

Kevin Hansel

Assistance-Leistungen ausgewählter Versicherungsunternehmen

**Eine Analyse der aktuellen
Versicherungswirtschaft**

Hansel, Kevin: Assistance-Leistungen ausgewählter Versicherungsunternehmen: Eine Analyse der aktuellen Versicherungswirtschaft. , Hamburg, Diplomica Verlag GmbH 2015

Buch-ISBN: 978-3-8428-9012-1

PDF-eBook-ISBN: 978-3-8428-4012-6

Druck/Herstellung: Diplomica® Verlag GmbH, Hamburg, 2015

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Dies gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Bearbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden und die Diplomica Verlag GmbH, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Alle Rechte vorbehalten

© Diplomica Verlag GmbH

Hermannstal 119k, 22119 Hamburg

<http://www.diplomica-verlag.de>, Hamburg 2015

Printed in Germany

Gliederung

Abbildungsverzeichnis	III
Tabellenverzeichnis	III
1. Einleitung	1
1.1 Hinführung zum Thema und Zielsetzung	1
1.2 Methodisches Vorgehen	2
1.3 Inhaltliche Vorgehensweise der Arbeit	2
2. Grundlagen der Assistance	3
2.1 Definition	3
2.2 Grundprinzip der Assistance	5
2.3 Historische Entwicklung	6
3. Assistance in der Versicherungswirtschaft	8
3.1 Abgrenzung von Assistance- zu Versicherungs-Leistungen	8
3.2 Das Drei Ebenen-Konzept	12
3.2.1 Ebene Eins „Das Kernprodukt“	13
3.2.2 Ebene Zwei „Die Kernfunktion“	19
3.2.2.1 Interne Dienstleistungen	21
3.2.2.2 Externe Dienstleistungen	22
3.2.3 Ebene Drei „Die erweiterten Dienstleistungen“	24
3.3 Systematisierung von Assistance-Leistungen	25
3.3.1 Einteilung anhand der Leistungsintensität	25
3.3.2 Einteilung anhand der funktionaler Geltungsbereiche	27
3.3.2.1 Klassische Assistance	27
3.3.2.2 Moderne Assistance	30
3.4 Übersicht über Assistance-Leistungen anhand der funktionalen Geltungsbereiche	32
3.5 Allgemeine Rahmenbedingungen des Assistance-Geschäftes	35

3.5.1 Beteiligte	35
3.5.2 Rechtliche Gestaltung	38
3.5.3 Ablauf	40
4. Bedeutung von Assistance-Leistungen in der aktuellen Versicherungswirtschaft	42
4.1 Aktuelle Entwicklung des Assistance-Marktes	42
4.2 Übersicht über Assisteure	46
4.3 Vorstellung aktueller Assistance-Leistungen	47
4.3.1 Derzeit erbrachte Leistungen	47
4.3.2 Assistance- Leistungen ausgewählter Assisteure und deren partnerschaftlichen Versicherungsunternehmen	53
4.3.2.1 Roland Assistance	53
4.3.2.2 Europ Assistance	56
4.3.2.3 R+V Service Center GmbH	60
4.3.2.4 Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Leistungsspektren	63
4.3.2.5 Handlungsempfehlung für Versicherungsunternehmen für die vorgestellten Sparten	66
5. Ausblick für Versicherungsunternehmen anhand einer Analyse der Leistungsspektren	67
6. Schlussbetrachtung	77
Anhang	V
Quellenverzeichnis	XXXII

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Die drei Ebenen des Versicherungsproduktes	12
Abbildung 2: Der Versicherungsprozess	20
Abbildung 3: Leistungsintensitäten von Assistance-Leistungen	26
Abbildung 4: Beteiligte des Assistance-Geschäftes	36
Abbildung 5: Theoretischer Assistance-Prozess	41
Abbildung 6: Bedeutung von Assistance-Leistungen für die Versicherungswirtschaft	43

