

„Unsere Geschäftszahlen, das Feedback der Kunden und Partner und die zahlreichen Auszeichnungen bestätigen unseren Anspruch: Niemand bietet so überzeugend Leistung und Nutzen wie die Unternehmen der Wertgarantie Group.“

*Thomas Schröder
Vorsitzender des Vorstands der Wertgarantie AG*

Pressemappe



Inhalte

Zusammenfassung

Übersicht des Geschäftsjahres 2018 der Wertgarantie Group2

Entwicklungen, Hintergründe und Kennzahlen aus den Geschäftsbereichen

Die Wertgarantie Group: Wachstum in allen Bereichen	5
Die Wertgarantie Group in Zahlen	9
Wertgarantie und der deutsche Elektrofachhandel:	
Partnerschaft mit Erfolgsgarantie	10
Wertgarantie Deutschland in Zahlen	12
Agila baut Position auf dem Heimatmarkt weiter aus	13
Agila in Zahlen	15
Wertgarantie profitiert vom E-Bike-Boom	16
Konsequente Digitalisierung schafft Mehrwerte	19
Reparieren statt Wegwerfen – Nachhaltigkeit bei der Wertgarantie Group	22
Die „Wertgarantie Welt“ – Service rund um Geräte und Reparaturen	25

Zusammenfassung

Übersicht des Geschäftsjahres 2018 der Wertgarantie Group

- **Wachstum bei den Bestandsverträge und den Geschäftszahlen**
- **Bestmarke im Neugeschäft mit 1,7 Millionen Verträgen**
- **Ausbau des internationalen Geschäftes**

„Das beste Geschäftsjahr seit Unternehmensgründung – im vergangenen Jahr hat die Wertgarantie Group diese Bestmarke für sich verbuchen können“, erklärt Thomas Schröder, Vorsitzender des Vorstands. „Mit einem Neugeschäft von 1,7 Millionen Verträgen und einem Bestand von über 6,2 Millionen Kunden konnten wir in allen Geschäftsfeldern positiv wachsen.“

Bei den Beitragseinnahmen steigerte die Wertgarantie Group das Ergebnis auf 277 Millionen Euro, ein Plus von 12 Prozent. Die Gruppe erzielte zudem mit Garantie-Dienstleistungen einen Umsatz von 26,5 Millionen Euro. Insbesondere bei der Entwicklung der Vertragszahlen hat die Unternehmensgruppe im abgelaufenen Geschäftsjahr erneut zugelegt: Die Zahl der Kunden lag zum Jahresende bei mehr als 6,2 Millionen – das entspricht einem Plus von rund 13 Prozent. Trotz reduzierter Schadenquote steigerten sich die Schadenaufwendungen der Wertgarantie Group in Summe auf 167 Millionen Euro. Insgesamt wurden knapp eine Millionen Versicherungsfälle unkompliziert reguliert.

Der Konzernjahresüberschuss markiert mit 16,4 Millionen Euro eine neue Bestmarke. Im Vorjahresvergleich bedeutet dies eine Steigerung um 2,2 Millionen Euro – trotz des nach wie vor niedrigen Zinsniveaus und eines außerordentlich schwachen Aktienmarktes. Die Kapitalanlagen stiegen im Konzern um 11,9 Millionen Euro.

In Relation zu den rund 3,7 Millionen Verträgen im wichtigsten Markt, dem deutschen Heimatmarkt, hat sich das internationale Geschäft mittlerweile ebenfalls überzeugend entwickelt und einen Anteil von rund 40 Prozent am Gesamtvolumen in den Bereichen Technische Versicherung und Garantie-Dienstleistungen erreicht.

Insgesamt mehr als 2,5 Millionen Verträge zählt der Bestand der Wertgarantie Group in Frankreich, Spanien, Österreich sowie den Benelux-Staaten. Insbesondere auf dem spanischen Markt konnte im Bereich Garantie-Dienstleistungen durch den Erwerb der Garante Corredores und Garante Prestaciones im Februar 2018 ein Bestandszuwachs von mehr als 150 Prozent verbucht werden.

Der Blick auf die Agila Haustierversicherung bestätigt die konzernübergreifende positive Entwicklung. Bei der Tierversicherung für Hunde und Katzen war das abgelaufene Geschäftsjahr ebenso das erfolgreichste der Unternehmensgeschichte: Das Neugeschäft betrug 62.000 Verträge – ein Zuwachs im Vergleich zum Vorjahr um 26 Prozent. Insgesamt betrug die Kundenzahl zum Jahresende 266.000.

Vorstandsvorsitzender Thomas Schröder fasst die Entwicklung zusammen: „Unsere Geschäftszahlen, das Feedback der Kunden und Partner und die zahlreichen Auszeichnungen bestätigen unseren Anspruch: Niemand bietet so überzeugend Leistung und Nutzen wie die Unternehmen der Wertgarantie Group.“

Entwicklungen, Hintergründe und Kennzahlen aus den Geschäftsbereichen



„Das beste Geschäftsjahr seit Unternehmensgründung – im vergangenen Jahr hat die Wertgarantie Group diesen Erfolg für sich verbuchen können. Mit einem Neugeschäft von 1,7 Millionen Verträgen und einem Bestand von über 6,2 Millionen Bestandsverträgen konnten wir in allen Geschäftsfeldern kräftig wachsen.“

Thomas Schröder, Vorstand

Wertgarantie Group: Wachstum in allen Bereichen

- Plus bei den Bestandsverträgen und Geschäftszahlen
- Zuwachs bei den Mitarbeitern
- Verbesserung bei der Combined Ratio

Im Geschäftsjahr 2018 hat die Wertgarantie Group mit einem Neugeschäft von 1,7 Millionen Verträgen und einem Bestand von über 6,2 Millionen Kunden erneut einen Erfolg verbuchen können. Weiterhin ist der Blick im Konzern in Richtung Zukunft auf das große Potential der Digitalisierung gerichtet.

