

# Der Kundenbericht

Kunden fragen. ERGO antwortet.

2015



„Was brauchen wir  
wirklich, um uns  
drei abzusichern?“

Schwerpunkt: Junge Familien

Michael, Janine  
und Wolke Neumann  
aus Berlin

**ERGO**



## „Liebe Leser, liebe Kunden,

willkommen im ERGO Kundenbericht. Zum vierten Mal greifen wir Fragen und Anregungen auf, mit denen Kunden im zurückliegenden Jahr auf uns zugekommen sind – und beantworten sie. Dabei stellen wir uns auch Kritik; schließlich sind nicht immer alle Versicherten mit uns zufrieden. Doch egal, wie das Feedback ausfällt: Im Zentrum steht der Dialog. Wir sind überzeugt, dass wir uns nur dann wirklich verbessern, wenn dies im Austausch mit unseren Kunden geschieht. Auch das meinen wir mit unserem Versprechen ‚Versichern heißt verstehen‘.

Dieser Kundenbericht widmet sich dem Schwerpunktthema Familie. Wieso? Weil Menschen, die Familien gründen, in besonderem Maße Verantwortung übernehmen. Für sich, für ihre Kinder und natürlich auch für die Gesellschaft insgesamt. Gleichzeitig wächst mit Kindern das Bedürfnis nach Schutz und Vorsorge. Egal, wie groß oder klein die Budgets sind: Familien sind Planer. Hier sind wir als Versicherung gefragt. Wir können helfen, beraten, absichern. Lesen Sie ab Seite 8 mehr über Paare mit Kindern – und wie sie ihre Vorsorge angehen.

Wir sind als Unternehmen nur so erfolgreich, wie wir uns fortlaufend verbessern. Deswegen veröffentlichen wir auch in diesem Kundenbericht wieder unsere Kennzahlen, an der Sie unsere Arbeit für die Kunden messen können (Seite 40). Worüber wir uns freuen: Der Net Promoter Score – unser zentrales Maß für Kundenzufriedenheit – ist gestiegen. Was besser werden muss: unsere Reaktionszeit, wenn Versicherte uns anrufen. Und die Geschwindigkeit, mit der wir Beschwerden bearbeiten.

Zur unserer kontinuierlichen Verbesserung gehört auch, dass wir unsere Angebote an den Orten und über die Kanäle verbreiten, die von unseren Kunden ge-

wünscht werden. Die Stichworte sind: Digitalisierung, Internet, Smartphone. Entdecken Sie auf Seite 32 und 33 unsere praktischen mobilen und digitalen Services.

Abschließend möchte ich mich bei allen bedanken, die zum Entstehen dieses Kundenberichts beigetragen haben. Bei unseren Kollegen und vor allem bei unseren Kunden, die jedes Jahr mit ihren Fragen, Anregungen und nicht zuletzt auch ihrer Kritik helfen, ERGO besser zu machen.

Ich wünsche Ihnen viel Vergnügen bei der Lektüre des neuen ERGO Kundenberichts,



PS: Wenn wir im Kundenbericht von Kunden sprechen, meinen wir natürlich immer auch unsere Kundinnen. Aus Gründen der Lesbarkeit haben wir die vorliegende Form gewählt.“



**Ralf Königs,**  
ERGO Kundensprecher

# Inhalt

## Beraten

Familie Enghofer aus München:  
Passt der Versicherungsschutz noch?

### Schwerpunkt: Junge Familien

- 8 So sind wir versichert: Drei Paare berichten
- 13 Kundeninterview: Was brauchen wir?
- 15 Wann Eltern für ihre Kinder haften: Tipps
- 16 Aktuelle Kundenfragen
- 17 Familiencheck: Die Top-Themen
- 18 Schaubild: Der Alltag eines Vermittlers



## Verstehen

Kundenbeiratsmitglied Ingo Pregitzer  
im Gespräch mit Amelie Kollhoff, Werk-  
studentin bei ERGO

- 20 Unsere Tests für Dokumente
- 21 Wie Kritik uns besser macht
- 22 Was bewirkt der Kundenbeirat?
- 23 Verständlichkeit - TÜV-geprüft





# Kümmern

- 24 Soforthelfer im Sturminsatz
- 27 Wie wir Schäden bearbeiten
- 28 So helfen wir Kunden:  
Todkrank in Mexiko  
Hilflos im eigenen Heim
- 30 Der Kundensprecher  
vermittelt
- 31 Was wir noch für Sie tun

Tag danach: Aufräumarbeiten nach Sturm Ella 2014 in Düsseldorf



# Entwickeln

- 32 Stets erreichbar: Neue Apps  
und digitale Services

## Standards

- 3 Editorial
- 4 Inhalt
- 6 Kurz & knapp
- 7 ERGO in Zahlen
- 40 ERGO Kennzahlen für Kunden
- 42 Schaubild: So arbeitet ERGO
- 43 Kontaktadressen & Impressum



# Vertrauen

- 34 Vier Menschen bei ERGO:  
Soforthelfer, Kunden-  
service, Vermittler, Ärztin
- 38 Kundenfrage: Warum  
sprecht ihr mich einfach an?
- 39 Im Fokus: Qualität

Vermittler Dirk Weber aus Sinzig  
schafft Kundennähe durch Besuche

## „Warum kriege ich so viel Post von euch? Könnt ihr nicht alles in einen Brief packen?“

Manche Kunden ärgert es, wenn sie mehrere separate Sendungen von ERGO erhalten – statt alle Schreiben in einem Umschlag. Aber dieser Versand ist tatsächlich effizient. Denn unsere Post entsteht in unterschiedlichen Produktionsprozessen. Die Schreiben lassen sich nicht einfach zusammenfassen. Sendungen für ERGO, D.A.S. und DKV werden woanders gedruckt als die der ERGO Direkt. Auch können die Produktionsanlagen nicht immer alle Beileger vorhalten. Deswegen werden getrennte Versandgruppen gebildet. Außerdem wollen wir unglückliche Kombinationen vermeiden: Kondolenzschreiben und Mahnungen in einem Umschlag etwa – das möchten wir allen ersparen.

