

Neue Studie deckt die tiefsten Wünsche der Österreicher im Bereich Hilfestellung auf

Europ Assistance zeigt den Weg aus der Servicewüste Österreich

Wien, 20. Februar 2008

Assistanceleistungen in den Bereichen Gesundheit- und Senioren-Services stehen wenig überraschend hoch im Kurs. Der momentane Informationsdschungel in diesem Bereich lässt erahnen, dass Herr und Frau Österreicher hier auf Hilfestellung angewiesen sind. So eine der Kernaussagen des Assistance Barometers 2008, das von Europ Assistance in Auftrag gegeben wurde. ****

In der österreichweiten 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 2007, nahmen 108 Entscheider aus der heimischen Versicherungs- und Bankenwirtschaft und 502 österreichische Verbraucher teil. Die Befragungsergebnisse des Assistance Barometers 2008 zeigen das fundamentale Bedürfnis nach Assistance-Angeboten.

Personenbezogene Dienstleistungen stark im Fokus bei Endkunden

Die Kernaussage der Studie belegt das immer größere Verlangen des Konsumenten nach Service- und Assistanceleistungen. Diese sind in der Form eines Produktzusatznutzens mittlerweile für 59% der österreichischen Bevölkerung sehr wichtig. Die Auswertung des Assistance Barometers 2008 ergab vor allem, dass die Österreicher verstärkt in ihre Gesundheit investieren. Jeder zweite der befragten Verbraucher ist bereit, für Gesundheitsdienstleistungen zu bezahlen. 70% wünschen sich im Gesundheitsbereich eine persönliche Beratung und 79% erwägen, sich für eine ärztliche Zweitmeinung zu versichern und knapp 60% der Befragten bekunden ihr Interesse an einer medizinischen Hotline für telefonische Anfragen. Auch das Bewusstsein der Versicherungsnehmer für seniorenspezifische Assistanceleistungen hat sich geschärft. Ein Pflegemanager fände Zuspruch bei zwei Drittel der Befragten. Darüber hinaus findet auch die Familien-Assistance regen Anklang. Eine Unterstützung für Kinder und Eltern bei Krankheitsfällen in der Familie befürworten zwei Drittel der Bevölkerung. Konkrete Hilfe bei familiären Lebenskrisen (Scheidung, Todesfall, Krankheit) wird von einer Mehrheit der Befragten als sinnvoll erachtet. Eine Unterstützung für Kinder und Eltern bei Krankheitsfällen in der Familie befürworten knapp drei Viertel aller Befragten.

Erstaunt haben die konkreten Vorstellungen, die der Kunde seiner Versicherung abringt. So wurde besonders die 24-stündige Erreichbarkeit der

Versicherungsgesellschaft respektive des Versicherungsberaters eingefordert. Ebenso wird die aktive Notfallhilfe im Schadenfall als ein Assistance-Kernelement gesehen. Leichte Tendenzen einer erhöhten Assistance-Nachfrage kann für das Bundesland Wien registriert werden, während Tirol eher eine geringere Nachfragetendenz erkennen lässt. Je höher das Einkommen, umso tendenziell höher wird die Bedeutung der Assistance eingeschätzt. Geschlechtsspezifisch erweist sich die Ansprechbarkeitsneigung für Assistance-Leistungen bei Männern stärker als bei Frauen.

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 Notfallsituationen. Der Zukunftsrenner des Assistance-Geschäfts scheint auch hier die Seniorenassistance zu werden. Aspekte wie „Zusatzleistung“, „Kundenbindung“, „Service-Komponente“, „Produkterweiterung“ und „Problemlöser“ werden von durchschnittlich 90% der Befragten als Mehrwert für das Versicherungsunternehmen gesehen. Auch im Gesundheitsbereich werden medizinische Hotlines, ein medizinisches Personenschadenmanagement sowie eine zweite ärztliche Meinung von allen Befragten mit hohem Zukunftspotenzial bewertet. Mit ähnlich hohen Voten werden auch „Hilfe und Begleitung bei Krankheit“ (88%), „Unterstützung im Umgang mit Krankenhäusern und Behörden“ (96%), ein „persönlicher Gesundheitsmanager“ (84%), ein „Reha-Management,“ (92%) sowie ein „Vorsorgeprogramm für verschiedene Altersgruppen“ (92%) belegt. 72% der befragten Gesellschaften planen im Jahre 2008 den Einsatz von Assistance-Angeboten. Künftig erhoffen sich 89% der befragten Versicherungsunternehmen von Assistance-Produkten einen Beitrag zur Imageverbesserung. Für die Zukunft erhofft sich die Versicherungswirtschaft von Assistance-Produkten die Abdeckung konkreter Zusatznutzenelemente auf der Grundlage der Basisdeckung Versicherungsschutz.

Banken nehmen Assistance-Potenzial wahr, zögern aber noch

Über 92% der Banken bieten Assistance-Leistungen an. Von den Befragten geben 37% an, ihre Assistance-Produkte im nächsten Jahr aufstocken zu wollen. Zukunftspotenzial wird jedoch allen Bereichen eindeutig zugesprochen, vor allem der Gesundheits- (100%), Senioren- (100%) und KFZ-Assistance (89%).

Prof. Dr. Matthias Müller-Reichart, Lehrstuhlinhaber an der FH Wiesbaden und wissenschaftlicher Leiter der Studie, fasst die Ergebnisse des Assistance Barometers 2008 wie folgt zusammen: „Eine demographisch alternde und von Patchwork-Beziehungen gekennzeichnete österreichische Gesellschaft offenbart im Assistance Barometer den funktional notwendigen Wunsch lebensnaher Serviceleistungen. Der Nutzen Problem lösender Angebote wird von breiten Bevölkerungsschichten erkannt und folgerichtig gesucht. Somit eröffnen Demographie und Soziographie der Assistanceleistung in Österreich blühende Landschaften.“

Die vollständige Studie kann unter www.europ-assistance.at/B2B/Presse 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 Kfz-Assistance gesteigert.

Europ Assistance (konsolidierter Umsatz 2006: € 891,0 Mio) ist ein 100%-iges Tochterunternehmen der GENERALI Gruppe und deckt 208 Länder mit ihren Services ab. Die Gruppe ist mit 5.000 Mitarbeitern und 71 Gesellschaften in 34 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, Tschad, Großbritannien, Singapur, Schweden, Schweiz und Tunesien.

2006 beantwortete die Europ Assistance Gruppe 63 Millionen Anrufe und hat 14 Millionen Einsätze weltweit durchgeführt. Das Netzwerk der Europ Assistance, bestehend aus medizinischem Personal (400 Ärzte, Psychologen und Krankenpfleger) und 402.000 Partnern, wird von 3.500 Einsatzbetreuern in 34 Einsatzzentralen rund um die Welt koordiniert.

Abdruck honorarfrei
Belegexemplare erbeten

Pressekontakt:

Mag. Clemens Prantner

Marketing & PR

Europ Assistance Ges.m.b.H.

Augasse 5-7, A-1090 Wien

Tel: +43 (1) 319 55 70-268

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

E-Mail: clemens_prantner@europ-assistance.at

Web: www.europ-assistance.at