

Bilanzpressekonferenz
ARAG Konzern
Statement Dr. Renko Dirksen
Düsseldorf, den 17.05.2023
(Es gilt das gesprochene Wort)

Guten Morgen meine Damen und Herren,

wir freuen uns, dass Sie unserer Einladung nach Düsseldorf gefolgt sind. Wir begrüßen Sie alle sehr herzlich zur Bilanzpressekonferenz des ARAG Konzerns zum Geschäftsjahr 2022. Das ARAG Führungsteam schätzt den persönlichen Austausch mit Ihnen. Deshalb sind wir etwas altmodisch und bieten diesen Termin nur in Präsenz an, obwohl wir wissen, dass wir mit einer hybriden Veranstaltung unsere Reichweite deutlich erhöhen könnten. Wir sind aber überzeugt, dass es im Gespräch mit Ihnen um mehr geht als um reine Informationsvermittlung. Sie wollen auch wissen, wie wir „ticken“ und dazu braucht es das direkte Gespräch. Dabei haben Sie heute auch die Gelegenheit, Dr. Shiva Meyer persönlich kennenzulernen, die seit Anfang April als Nachfolgerin von Dr. Werenfried Wendler unser Vorstandsteam verstärkt.

Kommen wir zur Sache: Das Jahr 2022 hat eine bereits sehr komplexe Weltlage noch einmal komplexer gemacht. Wie unter einem Brennglas traten im vergangenen Jahr die Zukunftsaufgaben für uns alle deutlich hervor: Grenzen der Globalisierung, wachsender Handlungsdruck beim Klimawandel und die dramatische Veränderung der geostrategischen Zusammenhänge bestimmen auch unser Handeln. Dabei ist es weniger interessant, welche Rückschlüsse die ARAG daraus zieht, sondern vielmehr wie unsere knapp 12 Millionen Kundinnen und Kunden darauf reagieren.

Hier bestätigte sich der Trend, den wir Ihnen bereits vor einem Jahr erläutert haben. Verbraucherinnen und Verbraucher zeigen einen weiterhin hohen Absicherungsbedarf, der sich auf die Lebensbereiche Arbeit, Wohnen und Gesundheit konzentriert. Der ARAG Konzern steht ihnen insbesondere durch den Rechtsschutz und die Krankenversicherung zur Seite. Der starke Bedarf im Markt schlägt sich sehr deutlich in der Geschäftsentwicklung des Jahres 2022 nieder.

I. Geschäftsverlauf 2022:
ARAG Konzern mit einem dynamischen Wachstum

Kommen wir direkt zu den wichtigsten Eckpunkten des letzten Geschäftsjahres:

- Der ARAG Konzern zeigte mit 9 Prozent ein erneut starkes Wachstum
- Auf dem deutschen Markt legten unsere Einnahmen um 8,2 Prozent zu
- Das deutsche Rechtsschutzgeschäft zeigte ein Beitragsplus von gut 6 Prozent
- Das internationale Rechtsschutzgeschäft lieferte 7,5 Prozent mehr Prämie

- Das Krankenversicherungsgeschäft legte erneut stark um 12,7 Prozent zu
- Per Saldo gewannen wir in Deutschland mehr als 90.000 Kundinnen und Kunden hinzu
- Das versicherungstechnische Ergebnis verbesserte sich nochmals um 33,5 Prozent

Das Unternehmen zeigte sich damit einmal mehr in einer sehr guten Form. Alle Einheiten des Konzerns arbeiten mit vollem Einsatz, um die stark wachsende Zahl von Kundinnen und Kunden optimal zu bedienen. Dabei handelt die ARAG weiterhin als sehr gut eingespieltes Team – national wie international. Wir danken an dieser Stelle unseren ehrgeizigen und enorm engagierten Kolleginnen und Kollegen. Ohne sie wäre die Entwicklung der vergangenen Jahre nicht möglich gewesen. Darauf sind wir stolz.

