



Presseinformation

Haushaltshilfe und Mietwagen vom Versicherer: Ergänzender Schadenservice ist inzwischen Branchenstandard

- **Nahezu jeder zweite Versicherer hat ein Ersatzfahrzeug im Angebot**

Mehr als 80 Prozent der deutschen Versicherer halten für ihre Kunden im Schadenfall zusätzliche Serviceangebote bereit. Am häufigsten können Geschädigte dabei auf einen Mietwagen zurückgreifen (46 Prozent). Juristische Unterstützung (39 Prozent), eine Haushaltshilfe (38 Prozent) sowie Krankentransporte (32 Prozent) sind ebenfalls weit verbreitete Zusatzleistungen. Ziel dieser Angebotsausweitung ist ein Imagewandel – weg vom reinen Entschädiger hin zum serviceorientierten Problemlöser. Das ist das Ergebnis der Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ des IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung im Auftrag des Beratungs- und Softwarehauses PPI AG.

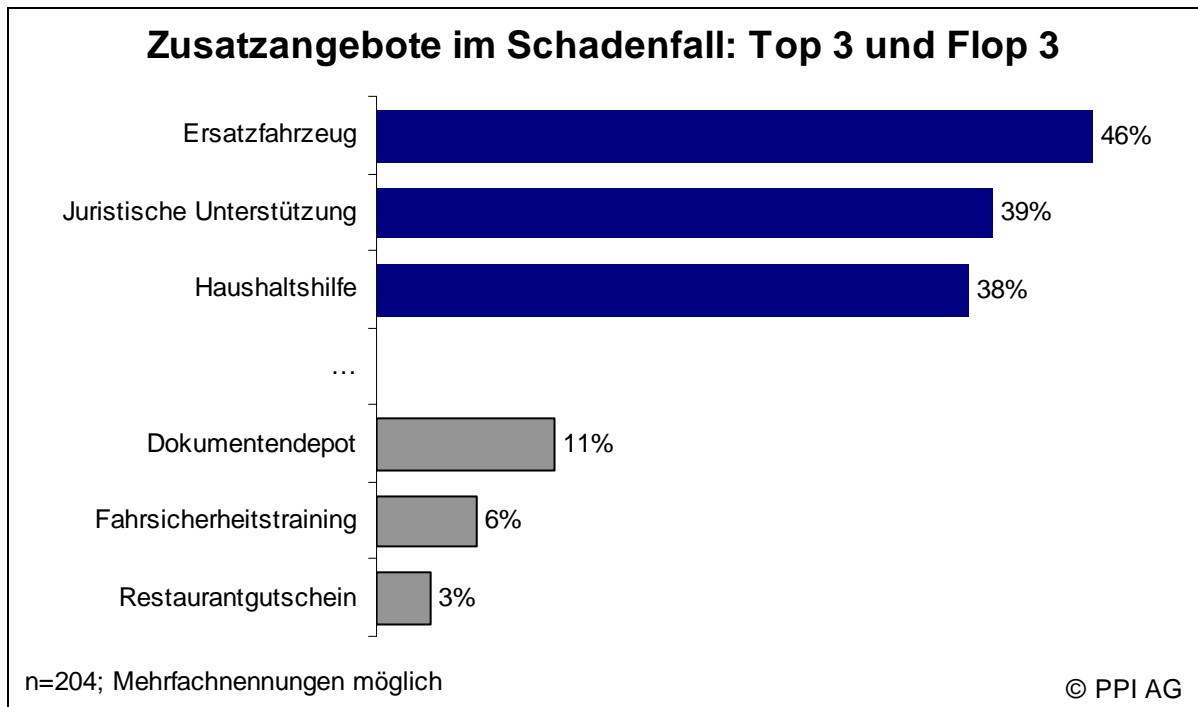
Vorreiter dieser Entwicklung sind die Kompositversicherer – allen voran Anbieter von Kfz-Policen. Mehr als 93 Prozent der Unternehmen dieser Sparte haben ihr Angebot durch zusätzliche Assistance-Leistungen erweitert. Die Palette umfasst dabei zum Beispiel die Pannenhilfe in der Autoversicherung oder den kostenlosen Schlüsseldienst als Zusatzservice in der Hausratversicherung. Die anderen Versicherungssparten ziehen inzwischen nach. 90 Prozent der Lebens- und 84 Prozent der Krankenversicherer bieten bereits Mehrwertdienstleistungen für ihre Kunden an. Das sind zum Beispiel Angebote aus der Bestattungsvorsorge, Hilfe bei der Vermittlung von Pflegeplätzen oder die Organisation von Unterstützungsleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich.

Zudem haben die großen Versicherungsunternehmen bei der Einführung von Zusatzdienstleistungen einen Vorsprung gegenüber den kleinen. Etwa neun von zehn Versicherern mit jährlichen Beitragseinnahmen von mehr als 250 Millionen Euro unterstützen ihre Kunden mit Assistance-Leistungen. Bei Instituten mit einem geringeren Geschäftsvolumen sind es dagegen rund 75 Prozent.

Die Angebotsvielfalt dieser Mehrweidienstleistungen ist dabei kaum zu überschauen. Doch nicht alle Zusatzleistungen setzen sich durch: Kaum Verbreitung haben beispielsweise bisher Restaurantgutscheine (drei Prozent), Fahrsicherheitstrainings (sechs Prozent) sowie feuerfeste und einbruchsichere Dokumentendepots für wichtige Unterlagen des Kunden (11 Prozent) gefunden.



PPI AKTIENGESELLSCHAFT



46 Prozent der Versicherer halten im Schadenfall für ihre Kunden einen Mietwagen bereit.

Hintergrundinformationen

Die Studie „Stau-Atlas: Schaden- und Unfallmanagement“ stellt die Ergebnisse einer Online-Marktforschung dar, die im Auftrag der PPI AG in Kooperation mit dem IMWF Institut für Management- und Wirtschaftsforschung durchgeführt wurde. Im Zeitraum vom 24. Oktober bis 3. November 2008 wurden 204 Fach- und Führungskräfte aus der Versicherungswirtschaft befragt.

PPI Aktiengesellschaft

Die PPI Aktiengesellschaft ist seit über 20 Jahren an den Standorten Hamburg, Kiel und Frankfurt erfolgreich für die Finanzbranche tätig. 2007 erwirtschaftete das Unternehmen mit seinen 236 Mitarbeitern über 30,5 Millionen Euro Umsatz in den drei Geschäftsfeldern Consulting, Software Factory und Produkte. Versicherungshäuser profitieren von PPIs umfangreicher Erfahrung und Expertise in Bestandsführung, Schadenmanagement und Vertrieb. In der Software-Entwicklung stellt PPI durch professionelle und verlässliche Vorgehensweise eine hohe Qualität der Ergebnisse und absolute Budgettreue sicher. Das Consulting-Angebot erstreckt sich von der strategischen über die versicherungs- und bankfachliche bis zur IT-Beratung.



PPI AKTIENGESELLSCHAFT

Pressekontakt

Andreas Gutjahr

Faktenkontor GmbH

Tel: +49 (0)40 22703-5470

Fax: +49 (0)40 22703-1470

E-Mail: andreas.gutjahr@faktenkontor.de