„In den vergangenen Jahren konnten wir das Wachstum unserer Unternehmensgruppe durch die fortschreitende Digitalisierung, unsere höhere Markenbekanntheit und die Internationalisierung unserer Aktivitäten noch einmal eindrucksvoll beschleunigen und in allen Geschäftsfeldern kräftig wachsen. Das vergangene Geschäftsjahr hat uns ein großes Stück auf unserem erfolgreichen Weg vorangebracht“, erklärt Thomas Schröder, Vorsitzender des Vorstands.

Bei den Beitragseinnahmen steigerte die Wertgarantie Group das Ergebnis auf 277 Millionen Euro, ein Plus von 12 Prozent. Die Gruppe erzielte zudem mit Garantie-Dienstleistungen einen Umsatz von 26,5 Millionen Euro.

Insbesondere bei der Entwicklung der Vertrags- und Kundenzahlen hat die Unternehmensgruppe im abgelaufenen Geschäftsjahr erneut zugelegt: 6,2 Millionen Kunden beträgt der Bestand – das entspricht einem Plus von rund 13 Prozent. „Das, was hinter dieser Steigerung steht, lässt sich mit einem Wort zusammenfassen: Mobilität. Dazu zählt das seit einigen Jahren boomende E-Bike ebenso wie das nicht nachlassende Interesse an Smartphones“, identifiziert Thomas Schröder die maßgeblichen Treiber des Wachstums.

Trotz reduzierter Schadenquote steigerten sich die Schadenaufwendungen der Wertgarantie Group in Summe auf 167 Millionen Euro. Insgesamt wurden knapp eine Million Versicherungsfälle unkompliziert reguliert. Dank stabil gehaltener Kostenquote erzielte die Unternehmensgruppe eine Combined Ratio von 90

Prozent und verbesserte sich damit deutlich zu der Vorjahresquote von 94 Prozent.

Der Konzernjahresüberschuss markiert mit 16,4 Millionen Euro eine neue Bestmarke. Im Vorjahresvergleich bedeutet dies eine Steigerung um 2,2 Millionen Euro – trotz des nach wie vor niedrigen Zinsniveaus und eines außerordentlich schwachen Aktienmarktes. Die Kapitalanlagen stiegen im Konzern um 11,9 Millionen Euro.

In Relation zu den rund 3,7 Millionen Verträgen im wichtigsten Markt, dem deutschen Heimatmarkt, hat sich das internationale Geschäft mittlerweile ebenfalls überzeugend entwickelt und einen Anteil von rund 40 Prozent am Gesamtvolumen in den Bereichen Technische Versicherung und Garantie-Dienstleistungen erreicht.

„Unsere Geschäftszahlen, das Feedback der Kunden und Partner und die zahlreichen Auszeichnungen bestätigen unseren Anspruch: Niemand bietet so überzeugend Leistung und Nutzen, wie die Unternehmen der Wertgarantie Group“, ordnet Thomas Schröder die Entwicklung ein.

Insgesamt mehr als 2,5 Millionen Verträge zählt der Bestand der Wertgarantie Group in den Ländern Frankreich, Spanien, Österreich sowie den Benelux-Staaten. Insbesondere auf dem spanischen Markt konnte im Bereich Garantie-Dienstleistungen durch den Erwerb der Garante Corredores und Garante Prestaciones im Februar 2018 eine positive Entwicklung genommen werden. Garante hat derzeit einen Bestand von gut 180.000 Verträgen – und im vergangenen Jahr im Neugeschäft einen Zuwachs von mehr als 25 Prozent erzielt. Aufgrund der guten Entwicklung hat die Wertgarantie Group daher die Aktivitäten auf dem spanischen Markt unter dem Garante-Dach zusammengefasst.

Der Blick auf die Agila Haustierversicherung bestätigt die konzernübergreifende positive Entwicklung. Bei der Tierversicherung für Hunde und Katzen war das abgelaufene Geschäftsjahr ebenso das erfolgreichste der Unternehmensgeschichte: Das Neugeschäft betrug 62.000 Verträge – ein Zuwachs

im Vergleich zum Vorjahr um 26 Prozent. Insgesamt betrug der Kundenbestand zum Jahresende 266.000. „Heute kann ein Tiermediziner im Prinzip alles machen, was auch der Humanmediziner macht. Eine Folge davon sind intensivere und hochpreisigere Behandlungen – und hier können sich unsere Kunden für den Ernstfall sinnvoll absichern“, erklärt Patrick Döring, Vertriebsvorstand.

Der Erfolg im Geschäftsjahr zeigt sich außerdem in den Entwicklungen der Mitarbeiterzahlen der Wertgarantie Group: Zum Ende des Jahres wuchs die Zahl der Beschäftigten auf insgesamt 780 an – 490 davon sind allein am Standort Hannover tätig, darunter 26 Auszubildende und zwei duale Studenten.

