

Pressemitteilung

Wertgarantie Group: „Unsere Leistungen sind gefragt wie noch nie“

- **Mehr als 5,5 Millionen Bestandsverträge in der Wertgarantie Group**
- **Höchstes Neugeschäft seit Unternehmensgründung mit 1,6 Millionen Verträgen**
- **Erweitertes Serviceangebot ergänzt das Produktpaket**

Hannover, 04.04.2018: „Wertgarantie ist ein zuverlässiger Partner mit hoher Expertise – auch im vergangenen Geschäftsjahr haben wir das unter Beweis gestellt“, blickt der Vorsitzende des Vorstands Thomas Schröder zurück. „Unser Erfolg lässt sich am besten mit zwei Zahlen verdeutlichen: Die Wertgarantie Group hat mit 1,6 Millionen Verträgen das höchste Neugeschäft in der Unternehmensgeschichte erreicht. Zudem haben wir für unsere Kunden mehr als 850.000 Versicherungsfälle unkompliziert reguliert.“

Die Beitragseinnahmen der Wertgarantie Group stiegen um 11 Prozent auf 247 Millionen Euro, zusätzlich erzielte die Gruppe mit Garantie-Dienstleistungen einen Umsatz von 24 Millionen Euro. Mit einem Gesamtbestand von mehr als 5,5 Millionen Verträgen nähert man sich mit großen Schritten der 6-Millionen-Marke. „Unsere Leistungen bei Konsumelektronik, Fahrrädern, E-Bikes und Pedelecs sind so gefragt wie nie“, fasst Thomas Schröder zusammen.

Bei den ausgezahlten Schäden gab es in Summe eine Steigerung auf über 148 Millionen Euro. „Hier lohnt sich ein genauer Blick auf das Smartphone. Dieses Gerät ist auf der einen Seite Treiber des Geschäfts, auf der anderen Seite allerdings auch sehr schadenintensiv“, klärt Thomas Schröder auf. Es sind nicht nur die Gerätepreise die steigen, auch die Nutzungsdauer nimmt zu: „Jede neue App die installiert wird, sorgt dafür, dass das Smartphone länger genutzt wird. Damit erhöht sich entsprechend auch die Wahrscheinlichkeit eines Schadens. Die Reparatur eines Displayschadens – der häufigste Defekt nach einem Sturz – kostet schnell mehrere hundert Euro“, verdeutlicht er. Mehr als die Hälfte aller

Schadenaufwendungen entfällt bei Wertgarantie auf das Segment Kommunikation. „Wir haben auf der einen Seite einen deutlichen Kostenanstieg im Bereich Smartphone, auf der anderen Seite Verbesserungen beispielsweise im Bereich Fahrrad und E-Bike. Blickt man auf die Wertgarantie Group, so wirken sich die sehr positiven Veränderungen im Bereich der Tierversicherung sowie damit in Verbindung stehende bilanzielle Sondereffekte positiv aus“, erklärt Thomas Schröder. Der Konzernjahresüberschuss betrug insgesamt 14,2 Millionen Euro, im Vergleich zum Vorjahr ein Plus von 1,3 Millionen Euro. Beim Kapitalanlageergebnis steht der Konzern mit 1,6 Millionen Euro abermals besser da als im Vorjahr (1,2 Millionen Euro).

Von der AGILA Haustierversicherung gibt es weitere positive Nachrichten zu vermelden: Das erfolgreichste Geschäftsjahr seit Unternehmensgründung steht zu Buche. Im Neugeschäft gab es eine Steigerung auf 52.000 Verträge, der Gesamtbestand betrug zum Jahresende 240.000 Verträge – ein Plus von 35.000 Verträgen im Vergleich zum Vorjahr. „Als ich 1999 zum Konzern kam, war die Haustierkrankenversicherung noch ein kleines, belächeltes Spezialthema. Heute verzeichnen wir Beitragseinnahmen von mehr als 44 Millionen Euro im Jahr 2017“, erklärt Vertriebsvorstand Patrick Döring.

Auch international ist die Wertgarantie Group gut aufgestellt. Zu den 3,4 Millionen Bestandsverträgen aus Deutschland kommen 1,4 Millionen Verträge aus Frankreich sowie 0,7 Millionen Verträge aus Österreich, der Schweiz, Spanien und den Benelux-Staaten. Aus dem Schweizer Geschäft hat sich das Unternehmen Ende 2017 zurückgezogen. In Spanien hat Wertgarantie dagegen seine Investitionen verstärkt und im Februar 2018 die GARANTE Corredores S.L. und das dazu gehörende Dienstleistungsunternehmen GARANTE Prestaciones S.L. erworben.

