

Inhalt

Tabellenverzeichnis.....	6
Abbildungsverzeichnis	7
1 Einleitung.....	8
2 Die gesetzliche Krankenversicherung im Rahmen des Gesundheitsmarktes	9
2.1 Expertenmarkt	9
2.2 Versicherungsmarkt.....	10
2.3 Leistungsmarkt	10
2.3.1 Der Leistungsmarkt aus Sicht der Versicherten	10
2.3.2 Der Versicherungsmarkt aus Sicht der Versicherten	11
2.4 Wechselneigung und Wechseltreiber.....	11
2.5 Die Dienstleistungen des Leistungs- und Versicherungsmarktes als Vertrauensgüter	12
3 Studiendesign.....	13
3.1 Methodik.....	13
3.2 Hypothesen.....	14
4 Ergebnisse.....	16
4.1 Soziodemografische Zusammensetzung der Befragten	16
4.2 Informiertheit der Befragten.....	19
4.3 Präferenzen bei der Wahl der Zusatzversicherungen.....	21
4.4 Präferenzen der Befragten	24
4.4.1 Wahltarif Beitragsrückerstattung	28
4.4.2 Der Wahltarif hausarztzentrierte Versorgung	30
4.4.3 Der Wahltarif variable Kostenerstattung.....	31
4.4.4 Der Wahltarif Arzneimittel der besonderen Therapierichtungen	34
4.4.5 Der Wahltarif Selbstbehalt.....	35
4.5 Wechselverhalten	39
5 Schlussfolgerung.....	44
5.1 Bewertung der Hypothesen.....	44
5.2 Kundenprofile.....	45
5.2.1 Leistungsorientierte	46
5.2.2 Preisorientierte.....	47
5.2.3 Konservative	48
5.2.4 Uninteressierte.....	48
6 Anhang	49
Literaturverzeichnis	53