Zum Start ins neue Jahr hatte Wertgarantie eine ganz besondere Auszeichnung erhalten. Die Kunden haben die Serviceleistungen des Spezialversicherers bei einer Befragung durch den TÜV Rheinland mit der Note 1,65 bewertet. Hinzu kommt aktuell die gleich mehrfache Auszeichnung durch Focus Money – unter anderem mit dem Siegel als „Beste Elektronikversicherung“. In einer Studie von Deutschland Test und Focus Money sicherte sich Wertgarantie bereits im vergangenen Jahr in der Kategorie Versicherung mit dem Maximal-Score von 100 Punkten den ersten Platz und damit die Auszeichnung „Höchste Reputation“ unter Deutschlands Versicherern. Ebenfalls gab es 2018 für den Agila-Service Bestnoten: Mit einer Gesamtzufriedenheit und einer Weiterempfehlungsrate von jeweils 99 Prozent erzielte Agila erneut hervorragende Ergebnisse bei der Zertifizierung durch den TÜV Nord.

Um die gute Positionierung der Unternehmensgruppe langfristig zu stärken, setzt die Wertgarantie Group auf die konsequente Umsetzung der Digitalisierungsstrategie. Vor diesem Hintergrund hat Udo Buermeyer seit Jahresbeginn in seinem Vorstandsressort zusätzlich die Aufgaben des Chief Digital Officers (CDO) übernommen. Zudem wurde die kundenorientierte vertriebliche Ausrichtung von Wertgarantie mit der Berufung des Vertriebsvorstands Patrick Döring zum stellvertretenden Vorstandsvorsitzenden weiter gestärkt.



„Die Wertgarantie Group ist ein attraktiver und erfolgreicher Arbeitgeber, der sich gemeinsam mit seinen Mitarbeitern stetig weiterentwickelt. Seit Jahren ist unsere Kultur geprägt von gegenseitiger Wertschätzung. Als Arbeitgeber fordern und fördern wir unsere Mitarbeiter mit individuellen Entwicklungsgesprächen, Qualifizierungen und Weiterbildungen. Wir bieten einen sicheren Arbeitsplatz mit herausragenden Arbeitsbedingungen in einem wachsenden und dynamischen Umfeld.“

Susann Richter, Vorstand



„Auch in 2018 haben wir unsere Wachstumsstrategie im europäischen Ausland konsequent weiter ausgebaut. Wir haben langfristige Verträge mit großen Partnern aus Industrie und Handel geschlossen und damit den für uns wichtigen Vertriebskanal B2B erschlossen. Mit dem Erwerb der Garante-Gesellschaften in Spanien sind wir auf der Iberischen Halbinsel nun bestens aufgestellt. Die Wachstumschancen in Europa sind da – daran wollen wir teilhaben.“

Hartmut Waldmann, Vorstand



„Exzellenter Kundenservice und die kundenfreundliche Abwicklung von Schäden, das ist zentral für die Kunden und für die Wertgarantie Group und damit auch ein Aspekt nachhaltiger und verantwortungsvoller Unternehmensausrichtung. Im Bereich Leistungsbearbeitung ist für Partner und Kunden die einfache und unkomplizierte Schadenabwicklung wichtig. Die Wertgarantie Group zielt daher auf eine qualitativ hochwertige und schnelle Bearbeitung der Schadensvorgänge ab. Im Vordergrund steht dabei immer der Ansatz „Reparieren statt Wegwerfen.“

Konrad Lehmann, Vorstand

Die WERTGARANTIE Group in Zahlen (Geschäftsjahr 2018)

Beitragseinnahmen	277 Mio. Euro
Konzernjahresüberschuss	16,4 Mio. Euro
Neuverträge	1,7 Mio.
Vertragsbestand	6,2 Mio.
Vertragsbestand D	3,7 Mio.
Summe Schadenaufwendungen	167 Mio. Euro
Combined Ratio	90,4 %
Mitarbeiter	780
Mitarbeiter Standort Hannover	490

Wertgarantie und der deutsche Elektrofachhandel: Partnerschaft mit Erfolgsgarantie

- **Über 600 neue Partner hinzugewonnen**
- **Update beim Komplettschutz**
- **Steigerung bei der Gesamtsumme der ausgezahlten Schäden**

Wertgarantie und der deutsche Fachhandel – diese Erfolgsgeschichte wurde auch in 2018 weiter fortgeschrieben: „Wir konnten im vergangenen Jahr über 600 neue Partner dazu gewinnen. Der Elektro-Fachhandel und die Kooperationen bleiben weiterhin unsere stärksten und wichtigsten Vertriebspartner“, unterstreicht Patrick Döring, Vertriebsvorstand Wertgarantie, die Bedeutung.

Insgesamt rund 6.500 Fachhandelspartner arbeiten mittlerweile mit Wertgarantie zusammen. Rund 125 Millionen Euro hat Wertgarantie an Schäden im vergangenen Jahr ausgezahlt – im Vergleich zum Vorjahr eine Steigerung um mehr als 11 Prozent. Im prozentualen Vergleich hat der Anteil der Reparaturen zu Austausch erneut im vergangenen Jahr zugenommen: In 72 Prozent der Schadenfälle wurden die Geräte repariert, in 28 Prozent gab es einen Austausch.

