
Rechtschutz-Report Nr.5:

Mit Schadenfällen Kunden gewinnen – Getsafe macht es vor

Stand: 17.05.2019

Verfasser: Verena Gangkofer - Marketing Managerin, Deutsche Anwaltshotline

Kontakt: verena.gangkofer@deutsche-anwaltshotline.de

Eine „Insurance to go“ bietet das Insurtech Getsafe an. Ganz einfach per Klick in einer App, modular erweiterbar – jetzt auch mit Rechtsschutz. Das Ziel: Versicherung soll wieder sexy werden. Der Ansatz: Eine Versicherung – einfach, unkompliziert und transparent. Und das kommt an. Besonders bei einer ganz besonderen Zielgruppe. Im Segment der jungen, online-affinen Menschen, die sich zum ersten Mal versichern, konnte Getsafe im letzten Jahr 40.000 Neukunden gewinnen und sieht sich auf dem besten Weg zur Konkurrenz für die großen Platzhirsche in der Versicherungsbranche zu werden. Wie sie das anstellen wollen? Mit einem ganz neuen und kundenorientierten Ansatz bei der Schadenmeldung und Regulierung.

2014 wurde Getsafe von einem Physiker und einem Wirtschaftsingenieur gegründet. Damals war das Unternehmen ein digitaler Versicherungsmakler für Smartphones, der eine einfache und digitale Verwaltung von Versicherungen in nur einer einzigen App ermöglichen sollte. Im Dezember 2017 bot Getsafe dann die erste eigene Versicherung für Kunden an. Eine Haftpflichtversicherung komplett digital, papierlos und in Echtzeit – alles in einer App. 2018 verkaufte Getsafe sein Maklergeschäft. Man fühlte sich gebremst von den papierbasierten und langsamen Prozessen traditioneller Versicherungen. Und eine Bremse passt nicht mehr zu den Entwicklungen in der Versicherungsbranche, so der COO Alexander Grimm in einem Interview mit dem ‚Versicherungsbote‘.

Ganz ohne Papierkram: Versicherung in 5 Minuten

Mit der Insurance to go können Kunden ihre persönliche Versicherung in weniger als 5 Minuten direkt auf dem Smartphone abschließen. Die Getsafe App macht es dabei möglich, komplett auf Papierkram zu verzichten. Alle wichtigen Unterlagen hat der Kunde jederzeit verfügbar auf seinem Smartphone. Möchte er seinen Versicherungsschutz erweitern, beispielsweise um eine Drohnenversicherung, geht das mit nur einem Klick – ebenfalls in der App. Als erstes deutsches Insurtech bietet Getsafe seit März nun eine Rechtsschutzversicherung an. Auch diese lässt sich mit nur einem Klick modular erweitern, sodass sie auch alles rund ums Wohnen abdeckt. Und so einfach, wie sie abzuschließen ist, ist sie auch wieder zu kündigen. Direkt in der App, jederzeit – denn eine festgelegte Vertragslaufzeit gibt es bei Getsafe nicht.

Bei jungen Versicherungsnehmern klarer Favorit

Die Zielgruppe, die Getsafe anspricht, ist klar definiert. Junge Menschen zwischen 20 und 30, die noch keine Versicherung abgeschlossen haben, aber eine brauchen. Gerade diese Zielgruppe ist Versicherungen gegenüber oft skeptisch. Lange Wartezeiten und komplizierte Vorgänge in der Kommunikation mit den Versicherern sind nicht mehr zeitgemäß und schrecken die Jugend daher ab. Getsafe macht vor, wie man diese Zielgruppe dennoch begeistern kann und setzt neue Maßstäbe in der Beziehung zwischen Kunde und Versicherungsunternehmen. Nur 12 Monate nach der Markteinführung der ersten Versicherung ist Getsafe mit einem Marktanteil von knapp 10% bei den 24-29-Jährigen auf Platz 1 unter den Erstversicherern in Deutschland – vor Platzhirschen wie Allianz und Axa. Damit ist Getsafe die am schnellsten wachsende Versicherungsmarke bei den unter 30-Jährigen.

Dreh- und Angelpunkt ist dabei die Neuentwicklung des Schadenmeldeprozesses. Eine einfache Digitalisierung der aktuell analogen Schadensprozesse würde dem Insurtech zufolge lediglich etwa 20 bis 30 Prozent der Zeit einsparen. Das war Getsafe zu wenig, denn selbst mit 30 Prozent Zeiteinsparung ist es nicht möglich, die Erfahrung für den Kunden von Grund auf zu ändern. Aber genau das ist notwendig, denn Kunden sind heutzutage nicht mehr bereit, drei Wochen auf die Bearbeitung eines 250-Euro-Schadens zu warten, so Alexander Grimm in ‚Versicherungsbote‘. Stattdessen hat Getsafe einen Prozess entwickelt, der es möglich machen soll, dass zwischen der Schadenserfassung bis zur Auszahlung der Schadensregulierung weniger als 3 Minuten liegen. Und das trifft den Nerv der Zeit.

