

Österreicher wünschen sich Hilfsdienste für Gesundheit und Alter

Eine aktuelle Trendstudie der Europ Assistance ortet in der Bevölkerung großes Interesse an unterstützenden Hilfsleistungen rund um Gesundheit und Alter.

Für die Österreicher wird die Absicherung ihrer Gesundheit und ihres Alters immer wichtiger. Bis dato standen für sie Hilfsdienste bei Autopannen/-unfällen oder auf Reisen im Vordergrund. Doch laut der aktuellen Trendstudie des Assistance-Erfinders Europ Assistance rücken in Zukunft immer stärker Hilfsmaßnahmen für die Gesundheit und für das Alter in den Mittelpunkt. Hier ist die Ausgabebereitschaft der Österreicher mehr als doppelt so hoch wie bei den Themen Auto oder Reisen. Für Jean-François Diet, Geschäftsführer der Europ Assistance GmbH in Wien, ist diese Entwicklung erklärbar: „Die Inanspruchnahme von Assistance-Leistungen in den mobilen Bereichen Reise und Kfz ist heute schon eine Selbstverständlichkeit. Sich jedoch auch professionelle Unterstützung bei Notfällen im Alltag zu holen, wird für viele immer wichtiger.“

Bei 500 Österreichern ließ die Europ Assistance durch das Wickert Institute 2006 eine Befragung über deren Wünsche und Bedürfnisse bezüglich Hilfs- und Notfalldiensten von Versicherungen und Banken durchführen. Laut der Umfrage würden 69 Prozent der Österreicher in Hilfsmaßnahmen für die Gesundheit investieren, 64 Prozent in Maßnahmen rund ums Alter und 62 Prozent in die Hilfe für Notsituationen in der Familie. Auf Platz vier der, aus Sicht der Österreicher, wichtigsten Assistance-Bereiche rangiert Haus und Wohnung mit 49 Prozent, auf Platz fünf die Reise mit 29 Prozent, und auf Rang sechs befinden sich die Hilfsdienste rund um das Auto mit 27 Prozent.

Nachgefragt: Ärztliche Zweitmeinung und Seniorendienste

Im Detail ist für 86 Prozent der Befragten eine Unfall-Hilfe bei Personenschäden und für 85 Prozent der Befragten die Einholung einer zweiten ärztlichen Meinung wichtig. Senioren-Hilfsdienste werden von 62 Prozent der Österreicher begrüßt und 87 Prozent wünschen sich Hilfe für die tägliche Unterstützung älterer Familienmitglieder. Eine psychologische, medizinische und organisatorische Hilfe im Krankheitsfall hat für 77 Prozent der Österreicher eine große Bedeutung. 75 Prozent der Befragten halten eine Rundumbetreuung bei Schadensfällen in der Wohnung und am Haus für wichtig. 67 Prozent wünschen sich eine Unterstützung der Kinder bei Krankheitsfällen in der Familie sowie eine medizinische Hotline. 66 Prozent der Österreicher wäre Unterstützung bei Todesfällen in der Familie willkommen.

Diet erkennt hier einen Trend: „Dienstleistungen für ältere Menschen sind ein großer Wachstumsmarkt. Laut aktueller Statistiken ist im Jahr 2015 ein Viertel der Bevölkerung über 60 Jahre alt. Der Bedarf an alltäglicher Unterstützung im Haushalt, in der Freizeit oder bei der Pflege wird weiter zunehmen.“ Für die neue Pflegevorsorge der Generali Versicherung richtete die Europ Assistance bereits umfassende Informations- und Servicedienste ein. Für die Kunden der Generali-Unfallvorsorge wurde ein Rehab-Angebot mit persönlicher Betreuung nach schweren Unfällen entwickelt.

Service: Persönliche Betreuung vor 24-Stunden-Erreichbarkeit

Im Rahmen der Europ Assistance-Studie wurden die Österreicher auch über die favorisierten Dienstleistungen der Banken befragt. Auf der Skala der wichtigsten Dienstleistungen rangiert die 24-Stunden-Hotline für Kartensperre mit 89 Prozent auf Platz eins, gefolgt vom Kartenschutz bei Missbrauch mit 82 Prozent und dem Bargeldschutz (Ersatz von Bargeld bei Verlust) mit 75 Prozent.

