

INTERVIEW

Örag: Starker Partner im Hintergrund

1970 war ein ereignisreiches Jahr: Deutschland und Italien lieferten sich bei der Fußball-WM in Mexiko das Jahrhundertspiel. Im Fernsehen wurde der erste Tatort ausgestrahlt, und Willy Brandts Kniefall von Warschau ging um die Welt. Was damals deutlich weniger Beachtung fand, sich aber für die Sparkassen-Finanzgruppe als bedeutsam herausstellen sollte: In Düsseldorf erblickte mit der Örag Rechtsschutzversicherung ein kleines Unternehmen das Licht der Welt. Anlässlich seines vierzigjährigen Bestehens sprach die Sparkassenzeitung mit den Örag-Vorständen Klaus R. Hartung und Andreas Heinsen.



Blicken zuversichtlich in die Zukunft: die Vorstände Andreas Heinsen (links) und Klaus R. Hartung.



Foto Örag

DSZ: Herr Hartung, Herr Heinsen: Glückwunsch zum vierzigjährigen Firmenjubiläum, das Sie mit einem Mitarbeiterfest in Düsseldorf gefeiert haben. Was allerdings eher nach einer bescheidenen Feier als nach pompösem Festakt klingt?

Heinsen: Genau, so ist es. Und das aus gutem Grund: Denn unsere Unternehmensphilosophie ist ja auch eher von bescheidenem beziehungsweise zurückhaltendem Auftreten geprägt. Als zentraler Dienstleister der Sparkassen-Finanzgruppe für Recht und Rechtsschutz, der seine Produkte und Dienstleistungen über die öffentlichen Versicherer und Sparkassen an den Mann bringt, sind wir es gewohnt, uns im Hintergrund aufzuhalten. So haben wir auch gefeiert (lacht).

Hartung: Unsere vierzigjährige Unternehmensgeschichte und der hiermit verbundene Erfolg sind ja zu einem ganz beträchtlichen Teil von und durch unsere Mitarbeiter geprägt beziehungsweise ermöglicht worden. Deshalb war es uns eine Herzensangelegenheit, dieses Jubiläum mit einem Mitarbeiterfest zu feiern. Dass nahezu alle 400 Kollegen der Örag-Gesellschaften dabei waren, zeigt zudem, wie verbunden sich unsere Belegschaft mit dem Unternehmen fühlt. Darauf sind wir stolz, denn diese Menschen sind unser größtes Kapital. Ausdrücklich bedanken möchte ich mich an dieser Stelle auch bei allen Mitarbeitern der öffentlichen Versicherer und Sparkassen, ganz besonders aus dem Vertrieb. Ohne ihre Kompetenz und ihr tägliches Engagement für die Sparte Rechtsschutz stünden wir heute nicht dort, wo wir jetzt stehen.

DSZ: Wo genau steht Ihr Unternehmen denn derzeit im Markt?

Hartung: Wir haben es geschafft, in die Top Fünf der deutschen Rechtsschutzversicherer vorzudringen, Tendenz weiter steigend. Mittlerweile haben mehr als 1,3 Millionen Kunden einen Rechtsschutzvertrag bei der Örag. Im vergangenen Geschäftsjahr konnten wir das beste Ergebnis unserer Unternehmensgeschichte erzielen und sind überaus zuversichtlich, dass auch unser Jubiläumsjahr wieder äußerst zufriedenstellend verlaufen wird. In den letzten zehn Jahren haben wir zudem eine halbe Million Kunden neu dazu gewonnen. Damit verzeichnen wir – übrigens ganz im Gegensatz zur stag-

nierenden Branche – außerordentlich gute Wachstumsraten.

Heinsen: Bei all dem profitieren wir natürlich immens von unserer Verankerung in der Gruppe der öffentlichen Versicherer und Sparkassen-Finanzgruppe.

DSZ: Allein dies ist aber noch kein Garant für Erfolg.

