



## Assistance-Leistungen immer wichtiger

**Assistance-Leistungen gewinnen weiter an Bedeutung – in diesem Punkt sind sich Versicherer und Kunden einig. Das zeigt das aktuelle Assistance Barometer 2016.**

### Reise- und Pflege-Assistance stark im Fokus bei Endkunden

Vor allem die Reise-Assistance ist den Bundesbürgern zunehmend wichtig und erhält die höchsten Zustimmungswerte in der neunjährigen Studienlaufzeit. Die Organisation medizinischer Betreuung am Urlaubsort sowie die Durchführung eines Krankentransportes erwartet eine deutliche Mehrheit der deutschen Bevölkerung (bis zu 88 Prozent) von ihrem Versicherer. 69 Prozent der Haushalte sind auch bereit, dafür bis Euro 15 zu zahlen.

Überhaupt investieren die Deutschen der Untersuchung zufolge mehr in ihre Gesundheit. 57 Prozent der befragten Haushalte sind bereit, für Gesundheitsdienstleistungen zu bezahlen. Das Angebot einer fachlichen Begleitung und Beratung chronisch Kranker wünscht sich eine deutliche Mehrheit von 79 Prozent der Befragten. 58 Prozent der Bundesbürger würden das Angebot eines Gesundheitsmanagers für erkrankte Personen in Anspruch nehmen. Besonders attraktiv sind offenbar Assistance-Angebote einer ärztlichen Zweitmeinung: Der Zustimmungswert erreicht hier 84 Prozent.

Weitere 74 Prozent aller privaten Haushalte haben Interesse an einer Beratung und Unterstützung im Umgang mit Krankenhäusern, Krankenkassen und Behörden.

### Versicherungswirtschaft bestätigt Bedeutung der Assistance

Auch die deutschen Versicherungsunternehmen erkennen die maßgebliche Bedeutung der Assistance für das Geschäftsmodell der Versicherungswirtschaft an: So messen mittlerweile 82 Prozent aller befragten Versicherungsgesellschaften der Assistance-Philosophie eine hohe bis sehr hohe Bedeutung bei. 87 Prozent erkennen in Assistance-Leistungen ein geeignetes Mittel zur Imageverbesserung und Instrument zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Für 79 Prozent der befragten Versicherungsunternehmen dient Assistance als Hebel zur effizienten Schadenbearbeitung. Weiterhin bewerten 87 Prozent der Entscheider aus der Versicherungswirtschaft Assistance als Service-Komponente ihres Angebots und 67 Prozent als ein sinnvolles Instrument zur Kundenbindung sowie zur Verringerung der Stornoquote. Für 83 Prozent der

Versicherungsunternehmen ist ihr Geschäftsmodell ohne Assistancekomponenten undenkbar.

## Assistance gewinnt bei Vermittlern an Bedeutung

Auch die deutschen Vermittler glauben an die Assistance: 76 Prozent messen dem Assistance-Geschäft eine "hohe" bis "sehr hohe" Bedeutung zu – ein Plus von 19 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Weiterhin dienen für 50 Prozent (plus 17 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr) der Vermittler Assistanceangebote als Instrument der Neukundengewinnung. Dabei könnte die Assistance in der Neukundenansprache deutlich offensiver eingesetzt werden. Eine deutliche Mehrheit von 71 Prozent der Vermittler (Zunahme von 18 Prozentpunkten) geht davon aus, dass Assistance-Leistungen in der Zukunft einen höheren Stellenwert einnehmen.

Neben der Gesundheits-Assistance kristallisiert sich seit Jahren die Senioren-Assistance als Assistance-Geschäftsmodell der Zukunft heraus. Dieses Potenzial wird auch seitens der Versicherungsvermittler erkannt. So bewerten 89 Prozent der Vermittler eine Pflegefallhilfe und Pflegefallberatung als sinnvolle Assistance, die Bereitstellung eines Pflegefallmanagers für Pflegebedürftige findet bei 84 Prozent der Versicherungsvermittler hohe Potentialwerte.

Das Assistance Barometers 2016 ist eine repräsentative Studie der Hochschule RheinMain in Wiesbaden, die von Europ Assistance Deutschland, einem Unternehmen der Generali Gruppe, in Auftrag gegeben wurde und zum neunten Mal in Folge erscheint.

Bedeutung von Assistance-Leistungen für Versicherungsvermittler im Vergleich zum Votum der Versicherungsunternehmen 2015 und 2016

Bild: (1) © contrastwerkstatt / fotolia.com (2) © Europ Assistance Vers.-AG

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942255/assistance-leistungen-immer-wichtiger/>