



**ARAG Allgemeine
Rechtsschutz-
Versicherung-AG**
ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf

Klaus Heiermann
Leiter Hauptabteilung
Konzernkommunikation/Marketing

Telefon: +49 (0) 211 9 63-22 19
Fax: +49 (0) 211 9 63-22 20
klaus.heiermann@ARAG.de
www.ARAG.de

Düsseldorf, den 30. Mai 2011

TÜV-Note: ARAG Schaden-Service erneut „sehr gut“

Der TÜV Saarland attestiert dem ARAG Schaden-Service erneut ein „sehr gut“ seiner Servicequalität: Nach der hervorragenden Erst-Zertifizierung im Jahr 2009 zeigen sich die befragten Kunden in der Folge-Zertifizierung sogar noch zufriedener mit dem 24-Stunden-Service der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG. Damit erzielt der ARAG Schaden-Service das bisher beste Branchenergebnis der vom TÜV Saarland ausgezeichneten Versicherungsunternehmen.

Insgesamt waren über 96 Prozent der befragten Kunden mit der Bearbeitung und Regulierung ihres Schadens sehr zufrieden oder zufrieden. Bei der ersten TÜV-Zertifizierung des ARAG Schaden-Service im Jahr 2009 waren dies noch 92 Prozent. Die Zahl der sehr zufriedenen Kunden stieg von 71 Prozent auf knapp 79 Prozent. Mit ihrem Gesprächspartner – einem zentralen Qualitätskriterium der Zertifizierung – sind mittlerweile rund 98 Prozent der Kunden sehr zufrieden (79 Prozent) oder zufrieden (18 Prozent).

Von zentraler Bedeutung für die Servicequalität sind auch die telefonische Erreichbarkeit und die schnelle Schadenabwicklung. Hier bescheinigt der TÜV dem ARAG Schaden-Service ebenfalls eine hervorragende Arbeit: 88 Prozent der Kunden kamen direkt beim ersten Anruf durch. 73 Prozent der Kunden konnte der erste Ansprechpartner weiterhelfen, ohne sie an einen Kollegen weiterzuverbinden.

Die ARAG Allgemeine Versicherungs-AG ist der Kompositversicherer im Konzernverbund der ARAG, dem international anerkannten unabhängigen Partner für Recht und Schutz. Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz. Mit seinen knapp 3.500 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von mehr als 1,4 Milliarden €. Außerhalb Deutschlands ist die ARAG in weiteren zwölf europäischen Ländern und den USA für ihre

Aufsichtsratsvorsitzender:
Gerd Peskes
Vorstand:
Dr. Paul-Otto Faßbender (Vors.),
Dr. Johannes Kathan, Werner Nicoll,
Hanno Petersen, Dr. Joerg Schwarze
Sitz und Registergericht:
Düsseldorf, HRB 1371
USt-ID-Nr.: DE 119 355 995

Kunden aktiv. Auf dem US-amerikanischen Rechtsschutzmarkt nimmt die ARAG heute eine Spitzenposition ein. Darüber hinaus ist der Konzern in Spanien und Italien mit seinen Rechtsschutzprodukten Marktführer.