

Mehr als nur versichern

3.3.2010 – Viele Versicherungsunternehmen wollen vermehrt Assistance-Produkte in ihr Angebot aufnehmen.

Bei einer in ganz Österreich durchgeführten [Umfrage](#) der Fachhochschule Wiesbaden und der Marktforschungsgesellschaft Wickert Institute gaben 48 Prozent der befragten Versicherungen an, dass sie in naher Zukunft zusätzliche Serviceprodukte anbieten wollen. Die Planungen haben dabei die Schwerpunkte „Unfall/Reha, Schadenmanagement“ (73 Prozent), „Senioren“ (46 Prozent), „Haus/Wohnung“ (55 Prozent), „Gesundheit“ (9 Prozent), „Reise“ (18 Prozent) und „Familie“ (9 Prozent).

Assistance als Umsatz-Motor

Die Studie wurde von der [Europ Assistance GmbH](#) in Auftrag gegeben und ist bereits die vierte ihrer Art. Sie bestätigt den Trend, dass sich zusätzliche Dienstleistungen rund um ein Versicherungsprodukt nicht nur steigender Beliebtheit bei den Kunden erfreuen, sondern von den Versicherungsunternehmen immer mehr als Umsatz-Motoren und Wettbewerbsvorteil betrachtet werden.

Gegenüber dem Vorjahr haben sich die Zielsetzungen der von den Versicherungen geplanten neuen Leistungen etwas verschoben. Standen damals bei der Befragung die Senioren an erster Stelle so sind es nunmehr begleitende Maßnahmen nach Unfällen, bei der Rehabilitation sowie beim Schadenmanagement. Das entspricht den Wünschen der Kunden, die speziell Leistungen wie den Reha-Manager (100 Prozent aller Befragten) schätzen, ebenso das Angebot eines persönlichen Gesundheitsmanagers, der sich nicht nur um den Versicherten, sondern auch um erkrankte Angehörige kümmert

Neue Wünsche der Senioren

Auch der Wunsch nach seniorenspezifischen Assistance-Leistungen hat sich verändert. Eine persönliche Beratung und Unterstützung bei Pflegefällen (Pflegeeinstufung, Pflegesätze, Kostenübernahme) wird von 75 Prozent aller österreichischen Bürger als wichtig oder sehr wichtig eingestuft. Das Angebot eines Pflegemanagers, der sich um pflegebedürftige Angehörige kümmert, würde bei 64 Prozent der Befragten großen Anklang finden.

Im Kfz-Bereich sind vor allem Pannen- und Abschlepphilfe gefragt, auch finanzielle Rabatte bei Reparaturen und Ersatzteilen werden von zwei Drittel aller Befragten gewünscht.

Vorteil auf Reisen

Als wesentlicher Vorteil werden Assistance-Leistungen vor allem bei Reisen gesehen. Besonders die Organisation der medizinischen Vor-Ort-Betreuung (79 Prozent Zuspruch) sowie die Reisekrankenversicherung mit Krankenrücktransport (77 Prozent Zuspruch) werden verstärkt nachgefragt.

Die Europ Assistance Gruppe wurde 1963 gegründet und bietet ihre Services weltweit an. Sie ist ein 100-prozentiges Tochterunternehmen der Generali Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 6.000 Mitarbeitern und 80 Gesellschaften in 33 Ländern vertreten und führt weltweit 12,5 Millionen Einsätze durch.