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Grundprinzipien der Assistance	5
Tabelle 2: Versicherungsschutzumfang	13
Tabelle 3: Kurzerläuterung Versicherungsschutzumfang	18
Tabelle 4: Klassische Assistance	28
Tabelle 5: Moderne Assistance	30
Tabelle 6: Übersicht über die Assistance-Leistungen	35
Tabelle 7: Die Entwicklung der Assistance-Leistungen aus Sicht der Versicherungsunternehmen	43
Tabelle 8: Die Entwicklung der Assistance-Leistungen aus Sicht der Kunden	44
Tabelle 9: Die Entwicklung der Assistance-Leistungen einzelner Bereiche aus Sicht der Kunden	45
Tabelle 10: Übersicht über deutsche Assistance-Unternehmen	47
Tabelle 11: Aktuelle Assistance-Leistungen	52
Tabelle 12: Vergleich von Assistance-Angebotspektren	52
Tabelle 13: Aktuelle Assistance-Leistungen der DEVK	56
Tabelle 14: Aktuelle Assistance-Leistungen der Helvetia Versicherung	59
Tabelle 15: Aktuelle Assistance-Leistungen der R+V Versicherung	62

1 Einleitung

1.1 Hinführung zum Thema und Zielsetzung

Die derzeitige Versicherungswirtschaft ist von gravierenden Einflüssen geprägt. Dabei sind zwei Haupttrends zu beobachten. Auf der einen Seite gibt es einen steigenden Preis- und Kostendruck. Dieser wird vor allem durch die Deregulierung des deutschen Versicherungsmarktes, neue Technologien und somit der Senkung der Markteintrittsbarrieren hervorgerufen. Auf der anderen Seite wird der Preis- und Kostendruck durch die demografische Entwicklung¹ hervorgerufen. Durch immer weniger Neugeburten ist eine gewisse Grundsättigung des Marktes eingetreten, welche zu einem steigenden Verdrängungswettbewerb zwischen den Versicherungsunternehmen führt.²

Die Versicherungsunternehmen sehen sich zunehmend einem wachsenden Wettbewerbsdruck ausgesetzt, der sie dazu zwingt, ihre Produkte billiger anzubieten. Gegensätzlich zu diesem Trend steigen allerdings die Serviceerwartungen an die Versicherungsprodukte, was zu steigenden Kosten in der Produktentwicklung und der späteren Leistungserstellung führt.³

Neben dem Preis- und Kostendruck liegt ein steigender Individualisierungsdruck auf den Unternehmen. Dieser wird ebenfalls durch die größere Transparenz des Marktes und die daraus resultierende sinkende Anbietertreue hervorgerufen.

Durch die zunehmende Homogenisierung der Versicherungsprodukte wird der Preiswettbewerb intensiver. Für Versicherungsunternehmen wird es dabei immer schwieriger Wettbewerbsvorteile zu generieren. Eine gute Möglichkeit aus diesem Preiswettbewerb auszubrechen und sich von der Konkurrenz zu unterscheiden stellen zusätzliche Serviceleistungen dar.⁴

Denn ein reiner Risikotransfer und eine eventuell anschließende Kostenerstattung im Schadenfall, das Kernprodukt eines Versicherungsunternehmens, dienen nur noch bedingt zur Differenzierung gegenüber dem Markt. Gerade im

¹ Vgl. Anhang 13

² Vgl. Buchberger, R. (2008), S. 3 f.; Vgl. Köhne, T. / Lange, M. (2012), S. 75

³ Vgl. Buchberger, R. (2008), S. 3 f.

⁴ Vgl. Buchberger, R. (2008), S. 3 f.

