

Assistance Barometer 2009: Europ Assistance und FH Wiesbaden veröffentlichen bundesweite Studie zum Assistance-Markt

München, 05. Februar 2009 – Assistance-Leistungen in den Bereichen Gesundheit und Senioren-Services stehen hoch im Kurs. So eine der Kernaussagen des Assistance Barometers 2009, einer repräsentativen Studie der Fachhochschule Wiesbaden, die von Europ Assistance Deutschland in Auftrag gegeben wurde und zum zweiten Mal erscheint. In der repräsentativen, deutschlandweiten Studie hat Europ Assistance unter wissenschaftlicher Begleitung des Studienganges Insurance and Finance der Fachhochschule Wiesbaden und mittels technischer Durchführung durch die Marktforschungsgesellschaft Wickert Institute die aktuelle Bedeutung der Assistance aus Versicherungsnehmer- und Versicherungsunternehmenssicht ermittelt. An der anonymen Telefonbefragung, durchgeführt im zweiten Halbjahr 2008, nahmen 96 Entscheider aus der Versicherungs- und Bankwirtschaft und 502 Endkunden teil.

Gesundheits-Assistance stark im Fokus bei Endkunden

Die Auswertung des Assistance Barometers 2009 ergab:

Service- und Assistance-Leistungen sind in der Form eines Produktzusatznutzens für 56% der Bevölkerung sehr wichtig oder wichtig. Immerhin konnte sich somit die Bedeutung des Servicegedankens gegenüber dem Vorjahr in nur 12 Monaten um 8 Prozentpunkte steigern.

Besonderen Wert legt der deutsche Versicherungsnehmer auf die konkrete Notfallhilfe im Schadenfall als Zusatzleistung zur reinen Schadendeckung; mit über 90% Zustimmung wurde der Vorjahreswert bestätigt.

Die ansteigende Bedeutung der Gesundheits-Assistance erkennt man an der diesbezüglichen Zahlungsbereitschaft der Bevölkerung. Hatten im Vorjahr noch 36% der Bundesbürger eine kostenlose Gesundheits-Assistance erwartet, so ist diese Gruppe auf nunmehr 26% gesunken. Demgegenüber würden 40% einen Unkostenbeitrag von bis zu EUR 15 und immerhin 34% sogar einen Betrag über EUR 15 akzeptieren.

Nachfrageintensiver zeigt sich das Bild im Seniorenbereich. Eine persönliche Beratung und Unterstützung bei Pflegefällen würde analog zum Vorjahr von knapp drei Vierteln aller Bundesbürger als wichtig oder sehr wichtig eingestuft und selbst der persönliche Pflegemanager wäre gleichbleibend von knapp zwei Dritteln der Bundesbürger erwünscht. Auch das Angebot eines Pflegemanagers, der sich um pflegebedürftige Angehörige kümmert, findet bei 61% der Bundesbürger großen Anklang.

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

Versicherungswirtschaft erkennt Bedeutungszuwachs von Assistance

Mit Assistance-Leistungen lösen sich Versicherungen vom Image des reinen Kostenerstatters und empfehlen sich ihren Kunden als flexible Problemlöser in Notfall- und Alltagssituationen. Assistance ist daher ein wichtiger Bestandteil in ihrem Portfolio.

Die Bedeutung der Assistance für die Versicherungswirtschaft wird von deutschen Versicherungsunternehmen in höchstem Maße eingeschätzt. So erwarten 97% aller befragten Versicherungsgesellschaften eine hohe Bedeutung der Assistance-Philosophie in der Zukunft, um Versicherungsprodukte durch zusätzliche Service- und Problemlösungsaspekte zu arrondieren.

Für 50% der befragten Versicherungsgesellschaften - und dies entspricht einem Zuwachs von sage und schreibe 25 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr - sind Assistance-Leistungen schon heute unverzichtbar, für weitere 41% gewinnen sie derzeit an Bedeutung.

