen.de/wp-content/uploads/2021/07/HUM-Mehrbezieherstudie\\_KV-Zusatz-2021-Jul-21.pdf](https://heuteundmorgen.de/wp-content/uploads/2021/07/HUM-Mehrbezieherstudie_KV-Zusatz-2021-Jul-21.pdf)

**Pressekontakt:**

Tanja Höllger

Telefon: +49 221 99 500 512

E-Mail: [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de)

**Unternehmen**

HEUTE UND MORGEN GmbH

Breite Straße 137-139

506667 Köln

Internet: [www.heuteundmorgen.de](http://www.heuteundmorgen.de)