

Erst auf den mittleren und hinteren Plätzen reihen sich der gute Ruf der Krankenkasse (19,1 Prozent), der große Leistungsumfang (18,4 Prozent) und die hohe Qualität der Kundenbetreuung (12 Prozent) ein. Ähnliche Ergebnisse können auch früheren Erhebungen des Versichertenbarometers entnommen werden.⁶²⁶

- Ein noch klareres Bild zeichnet sich im BKK Imagemonitor 2008 ab.⁶²⁷ Auf die Frage „Was war für Sie der hauptsächliche Grund, gerade dieser Krankenkasse beizutreten?“ gaben 30 Prozent der Mitglieder ihren speziellen Arbeitsplatz, weitere 30 Prozent die Familientradition und 23 Prozent den Beitragsatz an. Nur für sechs Prozent der Befragten waren spezielle Versorgungsprogramme, Bonusprogramme, Beitragsmodelle oder sonstige Angebote für die Wahl ihrer jetzigen Krankenkasse entscheidend. Zwar variieren die Werte zwischen den Einzelkassen und den Kassenarten zum Teil sehr deutlich,⁶²⁸ der Leistungs- oder Tarifwettbewerb spielte bislang aber noch bei keiner Krankenkasse eine übergeordnete Rolle.

5.2.2 Gründe für einen Kassenwechsel

Auch über die Gründe, warum GKV-Kunden ihre Krankenkasse wechseln, geben mehrere Studien Auskunft:⁶²⁹

- Schon kurz nach der Einführung der Kassenwahlfreiheit wurde im Sozio-oekonomischen Panel (SOEP) nach den Gründen für einen (möglichen) Kassenwechsel gefragt.⁶³⁰ Von den Versicherten, die im ersten Jahr der Wahlfreiheit ihre Krankenkasse wechselten, gaben 58 Prozent niedrigere Beiträge als Wechselgrund an. An zweiter Stelle folgten die besseren Leistungen (23 Prozent), an dritter und vierter Stelle das Image (16 Prozent) bzw. der bessere Service (15 Prozent). 23 Prozent der Wechsler nannten sonstige Gründe. Von den Versicherten, die im Jahr 1997 die Kasse wechselten, gaben ebenfalls rund 59 Prozent der Befragten niedrigere Beiträge (bei gleichen Leistungen) als

⁶²⁶Vgl. Töpfer/Opitz (2007), S.11; Töpfer/Opitz (2008), S.547.

⁶²⁷Vgl. Meyer (2008), S.558.

⁶²⁸Nur sieben Prozent der befragten AOK-Mitglieder geben zum Beispiel den Beitragssatz als hauptsächlichen Grund ihrer Kassenwahlentscheidung an; bei den Mitgliedern der IKKn und BKKn sind es dagegen mehr als 40 Prozent.

⁶²⁹Die nachfolgenden Abschnitte wurden in Auszügen bereits veröffentlicht in Weber (2009), S.37 ff.

⁶³⁰Vgl. Andersen/Schwarze (1998), S.18 ff.; Andersen/Schwarze (1999a), S.14.

Grund an. Dahinter folgten das Image (29,4 Prozent), ein besserer Service (20,3 Prozent) und bessere Leistungen (14,4 Prozent).

- Zu ähnlichen Ergebnissen kommt die KORA-Studie aus der Region Augsburg (Erhebungen: Oktober 1999 bis April 2001):⁶³¹ Über 70 Prozent der Kassenwechsler gaben in den Befragungen niedrige Beiträge als Wechselgrund an. Daneben wurden die Empfehlungen von Dritten (45,8 Prozent), familiäre oder andere persönliche Gründe (44,6 Prozent) sowie berufliche Gründe (33,0 Prozent) genannt. Das Image bzw. der Ruf der Krankenkasse war für 29 Prozent der Wechsler relevant, die Leistungen und der Service spielten für etwa 19 bzw. 7 Prozent der befragten Wechsler eine Rolle.⁶³²
- Auch aus Untersuchungen des Wissenschaftlichen Instituts der AOK (WiDO) geht die Dominanz des Beitragssatzes hervor:⁶³³ Über die Hälfte der Kassenwechsler gaben in den Befragungen aus den Jahren 2003 und 2006 niedrige Beiträge als Grund für ihren Wechsel an. Die Leistungen und der Service wurden als zweit- und dritthäufigster Grund genannt. Das Image der Krankenkasse spielte im Vergleich zu den früheren Untersuchungen nur eine untergeordnete Rolle.
- In der Continentale-Studie 2002 stimmten 61 Prozent der befragten Kassenwechsler zu, dass vor allem finanzielle Gründe für ihre Wechselentscheidung ausschlaggebend waren.⁶³⁴
- In einer Befragung von ehemaligen Mitgliedern der TAUNUS BKK aus dem Jahr 2006 gaben ebenfalls knapp 60 Prozent der Befragten eine Beitragserhöhung oder einen niedrigeren Beitrag ihrer neuen Krankenkasse als Kündigungsgrund an.⁶³⁵ Mängel in der Dienstleistungsqualität (z.B. die Bearbeitungsdauer von Anträgen) wurden je nach Kriterium nur von etwa 10 bis 30 Prozent der Befragten als Grund genannt.