Versicherungsumfeld gelten Innovationsvorteile im Bereich des Kernproduktes als äußerst kurzweilig, da sie leicht imitierbar sind.⁵

Somit gilt für Versicherungsunternehmen, sich durch zusätzliche Serviceleistungen von der Konkurrenz abzuheben. Diese zusätzlichen Serviceleistungen, die derzeit vor allem Leistungen im Notfall umfassen, werden als Assistance-Leistungen bezeichnet.⁶

Ziel der Arbeit ist es, aus dem erarbeiteten Überblick über den Assistance-Markt, eine geeignete Analyse dieser zu definieren. Dafür wird eine Vorstellung des Assistance-Marktes hinsichtlich seiner Akteure, sowie der angebotenen Leistungen vorgenommen. Gerade im Hinblick auf bereits vorhandene Literatur, soll diese Arbeit auch eine zusätzliche Quelle der allgemeinen Übersicht in Zusammenhang mit Assistance-Leistungen gesehen werden. Denn tiefere, detaillierte Literatur ist nur in beschränktem Maße vorhanden.

1.2 Methodisches Vorgehen

Basierend auf themenspezifischen Literatur-, sowie Internetquellen, wird eine umfassende Bearbeitung des Themas der Assistance-Leistungen vorgenommen. Zur besseren Übersicht über die Entwicklung der Leistungen aus Kunden- und Unternehmenssicht, wird eine intensive Auseinandersetzung mit dem aktuellen Assistance-Barometer vorgenommen. Darüber hinaus wird, um einen besseren Leistungsvergleich zu erlangen, ein Vergleich ausgewählter Angebote von Assistance-Leistungen erarbeitet. Die gewonnenen Informationen werden systematisch analysiert, beurteilt und kritisch verarbeitet.

1.3 Inhaltliche Vorgehensweise der Arbeit

Um das Ziel der Arbeit erfolgreich zu erreichen, wurde folgende Vorgehensweise gewählt.

Anfänglich wird festgestellt, was sich hinter dem Begriff der Assistance verbirgt und wie sich Unterschiede und Notwendigkeiten in Bezug auf eine normale Versicherungsleistung definieren. Anschließend wird die Gestaltung des As-

⁵ Vgl. Buchberger, R. (2008), S. 1 f.

⁶ Vgl. Klimmek, D. / Wagner, F. (2011), S. 48 f.

sistance-Geschäftes innerhalb der Theorie behandelt und der aktuelle Assistance-Markt in Bezug auf Leistungen und Beteiligte untersucht. Um eine umfangreiche Analyse von Assistance-Leistungen zu gestalten, werden im Folgenden zunächst persönliche Empfehlungen gegeben, bevor die eigentliche Analyse anhand des aktuellen Marktumfeldes stattfindet. Innerhalb dieser wird die Bedeutung von Assistance-Leistungen für die zukünftige Versicherungswirtschaft aufgezeigt.

2 Grundlagen der Assistance

2.1 Definition

Ursprünglich kommt das Wort Assistance vom lateinischen Wort „assistere“, welches „beistehen“ bedeutet.⁷

Aufgrund der geschichtlichen Entwicklung, auf die später noch eingegangen wird, hat sich das Wort zu einem Terminus technicus⁸ entwickelt. Im weiteren Sinne wird Assistance als Hilfe, Beistand oder Unterstützung übersetzt. Im engeren Sinne wird das Wort als Kundenbetreuung oder -service verstanden.⁹

Farny beschreibt Assistance-Leistungen grundlegend als „Hilfs-, Beistands-, Notfall-, Problemlösungs-, Service- und ähnliche Leistungen“¹⁰ seitens eines Dienstleistungsunternehmens an seinen Kunden. Dabei ist darauf zu achten, dass es bei Assistance-Leistungen zum einen um eine konkrete, schnelle und unmittelbare Hilfe im Schadenfall, anstelle einer einfachen nachträglichen Kostenerstattung, geht.¹¹