## „Eine Rechnung über 1 Cent! Wie doof ist das denn?“

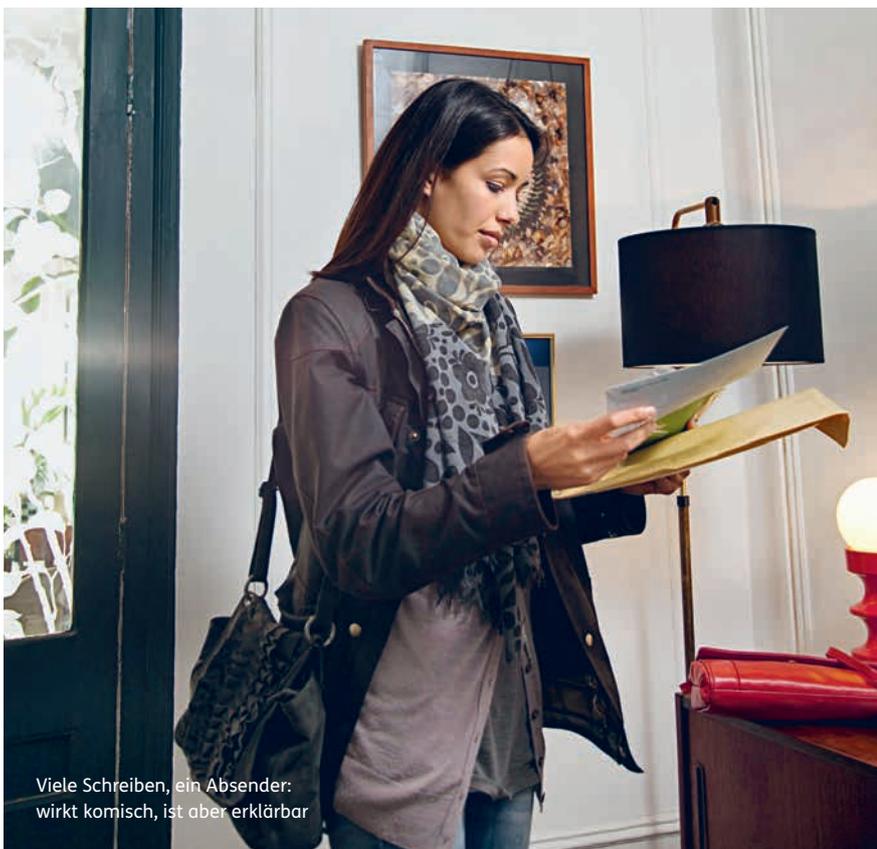
Jeder macht mal dumme Fehler, auch wir. Dieser war uns besonders unangenehm.

Einer Berliner Rentnerin hatten wir aus Versehen eine Zahlungsaufforderung über 1 Cent geschickt. Manchmal ändert sich bei Vertragsanpassungen die Rechnungssumme, und die Differenz wird ganz normal berechnet. Kleinstbeträge wie 1 Cent „schenkt“ ERGO dann den Kunden. Das ging nach einem Fehler in der Datenverarbeitung diesmal schief. Die 84-Jährige bekam per Post eine Rechnung, wobei schon das Porto ein Vielfaches des Betrages kostete. Die alte Dame stieg pflichtbewusst in den Bus, zahlte für die Fahrt 4,80 Euro und überwies den einen Cent in ihrer Bank. Eine Zeitung schrieb daraufhin: „Wie doof ist das denn?“ Fanden wir auch. Und haben uns deshalb bei der Kundin telefonisch und mit einem Blumenstrauß entschuldigt. Die Berlinerin trug es mit Humor.

## „Woher weiß ich, was meine Lebensversicherung wirklich kostet?“

Transparenz ist uns sehr wichtig. Vor allem da, wo es um Ihr Geld geht.

Daher weisen wir die Kosten für kapitalbildende Lebensversicherungen seit Jahren schon freiwillig aus, als Renditekennziffer. Erst jetzt hat dies der Gesetzgeber für alle zur Pflicht gemacht. Die anfallenden Kosten für den Abschluss, den Vertrieb und die laufende Verwaltung (sowie bei fondsgebundenen Produkten die Fondskosten) werden jeweils auf zwei verschiedene Arten dargelegt. Einerseits als Betrag in Euro. Zusätzlich geben wir die sogenannte Effektivkostenquote an. An dieser Kennziffer kann man genau ablesen, wie sich die Kosten auf die Rendite eines Vertrags auswirken. Damit Sie von vornherein wissen, was auf Sie zukommt. Das meinen wir mit „Versichern heißt verstehen“.



Viele Schreiben, ein Absender: wirkt komisch, ist aber erklärbar

# 28.019

Angestellte arbeiten weltweit im Innen- und Außendienst für ERGO.

# 23,1 Prozent

der Führungskräfte bei ERGO in Deutschland sind Frauen. Unser Ziel: mindestens 25 Prozent.

# 17,58 Punkte

erreichen die Texte des aktuellen Kundenberichts auf einer Skala von 0 (völlig unverständlich) bis 20 (komplett verständlich)\*.

\* Hohenheimer Index

# 28.945 Tage

bildeten sich unsere Vermittler allein bei zentral organisierten Schulungen weiter.

## Aktuelle Zahlen

Zum Einstieg ein paar Fakten.\*  
Mehr finden Sie auf [www.ergo.com](http://www.ergo.com)

# 9.375

selbstständige Vermittler stehen unseren Kunden in Deutschland zur Seite.

# 17,9 Mrd. Euro

Leistungen erbrachte ERGO 2014 für Kunden, etwa für Lebensversicherungen, Renten oder Rechnungen von Krankenhäusern und Werkstätten.

# 42,4 Jahre

beträgt das Durchschnittsalter unserer angestellten Mitarbeiter.

# 128 Mrd. Euro

betragen die Kapitalanlagen der ERGO Gruppe.

# 1.347.607 Euro

gab ERGO in Deutschland für soziale und gesellschaftlich relevante Projekte aus.

\* Alle Zahlen ERGO Versicherungsgruppe, Stand: Ende 2014

# „Was ist das Beste für unsere Kinder?“

Wer Verantwortung übernimmt, will Sicherheit schaffen – für die Familie, für den Partner, für die Kinder. Wir haben bei jungen Familien nachgefragt: Wie sichern sie ihren Alltag? Wie planen sie ihre Zukunft? Was unternehmen sie für ihre Zeit im Alter? Kurz: Wie wird aus elterlicher Sorge kluge Vorsorge?



## „Als Wolke geboren wurde, wollten wir mehr Sicherheit.“

„Ein eigenes Kind überzeugt mehr als 1.000 Argumente.“ Für Versicherungen hat sich Michael Neumann nie wirklich interessiert. Man zahlt viel Geld für nichts, das war seine Einstellung. Das änderte sich schlagartig bei der Geburt seiner Tochter Wolke.

Vorher waren der ganze Papierkram, die komplizierten Verträge und Zahlenkolonnen alles sehr weit weg für ihn. Zum Leidwesen seiner Frau Janine. Die Berliner Berufssoldatin ist es durch ihre Eltern gewohnt, gut abgesichert durchs Leben zu gehen. Für sie gehören ein Unfallschutz, eine Berufsunfähigkeitsversicherung (BU), ein Riester-Vertrag und eine zusätzliche private Altersvorsorge dazu.

Von dieser Absicherung war ihr Partner weit entfernt. Er wollte sich damit nicht weiter beschäftigen. Janine Neumanns Vermittler Frank Röder überzeugte ihn aber auf ihre Initiative hin im vergangenen Frühjahr von einer kombinierten Risiko-Lebensversicherung mit BU. Ein großer Schritt für den Angestellten, mehr wollte er zunächst nicht. „Das hat sich auch nicht mit unserer Heirat im Sommer geändert. Aber als Wolke kam und er sie zum ersten Mal im Arm hielt, da spürte er sofort, er muss mehr machen“, erzählt seine Frau amüsiert.

Jetzt soll eine Unfallversicherung für die ganze Familie abgeschlossen werden. Danach geht es um einen Riestervertrag und um eine weitere Stärkung der privaten Altersvorsorge, für die Michael Neumann erst wenig getan hat. Jetzt denkt er gern darüber nach. Denn jetzt weiß er, wofür er das Geld bezahlt: für seine Tochter.