⁶³¹Vgl. John (2003), S.84.

⁶³²In der Befragung wurden den Versicherten mehreren Antworten vorgegeben, die sich auf das Leistungsangebot und den Service von Krankenkassen beziehen. Die oben angegebenen Werte entstammen den beiden Antworten mit der häufigsten Zustimmung: „Die neue Krankenkassen hatte zusätzliche Behandlungsangebote für den Krankheitsfall im Leistungsangebot“ (Zustimmung: 19,1 Prozent) sowie „Die alte Krankenkasse hatte einen unfreundlichen Service“ (Zustimmung: 7,1 Prozent).

⁶³³Vgl. Zok (2003), S.39 f.; Zok (2006), S.4.

⁶³⁴Vgl. Continentale Krankenversicherung a.G. (2002), S.24.

⁶³⁵Vgl. Kepplinger (2006), S.8.

Tabelle 5.1 fasst die wichtigsten Ergebnisse aus den Untersuchungen des SOEP, der KORA-Studie und des WIdO zusammen.

Untersuchung	Beiträge	Leistungen	Service	Image	Beruf
Andersen/Schwarze (1998)	58,0	23,0	15,0	16,0	k.A.
Andersen/Schwarze (1999a)	58,6	14,4	20,3	29,4	k.A.
John (2003)	71,7	19,1	7,1	29,0	33,3
Zok (2003)	50,3	22,7	16,4	5,0	22,1
Zok (2006)	56,8	33,5	26,4	10,5	k.A.

Tabelle 5.1: Gründe für einen Kassenwechsel (Angaben in Prozent)

Die Motive für einen Kassenwechsel treten noch deutlicher hervor, wenn man die Wechsler nach dem *hauptsächlichen* Grund für ihren Wechsel befragt und Mehrfachnennungen ausschließt. Wie Tabelle 5.2 zeigt gab vor dem Jahr 2009 etwa die Hälfte der Wechsler den Beitragssatz als wichtigsten Wechselgrund an.⁶³⁶ Berufliche Gründe bzw. ein Arbeitgeberwechsel waren für etwa jeden vierten bis fünften Kassenwechsler ausschlaggebend. Die Leistungen, der Service oder das Image der Krankenkasse wurden dagegen nur von einem kleinen Teil der Befragten als Hauptgründe genannt.

Untersuchung	Beiträge	Leistungen	Service	Image	Beruf
John (2003)	54,5	3,1	1,2	0,5	18,2
BKK Bundesverband (2007)	43,0	4,0	6,0	k.A.	25,0
Meyer (2008)	45,0	6,0	6,0	k.A.	22,0
Zok (2009)	19,8	41,3	6,2	k.A.	k.A.

Tabelle 5.2: Wichtigster Grund für einen Kassenwechsel (Angaben in Prozent)

Eine Veränderung der Wechselmotive ist seit der Einführung des einheitlichen Beitragssatzes im Jahr 2009 festzustellen. Zwar liegen noch keine veröffentlichten Studien vor, die sich speziell mit den Wechselbewegungen und -motiven in der Zeit nach dem 1. Januar 2009 beschäftigen, zu den Gründen eines *potenziellen* Kassenwechsels sind jedoch erste Aussagen möglich. Im April 2009 wurden im Rahmen des WIdO-monitors wechselwillige Versicherte dazu befragt, warum sie einen Anbieterwechsel beabsichtigen.⁶³⁷ Dabei standen erstmals leistungsbezogene Gründe im Vordergrund,⁶³⁸ was aufgrund der fehlenden Preisunterschiede nicht verwundert: Zum Zeitpunkt der Befragung musste noch keine Kasse einen Zusatzbeitrag

⁶³⁶Vgl. John (2003), S.84; BKK Bundesverband (2007), S.1; Meyer (2008), S.559.

⁶³⁷Vgl. Zok (2009), S.4 f.

⁶³⁸Als leistungsbezogene Gründe wurden genannt: Leistungsunzufriedenheit (21,5 Prozent), Leistungsablehnung (12,4 Prozent) und das Interesse an speziellen Versorgungsangeboten (7,4 Prozent).