Das heißt, dass Assistance-Leistungen grundsätzlich als Naturalleistungen zu sehen sind. Dem Kunden wird im Notfall aktive Hilfe, anstelle einer reinen Kostenerstattung gewährt. Dabei werden diese Leistungen im Schadenfall, zusätzlich zu den versicherungstypischen Kostenerstattungen, angeboten. Für Versicherungsunternehmen geht es in diesem Zusammenhang vor allem um die

⁷ Vgl. Essner, M. (2004), S. 25

⁸ Terminus technicus = Das französisch ausgesprochene und geschriebene Wort „Assistance“ hat sich Fachausdruck international etabliert

⁹ Vgl. Essner, M. et al (1999), S. 13; Vgl. Bauer, J. (2006), S. 3

¹⁰ Vgl. Farny, D. (2011), S. 379

¹¹ Vgl. Klimmek, D. / Wagner, F. (2011), S. 49; Vgl. Schobesberger, W. (1997) S. 1724

Verminderung, beziehungsweise konkrete Vermeidung von zukünftigen Schadenfällen und um die Erhöhung der Kundenbindung und Kundenzufriedenheit.¹² Zum anderen gehen Assistance-Leistungen über die versicherungstypischen Leistungen, also den monetären Ersatz durch eine Geldleistung im Schadenfall, hinaus. Assistance-Leistungen umfassen auch allgemeine Leistungen, unabhängig davon, ob ein Schadenfall vorliegt oder nicht. Dabei kann die Assistance-Leistung entweder an das Versicherungsprodukt gekoppelt sein oder aber unabhängig als reine Serviceleistung bestehen.¹³

Möchte ein Kunde beispielsweise vor einer Reise medizinische Informationen über das Urlaubsland einholen, so kann er diese entweder über eine Auslandsreisekrankenversicherung oder über einen Reiseservice erhalten. Somit stellen Assistance-Leistungen sicher, dass dem Kunden im Schadenfall schneller, besser und unbürokratischer geholfen wird. Außerdem helfen sie ihm auch in Alltagssituationen und vermitteln, unabhängig von einem vorliegenden Schadenfall, ein gewisses Gefühl der Sicherheit.

Assistance-Leistungen werden gegenüber Privatkunden oder Firmenkunden erbracht. Die erbrachte Leistung kann entweder technische, medizinische, juristische oder sonstige Hilfe umfassen. Wichtig im Bereich der Assistance-Leistungen ist, dass der Anbieter dieser Leistungen rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr und mit mehrsprachigen Mitarbeitern, erreichbar ist. Das Leistungsspektrum ist in verschiedenen Stufen eingeteilt. Diese Stufen fangen bei der normalen Informationsleistung an, gehen dann über eine Informationsleistung und eine Beratung, hin zu einer Organisationsleistung mit oder ohne Kostenerstattung (siehe 3.3.1). Für den Anbieter von Assistance-Leistungen, den so genannten Assistenten¹⁴, ist es von großer Bedeutung ein umfassendes, flächendeckendes und verlässliches Dienstleister-Netzwerk zu besitzen. Somit ist es beispielsweise für ein Versicherungsunternehmen, das seinen Kunden eine Assistance-Leistung im Schadenfall in Aussicht stellt, wichtig, dass diese Leistung dann auch vor Ort, zeitnah und unbürokratisch gegenüber dem Kunden erbracht wird.¹⁵

¹² Vgl. Buchberger, R. (2008), S. 3

¹³ Vgl. Farny, D. (2011), S. 380

¹⁴ Im Folgenden auch: Assistance-Unternehmen, Assistance-Gesellschaft

¹⁵ Vgl. Klimmek, D. / Wagner, F. (2011), S. 49 f.

2.2 Grundprinzip der Assistance

Aufbauend auf der Definition, bildet Tabelle 1 die grundlegenden Eigenschaften von Assistance-Leistungen ab. Da es für diese Eigenschaften keine einheitliche Definition gibt, hat der Verfasser in Anlehnung an Essners elf Merkmale¹⁶ folgende acht wesentliche Eigenschaften herausgearbeitet.