## „Das Leben kann hart sein. Dagegen muss man sich wappnen.“

Und plötzlich ist man trotz aller Anstrengungen arbeitslos. Michael Schubbert kennt das Gefühl. Er sucht seit über einem Jahr einen Job, seine Frau Sonja arbeitet in der Pflege. Die Situation ist nicht leicht, er hatte ein paarmal Pech.

Wegen eines Rückenleidens kann der 48-Jährige nicht mehr wie früher als Dachdecker oder Lagerist arbeiten. Er ärgert sich heute noch, Jahre vor den gesundheitlichen Problemen seine Berufsunfähigkeitsversicherung gekündigt zu haben. Rückblickend ein Fehler. Das soll ihm nie wieder passieren. Gerade weil es bei ihm beruflich Höhen und Tiefen gab, legt er heute trotz angespannter Finanzlage großen Wert auf die Absicherung der Familie. Daran spart das Paar nicht. Die Vermittlerin Undine Braun kennt das Paar aus Solingen seit den frühen Anfängen ihrer Beziehung und zeigt sich beeindruckt. „Es ist vorbildlich, wie die Schubberts und ihre zwei kleinen Kinder das bei diesem Budget managen!“ Die Schubberts beraten mit ihr regelmäßig die nächsten Schritte. Wichtig ist ihnen neben der Familienhaftpflicht und der Hausratversicherung die gemeinsame Unfallversicherung, dazu Riester-Rente und Rechtsschutz.

Manchmal schlucke er, wenn er am Monatsanfang die Abzüge für die Policen sehe, sagt er. Aber nur kurz: „Ich will einfach sicher sein, dass unsere geliebten Jungs versorgt sind, wenn mal was passieren sollte. Ich weiß, wie hart das Leben sein kann, dagegen muss man sich wappnen.“

Thomas Enghofer weiß genau, wie hart er für sein Geld arbeiten muss. Seine Eltern betrieben auf seinem Hof einst Viehzucht und Landwirtschaft, er „nur“ noch Ackerbau – nebenberuflich. Weil die 50 Hektar nicht genug abwerfen, arbeitet er tagsüber als fest angestellter Landmaschinenmechaniker.

Im Prinzip hat Thomas Enghofer damit zwei verschiedene Berufe. Wie er das unter einen Hut kriegt? „Mit viel Disziplin, Nacht- und Wochenendarbeit.“ Wer so lebt, möchte die Früchte seiner Anstrengungen gesichert wissen. Dabei berät ihn sein Vermittler Klaus Brückner schon ein Leben lang, im wahrsten Sin-

## „Wenn wir neue Risiken sehen, bessern wir nach.“

ne des Wortes. Der ERGO Mann kannte bereits die Eltern und lernte Thomas Enghofer deshalb als Säugling kennen. Das prägt natürlich. „Wir vertrauen ihm völlig. So eine Beziehung gibt es heute kaum noch“, sagt der Teilzeitlandwirt.

Alle paar Monate spätestens treffen sie sich. Weit mehr als zwei Dutzend Verträge hat der Familienvater abgeschlossen. Die hohe Zahl erklärt sich schnell. Denn

dazu gehört auch der Schutz seiner Immobilien, deren Erwerb durch Landverkauf ermöglicht wurde. Für alle Objekte hat er Wohngebäudeversicherungen, die ihn vor den Folgen von Feuer-, Sturm-, Hagel- und Leitungwasserschäden schützen. Fürs eigene Haus kommt eine Hausratversicherung hinzu und diverse Policen für seine Frau und die zwei kleinen Kinder – Unfallversicherung, Familienhaftpflicht und Altersabsicherung inklusive. Aktuell denkt er über eine Art Aussteuer für den Nachwuchs nach. Enghofer: „Wir fühlen uns gut versichert, aber wo wir neue Risiken sehen, müssen wir eben nachbessern.“





Was ist richtig, was ist falsch? Über die Unsicherheit junger Familien in Versicherungsfragen sprach die dreifache Mutter Lucy Geithner in Erfurt mit unserem dortigen Filialdirektor, Sven Pfeuffer

## „Auf welche Versicherung können wir als Familie am ehesten verzichten?“

Wer Kinder hat, stellt andere Fragen: Was, wenn plötzlich der Hauptverdiener ausfällt? Macht eine Unfallversicherung für Babys Sinn? ERGO Experte Sven Pfeuffer klärt auf. Und er verrät einen Fehler, den (fast) alle Familien begehen.

**Lucy Geithner:** Herr Pfeuffer, mein Mann und ich denken manchmal darüber nach, ob wir und die Kinder ausreichend abgesichert sind. Wie ist Ihre Erfahrung generell: Sind die meisten Familien gut und ausreichend versichert?

**Sven Pfeuffer:** Ich glaube tatsächlich, dass viele Familien nicht bedarfsgerecht versichert sind. Den meisten ist diese Tatsache aber wohl nicht bewusst.

**Geithner:** Was meinen Sie damit?

**Pfeuffer:** Viele haben grundsätzlich die richtigen Verträge abgeschlossen, aber bei den existenziellen Risiken zu niedrige Summen für den Schadensfall festgelegt. Dadurch sparen sie zwar kurzfristig Beiträge, erhalten aber im Ernstfall eventuell eine nicht ausreichende Schadenzahlung. Aus meiner Sicht werden oft die falschen Schwerpunkte gesetzt.

**Geithner:** Können Sie das konkretisieren?

**Pfeuffer:** Gerne. Es ist erstaunlich, welche Summen manche in ihre Autoversicherungen investieren. Hier wird zum Teil viel Geld für Vollkaskoversicherungen für sehr alte Autos bezahlt. In anderen Bereichen, wie dem Unfallschutz oder der Absicherung für Berufsunfähigkeit, wählt man oft den günstigeren Weg. Und das, obwohl gerade diese zwei Policen wirklich die Existenz ganzer Familien retten können.

**Geithner:** Worauf führen Sie denn dieses Verhalten zurück?

**Pfeuffer:** Nicht jeder nimmt sich vielleicht genug Zeit, um sich mit diesen Dingen intensiv zu beschäftigen und sie einmal konsequent zu Ende zu denken ...

**Geithner:** ... vielleicht liegt es aber auch an den komplizierten Versicherungsverträgen oder fehlender beziehungsweise falscher Beratung?

**Pfeuffer:** Das kann natürlich auch ein Grund sein. Zu einer guten Beratung gehören immer zwei Seiten, die einander ergänzen, ein kompetenter Vermittler und ein interessierter Kunde, völlig klar.

**Geithner:** Das sind ja oft auch relativ abstrakte Themen. Bei einem Auto kennt man den Wert. Was nach einem Unfall in der Zukunft passiert, ist nicht greifbar.

**Pfeuffer:** Da haben Sie völlig recht, Frau Geithner. Manchmal liegt es auch an fehlenden persönlichen Erfahrungen. Wer

einmal erlebt hat, welche Kosten auf einen zukommen, wenn ein Familienmitglied pflegebedürftig wird, denkt garantiert sofort anders über Pflegezusatzversicherungen nach. Menschen, die im Bekanntenkreis die Folgen eines schweren Unfalls hautnah miterlebt haben, sehen die Notwendigkeit einer Unfallversicherung aus einem völlig anderen Blickwinkel.

