

Kundenakzeptanz von Pay-as-you-live (PAYL)-Tarifen in der Krankenversicherung

Ergebnisse einer empirischen Untersuchung

Prof. Dr. Sascha Kwasniok | Daniel Heyne

User Group „Strategische Handlungsoptionen in der Krankenversicherung“

Leipzig | 07./08.04.2022



Prof. Dr. Sascha Kwasniok

DHBW Mannheim

Studiengangsleiter
BWL-Versicherung

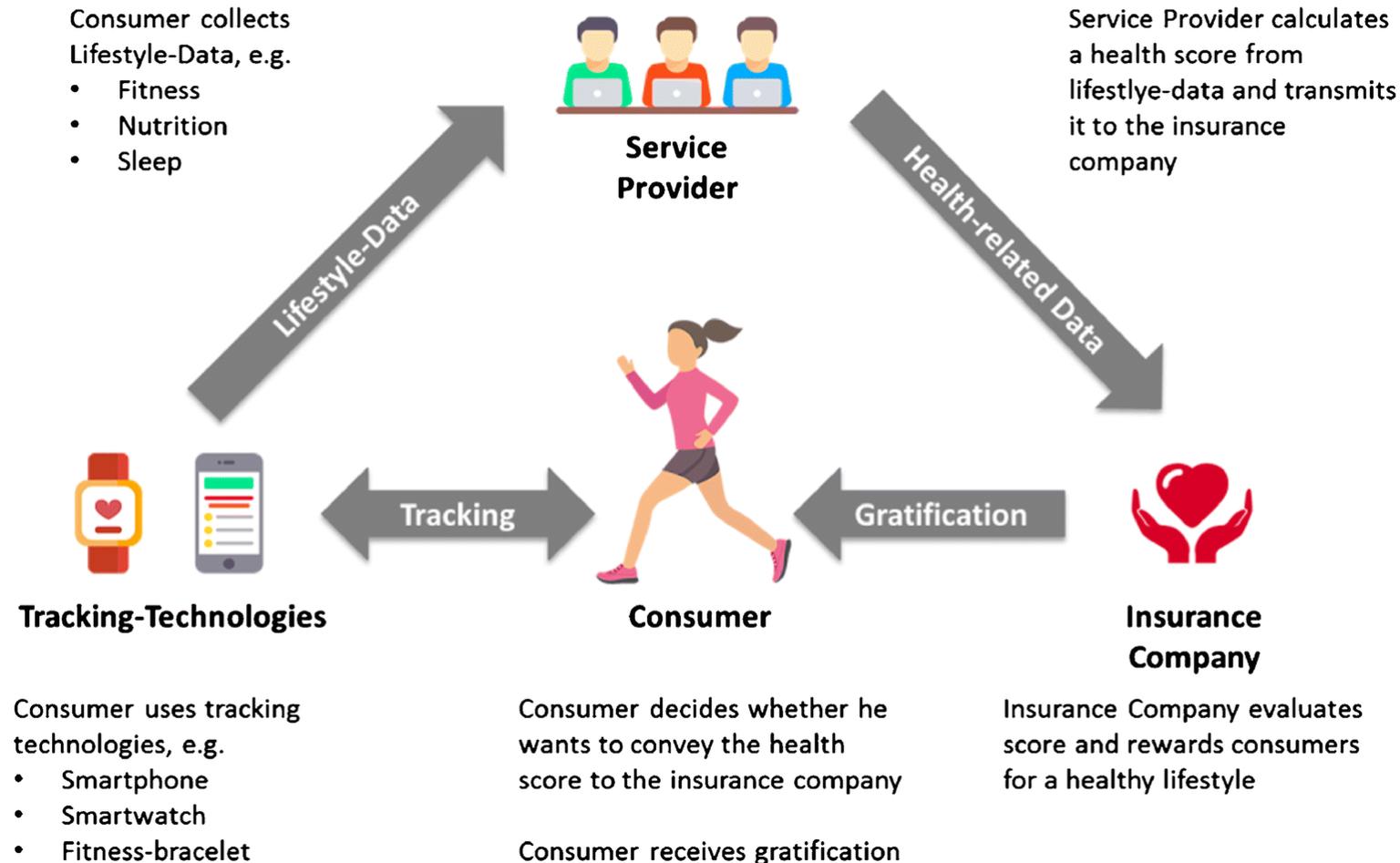


Themenmotivation

Untersuchungsmodell und Ergebnisse

Handlungsempfehlungen

Idee von PAYL-Tarifen: Laufende Berücksichtigung des Kundenverhaltens in der Tarifierung



