

# Assistance Barometer 2010 – Der Weg aus der Servicewüste

Von der **Europ Assistance GmbH**

Die Erwartungen der Österreicher an Bank- wie auch Versicherungsassistance steigen in der heutigen Zeit ständig. Das von Europ Assistance in Auftrag gegebene Assistance Barometer 2010 hat die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden erhoben.



Jean François Diet,  
Geschäftsführer von Europ  
Assistance: „Assistance-  
Leistungen gewinnen  
heutzutage aus Kunden-  
sicht immer mehr an  
Bedeutung!“

Assistance-Leistungen in den Bereichen Gesundheit und Senioren-Services werden immer stärker nachgefragt. Dies sind einige der wichtigsten Erkenntnisse des Assistance Barometers 2010. In der österreichweiten Studie hat Europ Assistance die aktuelle Bedeutung der Assistance aus Versicherungsnehmer- und Versicherungsunternehmenssicht ermittelt. Das Potenzial von Assistanceangeboten scheint aus Sicht der Umfrageteilnehmer umfassend zu sein. Versicherungsunternehmen und Banken werden nicht mehr auf ihre Kernfunktion der materiellen Entschädigung eingetretener Leistungsfälle reduziert, sondern als Helfer in der

Not und individuelle Problemlöser erachtet. Vor allem im Gesundheitsbereich steigen die Erwartungen. Nicht nur das Angebot eines Gesundheitsmanagers findet immer höheren Zuspruch und wird nun von 54% der österreichischen Bürger erwünscht (ein Plus von 10% ggü. Vorjahr), sondern mit 71% der Befragten wünschen sich eine deutliche Mehrheit eine persönliche Beratung und Unterstützung im Umgang mit Krankenhäusern, Krankenkassen und Behörden. Der Zusatznutzen einer medizinischen Hotline sowie die Einholung einer zweiten ärztlichen Meinung wird dabei praktisch schon erwartet. Auch der Wunsch nach seniorenspezifischen Assistance-Leistungen hat sich verändert. Eine persönliche Beratung und Unterstützung bei Pflegefällen (Pflegeeinstufung, Pflegesätze, Kostenübernahme) wird von 75% aller österreichischen Bürger als wichtig oder sehr wichtig eingestuft.

## Die Kfz-Assistance macht mobil

Die hohe Bedeutung von Assistanceleistungen zeigt sich insbesondere im Kfz-Bereich. Mit 69% hält eine deutliche Mehrheit weiterhin die Pannen- und Ab-

schlepphilfe im Schadenfall für sehr wichtig. Das Angebot finanzieller Rabatte bei Reparaturen und Ersatzteilen werden von 66% der Befragten befürwortet und 19% stufen diese Assistanceleistung sogar für sehr wichtig ein. Eine Steigerung der Wertschätzung erfährt auch die Fahrzeuganschlussgarantie für Neuwagen mit 66% Zuspruch (20 Prozentpunkte über Vorjahr) wie auch für Gebrauchtwagen mit 62% Zuspruch – 18 Prozentpunkte über Vorjahr.

## Service- und Hilfsleistungen als individuelle Risikoabsicherung auf Reisen

Den Trend einer gesteigerten Wahrnehmung bestätigt auch die Befragung im Rahmen der Reiseassistance. Sobald eine Reise mit einem potenziellen Schaden respektive einer Erkrankung verbunden wird, wird das Versicherungsunternehmen zum erwünschten Problemlöser. Die Organisation der medizinischen Vor-Ort-Betreuung (79% Zuspruch) sowie die Reisekrankenversicherung mit Krankenrücktransport (77% Zuspruch) werden verstärkt nachgefragt. Selbst allgemeine Reiseversicherungsleistungen wie Rücktritts-, Abbruch- oder Gepäckversicherung werden von einer zwei Drittel Mehrheit der Befragten erwartet und verlangt.

## Versicherungs- und Bankenwirtschaft erkennen Zusatznutzen und Servicekomponente

Die aktuelle Bedeutung der Assistance für die österreichische Versicherungswirtschaft wird absolut erkannt und in höchstem Maße geschätzt – so will kein einziges österreichisches Versicherungsunternehmen in Zukunft auf Assistanceleistungen verzichten. Immerhin 93% der Versicherungsunternehmen messen der Assistance aktuell eine hohe Bedeutung zu und dokumentieren somit den heute schon bestehenden, hohen Stellenwert dieser Serviceleistung. Dennoch erwarten 78% aller befragten Versicherungsgesellschaften einen weiterhin wachsenden Einfluss der Assistance in der Zukunft, um Versicherungsprodukte durch zusätzliche Service- und Problemlösungsaspekte zu arrondieren. Im Vergleich zum Vorjahr haben Assistanceleistungen auch für die österreichische Bankenwirtschaft eine höhere Bedeutung und gewinnen vermehrt eine zunehmende Wertschätzung.

Unter allen Befragten zeigt sich, dass Assistanceangebote mehrwertorientiert sein müssen, indem die Serviceleistung für den Versicherungsnehmer transparent, nachvollziehbar und spürbar sein muss. ■