Insgesamt beliefen sich die Beitragseinnahmen des **ARAG Konzerns auf knapp 2,2 Milliarden €**. Das entspricht einem Wachstum von 182 Millionen € oder 9 Prozent gegenüber dem Vorjahr (2,01 Milliarden €). Unter Berücksichtigung des versicherungsfremden Geschäfts erzielten wir Prämien und Umsätze von 2,24 Milliarden €. Kräftige Wachstumsimpulse zogen sich durch praktisch alle Einheiten. Das Beitragsplus beruht auf einem echten Geschäftsausbau und nicht auf Inflationseffekten. Die allgemeinen Preissteigerungen werden sich erst mit einiger Verzögerung im Geschäft niederschlagen.

Schauen wir uns kurz die Geschäftsentwicklung aus geographischer Perspektive an:

Auf dem **deutschen Markt** hielt die starke Nachfrage nach Rechtsschutz- und Krankenversicherungen praktisch unvermindert an. Die Beitragseinnahmen beliefen sich auf rund **1,3 Milliarden € nach 1,2 Milliarden € im Vorjahr**. Das entspricht einem Wachstum von 8,2 Prozent.

Unseren hausinternen Wettbewerb zwischen dem nationalen und **internationalen Geschäft** haben diesmal die internationalen Einheiten für sich entschieden. Sie lieferten **10 Prozent mehr Einnahmen und steigerten die Beiträge auf 907,2 Millionen €** (Vorjahr 823,6 Millionen €). Das entspricht 41 Prozent der Beitragseinnahmen des Konzerns. Besonders gut lief es für uns in Spanien (+ 21,4 Prozent), den Niederlanden (+ 6,8 Prozent), in Österreich (+ 6,6 Prozent) und in den USA (+ 25,1 Prozent/€ oder + 11,5 Prozent/USD). Zur ganzen Wahrheit gehört auch, dass wir in Italien durch den Wegfall von Versicherungspartnern einen leichten Beitragsrückgang von 0,5 Prozent zu berichten haben.

Bei der Entwicklung der Konzernsegmente ergibt sich folgendes Bild:

- Das **Rechtsschutz-Segment** als Kernbereich des Konzerns bleibt der große Wachstumsmotor der ARAG. Die Beitragseinnahmen stiegen wieder **kräftig um 6,9 Prozent auf 1,34 Milliarden €** an (Vorjahr: 1,26 Milliarden €). Mit diesem Beitragsplus hat die ARAG **ihre Position als weltweit größter Rechtsschutzversicherer weiter ausgebaut**. Im Jahr 2022 haben wir unseren Kundinnen und Kunden weltweit mehr als 1,2

Millionen Mal in Schaden- und Beratungsfällen weitergeholfen. In Deutschland waren es 618.000 Fälle (Vorjahr: 559.000 Leistungsfälle).

- Der starke Lauf der **ARAG Krankenversicherung** hielt mit einem Zuwachs **von 12,7 Prozent** im Berichtsjahr an. Die Beitragseinnahmen beliefen sich auf **546 Millionen €** (Vorjahr: 484 Millionen €). Das Wachstum beruhte erneut überwiegend auf unseren sehr erfolgreichen Vollkostentarifen. Bei diesen Tarifen legten die Monatssollbeiträge um 18,5 Prozent zu. Mittlerweile ist die Krankenversicherung noch vor dem Rechtsschutz **das größte ARAG Geschäftsfeld auf dem deutschen Markt**.
- Ein ebenfalls kräftiges Wachstum verzeichnete das **Kompositsegment** mit einem **Plus von 12,2 Prozent**. Dort stiegen die Beitragseinnahmen auf **308 Millionen €** (Vorjahr: 274,5 Millionen €). Ausschlaggebend dafür war eine lebhaftere Nachfrage im spanischen Reiseversicherungsgeschäft, das während der Pandemie praktisch zum Erliegen gekommen war.

Sie sehen: Die Beitragsentwicklung der ARAG verläuft solide in allen Segmenten. Das spiegelt unsere robuste Geschäftsaufstellung wider.