Aktuelle Treiber als Auslöser für Untersuchung des Akzeptanzverhaltens von PAYL-Tarifen



Vom Kunden gedacht: *Nutzung von PAYL-Tarifen abhängig von Kundenakzeptanz.*

Frage: *Was beeinflusst auf Kundenseite die Akzeptanz von PAYL-Tarifen?*

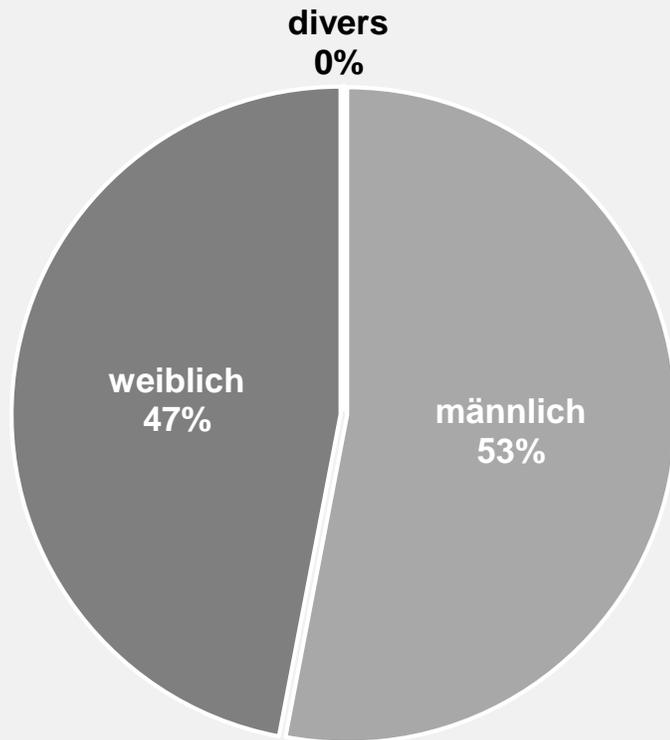
Themenmotivation

Untersuchungsmodell und Ergebnisse

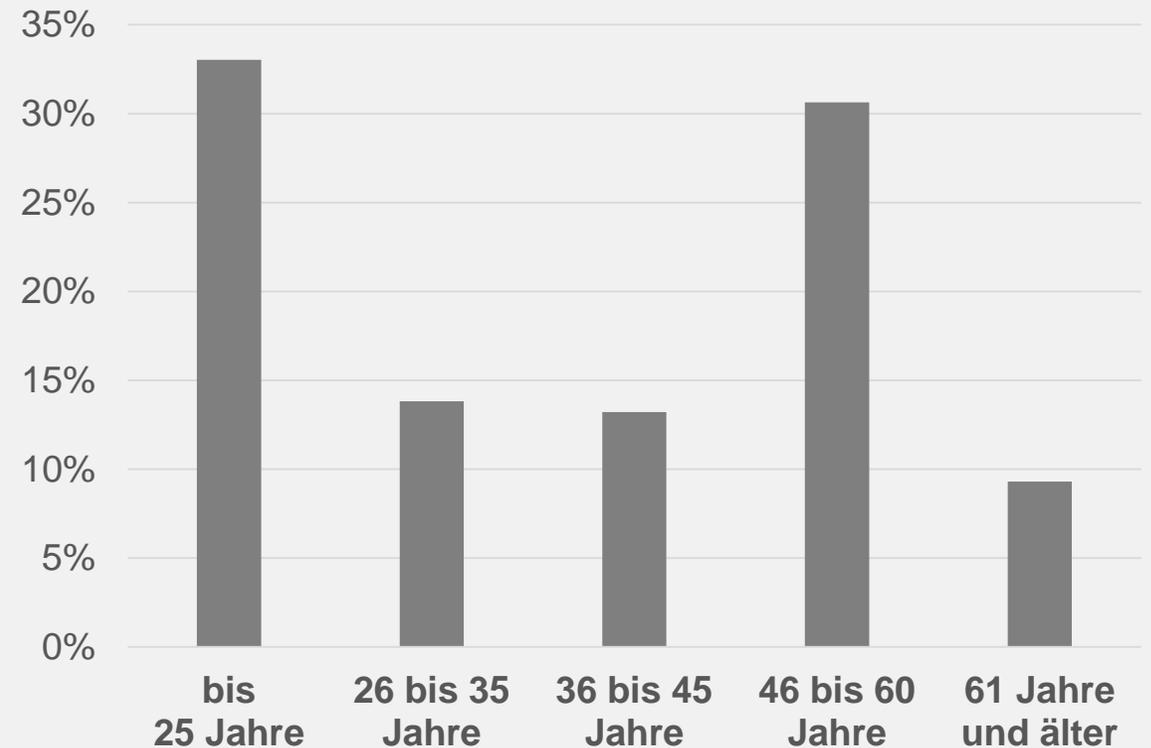
Handlungsempfehlungen

Ergebnisse basieren auf einer Online-Befragung mit 333 Teilnehmern als Teil eines studentischen Forschungsprojekts an der DHBW Mannheim (Dez. 21-Mrz. 22.)