Der Service, den die Fachhandelspartner ihren Kunden mit den Wertgarantie-Produkten anbieten, dient langfristig auch ihrer eigenen Existenzsicherung, ist Patrick Döring überzeugt: „Wer keine Dienstleistung anbietet, der wird es langfristig am Markt nicht nur schwer haben, er wird auf lange Sicht nicht überleben können.“

Im vergangenen Jahr hat Wertgarantie mehr als 11.000 Fachhändler-Aktivitäten durchgeführt: Von Unternehmengesprächen vor Ort über die Unterstützung von Sonderaktionen, wie Neueröffnungen oder Umbauten, bis hin zur Durchführung von Schulungs- und Trainingsmaßnahmen konnten die Partner aus dem Vollen schöpfen. Insbesondere beim Profi-Training können die Partner von Neuerungen profitieren, denn Wertgarantie hat das Konzept verbessert und inhaltlich ergänzt. „Das Feedback aus dem Fachhandel war immer schon, dass unser Konzept weit

über eine reine Produktschulung hinaus geht“, erklärt Patrick Döring, „denn Verkaufsschulung und Gesprächsberatung sind ebenfalls Bestandteil des Profi-Trainings.“ Zum Gesamtpaket zählt die E-Learning-Plattform Wertgarantie-Akademie, die auch per App verfügbar ist. Mittlerweile sind hier bereits mehr als 4.500 Partner aktiv. Insgesamt wurden über 7.000 Online-Kurse durchlaufen. Aufgrund des großen Erfolgs plant Wertgarantie für das laufende Jahr Weiterentwicklungen in der Akademie wie zum Beispiel den Ausbau von Live-Webinaren, um ein digital verknüpftes Trainingskonzept on- und offline zu etablieren.

Um auf die Wünsche und Bedürfnisse des Handels und der Kunden einzugehen, hat Wertgarantie für sein stärkstes Garantieprodukt, den Komplettschutz, ein Update vorbereitet: Der seit Jahren erfolgreiche Geräteschutz bietet nun zusätzlich flexiblere Zahlungsmöglichkeiten und die Möglichkeit, künftig Cyber-Risiken beim Missbrauch von Online-Accounts und Zahlungsdaten in der Premium-Option abzusichern. Start des Komplettschutzes 2019 ist Mitte April.

In den noch relativ jungen Geschäftsfeldern Hörgeräte und Gebäudeschutzbriefe sieht Wertgarantie weiteres Potential und treibt hier den Ausbau der Sortimente voran. Mit den Schutzbriefen Elektro, Wasser und Gas schließt Wertgarantie die Lücken, die bei Hausrat- und Gebäudeversicherungen bestehen. Die Gebäudeschutzbriefe bieten dem Fachhandel die Chance, Synergien zu nutzen und bestehende Kooperationen – beispielsweise mit Wohngesellschaften – profitabel auszubauen.

Im zweiten verhältnismäßig neuen erschlossenen Geschäftsfeld, dem Komplettschutz für Hörgeräte, ist es gelungen, den Vertragsbestand im vergangenen Jahr um 55 Prozent zu steigern. Mit dem Komplettschutz für Hörgeräte übernimmt Wertgarantie die Kosten, die nicht von den Krankenkassen gedeckt sind, beispielsweise für Reparaturen und Verlust. Geschützt werden neue und gebrauchte Geräte.

In den bestehenden Partnerschaften mit expert, Euronics, ElectronicPartner, Mobilcom-Debitel, der EK/servicegroup sowie der Brodos AG ist es gelungen, die

Kooperationen zu festigen und den gemeinsamen Kundenstamm auszubauen. Gleiches gilt ebenfalls im Hausgerätebereich für die bestehenden Kooperationen mit BSH und Miele.

Insgesamt haben die Wertgarantie-Produkte und die Partnerschaft mit dem Fachhandel maßgeblich dazu beigetragen, dass die Wertgarantie Group ihre Beitragseinnahmen im vergangenen Jahr auf 277 Millionen Euro steigern konnte, ein Plus von 12 Prozent. Insbesondere bei der Entwicklung der Vertragszahlen hat die Unternehmensgruppe im abgelaufenen Geschäftsjahr erneut zulegen können: Die Zahl der Kunden lag zum Jahresende insgesamt bei mehr als 6,2 Millionen – das entspricht einem Plus von rund 13 Prozent. Trotz reduzierter Schadenquote steigerten sich die Schadenaufwendungen der gesamten Wertgarantie Group in Summe auf 167 Millionen Euro.



„Wer als Fachhändler keine Dienstleistung anbietet, der wird es langfristig am Markt nicht nur schwer haben – er wird auf lange Sicht nicht überleben können.“

Patrick Döring, Vertriebsvorstand

WERTGARANTIE Deutschland in Zahlen

Neuverträge	1 Mio.
Vertragsbestand	3,5 Mio.
Summe Schadenaufwendungen	125 Mio. Euro
Anzahl Fachhandelspartner	6.500
Fachhändler-Aktivitäten	11.000

Agila baut Position auf dem Heimatmarkt weiter aus

- Neugeschäft um 26 Prozent gesteigert
- Über 414.000 Tierarztrechnungen beglichen
- Agila-Community wächst auf allen Kanälen

Im Mai 1994 startete die neugegründete Agila Haustierversicherung ihr Geschäft mit einem Nischenprodukt, der Tierkrankenversicherung für Hunde und Katzen. Mittlerweile ist es Agila gelungen, sich als einer der führenden Spezialversicherer im Bereich der Tierversicherung für Hunde und Katzen zu positionieren: Im Geschäftsjahr 2018 erzielte Agila ein Bestandswachstum von rund 12 Prozent sowie Beitragseinnahmen von 54 Millionen Euro – ein neuer Rekord in der nun 25-jährigen Unternehmensgeschichte.

„Wir befinden uns in der überaus komfortablen Lage, dass es bei Agila sehr stabil aufwärts geht. Wir bauen sukzessive und stetig unsere Position in unserem Heimatmarkt aus“, sagt Agila-Vorstand Patrick Döring. Das abgelaufene Geschäftsjahr war bei der Tierversicherung das erfolgreichste der Unternehmensgeschichte: Das Neugeschäft betrug knapp 62.000 Verträge – eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr um 26 Prozent. Insgesamt betrug die Kundenzahl zum Jahresende 266.000 – ein Rekordergebnis auf dem Heimtiermarkt.