**Geithner: Nach welchen Kriterien sollten Familien überhaupt ihre Versicherungen auswählen?**

**Pfeuffer:** Im Mittelpunkt steht immer die Absicherung gegen sogenannte existenzielle Risiken. Familien brauchen Versicherungen, die ein geordnetes Leben nach einem Schicksalsschlag ermöglichen. Was passiert, wenn plötzlich das Einkommen des Hauptverdieners ausfällt? Wovon leben sie dann? Wer zahlt den Kredit für das Haus weiter ab?

**Geithner: Aber nicht jeder hat gleich viel Geld für Versicherungen übrig?**

**Pfeuffer:** Das verfügbare Einkommen und der eigene Lebensstandard sind natürlich genau so wichtige Kriterien wie das persönliche Sicherheitsbedürfnis. Nach einer groben Faustregel sollten 20 bis 25 Prozent des Nettoeinkommens für die Absicherung gerechnet werden.

**Geithner: Aber was ist mit Durchschnitts- oder gar Geringverdienern? Eine Friseurin mit 1.600 Euro brutto im Monat hat doch gar nicht den Spielraum. Was raten Sie solchen Familien?**

**Pfeuffer:** Ich empfehle in jedem Fall eine private Haftpflichtversicherung. Und das Familieneinkommen sollte bei Krankheit oder nach einem Unfall gesichert sein. Mit dieser Auswahl kann auch eine finanziell schwächere Familie vorsorgen.

**Geithner: Und wenn die Familie vielleicht im eigenen Haus wohnt?**

**Pfeuffer:** Dann sollte unbedingt auch eine Wohngebäudeversicherung abgeschlossen werden, dazu kann ich nur raten.

**Geithner: Mit drei Kindern denkt man ständig: Was brauche ich für ihren Schutz, was nicht? Was ist mit Krankenzusatzversicherungen?**

**Pfeuffer:** Da kommt es stark auf Ihre persönlichen Vorlieben an. Legen Sie im Notfall Wert auf Chefarztbehandlung und freie



## „Viele Familien sind nicht richtig versichert – und wissen es nicht.“

Sven Pfeuffer

Krankenhauswahl, oder möchten Sie sicherstellen, dass Sie auf jeden Fall mit Ihrem Kind in einem Krankenzimmer alleine übernachten können, dann machen zusätzliche Absicherungen Sinn. Ich empfehle übrigens Eltern auch für Kleinkinder immer eine Versicherung, an die kaum jemand automatisch denkt.

**Geithner: Und welche ist das?**

**Pfeuffer:** Eine Pflegezusatzversicherung. Die gibt es in jungen Jahren für Kleinstbeiträge. Auch Kinder können zum Pflegefall werden. In einem solchen Fall steht man allein mit den gesetzlichen Leistungen nicht wirklich gut da. Aus ähnlichen Gründen macht auch eine Unfallversicherung eigentlich sehr frühzeitig Sinn.

**Geithner: Aber für Neugeborene? Die liegen doch zunächst nur herum. Warum sollten ausgerechnet die denn eine Unfallversicherung brauchen?**

**Pfeuffer:** Sofern die Eltern eine Unfallversicherung besitzen, ist das Kind bis zu zwölf Monate über die Familienvorsorge abgesichert. Spätestens, wenn es herumkrabbeln oder laufen kann, ist eine eigene Absicherung sehr zu empfehlen. Die Versicherungssummen in der Familienvorsorge bieten oft nicht mehr als eine Übergangs-

lösung. Wenn ein Kind nach einem Unfall Invalide wird, stellt das eine Familie plötzlich vor große Probleme.

**Geithner: Ist es eigentlich besser, alle Familienmitglieder einzeln gegen Unfall abzusichern – oder lieber in einer gemeinsamen Versicherung?**

**Pfeuffer:** Es ist definitiv günstiger, die Familie in einem Vertrag zusammenzufassen, aber für jedes einzelne Mitglied individuelle Absicherungssummen zu wählen. Der Hauptverdiener der Familie sollte am besten abgesichert sein.

**Geithner: Wenn man über die Kosten als Familie nachdenkt: Brauchen Erwachsene denn wirklich eine Versicherung gegen Berufsunfähigkeit und Unfall? Reicht nicht allein die BU?**

**Pfeuffer:** Ich würde sagen: nein. Die Berufsunfähigkeitsversicherung leistet erst, wenn der Beruf zu mehr als 50 Prozent nicht mehr ausgeübt werden kann. Wer zum Beispiel bei einem Unfall einen Daumen verliert, erhält Leistungen aus der Unfallversicherung. Ob er dann noch arbeiten kann, hängt stark vom Beruf ab. Ein Chirurg oder Feinmechaniker wäre mit großer Wahrscheinlichkeit berufsunfähig, während etwa Kraftfahrer oder Büroangestellte weniger betroffen wären.

Wenn es schlimmer kommt, kann die Unfallversicherung für die Rückkehr ins Leben entscheidend sein, zum Beispiel durch Leistungen für barrierefreies Wohnen. Umgekehrt reicht die alleine auch nicht. Bekommt ein Bäcker plötzlich eine Mehlallergie, ist er berufsunfähig, ohne einen Unfall gehabt zu haben.

**Geithner: Eine letzte Frage: Alle haben immer eine Hausratversicherung. Braucht man die tatsächlich unbedingt?**

**Sven Pfeuffer:** Nicht für jeden ist der Verlust seines Hausrats sofort ein existenzbedrohendes Ereignis. Dies liegt also im Ermessen und der individuellen Situation eines jeden einzelnen Kunden.

**Lucy Geithner** ist Mitglied im ERGO Kundenbeirat und Mutter von drei Kindern. Zusammen mit ihrem Mann betreibt sie im thüringischen Wurzbach einen holzverarbeitenden Betrieb.

**Sven Pfeuffer** ist Filialdirektor der Regionaldirektion von ERGO in Erfurt.

# „Eltern haften für ihre Kinder! Gilt das auch im Internet?“

Kinder machen Eltern glücklich. Aber sie bereiten ihnen auch immer wieder neue Sorgen. Unsere Rechts- und Verbraucherexperten von ERGO und D.A.S. haben sechs praktische Tipps für alle Fälle zusammengestellt.

1.

## „Worauf müssen Tagesmütter unbedingt achten?“

Tagesmütter müssen unbedingt eine Privat-Haftpflichtversicherung haben. Arbeiten sie allerdings gegen Bezahlung, greift diese eventuell nicht. Das ist von Anbietern zu Anbietern unterschiedlich. ERGO gewährt unabhängig vom Verdienst Tagesmüttern Versicherungsschutz in der Privat-Haftpflichtversicherung.

2.

## „Haften Eltern auch im Internet immer für ihre Kinder?“

Die Kinder laden irgendwas im Internet herunter, plötzlich flattern Schadensersatzforderungen ins Haus – ein Alpträumen. Aber der Bundesgerichtshof hat bereits erklärt: Es besteht für Eltern keine Kontrollpflicht der Computer ihrer minderjährigen Kinder. Eine angemessene Aufklärung über illegale Angebote und das Verbot von deren Nutzung reichen aus.

