

## **Versicherungsleistungen jenseits von Geld – Assistance und mehr**

Das Fachgespräch im Haus der IDEAL Versicherung stieß auf großes Interesse und die 110 Plätze waren komplett ausgebucht. Die Begrüßungsworte sprach **Olaf Dilge** als Vorstandsvorsitzender des Fördervereins und Vorstandsmitglied der IDEAL. Der Moderator, **Prof. Dr. Christian Armbrüster** (TU Berlin, Fachbereich Rechtswissenschaften), stellte die Referenten **Dr. Florian Sallmann** (Vorstandsvorsitzender Europ Assistance Versicherungs-AG), **Wolfgang Lehr** (Regional General Counsel Carglass) und **Axel Wolfstein** (Direktor Produktmanagement Direct Line Versicherung AG) vor. Er wies darauf hin, dass mit einem Juristen, einem Ökonom und einem Mathematiker ein interdisziplinär zusammengesetztes Podium bereit stehe. Die Spannweite des Themas zeigte Armbrüster mit einigen Stichworten wie Aufsicht, Datenschutz, Haftung, Ersatzleistung und Wettbewerb. Es gebe viele Beispiele für Assistanceleistungen sowohl in der Sach- als auch Personenversicherung. Die Grenze „Versicherungsgeschäft nach § 1 VAG oder nicht?“ sei manchmal schwer zu ziehen.

Sallmann stellte sich und die Europ Assistance mit ihren Leistungen anschaulich vor. Dann belegte er die Bedeutung, die Versicherungskunden und Versicherer dem Thema beimessen. Der Focus lag auf dem „Assistance-Barometer“, einer Studie, die belegte, dass das Interesse von Versicherungskunden an Assistance-Leistungen in allen Altersklassen groß sei und zunehme. Rund 35-40% der Befragten wären bereit, für zusätzliche Leistungen zusätzlich zu zahlen, die Hälfte davon sogar mehr als 15 Euro p. a. Viele Versicherer wären an Assistance interessiert, um sich von Mitbewerbern abzuheben und ihren Kunden einen Mehrwert für wenig Geld zu bieten. Sie würden nicht nur den Vertrieb unterstützen, sondern auch die Kundenbindung verbessern. Sallmann schloss mit Zukunftsmusik (Demenzkehr und Arbeitslosigkeitsassistance), betonte aber auch die Bedeutung von Datenschutz und Transparenz.

Lehr zeigte am Beispiel von Carglass die Vorteile auf, die Versicherer und ihre Kunden aus der Spezialisierung und Größe von Assistance-Anbietern bezögen. Auch übergreifenden Aspekten wie Umweltschutz durch CO<sub>2</sub>-Vermeidung und Abfallreduzierung fanden Erwähnung. Die hohe Zufriedenheit mit dem Assistenten im „Moment der Wahrheit“ (Schadenfall) würde auf den Versicherer ausstrahlen und die Vertragstreue verbessern. Assistance-Unternehmen böten auch IT-Unterstützung und die Übernahme ganzer Prozesse wie Telefonservice oder Schadenabwicklung an. Marketing- und Cross-Selling-Aktivitäten seien aber noch erheblich auszubauen.

Wolfstein wies darauf hin, dass im Bereich KFZ viele Versicherer fast identische Leistungen anböten, viele Kunden sich der enthaltenen Leistungen aber kaum bewusst seien. Wie sonst könnte der ADAC mit über 18 Mio Mitgliedern eine ähnliche Leistung zum dreieinhalbfachen Preis verkaufen? Es sei wichtig, dass die Versicherer neue Entwicklungen, z. B. Apps wie Unfallhelfer und Telematiklösungen, nicht verpassten. Der Trend zu Onboard-Units im KFZ sei mit fallenden Preisen unverkennbar. In Italien etwa gebe es schon rund 1 Mio installierter Systeme, die – wenn der Kunde der Auswertung seiner Daten zustimme – perspektivisch ermöglichen, die Fahrweise, die bevorzugten Fahrzeiten und –strecken etc. auszuwerten und damit sehr risikogerechte Prämien zu ermitteln. Außerdem könnten diese Systeme helfen, durch Fahrassistenzsysteme die Schadenhäufigkeit und –schwere zu vermindern.

Im Bereich KFZ sei wegen des ausgeprägten Prämienwettkampfes die Bereitschaft, für zusätzliche Leistungen zu zahlen, leider nicht so ausgeprägt wie z. B. im Bereich Gesundheit. Die Versicherer seien gefordert, sich Gedanken darüber zu machen, was sich Kunden wünschen. Warum erst im Schadenfall assistieren und nicht z. B. bei Mobilität insgesamt inklusive Fahrzeugkauf, Parken und Nutzung Öffentlicher Verkehrsmittel?

Die lebhafteste Diskussion forderte die Referenten, zu Datenschutz, Transparenz und Haftungsfragen Stellung zu beziehen. Es wurde deutlich, dass klare Zuständigkeiten für das Verhältnis zwischen Versicherer, Assistent und Kunden gefordert werden. Wenn ein Gesundheitsnavigator einen falschen Rat gibt, müsse der Kunde wissen, gegen wen er einen Schadenersatz geltend machen könne. Außerdem wurde gefordert, dass der Kunde erkennen können soll, für welche Leistung er welchen Beitrag zahlt. Niemand glaubt, dass Assistance kostenlos zu haben sei. Allerdings werde der Wert meist höher eingeschätzt als der Preis. Es zeigte sich, dass die Vorteilhaftigkeit der Angebote nicht immer erkennbar ist und besser herausgestellt werden sollte.

Im Anschluss fasste der Moderator Armbrüster Gemeinsamkeiten und Unterschiede in den Betrachtungen zusammen und dankte den Referenten und dem Publikum.

Die Diskussion wurde anschließend bei einem kleinen Imbiss in privater Atmosphäre fortgesetzt. Zwei der Präsentationen können auf der Website des Fördervereins betrachtet werden.

Das 22. Versicherungswissenschaftliche Fachgespräch am 12.09.12 um 18:00 Uhr wird sich mit einem aktuellen Vertriebsthema befassen. Bitte merken Sie den Termin schon vor.