

ÖRAG bietet Rundum-Rechtsservice

Düsseldorf, 07. August 2009 – Nur 40 Prozent aller deutschen Haushalte sind im Besitz einer Rechtsschutzpolice. Zudem verfügt lediglich die Hälfte von ihnen über einen Rundumschutz der wichtigsten Lebensbereiche. Trotz dieses gewaltigen Potenzials beklagt die Rechtsschutzbranche seit Jahren stagnierende Vertragszahlen. Für das aktuelle Jahr drohen gar erstmals rückläufige Beitragseinnahmen. Die meisten der Top 10-Rechtsschutzversicherer verzeichnen außerdem seit Jahren Marktanteilsverluste. Einer der wenigen Anbieter, die dieser Entwicklung trotzen, ist die ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG, Partner der öffentlichen Versicherer und Sparkassen. Entgegen dem Branchentrend wächst das Düsseldorfer Unternehmen mit seiner Strategie der ganzheitlichen juristischen Kundenbetreuung bereits seit zehn Jahren doppelt bis dreimal so stark wie der Markt und will mittelfristig unter die Top 3 der Branche vorstoßen. Deshalb plant die aktuelle Nummer Fünf der deutschen Rechtsschutzversicherer auch im laufenden Geschäftsjahr die enormen Chancen, die der Rechtsschutzmarkt nach wie vor bietet, gemeinsam mit ihren Verbundpartnern konsequent zu nutzen.

*Von Klaus R. Hartung und Andreas Heinsen,
Vorstände der ÖRAG Rechtsschutzversicherungs-AG, Düsseldorf*

Was genau sind die Kriterien für einen Rechtsschutzversicherer, um im hart umkämpften Markt zu bestehen? Kunden erwarten von ihrem Versicherer heute weitaus mehr als die reine Kostenerstattung im Schadenfall. Denn kaum jemand kann bei einem Rechtsstreit ohne fachkundige Hilfe beurteilen, ob ein Gang zum Anwalt oder gar vor Gericht angebracht beziehungsweise notwendig ist, etwa weil der Unfallgegner nicht zahlt oder weil der Arbeitgeber die Kündigung schickt. Ausschlaggebend für die Kaufentscheidung auf Kundenseite ist – neben einem preisattraktiven und maßgeschneiderten Produkt – also insbesondere der qualifizierte Service. Diesen Bedarf untermauert eine bundesweite Studie des Marktforschungsinstituts psychonomics im Auftrag der ÖRAG: Demnach wünschen sich knapp 70 Prozent der Deutschen für eine erste Einschätzung der Rechtslage ein kostenloses Telefongespräch mit einem kompetenten Versicherungsjuristen, der unter anderem sofort über eine Deckungszusage entscheiden kann. Darüber hinaus begrüßen fast drei Viertel der Befragten bei der Auswahl eines spezialisierten Anwalts die Unterstützung eines Rechtsschutzversicherers. Diese Entwicklung hat die ÖRAG bereits vor über zehn Jahren als erster Rechtsschutzversicherer überhaupt erkannt und das Unternehmen damals zukunftsweisend für die gesamte Branche aufgestellt: als Kompetenzcenter Recht mit ganzheitlichem juristischen Service für Kunden und Vertriebspartner.

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-Mail: presse@oerag.de
www.oerag.de

Telefonischer Rechtsservice als Herzstück

Herzstück unseres erfolgreichen Geschäftsmodells ist der telefonische Rechtsservice INFO\$TEL, bei dem rund 100 Volljuristen mit anwaltlicher Erfahrung den Kunden und Vermittlern der öffentlichen Versicherer und Sparkassen in allen Rechtsschutzfragen unterstützend zur Seite stehen. Im vergangenen Jahr führten die ÖRAG-Experten mehr als eine halbe Million Telefonate, beispielsweise um Versicherten beziehungsweise dem Vertrieb eine allgemeine rechtliche Auskunft zu geben oder um Rechtsschutzfälle aufzunehmen. Über die Hälfte dieser jährlich rund 250.000 Fälle wird mittlerweile über INFO\$TEL gemeldet. In 85 Prozent der Rechtsschutzfälle entscheiden unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sofort am Telefon über eine Deckungszusage – die vergleichbare Quote der Branche liegt bei lediglich 36 Prozent. Damit setzen wir in diesem Bereich eine beeindruckende Benchmark. Mehr als ein Fünftel der ÖRAG-Kunden wird zudem direkt in eine Anwaltskanzlei aus unserem bundesweiten Kooperationsnetzwerk weitergeleitet, die sofort einen kurzfristigen Termin für ein Gespräch vereinbart. Damit haben wir in durchschnittlich weniger als 15 Minuten die wichtigsten Fragen unserer Kunden beantwortet, den richtigen Anwalt für sie ausgesucht und einen Besprechungstermin mit diesem vermittelt.