Mehr als nur eine Versicherung

Die Dienstleistungen einer Versicherung fangen nicht erst mit einem unterschriebenen Vertrag an und hören auch nicht mit der Kostenübernahme im Schadenfall auf – davon ist man bei der Wertgarantie Group überzeugt. „Unser

Kerngeschäft bleibt die Versicherungsleistung. Hier haben wir die Expertise, hier sind wir seit Jahrzehnten erfolgreich am Markt etabliert“, sagt Thomas Schröder. „Wir sehen allerdings auch, dass sich die Nachfrage verändert. Der Blick der Kunden geht vom eigentlichen Produkt über auf das Gesamtpaket, den Service und das Erlebnis. Hier setzen wir mit unserem erweiterten Serviceangebot an.“

Pro Repair und Clickrepair heißen die beiden Schnittstellen, von denen nicht nur Wertgarantie-Kunden profitieren. Pro Repair ist ein Reparaturdienstleister für mobile Telekommunikations- und IT-Produkte, clickrepair.de ist der Online-Reparatur-Marktplatz für Handys und Smartphones. Pro Repair erbringt Reparaturdienstleistungen sowie das Reparatur-Management und After-Sales-Management für Versicherungsgesellschaften, Hersteller, Fachhändler und Endkunden. Der Marktplatz Clickrepair steht allen Nutzern offen, hier finden sie das optimale Reparaturangebot, entweder vor Ort oder als Versandreparatur. „Mit diesem Angebot als Service-Provider wird für die Kunden greifbar, dass wir uns kümmern – und das nicht erst, wenn sie bei uns versichert sind oder wenn es um die Regulierung eines Schadens geht“, erklärt Thomas Schröder.

Auf digitalen Wegen in der Erfolgsspur

Laut der repräsentativen Umfrage „Versicherung digital 2017“ der Gothaer Versicherungsbank und Frankfurt Business Media erwarten 75 Prozent der Deutschen digitale Angebote und Services von ihren Versicherungen. „Unser Anspruch ist es, auch hier die Erwartungen der Kunden zu erfüllen“, sagt Thomas Schröder. „Wir haben deshalb unsere digitalen Prozesse sehr deutlich ausgebaut und werden sie kontinuierlich weiter intensiv vorantreiben.“

AGILA hat beispielsweise aktuell ein für alle mobilen Endgeräte optimiertes Kundenportal eingeführt und eine Rechnungsapp in Vorbereitung. Mit der App können Tierarztrechnungen innerhalb weniger Sekunden an AGILA gesendet und somit zur Erstattung eingereicht werden. Im Kundenportal können Kunden nun rund um die Uhr ihre Versicherungsverträge und Unterlagen übersichtlich abrufen und herunterladen, Änderungen persönlicher Daten durchführen, den Bearbeitungsstand eingereicherter Rechnungen einsehen und ebenfalls noch

einfacher Tierarztrechnungen und Haftpflichtschäden einreichen. „AGILA wird erster vollständig digitaler Versicherer der Unternehmensgruppe sein“, blickt Patrick Döring voraus.

Für Wertgarantie-Kunden, -Fachhandelspartner wie auch für angeschlossene Reparaturdienstleister steht ein einheitliches Online-Schadenabwicklungssystem zur Verfügung. Schäden werden über dieses System nicht nur schnell und einfach abgewickelt, sondern es bietet allen Beteiligten eine optimale Transparenz und einen Kundenservice mit Echtzeitinformation für ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit. „Die Kunden können jeden einzelnen Schritt der Abwicklung nachvollziehen, da sie stets informiert sind – und die Fachhandelspartner haben zudem nach der Erfassung der Schäden deutlich weniger Kommunikationsaufwand“, verdeutlicht Thomas Schröder die Vorteile. Ein weiteres Beispiel einer digitalen Anwendung mit hohem Kundennutzen ist der sogenannte Fahrrad-Pass, den die Wertgarantie Group unterstützt. Mit dieser kostenfreien App für Fahrradbesitzer werden die Daten und ein Foto des Rades gespeichert und sind so bei Diebstahl oder Reparatur immer zur Hand, so dass im Falle des Falles eine einfache und zügige Meldung bei der Polizei bzw. eine schnelle Schadenabwicklung mit der Versicherung erfolgen kann.