Merkmal	Erklärung
Leistung	Eine Assistance-Leistung ist eine nicht-monetär erbrachte Dienstleistung die sofortige und direkte Hilfe verspricht.
Geltungsbereich	Der Geltungsbereich kann entweder national, europaweit oder international festgelegt werden.
Medium	Abruf und Einleitung von Assistance-Leistungen erfolgen über das Telefon.
Situationsbezogene Hilfe	Assistance-Leistungen können entweder in Notfallsituationen (klassische Assistance-Leistungen ¹⁷) oder in Alltagssituationen (moderne Assistance-Leistungen ¹⁸) erfolgen.
Erreichbarkeit	Die Ansprechpartner müssen Rund-um-die-Uhr, an 365 Tagen im Jahr, verfügbar sein um eine Assistance-Leistung gewährleisten zu können. Die Mitarbeiter müssen mehrsprachig geschult sein.
Leistungserbringung	Die Assistance-Leistungen werden direkt am Kunden im Namen seines Vertragspartners ¹⁹ erbracht. Die Leistung kann entweder selbst oder von einem externen Dienstleistungsunternehmen erbracht werden. Ist letzteres der Fall, so wird durch den Auftraggeber eine Kostenübernahmeerklärung abgegeben.
Leistungsarten	Das Leistungsspektrum von Assistance-Leistungen kann entweder die reine Informationsleistung sein, in eine Informationsleistung und eine Beratung übergehen, oder eine Organisationsleistung mit oder ohne Kostenerstattung umfassen ²⁰
Produktanbindung	Assistance-Leistungen können entweder eigenständig, an Versicherungsprodukte oder an andere Produkte, beispielsweise Kreditkarten oder Autos, gekoppelt sein.

Tabelle 1: Grundprinzipien der Assistance²¹

¹⁶ Vgl. Essner, M. (2004), S. 34 f.

¹⁷ Siehe 3.3.2.1

¹⁸ Siehe 3.3.2.2

¹⁹ Als Vertragspartner gelten hierbei Versicherungsunternehmen, Reisebüros, Kreditkartenunternehmen, ADAC u.a. (zur näheren Erläuterung der vertraglichen Rahmenbedingungen siehe 3.5)

²⁰ Siehe 3.3.1

²¹ Mit Änderung entnommen aus: Essner, M. (2004), S. 34 f.; Vgl. Klimmek, D. / Wagner, F. (2011), S. 48 ff.

2.3 Historische Entwicklung

Um die deutsche Assistance-Kultur besser zu verstehen, und somit das grundlegende Verständnis zu vervollständigen, wird im Folgenden auf die Entwicklung der Assistance-Leistungen weltweit und in Deutschland eingegangen.

Ihren Ursprung hatten die Assistance-Leistungen in der zunehmenden Individualisierung und Mobilisierung der Bevölkerung nach dem zweiten Weltkrieg. Nach diesem stiegen die Möglichkeiten und Sensibilitäten der Bürger, Urlaub auch im Ausland zu machen, stetig an. Damit einher ging aber das Problem, dass der Staat oder andere soziale Einrichtungen, den individuellen Sicherheitsgedanken nicht mehr ausreichend erfüllen konnten.²²

Damit entstanden neuartige Probleme. Denn schon in Deutschland war es zu dieser Zeit nicht leicht, nach einem Unfall oder einer Panne schnelle und adäquate Hilfe zu bekommen. Im Ausland war dies, vor allem wegen der sprachlichen Hürden, noch um einiges schwerer. Aufgrund dieses Defizits gründete Pierre Denos im Mai 1963 die erste europäische Assistance-Gesellschaft, Europ Assistance, in Frankreich. Diese hatte zunächst 17 Partner in 17 anderen Ländern, die es französischen Bürgern in diesen Ländern erleichtern sollten, bei einer Panne oder einem Unfall entsprechende Hilfe zu erlangen. Diese Partner waren externe Reisebüros, Fluggesellschaften und anderweitige Unternehmen, die ein Geschäft in dem jeweiligen Land betrieben.