Geschlecht

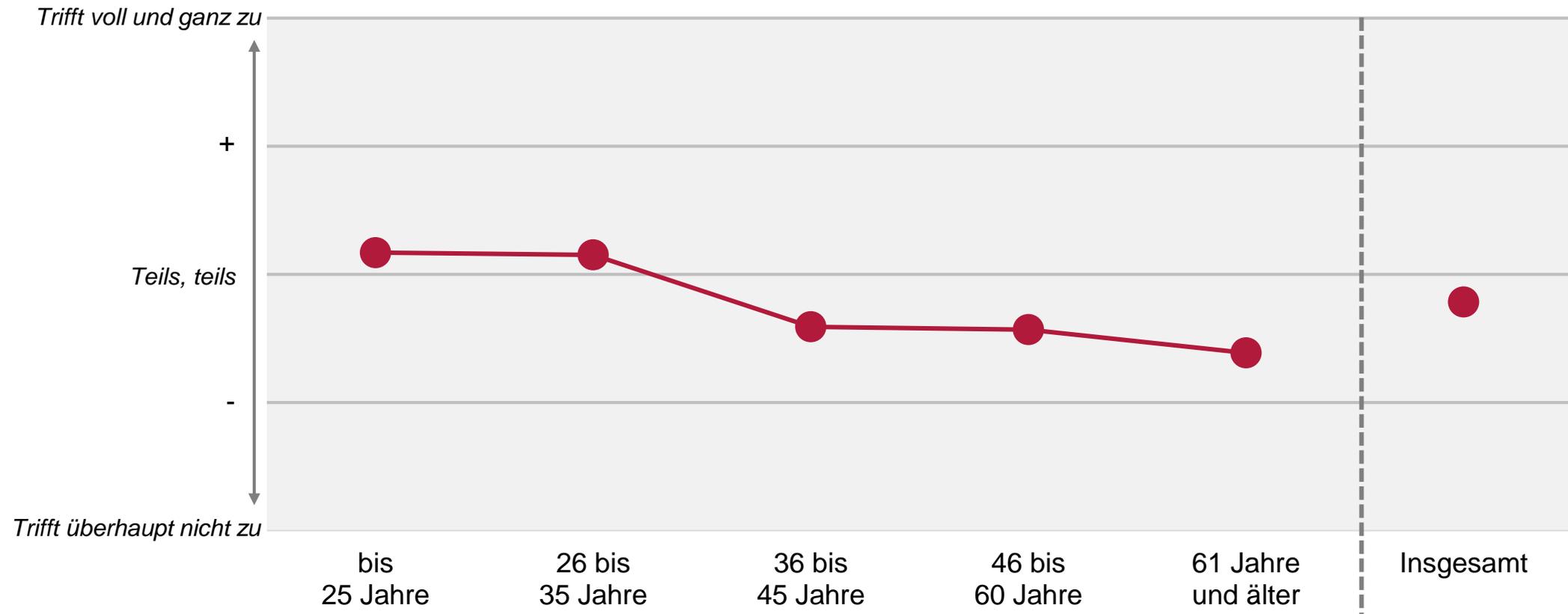


Alter

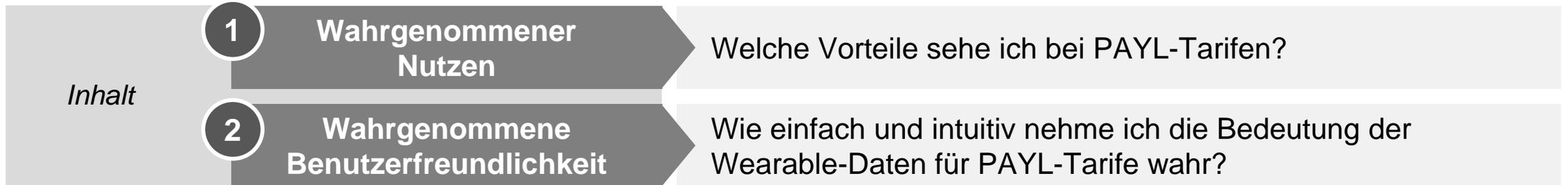


**Akzeptanz von PAYL-Tarifen ist insgesamt zurückhaltend.
Im Altersvergleich ist eine höhere