In der **nichtfinanziellen Erklärung** des Nachhaltigkeitsberichts weist die Quote **taxonomiefähiger Versicherungsleistungen mit 9,4 Prozent** einen fast unveränderten Wert aus (Vorjahr: 9,3 Prozent). Hierbei ist zu berücksichtigen, dass unser Rechtsschutzgeschäft und das Krankenversicherungsgeschäft nach Art der Leben als nicht taxonomiefähige Versicherungsleistungen gelten. Der Wert der **taxonomiefähigen Kapitalanlagen stieg von 8,3 Prozent auf 14,5 Prozent**. Die Ursache für diese Zunahme ist vor allem die deutlich bessere Datenqualität zur entsprechenden Bewertung von Assets.

ARAG mit kräftigem Ergebniszuwachs trotz schwacher Kapitalmärkte

Wie bereits in den Vorjahren flankiert die ARAG ihr Wachstum mit einer sehr robusten Ertragslage. Das Jahr 2022 markiert dabei einen wichtigen Meilenstein. Erstmals in der Geschichte des Unternehmens konnte die ARAG eine schwache Kapitalmarktentwicklung nicht nur vollständig „wegstecken“. Wir haben die Ergebnisse des Konzerns noch deutlich gesteigert. Wie bereits im Dezember angesprochen, zeigt sich darin der Erfolg unserer Geschäftspolitik der vergangenen 20 Jahre. Der Konzern hat damals begonnen, die Versicherungstechnik so leistungsfähig aufzustellen, dass die ARAG unabhängiger von den Launen der Finanzmärkte wird.

Das **versicherungstechnische Ergebnis hat sich kräftig um 33,5 Prozent auf knapp 158 Millionen € verbessert**. Bereits das Vorjahr zeigte mit 118 Millionen € eine Bestmarke, die wir in 2022 sichtbar übertroffen haben. Dabei ist eine Dotierung der Schwankungsrückstellung von 19,6 Millionen € bereits berücksichtigt. Das **Rechtsschutzsegment** liefert unvermindert die höchsten Ergebnisbeiträge mit einem **versicherungstechnischen Gewinn von 124,7 Millionen €** (Vorjahr: 81,6 Millionen €). Die **Combined Ratio** des Konzerns sank spürbar von 89,2 Prozent **auf 86,7 Prozent**. Gleichwohl haben wir auch im Berichtsjahr weiter in Personal, Prozesse und Technologie investiert. Die

Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb erhöhten sich entsprechend von 744,7 Millionen € auf 791,4 Millionen €. Die Zahl unserer **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wuchs auf 4.760** (Vorjahr: 4.680). Die meisten neuen Stellen haben wir in der Krankenversicherung und in den internationalen Einheiten geschaffen. Der **Schadenaufwand** im Konzern nahm ebenfalls durch die Geschäftsausweitung zu und lag **bei 1,09 Milliarden €** (Vorjahr: 1,03 Milliarden €).

Durch die bereits erwähnte Entwicklung auf den Finanzmärkten ist das **Kapitalanlageergebnis klar niedriger ausgefallen und auf 52 Millionen € abgesunken** (Vorjahr: 80,3 Millionen €).

Durch unsere sehr guten technischen Ergebnisse wird dieser Rückgang mehr als kompensiert. Das Ergebnis der **gewöhnlichen Geschäftstätigkeit lag bei 97,3 Millionen € und damit 12,2 Prozent über dem Vorjahreswert** (86,7 Millionen €).

Unsere Kennzahlen zeigen: Das Geschäft läuft gut. Wir treffen den Bedarf unserer Kundinnen und Kunden. Das gelingt nicht nur punktuell, sondern gilt für das gesamte Unternehmen mit allen Segmenten. Wir beherrschen unser Geschäft. Die ARAG wächst dynamisch, verbessert gleichzeitig ihre Erträge und nutzt die Gewinne für Investitionen in Personal und Technologie sowie zur Stärkung der Solvenz. Wir finden, das ist eine gute Geschäftspolitik für einen Versicherer.