Heinsen: Wir haben immer versucht, unseren Finger am Puls der Zeit zu haben. Neue Trends haben wir dabei stets als Chance begriffen. Langfristig hat man nur dann Erfolg, wenn man diese Entwicklungen frühzeitig antizipiert und sein Unternehmen sowie seine Produkte und Services entsprechend daran ausrichtet. Das ist uns fast immer hervorragend gelungen.

DSZ: Sie dürfen uns gerne ein paar Beispiele nennen.

Hartung: Wir waren beispielsweise 1998 der erste Rechtsschutzanbieter in Deutschland, der seinen Kunden leicht verständliche und individuell miteinander kombinierbare Vertragsbausteine angeboten hat – ideal, um seinen Rechtsschutz an die persönliche Lebenssituation anzupassen. Was in den darauf folgenden Jahren zu einer Verdoppelung unseres Neugeschäfts führte. Vor genau zehn Jahren haben wir dann unseren telefonischen Rechtsservice Info\$Tel ins Leben gerufen. Bei diesem stehen heute rund 100 Juristen mit anwaltlicher Erfahrung Kunden und Vermittlern der öffentlichen Versicherer und Sparkassen in allen Fragen rund um Recht und Rechtsschutz unterstützend zur Seite. Wir konnten also schon vor Jahren das bieten, was der Rechtsschutzmarkt heutzutage fordert: serviceorientierte Produkte und Dienstleistungen.

DSZ: Demzufolge spielt Ihr telefonischer Rechtsservice noch heute eine herausragende Rolle?

Heinsen: Zweifelsohne ist Info\$Tel nach wie vor das Herzstück und eine der tragenden Säulen unseres Geschäftsmodells einer ganzheitlichen juristischen Kundenbetreuung. So wird zum Beispiel mittlerweile die Hälfte aller Schäden über Info\$Tel gemeldet – was kom-

fortabel für die Kunden und effizient für uns ist. Eine weitere wichtige Säule ist unser im selben Jahr gegründetes, bundesweites Top-Anwaltsnetzwerk, das aus qualitätsgeprüften Fachanwälten und Experten auf allen Rechtsgebieten besteht. Für unsere Kunden zudem mit der Garantie verbunden, bei diesen Anwälten einen zeitnahen Gesprächstermin zu bekommen. Mittlerweile wird unser Kooperationsnetzwerk durch unser Anfang dieses Jahres gegründetes Tochterunternehmen D.R.S. Deutsche Rechtsanwalts-Service GmbH betreut und koordiniert. Einer in der Rechtsschutzbranche kleinen Revolution kam auch unser papier- und referatsloses Büro im Kunden- und Schadenservice gleich – das war im Jahr 2002.

Hartung: Ein weiterer Meilenstein unserer Unternehmensgeschichte war natürlich auch die Gründung unserer Tochter Örag Service GmbH im Jahr 1992, um einen zentralen Anbieter für Assistance-Dienstleistungen in der Sparkassen-Finanzgruppe zu haben. Dieses Angebot werden wir in diesem Jahr durch die Gründung eines neuen Unternehmens ergänzen, das im Verbund der Sparkassen-Finanzgruppe Produkte anbietet, die Notfall-Services und Versicherungsschutz miteinander verbinden, beispielsweise in Form eines Wohnungsschutzbriefs.

DSZ: Womit wir in der Gegenwart angekommen wären. Was sind darüber hinaus aktuelle Erfolgsmeldungen der Örag?

Hartung: Mit unserem neuen Rechtsschutz-Tarif 2010 bieten wir den Kunden der öffentlichen Versicherer und Sparkassen eine telefonische Erstberatung für den Privatbereich an – unabhängig davon, welcher Vertragsbaustein abgeschlossen wurde und völlig unabhängig von einem konkreten Rechtsschutzfall. Selbst für Bereiche, die ansonsten generell vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind, sind telefonische Beratungen möglich.