3.

## „Muss ich im Kinderpass das Bild regelmäßig aktualisieren?“

Ein Kinderreisepass ist sechs Jahre lang gültig. Gesetzlich ist es nicht vorgeschrieben, die Lichtbilder in bestimmten Zeitintervallen aktualisieren zu müssen. Aller-

dings kann sich aus einer gravierenden optischen Veränderung des Kindes eine Ungültigkeit ergeben, wenn eine einwandfreie Identitätsfeststellung nicht mehr möglich ist. Fazit: Es kommt immer auf den konkreten Einzelfall an.

4.

## „Straße oder zu Hause – wo ist mein Kind wirklich in Gefahr?“

Drei Viertel aller Väter und Mütter halten den Straßenverkehr für das größte Risiko. Aber „nur“ 14 Prozent aller Kinderunfälle ereignen sich dort. Fast zwei Drittel aller Verletzungen zieht sich der Nachwuchs im eigenen Haus oder in der Freizeit zu. Stürze sind mit über 50 Prozent die häufigste Ursache. Nicht selten kommt es dabei zu schweren Kopfverletzungen. Experten raten dringend, die eigene Wohnung auf mögliche Gefahrenquellen wie ungesicherte Treppen oder etwa Herdplatten in Griffweite zu untersuchen.

5.

## „Darf mein Kind auch ohne Fahrradprüfung mit dem Rad zur Schule fahren?“

Das Bestehen dieser Prüfung ist sinnvoll, aber keine rechtliche Voraussetzung für das Benutzen eines Fahrrads im Straßenverkehr. Das Gesetz kennt auch kein Mindestalter für Radler. Es gibt jedoch

Sonderregelungen für die Benutzung von Rad- und Gehwegen für Kinder und jüngere Jugendliche. Ob und wann Sie Ihre Kinder mit dem Fahrrad unbeaufsichtigt in die Öffentlichkeit lassen, ist allein Sache der Erziehungsberechtigten. Das gilt natürlich auch für den Weg zur Schule.

6.

## „Müssen Kinder volljährig sein, um ohne Eltern allein in den Urlaub fahren zu dürfen?“

Nein, auch Kinder und Jugendliche unter 18 dürfen ohne ihre Eltern verreisen. Es gibt in Deutschland kein Gesetz, das bestimmt, dass Jugendliche bis zum Erreichen der Volljährigkeit lediglich mit den Eltern auf Tour gehen dürfen. Allerdings sollte man auf die Einreisebestimmungen des Ziellandes und die Beförderungsbedingungen von Fluggesellschaften et cetera achten. Ohne elterliche Reisevollmacht sind nicht selten Schwierigkeiten vorprogrammiert. Auch beim Abschluss von Verträgen braucht es das elterliche Einverständnis.

## „Warum versichert ihr mich nicht?“

In seltenen Fällen lehnen wir Anträge zur Krankenversicherung ab. Trotzdem muss niemand unversichert bleiben, erklärt DKV Experte Bernhard Meiners.

Grundsätzlich versichern wir natürlich praktisch jeden, wenn er keine falschen oder unvollständigen Angaben macht; auch Menschen mit bekannten Vorerkrankungen. Wer solche mitbringt, beispielsweise an der Haut oder an der Schilddrüse, zahlt dafür Beitragszuschläge. Manchen sind diese möglicherweise zu hoch, und sie ziehen deshalb ihren Antrag zurück.

Nur in wenigen Fällen lehnen wir neue Antragsteller ab. Deren Anteil liegt bei uns im Jahr im niedrigen einstelligen Prozentbereich. Dazu gehören Menschen mit bereits aufgetretenen schwersten Erkrankungen. Oder Berufsgruppen wie Taucher oder Akrobaten, die bei ihrer Arbeit einer erhöhten Gesundheitsgefährdung ausgesetzt sind. Deren viel größere Wahrscheinlichkeit zu erkranken, würde für die Gesamtheit der Versicherten im jeweiligen Tarif zu höheren Beiträgen führen.

Ganz wichtig ist mir: Letztlich muss niemand in Deutschland unversichert bleiben. Kinder von bereits bei uns Versicherten werden zum Beispiel nach der Geburt immer automatisch aufgenommen, egal, wie krank sie auch sein mögen. Wer von uns abgelehnt wird, kann normalerweise bei dem gesetzlichen oder privaten Versicherer bleiben, bei dem er schon ist. Und wer wirklich noch keinen Schutz hat, kann sich im einfachen Basistarif versichern, den alle privaten Gesellschaften anbieten müssen. Das schreibt der Gesetzgeber vor. So können zum Beispiel auch Auslandsheimkehrer Versicherungsschutz erhalten, selbst, wenn sie schwer krank sein sollten.



**Bernhard Meiners** ist Leiter Betrieb Gesundheit der DKV in Köln.



Die Absicherung gegen einen möglichen langfristigen Verdienstaustausch ist existenziell – nicht nur für Selbstständige wie Gabriele Collier, Geschäftsführerin ihrer eigenen Kommunikationsagentur in Köln

## „Ich möchte mich gegen Berufsunfähigkeit absichern. Aber warum ist das so teuer?“

Jeder fünfte Koch, Tischler oder Friseur muss vorzeitig aus dem Beruf aussteigen. Die Preise für eine Absicherung wirken hoch. ERGO Expertin Tanja Neitzel erklärt die Preisgestaltung.

Die Preise für den Berufsunfähigkeitschutz variieren extrem stark, abhängig von der Tätigkeit. Jede Arbeit ist mit einem anderen Risiko behaftet. Je größer die Gefahr, im Laufe eines Erwerbslebens auszufallen, desto teurer wird natürlich die Versicherung.

Statistisch sind Berufe wie Diplom-Betriebswirt, Informatiker oder Allgemeinarzt eher sicher. Nach 30 Berufsjahren sind noch knapp 95 Prozent dabei. Maurer, Dachdecker und Fliesenleger haben das höchste Risiko. Hier sind nach drei Jahrzehnten fast ein Drittel ausgeschieden. Das ist ein sehr erheblicher Anteil, der verdeutlicht, wie notwendig eine entsprechende Vorsorge ist.

In der Folge zahlen beispielsweise Dachdecker mit rund 1.380 Euro pro Jahr und einer Laufzeit von 30 Jahren einen gut 3,5-mal so hohen Beitrag für 12.000 Euro an jährlichen Leistungen wie Betriebswirte. Sie müssen für ihre Police knapp 390 Euro im selben Zeitraum hinlegen.

Auch das ist sicherlich nicht wenig. Aber wer berufsunfähig wird, bekommt bis zum Rentenalter Geld. Da kommen bei jungen Menschen schnell hohe Summen zusammen. Und wenn beispielsweise bei den Maurern ein Drittel ausfällt, bedeutet dies, dass jeweils zwei gesunde Maurer einen berufsunfähigen Maurer mitfinanzieren müssen.

Manchen sind diese Beiträge tatsächlich zu hoch, und sie verzichten darauf – trotz des Risikos, das sie damit eingehen. Psychologisch ist es auch schwierig: Man zahlt Beiträge für etwas, was hoffentlich nie eintritt. Wenn Sie berufsunfähig werden, geht's aber für Sie und Ihre Familie um sehr viel. Das sollte auch einen höheren Preis wert sein.