Im vergangenen Jahr übernahm Agila über 414.000 Tierarztrechnungen und regulierte zusätzlich 2.800 Haftpflichtschäden. „Heute kann ein Tiermediziner im Prinzip alles machen, was auch der Humanmediziner macht. Eine Folge davon sind intensivere und hochpreisigere Behandlungen – und hier können sich unsere Kunden für den Ernstfall sinnvoll absichern“, erklärt Patrick Döring. „Wir verstehen unser Angebot als maßgeblichen Beitrag zum Tierwohl. Die bei uns versicherten Tiere werden schneller und besser tierärztlich versorgt, da für unsere Kunden keine finanziellen Restriktionen bei den Behandlungskosten bestehen.“

Eine Kreuzband-OP beim Hund kostet in der Regel beispielsweise 2.000 Euro – unabhängig von der Rasse. Selbst komplexe, minimalinvasive Operationen verursachen schnell hohe Kosten.

„Die häufigsten Verletzungen bei Katzen sind Verletzungen, die durch Raufereien mit anderen Tieren entstehen. Hunde ziehen sich sehr häufig Schnittverletzungen zu, zum Beispiel durch Glasscherben“, erklärt Patrick Döring.

Unter den Menschen, die Hunde und Katzen halten, ist Agila inzwischen immer bekannter. Das lässt sich auch an der Entwicklung der Agila-Community beobachten. Facebook, Instagram, Newsletter, Hundetrainer-Sprechstunde, Website-Besuche – in allen Bereichen gibt es Zuwachs bei den Nutzerzahlen. Insbesondere das neue Kundenportal, das Anfang 2018 online ging, wird intensiv genutzt. Agila-Kunden können hier rund um die Uhr persönliche Daten anpassen, Verträge einsehen oder Rechnungen einreichen. Dafür genügt es, wenn sie ein Foto der Rechnung hochladen. Gleiches funktioniert auch mit der Agila-Rechnungsapp: In Sekundenschnelle ist eine Tierarztrechnung beim Versicherer – und in der Regel nach ein paar Stunden bereits bearbeitet.



„Heute kann ein Tiermediziner im Prinzip alles machen, was auch der Humanmediziner macht. Eine Folge davon sind intensivere und hochpreisigere Behandlungen – und hier können sich unsere Kunden für den Ernstfall sinnvoll absichern.“

Patrick Döring, Vorstand der Agila Haustierversicherung AG

Agila in Zahlen

Beitragseinnahmen	54 Mio. Euro
Neuverträge	62.000
Vertragsbestand	266.000
Anzahl eingereichte Rechnungen	414.000
Anzahl Haftpflichtschäden	2.800
Summe beglichene Rechnungen	40 Mio. Euro
Summe Haftpflichtschäden	2,9 Mio. Euro
Mitarbeiter	34

Wertgarantie profitiert vom E-Bike-Boom

- **Größtes Bestandswachstum in der Unternehmensgruppe**
- **Seit 20 Jahren Partner des Fahrradfachhandels**
- **Optimierungen beim Trainingskonzept**

E-Bikes sind Verkaufsschlager und Motor der deutschen Fahrradindustrie. Laut aktuellen Zahlen des Zweirad-Industrie-Verbandes erreichten die E-Bike-Verkäufe im vergangenen Jahr Rekordniveau: Fast eine Million E-Bikes wurden 2018 in Deutschland verkauft – das entspricht einem Plus von 36 Prozent. Auch bei Wertgarantie lässt sich der Trend beobachten: In keinem anderen Geschäftsbereich ist das Bestandswachstum so dynamisch wie im Bereich Fahrrad.

Um mehr als 30 Prozent ist der Vertragsbestand im vergangenen Jahr angewachsen. Für große Dynamik hat das E-Bike gesorgt: Drei Viertel des Neugeschäfts entfallen mittlerweile auf den Bereich E-Bike/Pedelec. Speziell die Bestandszahlen des Komplettschutzes unterstreichen die positive Entwicklung: Mittlerweile sind drei Viertel aller Verträge Komplettschutzverträge. „Als wir anfangen, waren wir First Mover im Bereich E-Bike-Versicherung. Mittlerweile sind wir das, was die Menschen aus ihrer Autoversicherung als Vollkasko kennen“, verdeutlicht Patrick Döring, Vertriebsvorstand bei Wertgarantie, die Entwicklung. „Die Förderung der Fahrradnutzung und Elektromobilität ist unser Beitrag zur Unterstützung der Verkehrswende.“

Zufriedene Kunden auch im Schadenfall, keine Diskussionen um Gewährleistung und Garantie und persönliche Unterstützung am Point of Sale mit Werbemitteln, Trainings, Workshops und Coachings: Der Fachhandel profitiert vollumfänglich von der Zusammenarbeit mit Wertgarantie: „In diesem Jahr feiern wir das runde Jubiläum unseres Fahrradbereiches: Seit bereits 20 Jahren stehen wir als Partner an der Seite des Fachhandels“, erklärt Wertgarantie-Vertriebsleiter Georg Düsener „Unsere Partner dürfen sich daher noch auf einige Überraschungen freuen“, blickt er voraus auf die kommenden Monate.

Insbesondere das erfolgreiche Trainingskonzept wird den Händlern im Verlauf dieses Jahres in überarbeiteter und noch effektiverer Form präsentiert. Zudem wird die Akademie – die Online-Schulungsplattform von Wertgarantie – zum Nutzen für die Fahrradfachhandelspartner relauncht. „Wir sind von unserem Betreuungs- und Schulungskonzept überzeugt“, erklärt Patrick Döring „Wertgarantie wird auch weiterhin die Kundenbindung stärken und Partnerschaft leben.“ Der Fahrradfachhandel weiß dies zu schätzen: Die Verbandsmitglieder der BIKE&CO kürten Wertgarantie zum Dienstleister Nr. 1. Punkten konnte Wertgarantie besonders bei der Produktattraktivität, Service, Absatzförderung und Innovationskraft.