II. Ausblick

Wir haben jetzt Mitte Mai, und das Geschäftsjahr 2022 ist längst passé. Für Sie und auch für uns ist es viel spannender zu erfahren, ob die ARAG ihre sehr hohe Schlagzahl der vergangenen Jahre weiter halten kann. Das 1. Quartal 2023 lieferte einen erneut sehr guten Jahresauftakt für uns. Die Beitragseinnahmen im 1. Quartal stiegen abermals deutlich – um **11,5 Prozent auf 712,3 Millionen €** (Vorjahr: 638 Millionen €). Unser Geschäft in Deutschland zeigt weiterhin Tempo und wuchs um 9,5 Prozent. Dabei kam die **Krankenversicherung mit einem Plus von 16 Prozent** besonders gut aus den Startblöcken – gefolgt von unserem **internationalen Geschäft mit einem Zuwachs von 14,4 Prozent**.

Die Erfahrung zeigt: Wenn es in Unternehmen richtig gut läuft, dann lohnt es sich, sehr wachsam zu sein. Fehleinschätzungen unterlaufen einem Management immer dann, wenn die Zahlen stimmen. Deshalb ist es für das ARAG Vorstandsteam enorm wichtig, bereits heute für die Erfolge der Zukunft zu sorgen. Im Dezember haben wir Ihnen dazu unser Zukunftsprogramm **ARAG 5➤30** vorgestellt und erläutert. Wir haben darin fünf zentrale Handlungsfelder definiert, auf die wir unsere Arbeit bis 2030 konzentrieren. Schlaglichtartig zur Erinnerung:

- **Essential Growth:** Bis 2030 soll der Konzern auf 3 Milliarden € wachsen und seine Wertschöpfung um 1 Milliarde € steigern

- **Winning Spirit:** Wir wollen eine weiterhin hohe Mitarbeiterzufriedenheit und dabei unsere Leistungskultur sowie Vielfalt im Unternehmen stärken
- **Embracing Clients:** Der Anteil unserer sehr zufriedenen Kunden soll weiter erhöht werden. Hier setzen wir auf unsere Innovationsfreude bei Produkten und Services
- **Driving Purpose:** Wir schreiben das „S“ in ESG groß, indem wir weltweit einen einfachen Zugang zum Recht anbieten. Zugleich reduzieren wir die CO2-Intensität unserer Kapitalanlagen und unserer Firmenstandorte deutlich
- **Smart Insurer:** Wir setzen voll auf das Prinzip „Digital by Default“. Dazu planen wir alle Prozesse grundsätzlich digital und werden den Einsatz künstlicher Intelligenz klar stärken

ARAG 5►30 ist unsere Antwort auf eine neue Phase globaler Unsicherheit.

Wir haben uns bewusst dagegen entschieden, auf Sicht zu fahren – so wie es vielleicht bei anderen Unternehmen der Fall ist. **Gerade in schwierigen Zeiten ist es notwendig, einen klaren Kurs zu setzen.** Voraussetzung dafür ist, von der Leistungsfähigkeit und dem Potenzial der ARAG überzeugt zu sein. Das sind wir.

Unser Geschäftsmodell ist 88 Jahre alt, aber es ist heute moderner denn je. Gäbe es Rechtsschutz nicht, müsste man ihn heute erfinden. Denn: Die nachhaltige Transformation von Wirtschaft und Gesellschaft kann nur **auf der Grundlage von sozialer und politischer Stabilität erfolgreich** sein. Hier haben wir die Verantwortung, auch **neue Risiken für jede Verbraucherin und jeden Verbraucher beherrschbar** zu machen. Als **weltweit größter Rechtsschutzversicherer leisten wir bereits heute einen wichtigen Beitrag, um Chancengleichheit und einen breiten Zugang zum Rechtsstaat zu gewährleisten.** Wie gesagt: Wir schreiben das „S“ in ESG groß. Wir stärken **Verbraucherrechte** in den essenziellen Bereichen **Arbeit, Wohnen, Gesundheit, Bildung und Teilhabe, Gleichbehandlung und Persönlichkeitsschutz – analog wie digital.** Rechtsschutzversicherungen sind ein Instrument von **erheblicher Wirksamkeit, um Verbrauchern einen direkten Einfluss auf nachhaltige Transformationsprozesse** zu geben.