**Tanja Neitzel** ist ERGO Bereichsleiterin Aktuarielle Steuerung Leben in Hamburg.

## „Wir sind eine junge Familie. Und haben so viele Fragen. Wo fangen wir an?“

Gerade junge Familien sind oft unsicher, ob sie an alles gedacht haben. Ob sie richtige Prioritäten setzen und ihr begrenztes Budget vernünftig einsetzen. ERGO Experte Alexander Schulz hat die wichtigsten Fragen, die viele unserer Kunden beschäftigen, zusammengestellt – und beantwortet.

1.

### Woran muss ich für den Ernstfall denken?

Wer einen Unfall hat oder schwer erkrankt, kann möglicherweise nicht mehr für sich selbst entscheiden. Das geht hin bis zur Frage, ob die lebenserhaltenden Maschinen abgestellt werden. Deswegen braucht jeder eine Patientenverfügung und eine Vorsorgevollmacht. Damit bestimmt er Personen, die für ihn im Notfall entscheiden. Liegt die nicht vor, wird ein staatlicher Betreuer eingesetzt.

2.

### Was mache ich, wenn meine Eltern oder ich selbst pflegebedürftig werden?

Die Höhe der Unterstützung regeln die gesetzlichen Pflegestufen. Es können aber erheblich mehr Kosten aufkommen, die die Pflegepflichtversicherung nicht übernimmt. Das unterschätzen die meisten. Reicht das Geld der Eltern nicht, müssen unter bestimmten Voraussetzungen die Kinder für die Pflegekosten aufkommen. Deshalb sollte man sich zusätzlich privat absichern.

3.

### Ab wann soll ich mich darum kümmern?

Man kann schon in jungen Jahren zum Pflegefall werden – etwa durch einen Unfall. Deswegen macht eine Pflegezusatzversicherung früh Sinn. Umso jünger der Versicherte, desto geringer die Beiträge.

4.

### Wir müssen sparen. Aber was braucht mein Kind unbedingt?

Empfehlenswert ist eventuell eine private Ergänzung für Kinder zur gesetzlichen Krankenversicherung. Schon gegen geringe Beiträge bekommt man so bereits eine Behandlung wie ein Privatpatient.

5.

### Was brauchen wir als junge Familie in jedem Fall?

Die allerwichtigste Versicherung ist in jedem Fall immer die Privat-Haftpflichtversicherung, in diesem Fall eine für Familien. Die Preise dafür sind überschaubar und auch bei begrenztem Budget durchaus machbar. Hier sollte unter keinen Umständen gespart oder gezögert werden, denn das Fehlen dieser Versicherung kann im Ernstfall wirklich Existenzen zerstören.

6.

### Und wenn noch ein bisschen Geld übrig ist?

An zweiter Stelle der notwendigen Absicherungen steht sofort eine Kombination aus Risikolebensversicherung und Berufsunfähigkeitszusatzversicherung. Diese gängige Kombination ist übrigens preiswerter als eine Berufsunfähigkeitsversicherung allein – und von existenzieller Bedeutung. Sie dürfen nie vergessen: Ihr Einkommen ist die Basis für die Versorgung Ihrer Familie und sollte so gut wie möglich gegen alle Eventualitäten abgesichert ein.

7.

### Sind diese zwei Policen nicht sehr teuer?

Das lässt sich pauschal nicht beantworten. Die konkrete Höhe hängt auch von der gewünschten Versorgung, dem Alter bei Abschluss und der Berufsgruppe ab. Da gibt es ganz erhebliche Unterschiede. Dennoch sollte man sich diesen Schutz leisten und eher auf andere Sachen verzichten.

8.

### Soll ich auch bei begrenzten Mitteln riestern?

Unbedingt. Denn gerade Familien profitieren von den hohen staatlichen Zulagen. Für Eltern mit zwei Kindern betragen die immerhin bis zu 908 Euro jährlich.

9.

### Wie viele Versicherungen sind für Familien normal?

Nach meiner Erfahrung aus der Praxis sind das zwischen acht und zwölf Verträge.

10.

### Wie viel Geld sollte eine Familie dafür aufwenden?

Man kann von einer monatlichen Belastung von bis zu 300 Euro ausgehen.

11.

### Und wer nicht so viel hat?

Dann muss mindestens eine Privat-Haftpflichtversicherung abgeschlossen werden.

12.

### Brauche ich eigentlich wirklich eine Hausratversicherung?

Das hängt von der Ausstattung ab. In vielen Wohnungen stehen keine großen Werte herum. Für junge Familien gibt es deutlich wichtigere Versicherungen.



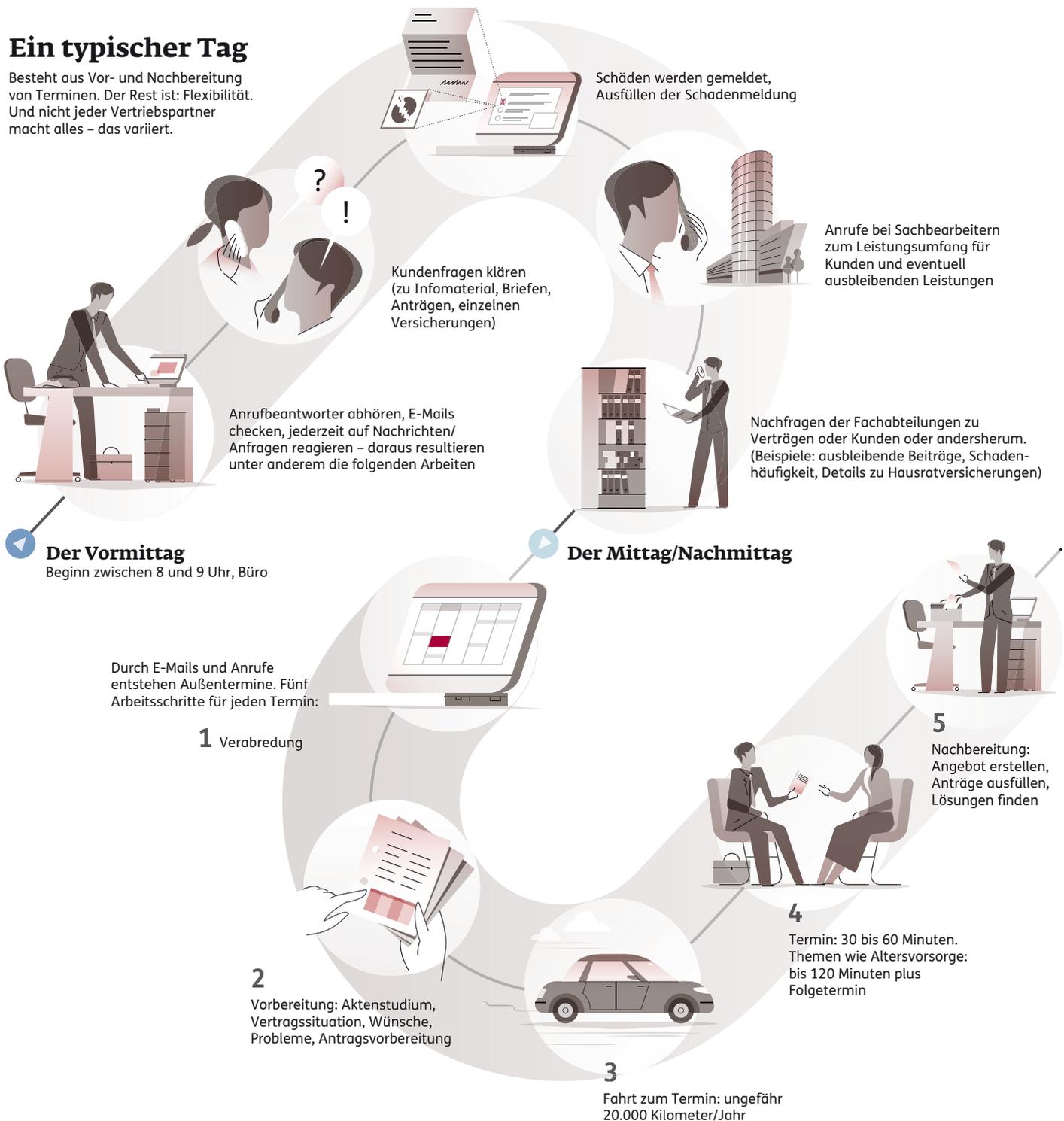
Alexander Schulz ist Bezirksdirektor der ERGO Pro Regionaldirektion Rostock.