Immerhin 65% der befragten Versicherungsunternehmen erkennen in Assistance-Leistungen zusätzliches Umsatzpotenzial (2008: 54%), während 48% hierunter ein Mittel zur Kosteneinsparung erkennen (2008: 40%).

Weiterhin bewerten 95% der Entscheider aus der Versicherungswirtschaft Assistance als zusätzliche Service-Komponente ihres Angebots und 91% als ein Instrument zur Kundenbindung.

79% der befragten Gesellschaften planen im Jahre 2009 den Einsatz von Assistance-Angeboten (2008: 72%). Angesichts der bereits umfassend eingesetzten Assistance-Angebote muss auch die Planung weiterer Assistance-Produkte in den kommenden 12 Monaten positiv stimmen.

Zum absoluten Highlight zukünftiger Assistance-Angebote avanciert die Senioren-Assistance. Mit nochmaliger Steigerung gegenüber dem Vorjahr, bei Zustimmungswerten von 97% in 2008 war ein weiterer Zuwachs nicht zu erwarten, sieht nun die gesamte deutsche Versicherungswirtschaft (Zustimmung von 100%) größte Wachstums- und Zukunftschancen.

Banken nehmen Assistance-Potenzial wahr, zögern aber noch

Über 86% der Banken bieten Assistance-Leistungen an, die dabei kombiniert werden mit Kreditkartenschutz (83%), Immobilienfinanzierung (50%) und KFZ-Diensten (42%). Von den Befragten geben 21% (2008: 37%) an, ihre Assistance-Produkte im nächsten Jahr aufstocken zu wollen, ohne dabei eine konkrete Sparte zu benennen. Zukunftspotenzial wird jedoch allen Bereichen eindeutig zugesprochen, vor allem der Gesundheits- (86%), Senioren- (86%) und Reise-Assistance (71%).

Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Lehrstuhlinhaber an der FH Wiesbaden und wissenschaftlicher Leiter der Studie, fasst die Ergebnisse des Assistance Barometers 2009 wie folgt zusammen: „Vor dem Hintergrund der internationalen Finanzkrise stößt die Finanzdienstleistungsindustrie durch das Wegbrechen bestehender sowie das Ausbleiben neuer Geschäftsverbindungen an Wachstums- und Ertragsgrenzen. Im Sinne einer erhöhten Kundenattraktivität und –bindung sollten Geschäftsmodelladaptionen somit insbesondere Service-, Unterstützungs- und Problemlösungsaspekte fokussieren. Ein intensiver und nachhaltiger Bedarf dieser Leistungskomponenten wurde durch das Assistance Barometer 2009 nachdrücklich dokumentiert.“

Das vollständige Assistance Barometer 2009 kann unter <http://www.assistancebarometer.de> kostenfrei eingesehen werden.

Über die Europ Assistance Gruppe

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Sie bietet ihre Services weltweit an, um ihren Privat- und Firmenkunden die entsprechenden Lösungen zu deren außergewöhnlichen und alltäglichen Herausforderungen zu liefern – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr.

Seit 2004 hat die Europ Assistance Gruppe ihre Servicepalette um Gesundheit- und Familie & Home Assistance erweitert und gleichzeitig das Wachstum der beiden traditionellen Bereiche Reise und Automotive gesteigert.

Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2007: EUR 1,05 Mrd.) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 5.500 Mitarbeitern und 70 Gesellschaften in 33 Ländern vertreten:

2007 beantwortete die Europ Assistance Gruppe 63 Millionen Anrufe und hat 12,4 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Personal (Vertrauensärzten und Begleitärzten) und 410.000 Partnern, wird von 3.700 Einsatzbetreuern in 36 Einsatzzentralen rund um die Welt koordiniert.

Pressekontakt:

Europ Assistance Versicherungs-AG
Frank Donner
Infanteriestraße 11
80797 München
Tel.: 089 – 559 87 164
Fax: 089 – 559 87 199
E-Mail: presse@europ-assistance.de
www.europ-assistance.de
www.assistancebarometer.de