Innovationen sind Teil der Wertgarantie-Philosophie. Das beweist aktuell die Weiterentwicklung der FahrradPass-App: Diese App steht allen Fahrradfahrern – auch Nichtkunden von Wertgarantie – kostenfrei zur Verfügung. Neuestes Feature wird u.a. eine integrierte Suchmöglichkeit nach Fahrradschlauch-Automaten sein. So erspart die App den Radfahrern im Pannenfall lästiges Suchen.

Nicht nur für den Fahrradbereich kann Wertgarantie Erfolgsmeldungen verkünden – die gesamte Unternehmensgruppe legte in allen Bereichen zu: „Das erfolgreichste Geschäftsjahr seit Unternehmensgründung – auch im vergangenen Jahr hat die Wertgarantie Group diesen großartigen Erfolg für sich verbuchen können“, erklärt Thomas Schröder, Vorsitzender des Vorstands. „Mit einem Neugeschäft von 1,7 Millionen Verträgen und einem Kundenbestand von über 6,2 Millionen konnten wir in allen Geschäftsfeldern positiv wachsen.“



„Als wir anfangen, waren wir First Mover im Bereich E-Bike-Versicherung. Mittlerweile sind wir das, was die Menschen aus ihrer Autoversicherung als Vollkasko kennen.“

Patrick Döring, Vertriebsvorstand

Konsequente Digitalisierung schafft Mehrwerte

- **Kunden und interne Prozesse im Fokus**
- **Digitale Schadenmeldung direkt im Geschäft**
- **In Sekundenschnelle Rechnungen per App einreichen**

Eine erhöhte Markenbekanntheit, die Internationalisierung und nicht zuletzt die fortschreitende Digitalisierung haben großen Anteil am erfolgreichen Geschäftsjahr 2018. Für die künftige Entwicklung der Wertgarantie Group werde die konsequente Umsetzung der Digitalisierungsstrategie von entscheidender Bedeutung sein, blickt Thomas Schröder voraus. „Hier haben wir sowohl unsere Kunden im Blick, die digitale Services erwarten, als auch die internen Prozesse.“

Bei der Digitalisierung der Systeme und Prozesse liegt das Hauptaugenmerk auf der Umgestaltung der etablierten IT-Landschaft und der Einführung einer neuen Benutzeroberfläche. Die dahinterstehenden Technologien und agilen Arbeitsweisen ermöglichen mehr Flexibilität in den Arbeitsabläufen. Dadurch werden einerseits Prozesse verschlankt und andererseits die Mitarbeiter entlastet.

„Das Thema Digitalisierung ist vielschichtig und dessen Erfolg zunächst von einem einheitlichen Verständnis über Grundlagen und Erwartungen innerhalb des Unternehmens abhängig. Wir sind sicherlich zunächst das eine oder andere Mal hinter unseren eigenen Erwartungen zurückgeblieben – mit dem daraus Gelernten gehen wir jetzt einen gradlinigeren Weg der Digitalisierung entlang unserer Geschäfts- und IT-Strategien“, erklärt Udo Buermeyer, Chief Digital Officer bei Wertgarantie.

Ein weiteres Großprojekt, von dem die Fachhandelspartner wie auch die Kunden profitieren, befindet sich aktuell in der Umsetzung: die Weiterentwicklung des Online-Schadenmanagements. Mit dem als „Schaden 2.0“ bezeichneten Projekt wird den Fachhandelspartnern ein einfaches und übersichtliches Tool gegeben, mit dem sie Reparaturaufträge ihrer Kunden noch schneller und effizienter eingeben können – entweder in der eigenen Werkstatt oder in einem der vielen

Wertgarantie Repair Center. Das System bietet nicht nur den Partnern aus dem Fachhandel Transparenz: Auch die gemeinsamen Kunden können sich jederzeit online über den Stand ihrer Reparatur informieren. Sie können sich darüber hinaus auf diesem Weg direkt digital mit Wertgarantie in Verbindung setzen oder Kontakt zu ihrem Fachhändler aufnehmen.

Zudem werden die Fachhandelspartner direkt nach einer Schadenmeldung sofortiges, digitales Feedback aus der Wertgarantie-Schadenabteilung erhalten: Die Reparatur ist freigegeben. Falls eine Reparatur andererseits als nicht mehr wirtschaftlich eingestuft wird, bekommt der Händler eine Nachricht, dass der Wertgarantie-Kunde eine Neukaufbeteiligung erhält – die kann er dann sofort vor Ort im Geschäft einsetzen. „Schaden 2.0 ist ein Baustein und ein praktisches Beispiel für eine moderne Versicherungssoftware, die ideal auf die Bedürfnisse der vielfältigen Anwender – vom Fachhandelspartner bis zum gemeinsamen Kunden – ausgerichtet ist und auf einer zukunftsfähigen IT-Architektur basiert“, erklärt Udo Buermeyer. „Mit der Digitalisierung der Kundenschnittstelle gehen wir gezielt auf veränderte Kundenerwartungen ein.“

Weitere Bausteine, die bereits in der Wertgarantie Group praktisch umgesetzt sind und von tausenden Wertgarantie- und Agila-Kunden genutzt werden, sind Applikationen wie die FahrradPass-App sowie die Agila-Rechnungsapp. Hinzu kommen das Wertgarantie-Kundenportal, in dem sich allein im vergangenen Jahr über 140.000 neue Kunden registriert haben, und die Wertgarantie Akademie. Diese Online-Schulungsmöglichkeit richtet sich an die Partner des Fachhandels und wird bereits von über 3.500 Partnern genutzt.