Mit einem Klick zur Schadensregulierung

Die Schadenserfassung läuft komplett über die Getsafe-App. Diese bietet dem Kunden drei essentielle Vorteile. In der App integriert ist ein KI Chatbot namens Carla, der 24 Stunden erreichbar ist. So kann der Versicherungsnehmer den Schaden direkt melden, wenn er entsteht. Sämtliche Daten zum Versicherungsschutz sind bereits in der App dokumentiert. Das Kramen im verstaubten Versicherungsordner fällt also weg. Und Carla stellt darüber hinaus sicher, dass alle notwendigen Daten eingegeben werden. Dem erklärten Ziel der vollautomatischen Schadensregulierung ist Getsafe dabei schon sehr nahe gekommen. Bei der Zahnversicherung ist es bereits möglich, direkt in der App ein Foto der Rechnung zu schicken. Dieses wird von einem Algorithmus ausgelesen und innerhalb von 3 Minuten hat der Kunde sein Geld auf dem Konto. Ganz ohne Papierkram.

Mit Schadenfällen gewinnen – oder verlieren

Der Schadenfall ist der wichtigste Moment zwischen Versicherung und Kunde. Denn dafür hat der Kunde die Versicherung abgeschlossen – nicht dafür, dass er einen Schein in seinem Versicherungsordner abheften kann. Das hat Getsafe verstanden. Sie verkaufen nicht die Versicherung, sondern die Sicherheit, dass die Dinge, die einem am Herzen liegen, geschützt werden. Den starken Partner, der im Schadensfall einspringt. Und das sehr schnell. Bei einem Schadensfall kann man also gewinnen oder verlieren. Denn hier merkt der Kunde, ob er einen Versicherungsschein hat oder einen Partner. Und dann urteilt er und erzählt es weiter. Getsafe zeigt dabei deutlich auf, was der Kunde in der heutigen Zeit will: keinen Schein, sondern eine unkomplizierte, transparente und moderne Versicherung, die schnell handelt.

Betreuung in Echtzeit

Wie sehr der Versicherungsnehmer sich nach Schnelligkeit sehnt, sieht man auch an den Zahlen, die Getsafe veröffentlicht: 90% aller Kundenanfragen gehen über den KI Chatbot Carla ein, obwohl auch ein Kundenservice via Telefon oder Mail zur Verfügung stünde. Aber der Kunde möchte Betreuung in Echtzeit. Das macht eine digitale Versicherung möglich. Schon 2016 stellte Jens Hasselbächer, Vorstand für Vertrieb/Marketing bei R+V, in einem Interview mit dem Versicherungsboten fest, dass Insurtechs und etablierte Versicherer viel voneinander lernen und aneinander wachsen können. Die Zeit dazu ist jetzt gekommen. Schadensmeldung in Echtzeit über App ist das, was der Kunde möchte. Getsafe macht es vor. Machen Sie mit?

Quellen / interessante Links:

- Geschäftsführer und Gründer Christian Wiens im Gespräch mit „der Versicherungsbote“:
<https://www.versicherungsbote.de/id/4875726/getsafe-Interview-ChristianWiens/>
- Interview mit COO Alexander Grimm, COO bei Getsafe:
<https://www.versicherungsbote.de/id/4868406/Schadensprozess-Effizienz-Getsafe/>
- News zu Axa Kooperation mit Friendsurance, GetSafe & Knip:
<https://www.versicherungsbote.de/id/4845616/Axa-kooperiert-Friendsurance-GetSafe-Knip/>

- Interview mit CEO Christian Wiens:
<https://www.fuer-gruender.de/blog/2018/03/getsafe/>
- Interview mit CEO Christian Wiens:
<https://www.asscompact.de/nachrichten/warum-das-insurtech-getsafe-sein-gewand-wechselt>
- Pressemitteilung Getsafe: Schadensmeldung per Klick - Wie Getsafe den Status Quo herausfordert:
<https://getsafe.pr.co/172092-schadensmeldung-per-klick-wie-getsafe-den-status-quo-herausfordert>
- Pressemitteilung Getsafe: Getsafe erweitert Leistungsportfolio um eine Rechtsschutzversicherung:
<https://getsafe.pr.co/171790-getsafe-erweitert-leistungsportfolio-um-eine-rechtsschutzversicherung>
- Getsafe Jahresrückblick 2018:
<https://getsafe.pr.co/172801-versicherungen-neu-gedacht-jahresruckblick-2018>

Wenn Sie diesen Text veröffentlichen, vervielfältigen oder anderweitig nutzen möchten, kommen Sie bitte auf uns zu: b2b@deutsche-anwaltshotline.de