

10 Jahre Assistance Barometer: Trends und Entwicklungen auf dem deutschen Assistance-Markt

In der diesjährigen Ausgabe des Assistance Barometers, der ersten repräsentativen Studie zum Service- und Assistance-Bedarf in der deutschen Versicherungsbranche, wird die Bedeutung von Assistance-Leistungen für die Versicherungswirtschaft erneut mehr als bestätigt: 82% der befragten Versicherungsunternehmen messen der Assistance eine hohe bis sehr hohe Bedeutung für ihre Geschäftstätigkeit bei und mit 48% sehen knapp die Hälfte der Bundesbürger Assistance-Leistungen als bedeutend für den Abschluss eines Versicherungsvertrages an.

Assistance stark im Fokus bei Endkunden

Inkludierte Service- und Assistance-Leistungen in der Form eines Produktzusatznutzens erwartet eine deutliche Mehrheit von 70% der Bevölkerung von ihrem Versicherungsunternehmen. Innerhalb von einem Jahr hat die Erwartungshaltung der Bundesbürger hinsichtlich Service und Assistance in Deutschland somit um 8 Prozentpunkte zugenommen. Noch nie wurde in den vergangenen Jahren die Bedeutung der Assistance bei Versicherungsprodukten so hoch von den Bundesbürgern eingeschätzt.

Die hohe Wertschätzung der Assistance lässt sich auch an einer gestiegenen Zahlungsbereitschaft der Bevölkerung ablesen. 72% der Deutschen würden etwa für die Reise-Assistance einen Unkostenbeitrag bis 15 € akzeptieren, 37% wären sogar zu einer Zahlung von über 15 € bereit.

Auch im Rahmen der Senioren-Assistance zeigt sich ein weiterhin hoher Bedeutungszuspruch aus Sicht der Bevölkerung – ein Einstieg der Versicherungswirtschaft in dieses stark nachgefragte Segment serviceorientierter Leistungen erscheint mehr als überfällig. In einer Gesellschaft mit zunehmenden Herausforderungen im Bereich Geriatrie könnte die Senioren-Assistance zu einem Kerngeschäftsfeld der Versicherungswirtschaft avancieren.

Eine persönliche Beratung und Unterstützung bei Pflegefällen würden 80% aller Bundesbürger als wichtig oder sehr wichtig einstufen. Beratungshilfe bei diesen Fragen tut Not und ein Kompetenzfeld für die Versicherungswirtschaft dürfte offensichtlich gegeben sein.

Als Resümee der Befragung scheint das Potential problemlösender Assistance-Angebote aus Sicht der Bundesbürger umfassend zu sein. Versicherungsunternehmen werden nicht mehr auf ihre Kernfunktion der materiellen Entschädigung eingetretener Leistungsfälle reduziert, sondern als Partner und Problemlöser individueller Bedürfnisse angesehen.

Für Peter Georgi, Vorstandsvorsitzender der Europ Assistance Versicherungs-AG, „lösen sich Versicherer mit Assistance-Leistungen vom Image des reinen Kostenerstatters und empfehlen sich ihren Kunden als flexible, kompetente Partner im Notfall wie auch im Alltag. Assistance macht die Versicherung für den Kunden konkret erlebbar und schafft im persönlichen Kundenkontakt, gerade in kritischen Lebenssituationen, menschliche Nähe. Das Assistance Barometer 2017 hat gezeigt, dass produktweiternde Dienstleistungen den Kundennerv der Zeit offenbar sehr gut treffen.“

Versicherungswirtschaft erkennt Bedeutungszuwachs von Assistance

Die aktuelle Bedeutung der Assistance für das Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft wird von deutschen Versicherungsunternehmen in höchstem Maße erkannt. So messen mittlerweile 80% aller befragten Versicherungsgesellschaften der Assistance eine hohe bis sehr hohe Bedeutung bei, um Versicherungsprodukte durch zusätzliche Service- und Problemlösungsleistungen zu arrondieren. Kein Versicherungsunternehmen schätzt Assistance als bedeutungslos für sein Geschäftsmodell ein, jedoch weisen 20% der befragten Unternehmen der Assistance lediglich eine geringe Bedeutung zu.

87% der befragten Versicherungsunternehmen erkennen in Assistance-Leistungen ein geeignetes Instrument zur Steigerung der Kundenzufriedenheit, während 72% hierin ein probates Mittel zur effizienten Schadensteuerung erkennen.

Weiterhin bewerten 89% der Entscheider aus der Versicherungswirtschaft Assistance als Service-Komponente ihres Angebots und für 78% stellt Assistance ein sinnvolles Instrument zur Imageverbesserung dar.

Vermarktungspotenzial von Assistance gewinnt bei Vermittlern immer mehr an Bedeutung

Mit 78% messen die deutschen Vermittler dem Assistance-Geschäft mehrheitlich hohe bis sehr hohe Bedeutung zu. Im Vergleich zum Mittelwert der Vorjahre hat diese Bewertung somit um 18 Prozentpunkte zugenommen. Zudem erkennen 58% (plus 21 Prozentpunkte gegenüber dem Mittelwert der Vorjahre) der Vermittler Assistance-Angebote als Instrument der Neukundengewinnung an. Dabei könnte die Assistance in der Neukundenansprache deutlich offensiver eingesetzt werden, stellt sie doch einen bedeutenden Türöffner für das Verkaufsgespräch dar.

Eine deutliche Mehrheit von 71% der Vermittler 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-Geschäftszweig der Zukunft heraus. Dieses Potential wird auch von den Versicherungsvermittlern erkannt. So bewerten 91% der Vermittler eine Pflegefallhilfe und Pflegefallberatung als sinnvolle Assistance-Leistung, die Bereitstellung eines persönlichen Gesundheitsmanagers, der sich bis zur Genesung des Versicherten um diesen und die Angehörigen kümmert, findet bei 83% der Versicherungsvermittler hohe Potentialwerte.

Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Lehrstuhlinhaber an der Hochschule RheinMain und wissenschaftlicher Leiter der Studie, fasst die Ergebnisse des Assistance Barometers 2017 wie folgt zusammen: „Im mittlerweile zehnten Jahr der deutschlandweiten Studie hat

die Repräsentativität und statistische Signifikanz der Daten eine hohe Qualität erreicht. Die signifikanten Trendlinien zeigen eine weiterhin hohe, jedoch konstant abnehmende Assistance-Affinität in der Bevölkerung sowie in der Geschäftsausrichtung der Versicherungsunternehmen. Demgegenüber nimmt die Assistance in den Verkaufsparametern der Versicherungsvermittler weiter zu.“

Über das Assistance Barometer

Das Assistance Barometer ist die erste bundesweite Studie zum Assistance-Markt. 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 2016, nahmen 46 Entscheider aus der Versicherungswirtschaft, 302 Versicherungsvermittler und 502 private Haushalte teil.

Das vollständige Assistance Barometer 2017 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 2015: EUR 1,40 Mrd.) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 8.500 Mitarbeitern und 44 Gesellschaften in 35 Ländern vertreten: 2015 beantwortete die Europ Assistance Gruppe ca. 63 Millionen Anrufe und hat 12 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Fachpersonal und 750.000 zertifizierten 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