Akzeptanz bei Jüngeren feststellbar.**

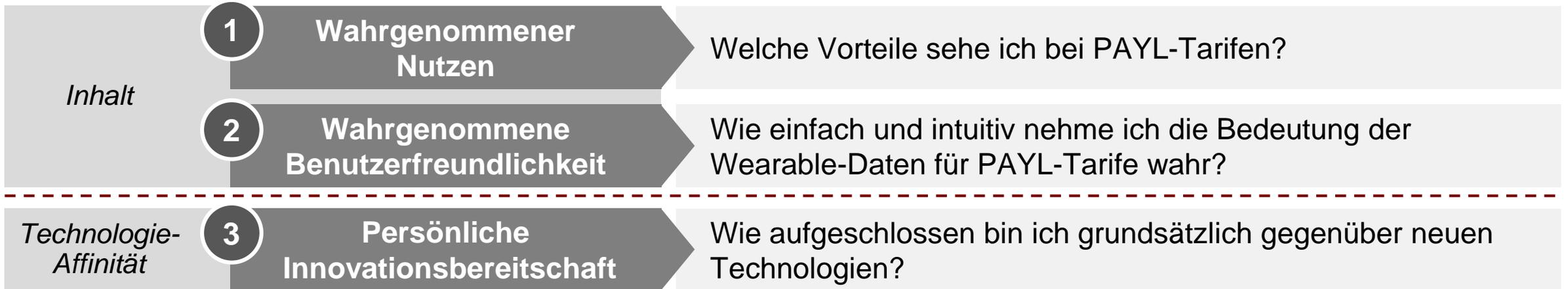
*Wenn Pay-as-you-live-Tarife in Deutschland angeboten würden,
wäre es für mich attraktiv, diese zu nutzen.*