„Mit unserer Digitalisierungsstrategie haben wir sowohl unsere Kunden im Blick, die digitalisierte Services erwarten, als auch die internen Prozesse.“

Thomas Schröder, Vorstand



„Die digitale Transformation hält uns in Bewegung. Das Tempo der fortschreitenden Digitalisierung im Markt übersetzt sich mit zunehmender Sicherheit unserer Mitarbeiter im Umgang mit neuen Technologien und agilen Arbeitsweisen zusehends in innovationsgetriebene Geschäftsentwicklung.“

Udo Buermeyer, Vorstand

Reparieren statt Wegwerfen – Nachhaltigkeit bei der Wertgarantie Group

- **Förderung eines nachhaltigeren Lebensstils durch Reparatur**
- **Erneute Steigerung der Reparaturquote in 2018**
- **Nachhaltigkeitsstrategie bei der Wertgarantie Group**

Die Wertgarantie Group fördert durch die Versicherung von Elektrogeräten aller Art seit über 55 Jahren das nachhaltige Wirtschaften: Das Prinzip „Reparieren statt Wegwerfen“ bildet die Grundlage bei der Produktentwicklung und -gestaltung. Es setzt beim Kunden als Verbraucher an und fördert einen nachhaltigeren Lebensstil durch die Verlängerung der Nutzungsdauer insbesondere von technischen Geräten. In der Technischen Versicherung konnte 2018 von über 500.000 Schadenfällen ein Anteil von mehr als 70 Prozent als Reparatur durchgeführt werden und damit der nachhaltigere Umgang der Nutzer mit Technik gefördert werden.

Das Grundprinzip Nachhaltigkeit ist fester Bestandteil der Geschäftsstrategie der Wertgarantie Group. Das beinhaltet ein Bekenntnis zu den Werten, die für nachhaltiges Wirtschaften stehen und aus denen strategische Handlungsfelder für die Unternehmensgruppe abgeleitet werden. Innerhalb dieser werden bereits bestehende Initiativen sukzessive ausgebaut sowie neue Aktivitäten angegangen und Maßnahmen umgesetzt. Dazu zählen z.B. noch umweltschonenderes Verhalten im Geschäftsbetrieb, Energie-Effizienz-Kriterien, lebensphasenorientierte Personalpolitik, gesellschaftliches Engagement und die Förderung von sozialen Projekten und Mobilitätskonzepten. Es werden verstärkt Lösungsansätze verfolgt, die einen Ausgleich zwischen wirtschaftlichen, ökologischen und sozialen Zielen schaffen. Daran arbeitet die Wertgarantie Group und findet eigene und zur Unternehmenskultur passende Lösungen auf dem Weg zu einem nachhaltigen Unternehmen.

Um zur Förderung und Verbreitung des Nachhaltigkeitsgedankens beizutragen, hat sich der hannoversche Spezialversicherer 2018 dem Bundesdeutschen Arbeitskreis

für Umweltbewusstes Management (B.A.U.M. e.V.) angeschlossen. Zu diesem Netzwerk für nachhaltiges Wirtschaften gehören 550 Unternehmen und zahlreiche Einzelmitglieder, die mit ihren Aktivitäten das Ziel verfolgen, das Bewusstsein für die Wichtigkeit von Umwelt- und Klimaschutz sowie sozialer Verantwortung zu schärfen und dazu beizutragen, dass Unternehmen sich ihrer Verantwortung stellen und ihre Tätigkeit umwelt- und sozialverträglicher gestalten.

„Als Spezialversicherer für Elektrogeräte erfüllen wir die Erwartung unserer Kunden an eine maximale Nutzungsdauer ihrer Geräte durch Reparatur, was den nachhaltigeren Umgang mit den vorhandenen Ressourcen fördert. Und in der Agila Tierkranken- und Tierhaftpflichtversicherung steht das gesundheitliche Wohl der bei uns versicherten Hunde und Katzen im Vordergrund. Die Förderung der Fahrradnutzung und Elektromobilität ist unser Beitrag zur Unterstützung der Verkehrswende. Und der Beitritt zum B.A.U.M. e.V. sowie die Unterzeichnung des Kodex für nachhaltiges Wirtschaften sind für uns ein Bekenntnis, dass wir bei unseren Unternehmensaktivitäten die Prinzipien der Nachhaltigkeit im Auge behalten“, sagt Wertgarantie-Vorstandsvorsitzender Thomas Schröder. „Der B.A.U.M. e.V. bietet ein starkes Netzwerk nachhaltig orientierter Unternehmen, die als Vorbilder anderen Unternehmen Denkanstöße geben – als Mitglied und Förderer möchten wir uns für diesen Dialog gewinnbringend engagieren.“



„Als Spezialversicherer für Elektrogeräte erfüllen wir die Erwartung unserer Kunden an eine maximale Nutzungsdauer ihrer Geräte durch Reparatur, was den nachhaltigeren Umgang mit den vorhandenen Ressourcen fördert. Und in der Agila

Tierkranken- und Tierhaftpflichtversicherung steht das gesundheitliche Wohl der bei uns versicherten Hunde und Katzen im Vordergrund.“