Viele Kunden schätzen die Möglichkeit, über verschiedene Kanäle mit ihrer Versicherung in Kontakt zu treten. Seit Mitte September steht für die Kunden ein Live-Chat zur Verfügung. Das Angebot wurde schnell so gut angenommen, dass das zuständige Mitarbeiter-Team bereits aufgestockt wurde. „Ergänzend dazu hat die Wertgarantie Group im vergangenen Jahr ihre interne digitale Kommunikationsplattform relaunched“, berichtet Thomas Schröder. „Mit ‚Connect‘ haben wir weitere Prozesse verschlankt und verbessert, die letztlich auch in unserer Arbeit für und mit unseren Kunden deutlich schnellere Reaktionszeiten ermöglichen.“

Kunden profitieren vom unkomplizierten Service

Oberste Priorität hatte für die Unternehmensgruppe erneut die Kundenzufriedenheit. Neben Neuerungen im Produktportfolio, wie beispielsweise

dem neuen Komplettschutz für Hörgeräte, konnten die Kunden weiterhin vom unkomplizierten und umfangreichen Serviceangebot profitieren. Als Beispiel hierfür nennt Patrick Döring die TV-Einstellarbeiten, die die Fachhandelspartner im Zuge der Fernseh-Umstellung von analog zu volldigital bei vielen Kunden vorgenommen haben: Wertgarantie übernahm anteilig die Kosten für die Einstellarbeiten, wenn das entsprechende Gerät mit dem Komplettschutz abgesichert war. „Das zeigt wieder einmal ganz praktisch, welchen Mehrwert Wertgarantie bietet“, sagt Patrick Döring.

Das Rückgrat des Erfolgs

Ein wesentlicher Faktor für den Erfolg sind die Mitarbeiter: Zählte die Wertgarantie Group Ende 2016 über 670 Mitarbeiter, so ist diese Zahl zum Ende 2017 auf über 730 Mitarbeiter angewachsen. Am Standort in Hannover sind über 460 Mitarbeiter tätig, darunter 24 Auszubildende. Kunden- und Serviceorientierung wird den Auszubildenden tagtäglich im Unternehmen vorgelebt. Im vergangenen Jahr hat die Leistungsbearbeitung beispielsweise dazu beigetragen, dass mehr als 3.300 Versicherungsfälle der Wertgarantie Group pro Arbeitstag schnell und unkompliziert reguliert werden konnten.

Dieses Engagement wird von den Kunden honoriert: Abermals hat der TÜV Rheinland die Kundenzufriedenheit geprüft: Im vergangenen Jahr erhielt Wertgarantie die Gesamtnote 1,65 für ihre Serviceleistungen: Über 96 Prozent der Befragten halten den Versicherer für „sehr zuverlässig“ bzw. „zuverlässig“. Nahezu 95 Prozent der Kunden empfinden Wertgarantie als „sehr kompetent“ bzw. „kompetent“. Ein Ergebnis auf das man stolz sein kann, erklärt Thomas Schröder. Mit der Gesamtbewertung von 1,65 haben die Kunden die Leistungen im vergangenen Jahr sogar noch etwas besser als in den Vorjahren bewertet.

Auch bei AGILA honorieren die Kunden das Engagement und den Service: Mit einer Kundenzufriedenheit von über 99 Prozent und einer Weiterempfehlungsrate von 99,7 Prozent erzielte AGILA hervorragende Ergebnisse bei der Zertifizierung durch den TÜV Nord.

„Zusammenfassend freut es mich, dass die Wertgarantie Group erneut wieder von dem erfolgreichsten Geschäftsjahr seit Unternehmensgründung sprechen kann. Die erfolgreichen Zahlen sind Ansporn für unser aktuelles Geschäftsjahr – übrigens das 55. seit der Gründung. Wir haben uns hohe Ziele gesteckt. Eines davon ist das Erreichen von 6 Millionen Bestandskunden“, sagt Thomas Schröder. „Ich bin sehr zuversichtlich, dass wir schon bald weitere Erfolge vermelden dürfen.“

Zeichen: 10.470

Ansprechpartner für die Medien:

Ulrike Braungardt | Abteilungsleiterin Public Relations | Tel: 0049 511 71280-128 | Fax: 0049 511 71280-279 E-Mail: u.braungardt@wertgarantie.de

Marc Höppner | Referent Public Relations | Tel: 0049 511 71280-556 | Fax: 0049 511 71280-279 E-Mail: m.hoepfner@wertgarantie.com

Die Wertgarantie Group ist ein in über 50 Jahren gewachsener Konzern für Versicherungen. Mit Agila, Wertgarantie, der Société Française de Garantie sowie Garante kommen Spezialversicherer und Garantiedienstleister unter einem Dach zusammen. Kunden aus sieben Ländern Europas nutzen die Produkte der Versicherungsgruppe mit Hauptsitz in Hannover und einem Bestand von derzeit mehr als 5,5 Millionen Verträgen. In der Unternehmensgruppe werden seit 1963 Haushalts- und Konsumelektronik, Fahrräder und Haustiere versichert.

www.wertgarantie-group.com