



Jan-Marc Hodek (Autor)
**Kundenbindung und Wechselverhalten in der
privaten Krankenversicherung**



<https://cuvillier.de/de/shop/publications/701>

Copyright:
Cuvillier Verlag, Inhaberin Annette Jentsch-Cuvillier, Nonnenstieg 8, 37075 Göttingen,
Germany
Telefon: +49 (0)551 54724-0, E-Mail: info@cuvillier.de, Website: <https://cuvillier.de>

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	IV
Tabellenverzeichnis.....	VI
Abkürzungsverzeichnis	VIII
1 Einführung	- 1 -
1.1 Hintergrund	- 1 -
1.2 Ziele und Forschungsfragen.....	- 3 -
1.3 Gang der Untersuchung	- 5 -
2 Der Aufbau des deutschen Krankenversicherungssystems mit Fokus auf den gesetzlichen Wechselrechten	- 8 -
2.1 Systemvergleich GKV versus PKV	- 8 -
2.2 Rechtliche Grundlagen der Wechseloptionen im Krankenversicherungsbereich ..	- 13 -
2.2.1 Wechselrecht GKV – GKV und GKV – PKV	- 13 -
2.2.2 Wechselrecht PKV – GKV.....	- 15 -
2.2.3 Wechselrecht PKV – PKV	- 17 -
3 Forschungsstand zu Kundenbindung und Wechselverhalten in der Krankenversicherung.....	- 23 -
3.1 Forschungsstand zu Wechselvorgängen im Krankenversicherungsbereich	- 23 -
3.1.1 Wechsel in der privaten Krankenversicherung	- 23 -
3.1.2 Wechsel zwischen den Systemen der gesetzlichen und privaten Krankenversicherung	- 29 -
3.1.3 Wechsel in der gesetzlichen Krankenversicherung	- 35 -
3.2 Wechselverhalten im internationalen Vergleich sowie in anderen Versorgungsbeziehungen	- 47 -
4 Theoretische Grundlagen zur Beschreibung und Bewertung der Determinanten von Wechselverhalten und Kundenbindung.....	- 53 -
4.1 Zum Begriff der Kundenbindung: Begriffsabgrenzung	- 53 -
4.2 Verhaltenswissenschaftliche Theorien – Psychologische und sozialpsychologische Ansätze.....	- 59 -
4.2.1 Lerntheorien.....	- 59 -
4.2.2 Theorie der kognitiven Dissonanz	- 60 -
4.2.3 Theorie des wahrgenommenen Risikos	- 62 -
4.2.4 Einstellungstheorie.....	- 63 -
4.2.4.1 Kognitive, affektive und konative Komponenten der Einstellung	- 63 -
4.2.4.2 Theorie des überlegten Handelns.....	- 64 -
4.2.4.3 Theorie des geplanten Verhaltens.....	- 66 -
4.3 Ökonomische Theorien	- 67 -
4.3.1 Versicherungstheoretische Grundlagen	- 68 -

4.3.1.1 Allgemeine Überlegungen zu Nachfrage und Angebot von (privatem Kranken-) Versicherungsschutz.....	- 68 -
4.3.1.2 Optimale Nachfrage nach Versicherungsdeckung.....	- 70 -
4.3.1.3 Kritik an mikro- bzw. versicherungsökonomischen Analysen zur Nachfrage nach Versicherungsschutz.....	- 76 -
4.3.2 Erweiterte Ansätze der ökonomischen Theorie zur Erklärung langfristiger Beziehungen.....	- 79 -
4.3.2.1 Mikroökonomische Theorie nach Hirschman.....	- 79 -
4.3.2.2 Ansätze der Neuen Institutionenökonomik.....	- 82 -
4.3.2.2.1 Qualitätsunsicherheitsansatz.....	- 83 -
4.3.2.2.2 Transaktionskostentheorie.....	- 86 -
4.4 Kombination der sozialpsychologischen Interaktionstheorie mit dem Wechselkostenansatz zu einer sozialen Beziehungslehre.....	- 89 -
4.5 Ökonomische Beurteilung der Wettbewerbsintensität auf dem privaten Krankenversicherungsmarkt.....	- 105 -
4.6 Zwischenfazit zu den theoretischen Überlegungen.....	- 117 -
5 Untersuchung des Wechselverhaltens von privat Krankenversicherten.....	- 121 -
5.1 Methodisches Vorgehen.....	- 121 -
5.1.1 Beschreibung der Kohorte.....	- 121 -
5.1.2 Repräsentativität der Kohorte.....	- 128 -
5.1.3 Statistische Analysen.....	- 131 -
5.2 Wechselverhalten der externen und internen Wechsler.....	- 137 -
5.2.1 Größenordnung externer und interner Wechsel.....	- 137 -
5.2.2 Sozioökonomischer Vergleich der verschiedenen Wechslerkohorten.....	- 138 -
5.2.3 Wahl vertraglicher Ausgestaltungen, Prämienzahlungen und Versicherungsleistungen der verschiedenen Wechslergruppen.....	- 146 -
5.2.4 Analyse von Wechselgründen, Zufriedenheitskomponenten, Wechselintentionen, Flexibilitätsansprüchen und Informiertheit.....	- 159 -
5.2.5 Zwischenfazit zum Bereich Größenordnungen, soziodemographische Profile, Wechselmotive, Wechselwille und Einstellungen.....	- 175 -
5.3 Multivariate Regressionsanalysen zur Identifikation signifikanter Einflussfaktoren auf Kundenbindung und Wechselverhalten.....	- 181 -
5.3.1 Ergebnisse der vorgeschalteten Faktorenanalyse.....	- 181 -
5.3.2 Ergebnisse der Regressionsanalysen.....	- 183 -
5.3.2.1 Bestandskunde vs. Tarifwechsler.....	- 183 -
5.3.2.2 Bestandskunde vs. externer Wechsler.....	- 189 -
5.3.2.3 Tarifwechsler vs. externer Wechsler.....	- 193 -
5.3.2.4 Wechselwille nicht vorhanden vs. Wechselwille vorhanden.....	- 196 -
5.3.2.5 Stornierer GKV vs. Stornierer PKV.....	- 202 -
5.3.2.6 Neukunde GKV vs. Neukunde PKV.....	- 206 -

6 Diskussion der Ergebnisse und Ausblick	- 210 -
6.1 Beantwortung der Forschungsfragen	- 210 -
6.2 Limitationen der Untersuchung	- 241 -
6.3 Implikationen.....	- 248 -
6.3.1 Betriebswirtschaftliche Implikationen.....	- 248 -
6.3.2 Wettbewerbspolitische und gesundheitswissenschaftliche Implikationen	- 253 -
7 Schlussbetrachtung	- 262 -
Literaturverzeichnis	X
Anhang	XXII