

Sind Studierende ein lohnendes Kundensegment für Versicherungsunternehmen? Ergebnisse einer empirischen Studie an österreichischen Universitäten.

Dornhelm-Rauschmeier, Flora; Fitzsimons, Elsa-Maria; Eszler, Erwin

Published: 01/01/2009

Document Version

Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication](#)

Citation for published version (APA):

Dornhelm-Rauschmeier, F., Fitzsimons, E-M., & Eszler, E. (2009). *Sind Studierende ein lohnendes Kundensegment für Versicherungsunternehmen? Ergebnisse einer empirischen Studie an österreichischen Universitäten*. (Arbeitspapiere zum Tätigkeitsfeld Risikomanagement und Versicherung / Institut für Versicherungswirtschaft; No. 19). Institut für Versicherungswirtschaft, WU Vienna University of Economics and Business.

INSTITUT FÜR VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

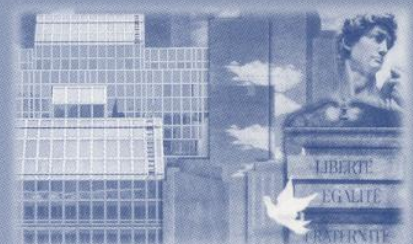
Flora Dornhelm-
Rauschmeier
Elsa-Maria Fitzsimons
Erwin Eszler

Sind Studierende ein loh-
nendes Kundensegment für
Versicherungsunterneh-
men?

Ergebnisse einer empirischen Studie
an österreichischen Universitäten

Arbeitspapiere zum Tätigkeitsfeld
Risikomanagement und Versicherung

herausgegeben von Michael Theil



**Arbeitspapiere zum Tätigkeitsfeld
Risikomanagement und Versicherung**

herausgegeben von

ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Michael Theil

Flora Dornhelm-
Rauschmeier
Elsa-Maria Fitzsimons
Erwin Eszler

**Sind Studierende ein loh-
nendes Kundensegment für
Versicherungsunterneh-
men?**

Ergebnisse einer empirischen Studie
an österreichischen Universitäten

ISSN 1560-2680

**Arbeitspapiere zum Tätigkeitsfeld
Risikomanagement und Versicherung**

Nr. 19

**Sind Studierende ein lohnendes Kundensegment
für Versicherungsunternehmen?**

**Ergebnisse einer empirischen Studie
an österreichischen Universitäten**

zugleich Nr. 2 der
„Wiener Beiträge zur Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft“
(WrBtrgBwVersWiss)

von

Flora Dornhelm-Rauschmeier, Elsa-Maria Fitzsimons und
ao. Univ.-Prof. Dr. Erwin Eszler

Wien 2009

ISSN 1560-2680

Flora Dornhelm-Rauschmeier, Elsa-Maria Fitzsimons und
ao. Univ.-Prof. Dr. Erwin Eszler

Sind Studierende ein lohnendes Kundensegment für Versicherungsunternehmen?

Ergebnisse einer empirischen Studie an österreichischen Universitäten

Kaufen Studierende Versicherungen? Wie viel Geld geben Sie dafür aus? Wie schätzen Studierende ihre Erfahrungen mit Versicherungsunternehmen ein? Was halten Sie überhaupt von der Versicherungswirtschaft? Was ist Ihnen wichtig? – Fragen, denen eine im März 2009 an der Wirtschaftsuniversität Wien fertig gestellte Diplomarbeit¹ nachging.

Empirische Erhebung und Struktur der Stichprobe

Eine vom 26.1.2007 bis zum 6.2.2007 erfolgte persönliche Erhebung erbrachte 300 auswertbare Fragebögen², und zwar jeweils 50 der Studienrichtungen Zoologie, Jus, Theologie, Betriebswirtschaftlehre (alle: Universität Wien), Medizin (Medizinische Universität Wien) und Betriebswirtschaftlehre (Wirtschaftsuniversität Wien).

Angaben zum Geschlecht: männlich 43,0 %, weiblich 57,0 %; Mittelwert der Altersangaben: 23,3 Jahre; Familienstand: ledig 93,0 %, verheiratet 6,3 %, geschieden 0,7 %; Angaben zur Berufstätigkeit: ohne Beschäftigung 52,0 %, bis 10 Stunden 27,3 %, 11-20 Stunden 14,0 %, 21-30 Stunden 4,0 %, 31-40 Stunden 1,7 %, mehr als 40 Stunden 0,7 %, keine Angabe 0,3 %; Mittelwert der Angaben zur bisherigen Berufserfahrung: 3,06 Jahre; Angaben zum Einkommen je Monat: unter 200 €: 34,0 %; 201 bis 400 €: 35,0 %; 401 bis 1000 €: 21,3 %; 1001 bis 1500 €: 5,3 %; 1501 bis 2000 €: 2,0 %; 2001 bis 3000 €: 1,3 %; mehr als 3000 €: 1,0 %.