Heinsen: Und auch hier gibt uns der Erfolg einmal mehr recht. Das Neugeschäft hat sich in der ersten Hälfte des laufenden Geschäftsjahrs äußerst erfreulich entwickelt. So verzeichneten wir bei den Stückzahlen ein Plus von mehr als 50 Prozent. Und was uns ganz besonders freut: Bereits zum dritten

Mal in Folge haben wir in der renommierten Kundenzufriedenheitsstudie der Versicherungsbranche, Kubus, hervorragende Ergebnisse erzielt. Ein so direktes und wiederholt positives Feedback seiner Kunden macht ein Unternehmen selbstverständlich ganz besonders stolz. Und ist natürlich in hohem Maße auch ein Verdienst der Berater unserer Vertriebspartner.

DSZ: Welchen Anteil haben die Sparkassen mittlerweile an Ihrem Geschäft?

Hartung: Im Jahr 2004 haben wir im Einvernehmen mit den öffentlichen Versicherern unsere Zusammenarbeit mit den Sparkassen begonnen. Im aktuellen Geschäftsjahr erreicht der Vertriebsweg Sparkasse im Neugeschäft einen Anteil von über 50 Prozent. Unsere Zugehörigkeit zu den Sparkassen und öffentlichen Versicherern birgt nach wie vor enormes Potenzial. Wir freuen uns darauf, es gemeinsam mit unseren Verbundpartnern auch in den kommenden Jahren weiterhin erfolgreich auszusüßeln.

DSZ: Wie eingangs erwähnt, haben Sie Ihr Firmenjubiläum mit einem Mitarbeiterfest in Ihrer Heimatstadt Düsseldorf gefeiert. Im „Theater der Träume“, um genau zu sein. Wie sehen denn die Träume der Örag für die nächsten vierzig Jahre aus?

Heinsen: Dass wir Veränderungen auch künftig stets als Chance begreifen und für die Weiterentwicklung unseres Unternehmens nutzen. Dann können wir die Weichen stellen, um die Erfolgsgeschichte der Örag nahtlos fortzuschreiben und unsere Position als Kompetenz-Center Recht der Sparkassen-Finanzgruppe kontinuierlich auszubauen.

Hartung: Ich wünsche uns vor allem, dass wir immer voller Zuversicht in die Zukunft schauen und unsere Kunden sowie Verbundpartner sich für uns und unsere Angebote begeistern. Wenn wir uns auf unsere Stärken konzentrieren, dann ist der Weg frei für eine weiterhin erfolgreiche Entwicklung unseres Unternehmens. Und natürlich wäre es ein schöner Traum, nicht weitere vierzig Jahre warten zu müssen, um die Nummer eins im deutschen Rechtsschutz und Assistancemarkt zu werden (lacht).

KOMMENTAR

Der Euro im Ungewissen

DR. JOCHEN SCHÖBER

Der jüngste europäische Gipfel hat einen weiteren Schritt getan auf dem Weg ... ja, wohin eigentlich? Zu einer europäischen Superbehörde zur Überwachung der Wirtschafts- und Fiskalpolitik, zu einem Schutzwall für den Euro vor Spekulanten, zu einer Transferunion, die Wettbewerbsschwächen mit Subventionen ausbügelt, oder doch zu einem stabilen Euro? Viel schlauer ist man nicht wirklich geworden. Welche Rahmenbedingungen für den Euro in den kommenden Jahren gelten werden, ist offen.

In der deutschen Politik dominierten vor dem Gipfel die Worte „Stimmrechtsentzug“ und „Krisenmechanismus“ die Diskussion. Nach deutscher Lesart hat man dafür erfolgreich geworben. Wer auf der offiziellen Webseite der EU nach dem Hauptergebnis dieses Gipfels forscht, findet folgende Sätze: „Der Europäische Rat hat die Ergebnisse der Arbeitsgruppe ‚Wirtschaftspolitische Steuerung‘ gebilligt.“ ... Damit wird „die Finanzdisziplin gestärkt, die Überwachung der Wirtschaftspolitik ausgeweitet und die Koordination vertieft werden“. Offenbar hat die EU-Kommission das laute Getöse über den Entzug von Stimmrechten genutzt, ihre Anliegen durchzubringen.