Untersuchung von sieben Faktoren, die Akzeptanz von PAYL-Tarifen beeinflussen.¹⁾

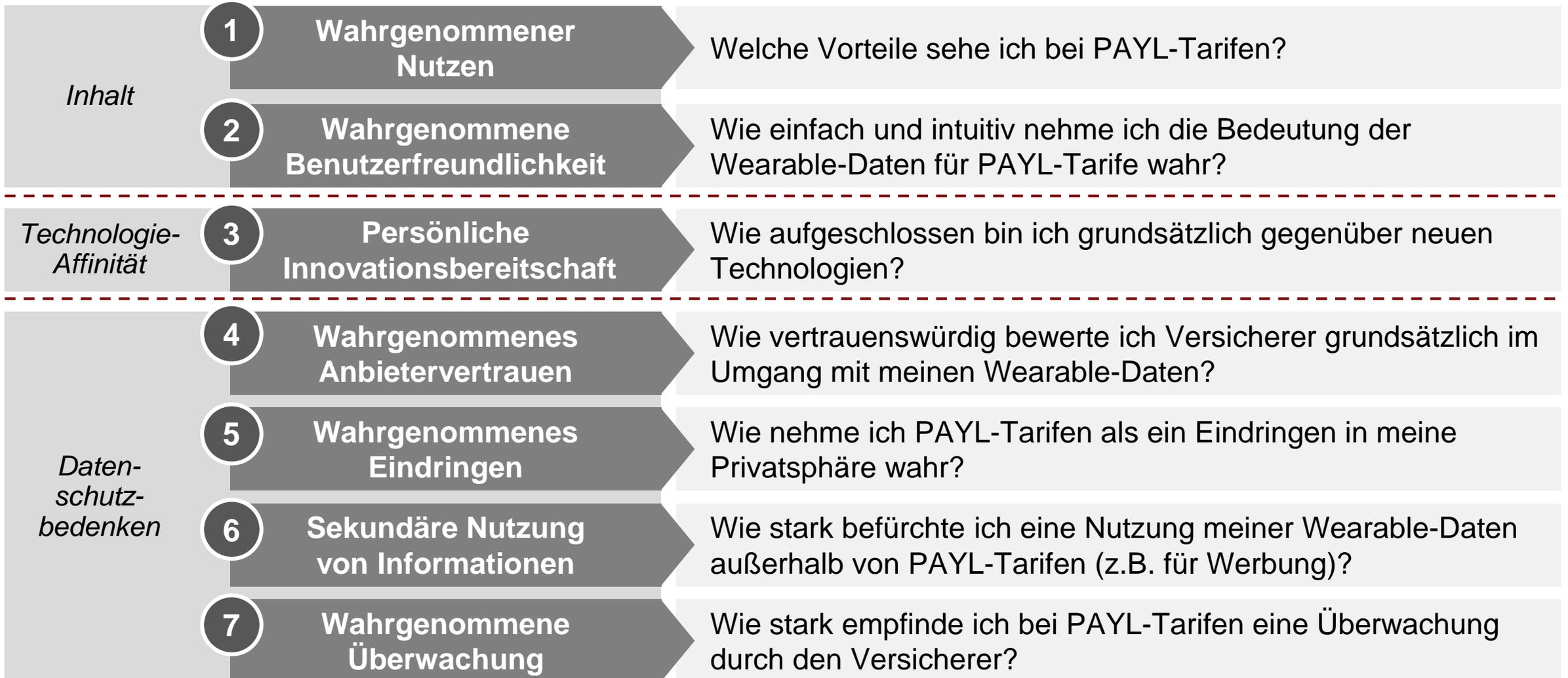


Untersuchung von sieben Faktoren, die Akzeptanz von PAYL-Tarifen beeinflussen.¹⁾