# Worum kümmern sich Vermittler eigentlich?

Für viele Kunden ist ihr Vertriebspartner das Gesicht von ERGO, Ratgeber, Archiv, Organisationstalent und Prüfer. Kummerkasten, Nothelfer und Lebensbegleiter. Und vor allem ist er zur Stelle, wenn unsere Kunden Hilfe brauchen.

## Ein typischer Tag

Besteht aus Vor- und Nachbereitung von Terminen. Der Rest ist: Flexibilität. Und nicht jeder Vertriebspartner macht alles – das variiert.



## Eine durchschnittliche Woche

Seminare, Aktenstudium, Korrespondenz und: Kunden, Kunden, Kunden



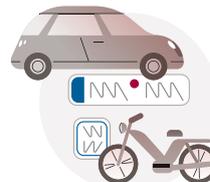
Fortbildungen (Schulung zu neuen Produkten)



Informationen zu Gesetzesänderungen und gesellschaftlichen Veränderungen studieren



Serviceangebot „Ordnercheck“ (Vermittler checkt Versicherungsordner für Kunden)



Anmeldung und Abmeldung von Kunden-Kfz, Annahme von Mopedkennzeichenanmeldungen, Schilderausgabe



Beitragsrückstandslisten checken (zahlungssäumige Kunden)

Zusätzliche Aufgaben

Zwischen 10 und 25 Kundentermine in der Woche

## Ein Jahr

Saisonalarbeit: von der Zweirad-anmeldung im Frühjahr bis zur Abrechnung im Winter



Mopedkennzeichen zum 1. März eines jeden Jahres



Beitragsanpassungen der privaten Krankenversicherung, Kundenrückfragen

1. Quartal

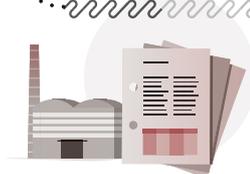
2. Quartal



Ziel: Servicekontakt: einmal im Jahr mit jedem Kunden

3. Quartal

4. Quartal



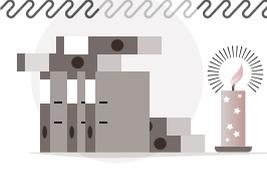
Änderungsmeldungen für Betriebshaftpflicht, Statusabfragen (was hat sich geändert, Umsatz, Beschäftigtenzahl)



Kfz-Versicherungen, Beiträge werden verglichen, Leute melden sich um



Vorm Jahresende vermehrt Fragen zu Leistungsabrechnungen der privaten Krankenversicherung



Jahresendgeschäft: vermehrt Anfragen zur Lebensversicherung, privaten Rentenversicherungen und zur Krankenversicherung

# Verstehen

## „Kann man das auch einfacher sagen?“

Wir wollen, dass Sie uns verstehen. Deswegen legen wir unsere Texte auch Testlesern vor. Anschließend formulieren wir unklare Passagen neu. Ein Beispiel aus unserer Reiseversicherung.

Die ERV Reiseversicherung hat ihre „RundumSorglos-Jahresversicherung mit Selbstbeteiligung“ überarbeitet und das entsprechende sogenannte Produktinformationsblatt angepasst. Vor dem ersten Einsatz wurde es zehn Testlesern vorgelegt, vorwiegend Auszubildenden der ERV. Sie hatten rund eine Viertelstunde Zeit, sich die Unterlagen anzuschauen und mussten dann zehn Fragen dazu beantworten. Beispiel: „Was übernimmt die ERV, wenn Sie eine Reise abbrechen müssen, weil Ihre Schwiegermutter zu Hause ins Krankenhaus gekommen ist und dringend Ihre Hilfe benötigt?“ Antwort: „Übernahme der zusätzlichen Kosten der Rückreise und nicht genutzter Reiseleistungen.“ Für die Beantwortung waren pro Punkt je 90 Sekunden Zeit.

Mehr als 90 Prozent aller Fragen wurden richtig beantwortet. Bei einigen Begriffen oder Passagen hatten die Tester allerdings Probleme, beispielsweise bei dem Satz: „Wir leisten auch, wenn sich eine Vorerkrankung verschlechtert, wenn diese in den letzten sechs Monaten nicht behandelt wurde.“ Nach der Kritik der Tester wurde der Satz umgestellt und verständlicher: „Bei Vorerkrankungen leisten wir nur, wenn diese in den letzten sechs Monaten vor Versicherungsabschluss nicht behandelt wurden.“ An anderer Stelle wurde die Erklärung des Begriffs „Versicherungssumme“ hinzugefügt. Außerdem forderten die Probeleser deutlicher hervorzuheben, dass bei Tod eines Angehörigen die Stornoberatung angerufen werden kann.