¹ Flora Dornhelm-Rauschmeier, Elsa-Maria Fitzsimons: Die Versicherungswirtschaft in Österreich aus der Sicht Studierender – eine vergleichende empirische Studie, Diplomarbeit an der Wirtschaftsuniversität Wien, 2009, 267 Seiten (Betreuer: Erwin Eszler, Institute for Risk Management and Insurance, <http://www.wu.ac.at/versicherung>). - Die Diplomarbeit wurde von den beiden Diplomandinnen hinsichtlich Themenwahl, Konzeption und Ausführung großteils eigenständig erstellt. Der Diplomarbeitsbetreuer hat bei der vorliegenden Veröffentlichung ausgewählter Ergebnisse aus der Arbeit der beiden Diplomandinnen - diese sind für die zugrundeliegenden Daten verantwortlich – die Auswahl, Strukturierung, formale Gestaltung sowie die Erstellung des Textes besorgt.

² Bei 32 Verweigerungen. – Manche Fragen wurden allerdings nicht von allen Befragten beantwortet.

Wie viel wird für Versicherungen ausgegeben?

Zu den Ausgaben für Versicherungen je Monat wurde insgesamt das Intervall „0 bis 50 €“ am häufigsten angekreuzt, nämlich von 73,3 % der Befragten, gefolgt von „51 bis 100 €“ (15,7 %) und „101 bis 150 €“ (8,0 %). 4 mal (1,3 %) das Intervall „151 bis 200 €“; je 1 mal (0,3 %) wurde „201 bis 250 €“ bzw. „251 bis 300 €“ angegeben, 2 mal (0,7 %) mit „mehr als 350 €“ der höchste Bereich.

Welche Versicherungen werden gekauft?

Von den Befragten gaben 25 % an, eine Kraftfahrzeug-Haftpflicht-, Voll- oder Teilkasko-Versicherung abgeschlossen zu haben, 22 % eine Haushaltsversicherung, 20 % eine private Krankenversicherung, 16 % eine Lebens-/Rentenversicherung, 13 % eine private Unfallversicherung, 9 % eine Rechtsschutzversicherung und je 4 % eine Feuer- bzw. eine Diebstahlversicherung.

41 % der Befragten gaben an, keine Versicherung abgeschlossen zu haben, wobei die Werte nach Studienrichtungen Unterschiede aufwiesen: Zoologie 52,0 %, Theologie 50,0 %, Jus 44,0 %, Medizin 38,0 %, BWL (UW) 36,0 %, BWL (WU) 26,0 %.

Wie werden die Erfahrungen mit dem eigenen Versicherer beurteilt?

Von den 177 Studierenden (59 % der Stichprobe), die bereits eine Versicherung abgeschlossen haben,

- wird die *Art der Betreuung* überwiegend als „sehr“ (35,6 %) oder „eher“ (42,9 %) *kompetent* beurteilt, nur von wenigen als „eher“ (4,5 %) oder „sehr“ (1,1 %) *inkompetent* (bei 15,8 % Unentschiedenen);
- wird die *Art der Betreuung* überwiegend als „sehr“ (37,3 %) oder „eher“ (37,9 %) *freundlich* beurteilt, nur von wenigen als „eher“ (2,8 %) oder „sehr“ (1,1 %) *unfreundlich* (bei 20,9 % Unentschiedenen);
- wird der *Kontakt* überwiegend als „sehr“ (18,6 %) oder „eher“ (44,6 %) *effizient* beurteilt, nur von wenigen als „eher“ (7,3 %) oder „sehr“ (2,3 %) *ineffizient* (bei 27,1 % Unentschiedenen);
- wird der *Kontakt* überwiegend als „sehr“ (23,2 %) oder „eher“ (35,6 %) *informativ* beurteilt, nur von wenigen als „eher“ (10,7 %) oder „sehr“ (1,7 %) *uninformativ* (bei 28,8 % Unentschiedenen);
- fühlen sich 27,7 % „sehr“ und 42,4 % „eher“ *gut betreut*, nur 9,6 % „eher“ und 0,6 % „sehr“ *schlecht betreut* (bei 19,8 % Unentschiedenen);
- fühlen sich 35,0 % „sehr“ und 33,3 % „eher“ *sicher*, nur 6,2 % „eher“ und 1,1 % „sehr“ *unsicher* (bei 24,3 % Unentschiedenen).