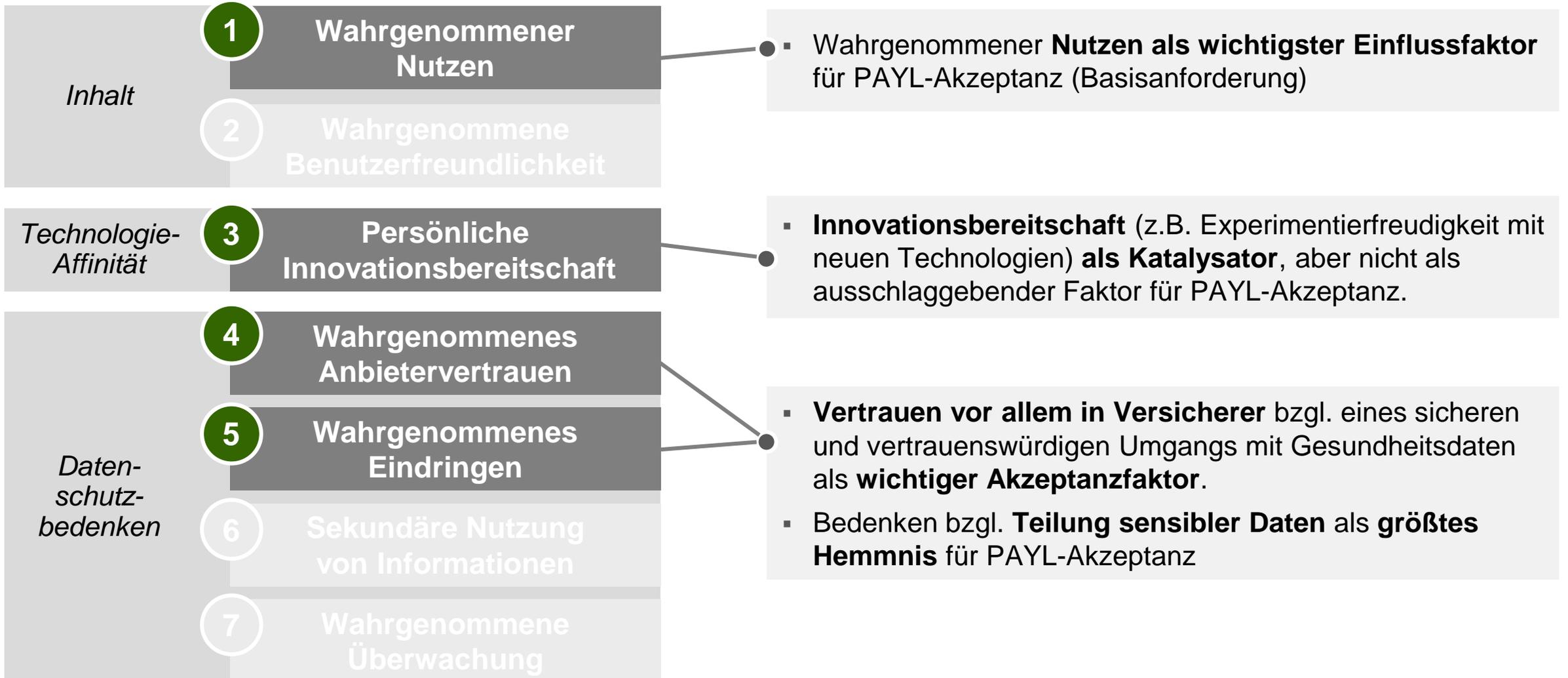
1) Abgeleitet aus „Technology Acceptance Model“, „Unified Theory of Acceptance and Use of Technology“ und „Internet User’s Information Privacy Concerns“.

