

Assistance Barometer 2016: Reise-Assistance stark im Fokus bei Endkunden

Die Bedeutung von Assistance-Leistungen für die Versicherungswirtschaft wird durch das aktuelle Assistance Barometer 2016 erneut bestätigt. 82% der befragten Versicherungsunternehmen messen der Assistance-Philosophie eine hohe bis sehr hohe Bedeutung bei. Diese Einschätzung bestätigen 62% der Bundesbürger, die Assistance-Leistungen als befruchtend für die Kundentreue zu einem Versicherungsunternehmen werten.

So zwei der Kernaussagen des Assistance Barometers 2016, einer repräsentativen Studie der Hochschule RheinMain in Wiesbaden, die von Europ Assistance Deutschland, einem Unternehmen der Generali Gruppe, in Auftrag gegeben wurde und zum neunten Mal in Folge erscheint.

Reise- und Pflege-Assistance stark im Fokus bei Endkunden

Der Bereich Reise-Assistance erfährt bei den Bundesbürgern eine deutlich zunehmende Bedeutung und erhält die höchsten Zustimmungswerte in der neunjährigen Studienlaufzeit. Die Organisation medizinischer Betreuung am Urlaubsort sowie die Durchführung eines Krankenrücktransportes erwartet eine deutliche Mehrheit der deutschen Bevölkerung (bis zu 88%) von ihrem Versicherer. Die gestiegene Bedeutung von Reise-Assistance zeigt sich ebenso an der zunehmenden Zahlungsbereitschaft. 69% der Haushalte sind bereit, einen finanziellen Obolus bis EUR 15 hierfür zu leisten.

Überdies ergab die Auswertung des Assistance Barometers 2016: Die Deutschen investieren mehrheitlich in ihre Gesundheit. 57% der befragten Haushalte sind bereit, für Gesundheitsdienstleistungen zu bezahlen. Das Angebot einer fachlichen Begleitung und Beratung chronisch Kranker wünscht sich eine deutliche Mehrheit von 79% der Befragten. 58% der Bundesbürger würden das Angebot eines Gesundheitsmanagers für erkrankte Personen in Anspruch nehmen. Mit einem Zustimmungswert von 84% erkennt der Bundesbürger das Assistance-Angebot einer ärztlichen Zweitmeinung als besonders attraktiv. Weitere 74% aller privaten Haushalte bekunden ihr Interesse an einer Beratung und Unterstützung im Umgang mit Krankenhäusern, Krankenkassen und Behörden.

Versicherungswirtschaft bestätigt erneut herausragende Bedeutung der Assistance
Mittels Assistance-Leistungen möchte die Versicherungswirtschaft zum partnerschaftlichen Problemlöser der Versicherungsnehmer werden.

Die deutschen Versicherungsunternehmen anerkennen die maßgebliche Bedeutung der Assistance für das Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft:

So messen mittlerweile 82% aller befragten Versicherungsgesellschaften der Assistance-Philosophie eine hohe bis sehr hohe Bedeutung bei.

87% der befragten Versicherungsunternehmen erkennen in Assistance-Leistungen ein geeignetes Mittel zur Imageverbesserung und als Instrument zur Steigerung der Kundenzufriedenheit. Für 79% der befragten Versicherungsunternehmen dient Assistance als Hebel zur effizienten Schadenbearbeitung. Weiterhin bewerten 87% der Entscheider aus der Versicherungswirtschaft Assistance als Service-Komponente ihres Angebots und 67% als ein sinnvolles Instrument zur Kundenbindung sowie zur Verringerung der Stornoquote. Für 83% der Versicherungsunternehmen ist ihr Geschäftsmodell ohne Assistancekomponenten undenkbar.

Assistance gewinnt bei Vermittlern immer mehr an Bedeutung

Mit 76% messen die deutschen Vermittler dem Assistance-Geschäft mehrheitlich „hohe“ bis „sehr hohe“ Bedeutung zu. Im Vergleich zum Vorjahr hat diese Bewertung somit um 19 Prozentpunkte zugenommen. Weiterhin dienen für 50% (plus 17 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr) der Vermittler Assistanceangebote als Instrument der Neukundengewinnung. Dabei könnte die Assistance in der Neukundenansprache deutlich offensiver eingesetzt werden, stellt sie doch einen serviceorientierten Türöffner dar.

Eine deutliche Mehrheit von 71% der Vermittler (Zunahme von 18 Prozentpunkten) geht davon aus, dass Assistance-Leistungen in der Zukunft einen höheren Stellenwert einnehmen.

Neben der Gesundheits-Assistance kristallisiert sich seit Jahren die Senioren-Assistance als Assistance-Geschäftsmodell der Zukunft heraus. Dieses Potential wird auch seitens der Versicherungsvermittler erkannt. So bewerten 89% der Vermittler eine Pflegefallhilfe und Pflegefallberatung als sinnvolle Assistance, die Bereitstellung eines Pflegefallmanagers für Pflegebedürftige findet bei 84% der Versicherungsvermittler hohe Potentialwerte.

Für Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Lehrstuhlinhaber an der Hochschule RheinMain und wissenschaftlicher Leiter der Studie, „verlangt die Umsetzung der europäischen Vermittlerrichtlinie ‚Insurance Distribution Directive‘ einen problemlösungsorientierten und -evaluierten Ansatz. Dieses Erfordernis bedeutet eine erhöhte Integration der Assistancephilosophie in den Versicherungsverkauf – dies wurde durch das Assistance Barometer 2016 mit aller Deutlichkeit vermittelt.“

Über das Assistance Barometer

Das Assistance Barometer ist die erste bundesweite Studie zum Assistance-Markt und erscheint dieses Jahr zum neunten Mal in Folge. Dabei sollen Bewusstsein, Akzeptanz, Nutzung und Planung von Assistance-Leistungen in den strategischen Geschäftsfeldern erfasst werden. In der deutschlandweiten Studie hat Europ Assistance unter wissenschaftlicher Begleitung des Studienganges Insurance and Finance der Hochschule RheinMain und mittels technischer Durchführung durch die Marktforschungsgesellschaft Omniquest die aktuelle Bedeutung von Assistance-Leistungen in den Bereichen Automotive, Reise, Gesundheit, Senioren, Haus & Familie aus Sicht der Endkunden und Versicherungsunternehmen sowie Versicherungsvermittler ermittelt. An der anonymen Telefonbefragung, durchgeführt im zweiten Halbjahr 2015, nahmen 46 Entscheider aus der Versicherungswirtschaft, 302 Versicherungsvermittler und 502 private Haushalte teil.

Das vollständige Assistance Barometer 2016 kann unter <http://www.assistancebarometer.de> zu einem Preis von EUR 340 inkl. MwSt. bestellt werden.

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Neben Reiseversicherungen, Gesundheitsdienstleistungen und Schutzbriefversicherungen bietet sie innovative Assistanceprodukte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2014: EUR 1,30 Mrd.) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 8.400 Mitarbeitern und 44 Gesellschaften in 35 Ländern vertreten: 2014 beantwortete die Europ Assistance Gruppe ca. 62 Millionen Anrufe und hat 12 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Fachpersonal und 425.000 Partnern, wird von 5.000 Einsatzbetreuern rund um die Welt koordiniert.

Pressekontakt

Frank Donner
Leiter Unternehmenskommunikation
Europ Assistance Versicherungs-AG
Adenauerring 9
D-81737 München
Tel.: +49 (0)89 55 987 164
Fax: +49 (0)89 55 987 199
E-Mail : presse@europ-assistance.de
europ-assistance.de
assistancebarometer.de