

Jeder zweite Versicherte würde für Assistance-Leistung einen Aufpreis bezahlen

Assistance-Leistungen sind mittlerweile in vielen verschiedenen Versicherungssparten Vertragsbestandteil. Das Interesse bei den Versicherungsnehmern in Deutschland ist vorhanden, denn fast jeder Zweite (47 Prozent) wäre dazu bereit, für eine Versicherung aufgrund zusätzlicher Hilfe-, Service- oder Dienstleistungen einen Aufpreis zu zahlen. Am größten ist die Zahlungsbereitschaft bei Familien mit Kindern (54 Prozent). Die wesentlichen Vorteile von Assistance-Leistungen liegen über alle Lebensbereiche hinweg laut den Versicherten bei der Entlastung und Sicherheit in Notfällen und der Kompetenz, das heißt dem Zugang zu professioneller Hilfe und Beratung. Dies ist das Ergebnis der Studie Mehrwerte in der Assekuranz durch Assistance-Leistungen des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov und RepairConcepts, für die 2.000 Versicherungs(mit)entscheider ab 25 Jahren (ca. n=500 pro Lebensbereich) vom 23.03.2015 bis 01.04.2015 repräsentativ befragt wurden.

Studie „Mehrwerte in der Assekuranz durch Assistance-Leistungen“

Assistance-Leistungen sind mittlerweile in vielen verschiedenen Versicherungssparten Vertragsbestandteil. Das Interesse bei den Versicherungsnehmern in Deutschland ist vorhanden, denn fast jeder Zweite (47 Prozent) wäre dazu bereit, für eine Versicherung aufgrund zusätzlicher Hilfe-, Service- oder Dienstleistungen einen Aufpreis zu zahlen. Am größten ist die Zahlungsbereitschaft bei Familien mit Kindern (54 Prozent). Die wesentlichen Vorteile von Assistance-Leistungen liegen über alle Lebensbereiche hinweg laut den Versicherten bei der Entlastung und Sicherheit in Notfällen und der Kompetenz, das heißt dem Zugang zu professioneller Hilfe und Beratung. Dies ist das Ergebnis der Studie Mehrwerte in der Assekuranz durch Assistance-Leistungen des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov und RepairConcepts, für die 2.000 Versicherungs(mit)entscheider ab 25 Jahren (ca. n=500 pro Lebensbereich) vom 23.03.2015 bis 01.04.2015 repräsentativ befragt wurden.

Bei Hilfe-, Service- und Dienstleistungen rund um ihre Wohnsituation steht für die Befragten der Rund-um-Service im Schadenfall an erster Stelle. So wird diesem Service die höchste Relevanz zugesprochen. 61 Prozent würden in einem Schadenfall die Organisation der Schadenregulierung an einen Dienstleister abgeben. Als Hürden von Assistance-Leistungen im Bereich Wohnen werden von etwa einem Drittel (29 Prozent) zu hohe Kosten genannt und jeder Fünfte (21 Prozent) ist misstrauisch, bspw. gegenüber der Qualität von ausgeführten Reparaturarbeiten. Jeder Siebte (16 Prozent) kennt sich in dem Bereich „Wohnen“ selbst aus und sieht daher keinen Anlass für die Abgabe von Aufgaben an einen Dienstleister.

„Besonders wichtig für die Akzeptanz eines Dienstleisters ist die schnelle, vertrauensvolle und kompetente Abwicklung damit der Geschädigte die Assistance-Leistung als einen ganz besonderen Service des Versicherers wahrnimmt.“ sagt Peter Becker, Geschäftsführer der Repair Concepts Gruppe. „Der zentrale Vorteil von Assistance-Leistungen ist, dass sie sehr wirksam für die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung und zugleich die Effizienz der Schadenregulierung für den Versicherer erhöhen“ so Becker weiter, dessen Unternehmensgruppe in den vergangen 10 Jahren knapp 300tsd. Schadenefälle für fast alle deutschen Schadenversicherer bearbeitet hat.

Die Studie liefert unter anderem Informationen über das Potenzial verschiedener Assistance-Leistungen rund um die Lebensbereiche Wohnen, Gesundheit, Mobilität und Recht/Dokumente, gibt Aufschluss darüber, welche einen tatsächlichen Mehrwert für den Kunden bieten und wie sich Einstellungen, Motive und Barrieren der Kunden in den letzten Jahren verändert haben.

Pressekontakt:

YouGov Deutschland AG
Nikolas Buckstegen
- Manager PR -
Tel.: 0221 / 420 61 - 444
E-Mail: presse@yougov.de

Kontakt zur Studienleitung:

YouGov Deutschland AG
Jutta Rothmund
Senior Consultant
Tel.: +49 (0) 221 420 61 - 358
E-Mail: jutta.rothmund@yougov.de

Über YouGov:

YouGov ist ein internationales Marktforschungs- und Beratungsinstitut. Im Jahr 2000 in London gegründet, ist YouGov mittlerweile mit mehr als 20 Standorten in Europa, den USA, im Nahen Osten, Afrika und Asien vertreten. YouGov gilt als Pionier in der Online-Marktforschung und gehört nach Angaben der renommierten American Marketing Association zu den Top 25 Marktforschungsunternehmen der Welt.

yougov