

31/05/2022  
PRESSEMITTEILUNG

## Assistance-Leistungen gewinnen in unsicheren Zeiten weiter an Bedeutung

- Assistance als Teil einer gesellschaftlichen Erwartungshaltung
- 70 Prozent der Deutschen erachten Assistance als wichtigen Zusatznutzen
- Assistance-Leistungen auch für Versicherer von „sehr hoher“ Bedeutung

### Pressekontakt

Nina Sieslack  
Head of Communication  
T +49 89 55 987 625  
[presse@europ-assistance.de](mailto:presse@europ-assistance.de)

[www.europ-assistance.de](http://www.europ-assistance.de)

### München, 31. Mai 2022

Die Pandemie, der Krieg in der Ukraine oder auch die gefühlt immer schneller voranschreitende Digitalisierung: In dynamischen Zeiten werden Assistance-Leistungen als Elemente einer nachhaltigen Transformation verstanden und verstärkt von privaten Haushalten nachgefragt. Somit entwickelt sich Assistance zu einem integralen Bestandteil einer gesellschaftlichen ökologischen, sozialen und ethischen Erwartungshaltung.

Dies ist das Ergebnis der bereits zum 15. Mal erschienenen deutschlandweiten Studie „Assistance Barometer“, herausgegeben von Europ Assistance Deutschland, einem Unternehmen der Generali Group. Wissenschaftlich begleitet wurde die repräsentative Untersuchung durch den Studiengang Insurance and Banking der Hochschule RheinMain.

**Vincenzo Reina, Vorstandsvorsitzender der Europ Assistance Deutschland:** „Wir leben in einer Welt, die seit Jahren von einem starken Umbruch geprägt ist. Vieles verändert sich – teilweise in sehr kurzer Zeit. Dies spiegelt sich in der stetig wachsenden Nachfrage nach unseren Assistance-Produkten: Vor allem in solchen Zeiten wünschen sich unsere Kunden Sicherheit und jemanden, der sich im Sinne einer ‚lifetime partnership‘ in Notlagen um sie kümmert oder ihren Alltag komfortabler macht.“

Das Bedürfnis nach persönlicher Unterstützung bestätigen auch die Erhebungen im Assistance Barometer. Demnach stellen für 70 Prozent der Verbraucherinnen und Verbraucher Assistance-Leistungen einen wichtigen Zusatznutzen dar. Die Zustimmung hierfür erreicht im Jahr 2022 den höchsten Wert seit acht Jahren. Vor allem in den Bereichen der Kfz- und Reiseversicherungen spielt Assistance für die Deutschen mit Zustimmungswerten von 84 bzw. 89 Prozent eine sehr wichtige Rolle. Serviceleistungen der Gesundheits- wie der Seniorenassistance werden ebenso von knapp 80% der deutschen Haushalte eingefordert. Zunehmender Cyberkriminalität und der Digitalisierung vieler Lebensbereiche zum Trotz, erwarten hingegen lediglich 14 Prozent der Befragten Assistance- und Serviceleistungen im Rahmen von Cyber-Versicherungen.

**Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Studiengangleiter Insurance and Banking und Mitherausgeber des Assistance Barometers:**

„In unserer repräsentativen Befragung bundesdeutscher Haushalte erwarteten 94% der Befragten konkrete Service- und Hilfsleistungen von ihren Anbietern – seit Beginn der Studie, somit seit 15 Jahren, ist dies aktuell der Spitzenwert der Serviceerwartung. Assistance als individueller Problemlöser ermöglicht den Finanzdienstleistern genau diesen, von fast allen Deutschen geforderten Zugang zu einem serviceorientierten Ökosystem.“

Auch die große Mehrheit der deutschen Versicherungsunternehmen erachtet Assistance als wichtige Geschäftsmodellfunktion. Fast 90 Prozent der befragten Unternehmensvertreterinnen und -vertreter schätzen die Bedeutung von Assistance-Leistungen als „sehr hoch“ oder „hoch“ ein und sehen in Assistance-Angeboten ein Mittel zur Imageverbesserung und Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Zur Einschätzung von Assistance- und Serviceleistungen wurden im Rahmen des Assistance Barometers analog zu den Vorjahren 502 private Haushalte, eine repräsentative Anzahl von Versicherungsunternehmen sowie 302 Versicherungsvermittler durch Omniquest am Telefon befragt.

**Die vollständige Studie in Druckform kann per E-Mail ([presse@europ-assistance.de](mailto:presse@europ-assistance.de)) zu einem Preis von €340 inkl. MwSt. bestellt werden.**

#### **ÜBER EUROP ASSISTANCE**

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und ist Erfinder des Assistance-Konzepts. Folgend dem übergeordneten Anspruch und Leitbild von „You live, We Care“ bietet sie in den Bereichen Travel, Mobility, Home & Connected Living, Health, Senior Care und Cyber innovative Versicherungs- und Serviceprodukte an, um Privat- und Firmenkunden maßgeschneiderte Lösungen in Notfällen und im Alltag zu liefern, die auf Kundenseite zu Sorgenfreiheit, Stressreduzierung und Zeitgewinn führen – 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr. Europ Assistance ist ein Unternehmen der GENERALI Gruppe, deckt über 200 Länder mit ihren Services ab und gehört zu den führenden Assistance-Unternehmen in Deutschland und weltweit.

