



Düsseldorf, den 2. Juni 2009

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

**Klaus Heiermann
Leiter Hauptabteilung
Konzernkommunikation**

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

„Sehr gut“ vom TÜV für den Schaden-Service der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG

„Service-tested“: Der TÜV Saarland hat die Qualität des Schaden-Service der ARAG Allgemeine, dem Kompositversicherer des ARAG Konzerns, geprüft und mit der Note 1,40 als „sehr gut“ zertifiziert. *„Wir gratulieren der ARAG zu diesem wirklich herausragenden Ergebnis in der Schadenabwicklung. Das Ergebnis der Kundenbefragung zeigt, dass die ARAG sehr kundenorientiert denkt und handelt. Es ist das beste Ergebnis, das wir in dieser Branche bislang gemessen hatten. Branchenübergreifend gehört die ARAG damit zu den Top-Unternehmen“*, unterstreicht Professor Dr.-Ing. Jürgen Althoff, Vorstandsvorsitzender des TÜV Saarland.

„Die TÜV-Studie hat ergeben, dass 92 Prozent der Kunden, die sich an unseren Schaden-Service gewendet haben, sehr zufrieden oder zufrieden mit der Bearbeitung und Regulierung ihres Schadens sind. Dieses hervorragende Resultat unterstreicht die außerordentlich hohe Servicequalität, die wir bei der Schadenabwicklung bieten“, betont Christian Vogée, Vorstandsmitglied der ARAG Allgemeine Versicherungs-AG.

Die Zufriedenheit mit dem Gesprächspartner beim ARAG Allgemeine Schaden-Service war ein zentrales Qualitätskriterium der Zertifizierung. 63 Prozent der befragten Kunden äußerten sich hier sehr zufrieden und 31 Prozent zufrieden. Zusätzlich zu dieser Gesamtzufriedenheit wurden zehn einzelne Eigenschaften ihres Gesprächspartners von den Kunden bewertet. Das Ergebnis: In allen zehn Kategorien waren über 90 Prozent der befragten Kunden sehr zufrieden oder zufrieden; die

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

Freundlichkeit des Gesprächspartners erreichte dabei den höchsten Wert mit 98 Prozent (68 Prozent sehr zufrieden, 30 Prozent zufrieden).

Von zentraler Bedeutung sind für die Servicequalität auch die telefonische Erreichbarkeit und die schnelle Schadenabwicklung. Auch hier bescheinigt der TÜV dem Schaden-Service der ARAG Allgemeine eine hervorragende Arbeit: 87 Prozent der befragten Kunden hatten den Schaden-Service beim ersten Anruf erreicht und 79 Prozent wurde vom ersten Ansprechpartner direkt weitergeholfen – ohne Verbindung an einen weiteren Mitarbeiter. In drei Viertel aller Fälle ist der Schaden nach der Meldung reguliert worden, ohne dass ein weiterer Kontakt – etwa über Telefon oder Post – notwendig wurde.

„Mit unserer schnellen Hilfe und der reibungslosen, zumeist direkt fallabschließenden Abwicklung sorgen wir für eine emotionale Entlastung unserer Kunden, da sehr viele von ihnen einen solchen Schadenfall als unangenehm und belastend empfinden. Dabei setzen wir auf das eingespielte und kompetente Schaden-Service-Team der ARAG Allgemeine. Dieses ist durch seine schnellen und flexiblen Arbeitsprozesse in der Lage, den Großteil der Schadenfälle unmittelbar zum Abschluss zu bringen – und nicht über verschiedene Servicelevel hinweg, wie bei anderen Versicherern üblich“, erläutert

Vorstandsmitglied Christian Vogée.

Für die TÜV-Prüfung der Servicequalität sind von einem unabhängigen Meinungsforschungsinstitut insgesamt über 1.000 Kunden der ARAG Allgemeine befragt worden, die den 24-Stunden-Schaden-Service des Kompositversicherers des ARAG Konzerns in Anspruch genommen haben. Bei der Angabe ihrer Zufriedenheit standen den Kunden fünf Antwortmöglichkeiten zur Auswahl: sehr zufrieden, zufrieden, einigermaßen zufrieden, weniger zufrieden, gar nicht zufrieden.

Die **ARAG Allgemeine Versicherungs-AG** gehört zum Verbund des **ARAG Konzerns**. Als Kompositversicherer rundet sie das Angebot des ARAG Konzerns durch Sach-, Haftpflicht-, Unfall- und Kfz-Versicherungen ab. Der ARAG Konzern ist der international anerkannte unabhängige Partner für Recht und Schutz. Die ARAG ist das größte Familienunternehmen in der deutschen Assekuranz. Mit mehr als 3.300 Mitarbeitern erwirtschaftet der Konzern ein Umsatz- und Beitragsvolumen von über 1,4 Milliarden €. Außerhalb Deutschlands ist die ARAG in weiteren zwölf europäischen Ländern und den USA für ihre 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.