Im deutschen Versicherungsmarkt entwickelten sich Assistance-Leistungen wesentlich langsamer. Dies lag an Mentalitätsunterschieden und Unterschieden in der Serviceorientierung.²³

Am französischen Denken ist es selbstverständlich, seinen Assisteur bei einer Autopanne anzurufen. In Deutschland steht nach einer Panne oder einem Unfall oft die eigenständige Terminvereinbarung in einer Werkstatt oder Problembehebung an, bevor Partnerwerkstätten oder Lösungsvorschläge eines Versicherungsunternehmens in Betracht gezogen werden. Selbst in den 1990er

²² Vgl. Essner, M. (2004), S. 26

²³ Vgl. Essner, M. et al (1999), S. 32; Vgl. Essner, M. (2004), S. 26

Jahren war die nachträgliche Kostenerstattung immer noch der wesentliche Bestandteil eines Versicherungsvertragsverhältnisses.²⁴

Die Assistance-Leistungen entwickelten sich zögerlicher, da sich die anfänglichen Leistungen fast ausschließlich auf Leistungen im Automobilbereich beschränkten. In diesem besaßen die Automobilclubs bereits früh umfassende Assistance-Angebote und verlangsamten somit eine Nachfrage nach Assistance-Leistungen in Verbindung mit Versicherungsprodukten. Der bedeutendste deutsche Automobilclub, der Allgemeinen Deutschen Automobilclub²⁵, hatte bereits vor 1960 ein breites Spektrum an Assistance-Leistungen in seinem Angebot. So bot er damals Kreditbriefe für das Ausland an, also Geld, auf das die Kunden bei einer Panne oder einem Unfall im Ausland schnell und problemlos zugreifen konnten. Darüber hinaus gab es ein breit ausgebautes Service-netz innerhalb von Deutschland. Außerdem war ein Auto-Schutzbrief vorhanden, in dem Kreditbriefe, Fahrzeugrücktransport, Rechtshilfe und Pannenhilfskosten im Schadenfall oder Unfall im Ausland versichert wurden.²⁶

Die Versicherungsunternehmen als solche hatten, bis zur Deregulierung des deutschen Versicherungsmarktes am 1. Juli 1994, nur die Möglichkeit mit selbstständigen und unabhängigen Assisteuren zusammenzuarbeiten. So konnten die Versicherungsunternehmen also entweder externe Pannenhilfsunternehmen oder Abschleppunternehmen in ihr Dienstleistungsnetzwerk mit aufnehmen und so verschiedene Assistance-Leistungen anbieten. Ansonsten blieb ihnen weiterhin lediglich die nachträgliche Kostenübernahme im Schadensfall.²⁷

Darüber hinaus unterschätzten die Versicherungsunternehmen hierzulande die positiven Wirkungen von Assistance-Leistungen lange Zeit.²⁸

So werden zusätzliche Serviceleistungen neben der Kostenerstattung erst 1993 das erste Mal in den Allgemeinen Schutzbriefversicherungsbedingungen erwähnt.²⁹

Die Versicherungsunternehmen führten innerhalb Deutschlands zunächst Telefondienste ein. Diese waren allerdings nur zu den üblichen Öffnungszeiten

²⁴ Vgl. o.V. (2011f); Vgl. Hofer, C. (2007), S. 19

²⁵ ADAC

²⁶ Vgl. ADAC (o.J.)

²⁷ Vgl. Essner, M. (2004), S. 28 f.

²⁸ Vgl. Essner, M. et al (1999), S. S 33

²⁹ Vgl. Hofmann, E. (1996), S. 111