Wie verhalten sich Studierende vor Vertragsabschluß?

36,3 % gaben an, sich vor dem Abschluss einer Versicherung zu informieren und selbst auszuwählen, 40,7 %, sich lieber beraten zu lassen, und 23,0 %, auf die Empfehlungen von Bekannten zu hören.

Welche Art der Kommunikation haben Studierende mit Versicherungsunternehmen und welche bevorzugen sie“?

Von denjenigen Studierenden, die bereits eine Versicherung abgeschlossen hatten (177), wurde als *Hauptform der Kommunikation* mit dem Versicherungsunternehmen von 39,5 % die direkte/persönliche Kommunikation angegeben, von 42,9 % die telefonische Kommunikation, von 19,2 % die Kommunikation über Brief/Fax und von 9,6 % die Kommunikation über Mail (aufgrund von Mehrfachnennungen Summe der Prozentzahlen bei 111,2).

Von dem selben Kreis der Befragten wurde auf die Frage nach der für die Betreffenden *wichtigsten Form der Kommunikation* mit dem Versicherungsunternehmen hingegen von 58,8 % die direkte/persönliche Kommunikation angegeben, von 25,4 % die telefonische Kommunikation, von 6,8 % die Kommunikation über Brief/Fax und von 12,4 % die Kommunikation über Mail (aufgrund von Mehrfachnennungen Summe der Prozentzahlen bei 103,4). Die entsprechenden Werte für jene Studierenden, die noch keine Versicherung abgeschlossen haben sind dagegen 67,5 %, 13,8 %, 8,9 %, 13,0 % (aufgrund von Mehrfachnennungen Summe der Prozentzahlen bei 103,2).

„*Call Centers*“ werden von den insgesamt 300 Befragten zum Teil „sehr“ (11,0 %) bzw. „eher“ (28,3 %) für sinnvoll gehalten, zum Teil „eher“ (18,0 %) bzw. „sehr“ (14,7 %) für nicht sinnvoll (bei 28,0 % Unentschiedenen).

Dass die *gesamte Schadensabwicklung* rein über das *Internet* erfolgen können soll (E-Mail, Bilder von ev. Schäden) wird zum Teil für „sehr“ (18,0 %) bzw. „eher“ (28,3 %) wichtig gehalten, zum Teil aber für „eher“ (11,0 %) bzw. „sehr“ (10,0 %) für unwichtig (bei 32,7 % Unentschiedenen).

Versicherungsvertreter, die unangemeldet Hausbesuche abstatten, sehen 75,0 % als störend und weisen sie sofort ab, 18,3 % stehen diesen neutral gegenüber und 6,3 % freuen sich über eine kostenlose Beratung (keine Angabe: 0,3 %).

Einstellungen gegenüber Versicherungen

Die 300 Befragten fanden Versicherungen überwiegend für „sehr“ (59,3 %) bzw. „eher“ (30,3 %) *wichtig* und nur wenige für „eher“ (3,0 %) oder „sehr“ (0,7 %) unwichtig (bei 6,7 % Unentschiedenen).

Wenn sie an Versicherungen denken, empfinden die befragten Studierenden teils „sehr“ (14,0 %) bzw. „eher“ (20,0 %) *Sympathie*, teils „eher“ (24,0 %) bzw. „sehr“ (8,0 %) *Antipathie* (bei 34,0 % Unentschiedenen).

Der Versicherungsmarkt in Österreich wird zum einen für „sehr“ (6,0 %) bzw. „eher“ (29,7 %) *transparent* gehalten, zum andern für „eher“ (16,7 %) bzw. „sehr“ (9,3 %) nicht transparent (bei 38,0 % Unentschiedenen).

Diskrepanz von Nah- und Fernbild

Nach einer Benotung ihres *Versicherungsunternehmens* (auf der Grundlage des österreichischen Schulnotensystems) befragt, vergaben von den 177 Studierenden, die schon eine Versicherung abgeschlossen hatten, 20,3 % die Note „Sehr gut“, 43,5 % „Gut“, 25,4 % „Befriedigend“, 9,0 % „Genügend“ und 1,7 % die Note „Nicht Genügend“. Durchschnittsnote 2,28.