Gleichwohl, dieser Gipfel hat die Substanz des Euro nicht gestärkt, es war ein Gipfel des Misstrauens. Nach dem Schock der Euro-Krise sollten alle Mitglieder der Eurozone zu einer soliden Fiskalpolitik bereit sein – als ihren Beitrag zur Stabilität des Euro. Anscheinend glaubt niemand, dass es dazu kommt. Denn die vielen Elemente, wie das „Europäische Semester“ und der „permanente Krisenmechanismus“, die dem Stabilitätspakt hinzugefügt werden sollen, sind Maßnahmen zur Vorbeugung, zur Korrektur oder zur Sanktionierung von Fehlentwicklungen. Offenbar gehen Kommission und Rat davon aus, dass nur wenige Euro-Staaten bereit sein werden, im Interesse des Euro Restriktionen für ihre Wirtschaftspolitik zu akzeptieren. Manchen wird unterstellt, dass sie die bisherige Schlamperie fortsetzen wollen und auf den Weg der Tugend zurückgeführt werden müssen.

Man setzt nicht auf Vertrauen, sondern auf Kontrolle. Allerdings war die Wirtschafts- und Sozialpolitik bislang Sache der Staaten und der Sozialparteien und nicht der Europäischen Union. Sehr weit dürften die Durchgriffsrechte der Kommission bei der „Überwachung“ und „Koordination“ also nicht gehen, wenn der Vertrag von Lissabon nicht angetastet werden darf. Darin jedenfalls waren sich die Regierungschefs einig: Die Bevölkerung darf auf keinen Fall mitsprechen. En passant lernen wir hier die bedenklichste Schwäche dieses Vertrages kennen: Er ist faktisch kaum mehr zu verändern. Lediglich eine Vertragsveränderung „light“, die aus wenigen Sätzen besteht und keine Kompetenzen verlagert, ist nach Auffassung der Juristen ohne Ratifizierung durch die Parlamente und ohne Volksabstimmung möglich.

Das verblüfft. Das formale Element der wenigen Zeilen scheint wichtiger zu sein, als die Veränderung, die diese Zeilen bewirken. Da soll der Stabilitätspakt so verschärft werden, dass ein Fall wie Griechenland nicht mehr vorkommen kann. In Zukunft soll die Kommission neben der Fiskalpolitik die gesamte Wirtschafts- und Sozialpolitik jedes einzelnen Euro-Staates überwachen. Sie kann Änderungen einfordern, wenn die nationale Politik nicht mit ihren Vorstellungen konform geht. Inwiefern damit etwa das Budgetrecht des Parlaments oder das Tarifrecht der Tarifparteien auf die Beamten der EU übergeht, hängt wohl von den Details ab. Aber eigentlich kann man sich keine Konstellation dieser Überwachung der Wirtschaftspolitik vorstellen, in denen keine Kompetenzen auf die EU übergehen.

Freilich scheint man auch der Wirksamkeit des Europäischen Semesters zu misstrauen. Der „Rettungsschirm“, der im Jahr 2013 ausläuft, soll vom „permanenten Krisenmechanismus“ ersetzt werden. Damit wird einem Staat geholfen, der Insolvenz anmelden muss und kurz davor steht. Kredite und Bürgschaften werden für die Euro-Staaten bereitgestellt, die hoffnungslos überschuldet sind. Mit der „Non Bail out-Klausel“ dürfte dieser Mechanismus nur schwer zu vereinbaren sein, unter ökonomischen Aspekten hebt er sie auf. Weitere Gipfel werden sich mit diesen Themen beschäftigen, hoffen wir, dass der Euro dabei nicht auf der Seite der Verlierer landet.