Zusätzlich zu den angebotenen Dienstleistungen wurden auch die Serviceleistungen der Banken und Versicherungen abgefragt. Ein persönlicher Ansprechpartner ist dabei für die Kunden beider Branchen wichtiger als eine 24-Stunden-Erreichbarkeit. Die Top-3-Serviceleistungen der Banken sind aus Kundensicht demnach ein persönlicher Ansprechpartner mit 82 Prozent, ein 24-Stunden-Service mit 64 Prozent sowie die internationale Ausrichtung und Erreichbarkeit aus dem Ausland mit 55 Prozent. Bei den Versicherungsunternehmen ist 85 Prozent der Kunden der persönliche Ansprechpartner wichtig, 66 Prozent der Befragten halten die Zusatz-Hilfsleistungen in Versicherungsprodukten für unentbehrlich, gut ein Drittel hat schon mal Pannen- oder Abschleppdienst in Anspruch genommen. 64 Prozent wollen auf die permanente Erreichbarkeit nicht verzichten. Dabei ist den meisten Kunden nicht klar, dass es sich hierbei, abgesehen vom persönlichen Ansprechpartner, um Assistance-Leistungen durch Dritte handelt. Generell ist dieser Begriff in der Bevölkerung kaum bekannt. Sie halten diese Dienstleistungen einfach für ein Service ihrer Bank bzw. Versicherung.

Assistance-Leistungen bei Banken und Versicherungen im Vormarsch

Neben der Umfrage in der Bevölkerung wurden auch 31 Entscheidungsträger (Vorstände, Top-Manager) von Banken und Versicherung in Österreich zum Thema Assistance befragt. Nur ein einziger der befragten Entscheidungsträger der Banken und Versicherungen ist noch der Meinung, ohne Assistance-Leistungen auskommen zu können. Über 90,0 Prozent der Befragten aus beiden Branchen gaben an, dass ihr Unternehmen bereits ein derartiges Service anbietet und waren der Meinung, deren Bedeutung von werde in nächster Zeit zunehmen. Rund die Hälfte war sogar davon überzeugt, schon jetzt nicht mehr ohne Assistance für die Kunden auskommen zu können. Ein Großteil der Entscheidungsträger aus beiden Branchen gab an, in den nächsten zwölf Monaten weitere Assistance-Leistungen einführen zu wollen, ohne einen deutlichen Spartenschwerpunkt zu nennen. Auf jeden Fall sind auch sie der Meinung, dass Senioren-Produkte am zukunftsträchtigsten sind, auf Platz zwei rangiert der Bereich Gesundheit. Dabei sehen die Firmenchefs derartige Leistungen vor allem als Serviceleistung, Mittel zur Kundenbindung aber auch als Instrument zur Imagepflege.

Marktführer in Europa mit über 100 Millionen Kunden

Die Europ Assistance ist Erfinder und europaweit die Nummer eins unter den Hilfs- und Notfalldienstleistern. Zu den Kunden der Europ Assistance Österreich zählen hauptsächlich Versicherungsgesellschaften (Generali, Helvetia, Europäische Reiseversicherung u.a.) und Kfz-Hersteller (Toyota, KTM u.a.). Derzeit verteilt sich der Umsatz der Europ Assistance zu 34,5 Prozent auf den Bereich Kfz-Assistance, 14,5 Prozent auf die Reise-Assistance, 16,4 Prozent entfallen auf die Home-Assistance und 23,6 Prozent auf den medizinischen Bereich.

Datenquelle der Umfrage-Ergebnisse: Wickert Institute.

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 Kfz-Assistance gesteigert.

Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2004: € 640,0 Mio) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 4.000 Mitarbeitern und 50 Gesellschaften in 33 Ländern vertreten:

Südafrika, Algerien, Deutschland, Argentinien, Österreich, Belgien, Brasilien, Chile, China, Dänemark, Spanien, USA, Finnland, Frankreich, Griechenland, Ungarn, Irland, Israel, Italien, Libyen, Luxemburg, Norwegen, Niederlande, Polen, Frz. Polynesien, Portugal, Tschechische Republik, Großbritannien, Singapur, Schweden, Schweiz und Tunesien.

2004 beantwortete die Europ Assistance Gruppe 41,9 Millionen Anrufe und hat 7,4 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Personal (105 Vertrauensärzte und 170 Begleitärzte) und 401.000 Partnern, wird von 3.500 Einsatzbetreuern in 35 Einsatzzentralen rund um die Welt koordiniert.

Wien, 15. Februar 2007

Pressekontakt:

Mag. Erna Schöfmann

Marketing & PR

Europ Assistance Ges.m.b.H.

Augasse 5-7, A-1090 Wien

Tel: +43 (1) 319 55 70-264

Fax: +43 (1) 319 55 70-324

E-Mail: erna_schoefmann@europ-assistance.at

Web: www.europ-assistance.at