Nach einer Benotung der *Versicherungsbranche* befragt, vergaben von den 300befragten Studierenden 4,3 % die Note „Sehr gut“, 30,3 % „Gut“, 48,0 % „Befriedigend“, 15,7 % „Genügend“ und 1,7 % die Note „Nicht Genügend“. Durchschnittsnote 2,80. (Die Durchschnittsnote war hier bei Studierenden, die eine Versicherung abgeschlossen hatten mit 2,74 etwas besser als die Durchschnittsnote der Studierenden, die keine Versicherung abgeschlossen hatten, mit 2,88.)

Damit wird eine Diskrepanz zwischen der besseren Beurteilung des „eigenen“ Versicherungsunternehmens („Nahbild“) und der schlechteren Beurteilung der Versicherungsbranche insgesamt („Fernbild“) deutlich.³

Wissenschaftstheoretische Bestimmung des Beitrages gemäß BwVersWiss⁴

Die vorliegende Arbeit ist inhaltlich dem Bereich der versicherungsbetrieblichen Absatzfunktion zuzuordnen und damit der *Versicherungsunternehmen-bezogenen Speziellen Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft* (VU-SpezBwVersWiss), methodisch dem *empiristisch-realistischen Ansatz* und weiters dem *Geschäftsfeld (Grundlagen-) Forschung*⁵. Dieser Beitrag ist daher in der für die BwVersWiss üblichen Schreibweise⁶ hinsichtlich des *Tätigkeits-/Arbeitsbereiches* folgendermaßen zu bestimmen: [[VU-SpezBwVersWiss/empiristisch-realistisch/Forschung]].

³ Zu Nah- und Fernbild in der Versicherungswirtschaft vgl. auch etwa Noelle-Neumann, E./ Geiger, H.: Versicherungswirtschaft, öffentliche Meinung, Image und Öffentlichkeitsarbeit in der Versicherungswirtschaft, in: Farny, D. / Helten, E. / Koch, P. / Schmidt, R. (Hrsg.): Handwörterbuch der Versicherung (HdV), Karlsruhe 1988. S. 1227-1238, insb. S. 1230.

⁴ Vgl. Eszler, E.: Betriebswirtschaftliche Versicherungswissenschaft (BwVersWiss) / Konzeptionen für Forschung, Lehre und Organisation an Universitäten; Nr. 1 der "Wiener Beiträge zur Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft" (WrBtrgBwVersWiss), in: Theil, Michael (Hrsg.): Arbeitspapiere zum Tätigkeitsfeld Risikomanagement und Versicherung des Institutes für Versicherungswirtschaft der Wirtschaftsuniversität Wien, Nr. 16, 2007, elektronische Publikation, 43 Seiten, abrufbar in der digitalen Bibliothek der Universitätsbibliothek der Wirtschaftsuniversität Wien unter <http://epub.wu-wien.ac.at/> und Eingabe des Verfassernamens. - Gemäß der „Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft“ (BwVersWiss) ist eine wissenschaftstheoretische Bestimmung explizit durchzuführen. (Vgl. ebd., S. 26.) – Vgl. auch Eszler, E.: Von der „Versicherungsbetriebslehre“ zur „Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft“ / Teil 1: Konzeption einer akademischen Disziplin. Zeitschrift für Versicherungswesen, Jg. 58, Heft 15-16, S. 522-526 (2007), und Eszler, E.: Von der „Versicherungsbetriebslehre“ zur „Betriebswirtschaftlichen Versicherungswissenschaft“ / Teil 2: Konzeption einer Wissenschaftssystematik. Zeitschrift für Versicherungswesen, Jg. 58, Heft 17, S. 560-562 (2007).

⁵ Die beiden Diplomandinnen haben die zugrundeliegende Diplomarbeit auf eigene Initiative im Rahmen ihres Studiums ohne spezielle Finanzierung erstellt. Der Betreuer der Diplomarbeit und (Mit-) Autor der vorliegenden Veröffentlichung hat diese Tätigkeiten in eigenständiger Erfüllung der Aufgaben als Universitätsangehöriger mit Finanzierung über das Personalbudget der Wirtschaftsuniversität Wien durchgeführt.

⁶ Vgl. ebd., S. 31.