HINTERGRUND

US-Wahl: Gemischtes Echo der Wirtschaft

Der Ausgang der Kongresswahlen in den USA ist bei Wirtschaftsvertretern und -experten in Deutschland auf gemischte Reaktionen gestoßen. „Wir erwarten vom Ausgang der US-Wahlen nur punktuelle Korrekturen der amerikanischen Wirtschaftspolitik“, sagte DIHK-Außenhandelschef Axel Nitschke.

Nitschke sprach immerhin von der Möglichkeit, dass die neue republikanische Mehrheit im Repräsentantenhaus die Rolle der USA „als handelspolitischen Impulsgeber“ wiederbeleben könnte. Eine Gelegenheit für eine aktivere Rolle der USA in der Handelspolitik könnte bereits der bevorstehende G-20-Gipfel in Südkorea bieten.

Jens Nagel vom Handelsverband BGA dagegen erklärte in einem Reuters-Interview, auf die Handelspolitik sollte sich der Wahlausgang nicht groß aus-

wirken. Die Handelsbeziehungen seien ohnehin schwieriger geworden zwischen beiden Ländern. Allerdings hofft Nagel, dass die USA nach der Wahl den Doha-Verhandlungen über einen freieren Welthandel neue Impulse geben könnte. Die Amerikanische Handelskammer in Deutschland (AmCham) und der Chef des Instituts für Weltwirtschaft (IfW) Dennis Snower warnten in Reuters-Gesprächen von mehr Protektionismus in den USA.

Die Vereinigten Staaten von Amerika sind Deutschlands größter Handelspartner außerhalb der Europäischen Union. Allerdings schickt sich China an, die Vereinigten Staaten von dieser Position zu verdrängen.

„Wir glauben nicht, dass es wesentlich schwieriger wird als jetzt – es ist ja schon schwierig“, sagte der Außenhandelschef der BGA, Nagel. „Mit dem Kongress umzugehen, war immer schwierig und wird immer schwierig bleiben, egal,

wie er zusammengesetzt ist.“ Nagel sieht aber nach den Wahlen zumindest ein Zeitfenster geöffnet, um dringliche multilaterale Projekte, wie die Doha-Runde, voranzubringen. Diese Chance müsse „unbedingt genutzt werden“. Nagel beklagte, zwischen beiden Ländern sei eine zunehmende Entfremdung wegen wirtschaftspolitisch unterschiedlicher Positionen aufgetreten, die auch der Handel atmosphärisch spüre.

Gefahr von Protektionismus nimmt zu

AmCham-Präsident Fred B. Irwin sorgt sich vor allem um eine Zunahme des Protektionismus. „Das ist meine große Angst“, sagte er mit Blick auf die großen wirtschaftlichen Probleme in den USA. Die guten deutsch-amerikanischen Wirtschaftsbeziehungen sollten nicht beeinträchtigt werden.

Auch IfW-Chef Snower warnte: „Die Gefahr protektionistischer Maßnahmen wird größer.“ Der Druck auf Präsident Barack Obama werde wegen der hohen Arbeitslosigkeit immer größer. Snower sieht aber auch die Chance, dass mit der Stärkung der Konservativen Obama stärker zur Bekämpfung des Schuldenproblems getrieben wird. Im Umgang mit den exorbitant hohen Schulden fehle es dem Land an einer mittelfristigen Strategie, was ein großer Fehler sei.

Auch der Unions-Finanzpolitiker Leo Dautzenberg äußerte die Hoffnung, dass das Wahlergebnis die US-Regierung in Richtung Haushaltssanierung drängen könnte. Gesichert sei das aber nicht. Gefahren für die Stabilität und die Währungen sieht er, wie er gegenüber Reuters erklärte, vor allem, wenn die US-Notenbank den Geldhahn weiter aufdreht, wie es allgemein erwartet wird. rtr