Fachanwälte und Experten für jedes Rechtsgebiet

Die Partnerkanzleien der ÖRAG verfügen über Fachanwälte und Experten für alle Rechtsgebiete und unterliegen unserem kontinuierlichen Qualitätsmanagement. So erstellen wir jährlich für jede einzelne Kanzlei unseres Netzwerks ein ausführliches Reporting, in dem beispielsweise die Erfolgsquote und die Kundenzufriedenheit überprüft werden. Zusätzlich sind unsere Partnerkanzleien zum überwiegenden Teil bereits ISO-zertifiziert und verfügen damit über ein kundenorientiertes Kanzleimanagement, das den hohen Standards der ÖRAG hinsichtlich der Zufriedenheit ihrer Versicherten genügt. Die an unser Kooperationsnetzwerk vermittelten Kunden haben zudem die Garantie, innerhalb von drei Tagen einen Gesprächstermin zu bekommen – ein Serviceversprechen, das den Versicherungsnehmern ebenfalls sehr wichtig ist. Auch aus diesem Grund sind laut aktueller ÖRAG-Kundenbefragung nahezu neun von zehn Kunden mit den von unserem Unternehmen empfohlenen Anwaltskanzleien rundum zufrieden. Für den äußerst seltenen Fall, dass unsere Kunden innerhalb der laufenden anwaltlichen Betreuung mit unserer Empfehlung nicht glücklich sein sollten, geben wir ihnen zudem die exklusive Garantie, sie an eine andere Kanzlei zu vermitteln. Ein besonderes Bonbon, das die Rechtsschutz-Vertragsbedingungen eigentlich überhaupt nicht vorsehen.

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-Mail: presse@oerag.de
www.oerag.de

Modulares Bausteinkonzept mit unlimitierter Beratung

Eine weitere tragende Säule unserer Geschäftsphilosophie des Rundum-Rechtsservice ist unser leicht verständliches, modulares Produktkonzept. Mit diesem können unsere Kunden ihre Rechtsschutzpolice an ihre individuelle Lebenssituation anpassen, indem sie die für sie relevanten Bausteine für die Bereiche Privat, Verkehr, Haus und Wohnung sowie Beruf frei auswählen und sinnvoll miteinander kombinieren können. Natürlich richten wir unsere intelligente und bereits seit vielen Jahren bewährte Produktstrategie laufend an den gegenwärtigen Kundenbedürfnissen aus. So wird die ÖRAG im kommenden Jahr mit dem neuen Tarif 2010 einen weiteren richtungsweisenden Schritt im Rechtsschutzmarkt gehen und den Kunden der öffentlichen Versicherer und Sparkassen eine anwaltliche 24-Stunden-Telefonberatung anbieten. Die Versicherten können sich dann ohne Limit telefonisch von einem Anwalt aus dem Kooperationsnetzwerk der ÖRAG beraten lassen – unabhängig von einem konkreten Rechtsschutzfall und unabhängig von den über die Police versicherten Leistungen. Selbst für Bereiche, die sonst grundsätzlich von keiner Rechtsschutzversicherung erfasst werden – etwa der Bau eines Hauses – sind unsere Beratungen möglich.

Prädikat „Hervorragend“ dank Verbundpartner

Dass wir mit unserem Geschäftsmodell der ganzheitlichen juristischen Kundenbetreuung mehr denn je am Puls der Zeit sind, belegen eindrucksvoll die Ergebnisse der letztjährigen KUBUS-Studie, einer repräsentativen Kundenzufriedenheitsbefragung des Marktforschungsinstituts MSR Consulting. Dort erhielt die ÖRAG für die Gesamtzufriedenheit ihrer Kunden, ihr Preis-Leistungsverhältnis sowie ihre Betreuungsqualität die Bestnote „Hervorragend“ in allen für den Rechtsschutz vorhandenen Kategorien. Wesentlichen Anteil daran haben natürlich auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter unserer Vertriebspartner, der öffentlichen Versicherer und Sparkassen, deren Betreuungs- und Beratungsqualität in erheblichem Maße zu diesem erfreulichen Ergebnis beigetragen hat. Gemeinsam mit ihnen möchten wir auch im aktuellen Geschäftsjahr unsere Erfolgsstory der letzten Jahre mit überdurchschnittlichem Beitragswachstum und einem stetigen Ausbau unseres Vertragsbestands von derzeit 1,3 Millionen Policen nahtlos fortschreiben – und so mittelfristig in die Top 3 der deutschen Rechtsschutzversicherer vorstoßen.

6.773 / 7.721 Zeichen [ohne / mit Leerzeichen]

Bildunterschrift zum Foto:

Bieten den Kunden der Sparkassen-Finanzgruppe mit ihrem Unternehmen ganzheitlichen Rechtsservice: Klaus R. Hartung (links) und Andreas Heinsen, Vorstände der ÖRAG Rechtsschutzversicherung.

Weitere Informationen

ÖRAG Unternehmenskommunikation
Hansaallee 199
40549 Düsseldorf
Tel.: 0211 536 3150
Fax: 0211 536 3293
E-Mail: presse@oerag.de
www.oerag.de