Auch vor diesem Hintergrund setzen wir uns in Deutschland für eine **Liberalisierung der streng regulierten rechtlichen Interessenvertretung** ein. Wir brauchen einfachere Möglichkeiten der außergerichtlichen Rechtsberatung. Mit der **Lebenswirklichkeit der Menschen hat die tradierte Fokussierung auf die Anwaltschaft** als exklusiven Zugang zum Recht nichts mehr zu tun. Verbraucherinnen und Verbraucher sind an der **schnellen, günstigen und auch bequemen Lösung ihrer Belange** interessiert. Das ist seit Jahrzehnten das Entwicklungsprinzip moderner Dienstleistungsgesellschaften, und dieses Bedürfnis erstreckt sich auf praktisch alle Lebensbereiche. Wenn sich der **Zugang zum Recht von dieser Lebenswirklichkeit weiter abkoppelt, dann steht mehr auf dem Spiel als ein sorgsam gehütetes Anwaltsmonopol** – dann geht es um die **Akzeptanz des Rechtsstaats** durch die Bürgerinnen und Bürger.

Dabei ist es ein **zentraler Lösungsansatz, niedrigschwellige Angebote** zur Klärung von Rechtsproblemen zu fördern. Hierbei spielen vor allem digitale Lösungen durch **Legal Tech-Anwendungen eine wichtige Rolle**. Sie können Impulse zur Vereinfachung der vor- und außergerichtlichen Rechtsberatung liefern. Nicht umsonst setzen wir unsere **Smart Insurer-Idee** auch in **ARAG 5►30** mit aller Energie weiter um. Dabei bleiben wir unserer Devise treu, dass wir Digitalisierung als Glücksfall und nicht als Bedrohung sehen. Hier setzen wir bereits heute auf kundennahe KI-Lösungen und probieren sie einfach aus. Wir sind davon überzeugt, dass wir von der rasanten Entwicklung KI-gestützter Systeme profitieren werden. Genauso wie es aktuell bei unseren Bot-Anwendungen der Fall ist. Heute entwickeln unsere Fachbereiche Bots dezentral einfach selbst. Das dauert wenige Tage. Derzeit setzen wir **national und international 27 unterschiedliche Bots** für unsere Kundinnen und Kunden ein. Der ganz überwiegende Teil davon hilft bei der rechtlichen Orientierung – außerhalb Deutschlands auch in der Beratung. Über diese Bots sammeln wir wichtige Erfahrungen. Services rund um das arbeitsrechtliche **Thema Eigenkündigung** (Zeugnis/Überstundenauszahlung/Kündigungsfristen) standen in Deutschland 2022 mit 6.700 Nutzern im Fokus. Es folgte das **Thema Miete**, das in Deutschland und den Niederlanden 1.600 bzw. 3.500 Nutzer zählte. Der nach wie vor erfolgreichste digitale Service ist auch unser ältester: Der ARAG Online Rechts-Service. Hierbei handelt es sich um eine Do-it-yourself-Plattform für juristische Dokumente. Sie zählt rund 180.000 registrierte User, die im vergangenen Jahr 218.000 Dokumente erstellt haben.

Durch unsere digitalen Services bieten wir bereits heute einfache Zugänge zur Klärung rechtlicher Fragen. Sie sehen: **Nachhaltige und digitale Transformation sind für uns zwei Seiten ein und derselben Medaille**. Beide Zukunftsthemen lassen sich unter dem Dach eines Rechtsschutzanbieters unmittelbar verknüpfen. Hier verbirgt sich ein enormes Entwicklungspotenzial. Wir haben dadurch eine einmalige Chance, unserem Geschäft **neue gesellschaftliche Relevanz und damit neue Wachstumsperspektiven zu geben**.

Das ist kein abstrakter Anspruch: Mit unserem Entwicklungsprogramm **ARAG 5►30** werden wir uns in einer Welt von offenen Konflikten und Krisen zurechtfinden, damit wir uns voll darauf konzentrieren können, die ARAG Erfolgsstory fortzuführen. Wir folgen weiter unserer Prämisse „Handeln, leisten, liefern“ für unsere Kundinnen und Kunden. Sie brauchen uns jetzt. Dafür sind wir da. Das ist uns jede Anstrengung wert.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit. Wir freuen uns auf Ihre Fragen.