Untersuchung von sieben Faktoren, die Akzeptanz von PAYL-Tarifen beeinflussen.¹⁾



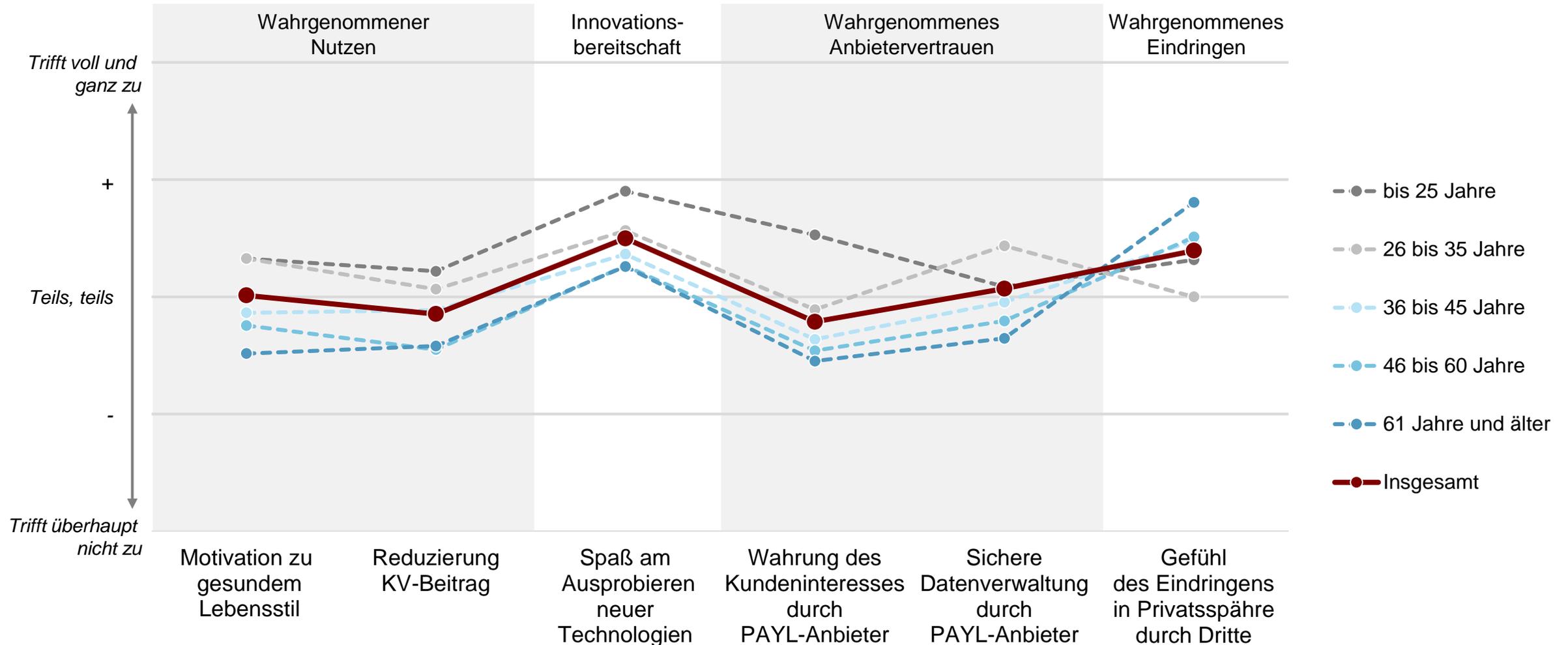
1) Abgeleitet aus „Technology Acceptance Model“, „Unified Theory of Acceptance and Use of Technology“ und „Internet User’s Information Privacy Concerns“.

Wahrgenommener Nutzen, Anbietervertrauen, Privatsphäreaspekte und Innovationsbereitschaft als signifikante Einflussfaktoren für PAYL-Tarife.¹⁾



1) Signifikanzniveau $p < 0,05$; Kontrollvariablen Alter und Geschlecht ohne signifikanten Einfluss ($p > 0,05$).

Motivation zu gesundem Lebensstil insgesamt wichtiger als Beitragsrabatte, vor allem bei Datenschutz abweichende Wahrnehmung zwischen den Altersgruppen.



Benutzerfreundlichkeit, ungewollte Datennutzung und Überwachungsaspekte zeigen hingegen keinen relevanten Einfluss auf Akzeptanz von PAYL-Tarifen.¹⁾



1) Signifikanzniveau $p > 0,05$; Kontrollvariablen Alter und Geschlecht ohne signifikanten Einfluss ($p > 0,05$).

Themenmotivation

Untersuchungsmodell und Ergebnisse

Handlungsempfehlungen

Aus den Untersuchungsergebnissen lassen sich folgende vier Handlungsempfehlungen für die Versicherungspraxis ableiten:

1. *Vorteile von PAYL-Tarifen gegenüber Kunden und Interessenten einfach und transparent darstellen.*
2. *Unterschiedliche Kundentypen bei der Vermarktung von PAYL-Tarifen berücksichtigen (z.B. Technologieaffinität, Gesundheitsbewusstsein, Kostenoptimierer).*
3. *Als Anbieter von PAYL-Tarifen Vertrauensposition aufbauen, die Schutz der Privatsphäre des Kunden in Mittelpunkt stellt.*
4. *Trotz Untersuchungsergebnisse: Benutzerfreundlichkeit im Sinne Nachvollziehbarkeit erhobener Gesundheitsdaten für PAYL-Tarife nicht vernachlässigen.*



Kontakt für Rückfragen:

Prof. Dr. Sascha Kwasniok

DHBW Mannheim

sascha.kwasniok@dhbw-mannheim.de

Daniel Heyne

DHBW Mannheim / SV Sparkassenversicherung

s190898@student.dhbw-mannheim.de

Ergebnisse theoretisch abgeleitetes Modell