Thomas Schröder, Vorstand

Die „Wertgarantie Welt“ – Service rund um Geräte und Reparaturen

- **clickrepair – der Wertgarantie Reparatur-Marktplatz**
- **Reparatur-Index als Service für Kunden und Nicht-Kunden**
- **Pro Repair – der Reparaturdienstleister**

Pro Repair und clickrepair heißen zwei Schnittstellen, von denen nicht nur Wertgarantie-Kunden profitieren. clickrepair.de ist der Reparatur-Marktplatz von Wertgarantie für Handys und Smartphones und mit mehr als 1.000 Handywerkstätten bundesweit führender Reparatur-Marktplatz für mobile Geräte. Der digitale Marktplatz bietet Nutzern höchste Vergleichbarkeit und Transparenz bei der Auftragsabwicklung. Von Displayschäden über Akkudefekte bis hin zu Anschlussproblemen finden Handy-Besitzer das optimale Reparaturangebot, entweder vor Ort oder als Versandreparatur. Den Auftrag können Smartphone-Besitzer auf der Suche nach einer Reparaturmöglichkeit bequem über das Portal erteilen und erhalten so zusätzliche Sicherheit. Smartphone-Nutzer, die ihr kaputtes Gerät über den Wertgarantie-Reparatur-Marktplatz reparieren lassen, können es im gleichen Zug vor zukünftigen Defekten mit einem Premium Reparaturschutz absichern. Seit Anfang dieses Jahres kooperiert der Online-Reparatur-Marktplatz mit der mobilcom-debitel Shop GmbH: Die mobilcom-debitel Shops sind beim Wertgarantie-Reparatur-Marktplatz gelistet und können somit als lokaler Reparaturservice beim Onlinevermittler in Anspruch genommen werden.

Um noch mehr Kunden für die Vorteile langlebiger und reparaturfähiger Geräte zu sensibilisieren bzw. zu gewinnen, stellt Wertgarantie den Reparatur-Index zur Verfügung. Dabei werden monatlich aktuelle technische Geräte hinsichtlich ihrer Reparaturanfälligkeit und ihres Reparaturaufwands bewertet – ein Service für alle Verbraucher.

Wertgarantie setzt mit seinem Angebot Anreize für ein nachhaltigeres Konsumverhalten. Nicht versicherte Geräte werden angesichts zunehmend

geringerer Anschaffungspreise oftmals bei vorhandenen Schäden nicht repariert, sondern direkt ersetzt: Sind die Kosten für eine Reparatur annähernd so hoch wie die Ersatzanschaffung eines vergleichbaren oder sogar besseren Gerätes, entscheiden sich viele Kunden gegen eine eigentlich mögliche Reparatur. Da für die Kunden von Wertgarantie eine Reparatur kostengünstig ist, werden defekte Geräte eher repariert als ausgetauscht.

Für Pro Repair, den spezialisierten Reparatur- und Servicedienstleister der Telekommunikations- und IT-Branche, liegt der Fokus insbesondere auf einer hohen Reparatur- und Servicequalität bei einer minimalen Reparaturdurchlaufzeit. „Bei Pro Repair ist guter Kundenservice nicht das Ziel, sondern der stetige Weg, den es gilt, jeden Tag mit allen Mitarbeitern und Partnern gemeinsam zu beschreiten“, ist Sven Hemmer, Bereichsleiter Pro Repair GmbH, überzeugt. Pro Repair erbringt Reparaturdienstleistungen sowie das Reparatur-Management und After-Sales-Management für Versicherungsgesellschaften, Hersteller, Fachhändler und Endkunden. Der größte Partner des in Oberkrämer, etwa 10 Kilometer nordwestlich von Berlin, ansässigen Reparaturdienstleisters ist mobilcom-debitel. Garantiefälle, Versicherungsschäden oder kostenpflichtige Reparaturen können durch das optimierte Logistiksystem direkt am Point of Sale abgewickelt werden. Dafür stehen neben der Zentrale deutschlandweit rund 30 Repairshops innerhalb der mobilcom-debitel zur Verfügung. Bereits rund 150.000 Reparaturen sind in den rund 550 Reparatur-Annahmestellen in Auftrag gegeben und erfolgreich abgewickelt worden. Eine enge Zusammenarbeit besteht bereits seit vielen Jahren mit führenden Herstellern wie Samsung, Sony, Huawei und LG, sodass originale Ersatzteile garantiert werden können.

Mit Apple ist Ende 2018 eine exklusive Kooperationsvereinbarung geschlossen worden: Beim Out-of-Warranty-Geschäft hat Pro Repair die Lizenz erhalten, Apple-Geräte außerhalb der Garantie mit Originalersatzteilen zu reparieren. Das betrifft das Reparaturgeschäft in Oberkrämer und ist neu in der Branche, bestätigt Geschäftsführer von Pro Repair Alexander Andrä: „Die Zusammenarbeit mit Apple bietet Pro Repair die Möglichkeit, Reparaturen nach den hohen Qualitätsansprüchen des Herstellers durchzuführen und somit den Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.“



„Mit unseren Produkten und Serviceangeboten setzen wir einen Anreiz für ein nachhaltigeres Konsumverhalten.“

Thomas Schröder, Vorstand

Ansprechpartner für die Medien:

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

Marina Droste | Referentin Unternehmenskommunikation | Tel: 0049 511 71280-394 | Fax: 0049
511 71280-279 | E-Mail: m.droste@wertgarantie.com

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

Die WERTGARANTIE Group ist ein in über 55 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 6,2 Millionen Kunden. In der Unternehmensgruppe werden seit 1963 neben Haushalts- und Konsumelektronik auch Fahrräder, Haustiere, Smart Home-Anlagen und Hausleitungen versichert.
www.WERTGARANTIE-group.com