**Fazit: Der Aufwand hat sich gelohnt. Das ERV Informationsblatt wurde eindeutig verständlicher.**

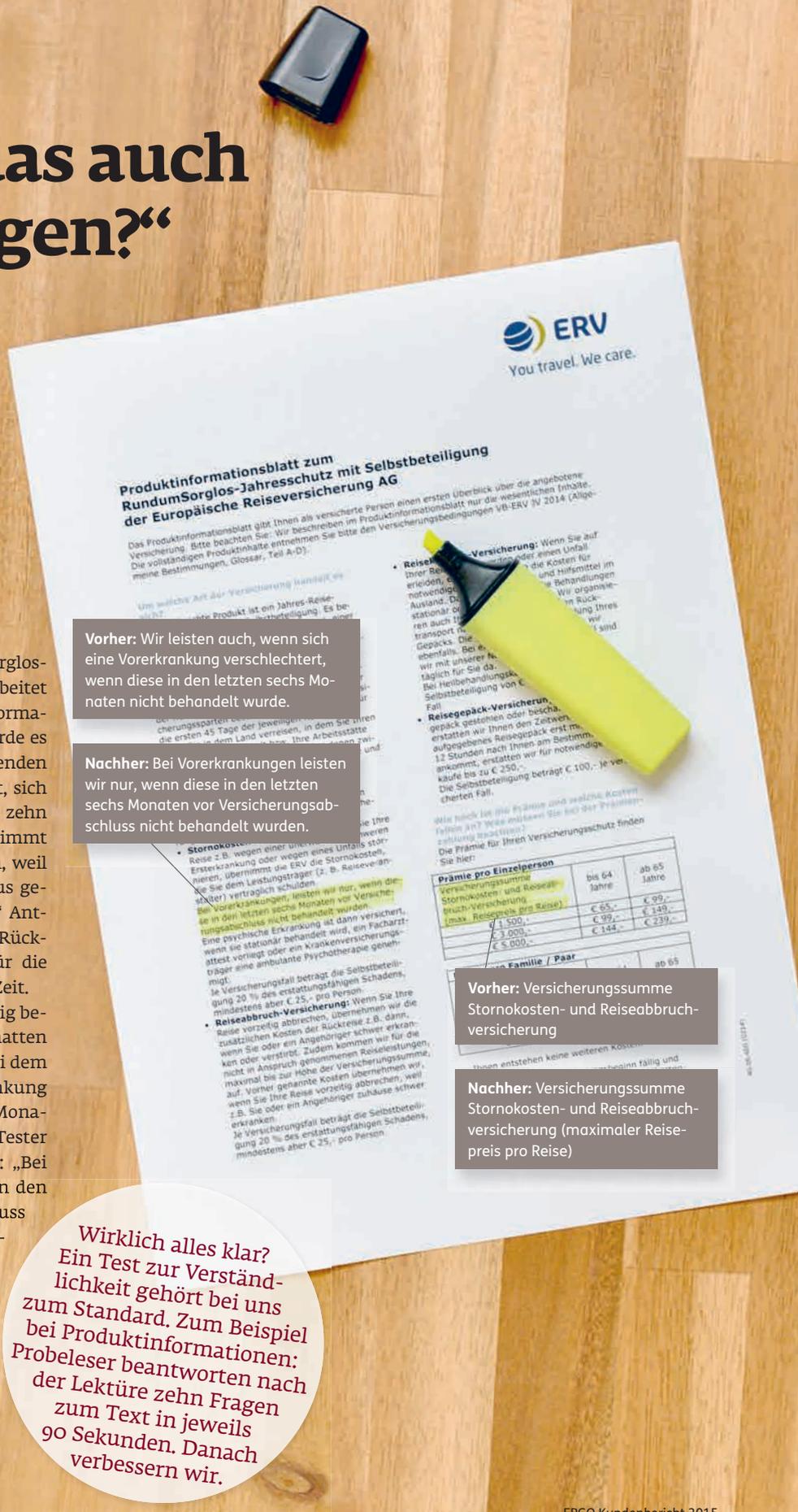
Wirklich alles klar? Ein Test zur Verständlichkeit gehört bei uns zum Standard. Zum Beispiel bei Produktinformationen: Probeleser beantworten nach der Lektüre zehn Fragen zum Text in jeweils 90 Sekunden. Danach verbessern wir.

**Vorher:** Wir leisten auch, wenn sich eine Vorerkrankung verschlechtert, wenn diese in den letzten sechs Monaten nicht behandelt wurde.

**Nachher:** Bei Vorerkrankungen leisten wir nur, wenn diese in den letzten sechs Monaten vor Versicherungsabschluss nicht behandelt wurden.

**Vorher:** Versicherungssumme Stornokosten- und Reiseabbruchversicherung

**Nachher:** Versicherungssumme Stornokosten- und Reiseabbruchversicherung (maximaler Reisepreis pro Reise)





Sich die Meinung der Versicherten anzuhören, ist ein gute Sache. Aber entscheidend ist, was sich anschließend im Unternehmen verändert. Das findet auch Kundenbeirat Andreas Stief aus Uetersen

## „Ihr fragt Kunden, wie zufrieden sie sind. Aber was passiert danach?“

Wir fragen jährlich Zehntausende Kunden, welche Erfahrungen sie mit ERGO machen. Aus den Antworten ziehen wir Konsequenzen. Ein eigenes Team sorgt dafür, dass die auch umgesetzt werden.

Die Zufriedenheit unserer Kunden können wir messen – und tun dies auch. Wir befragen regelmäßig Tausende von ihnen und ermitteln die „Weiterempfehlungsbereitschaft“ – ein Fachbegriff, der die Zufriedenheit der Kunden in Form ihrer Bereitschaft beschreibt, ERGO weiterzuempfehlen. Das Verfahren wenden andere Versicherer auch an.

Wir befragen zufällig ausgewählte Kunden und solche, die gerade mit uns Kontakt hatten. Wir erfahren somit sehr konkret, was gut oder schlecht gelaufen ist. Im Moment liegen wir im Mittelfeld. Das reicht uns nicht. Unser Ziel ist es, bei diesen Werten zu den Top-3-Versicherern zu gehören. Wir wollen, dass unsere Kunden richtige Wow!-Momente mit uns erleben, weil alles so angenehm und reibungslos klappt. Es ist wie in einem Restaurant. Einige Kellner bringen das Essen, ohne einen besonderen Eindruck zu hinterlassen. Andere servieren so zuvorkommend und herzlich, dass wir unbedingt wiederkommen wollen. Es geht uns genau um diesen entscheidenden kleinen Unterschied. Damit wir uns nachhaltig verbessern, haben

wir extra die neue Einheit „Kundenorientierung“ geschaffen. Hier überlegen wir ressortübergreifend für das ganze Unternehmen, welche Stellschrauben wir drehen und wie alle Maßnahmen so koordiniert werden müssen, damit die Kunden von uns wirklich restlos überzeugt sind.

Beispielsweise wollen wir bei der Bearbeitung von Kundenanliegen noch nach-

vollziehbarer werden. Das heißt, wir müssen dem Kunden die Möglichkeit geben, noch besser zu verstehen, warum unsere Bearbeitung mehr Zeit in Anspruch nimmt oder warum wir wie entschieden haben. Dadurch fühlt der Kunde sich besser informiert und das schafft Vertrauen.

Unsere Sachbearbeiter werden am Telefon bereits als freundlich wahrgenommen. Unser Ziel ist es aber, zu jedem Kunden nicht nur freundlich, sondern auch empathisch zu sein. Es geht uns insgesamt darum, auf den Kunden einzugehen und auf Augenhöhe zu kommunizieren. Deswegen empfehle ich etwa, nicht immer gleich einen Brief zu schreiben, sondern öfter einfach mal den Kunden anzurufen. Der wird sich darüber freuen und erfahrungsgemäß selbst bei möglicherweise negativen Nachrichten größeres Verständnis zeigen.

Bei allen Umfragen waren die Teilnehmer zufrieden mit der Beratung, die ihnen von ihrem ERGO Vermittler zuteil wurde. Aber es kommt immer mal wieder vor, dass Kunden gar nicht klar ist, von wem sie eigentlich betreut werden. Oftmals haben sie schon lange keinen Kontakt mehr zu uns gehabt. Das ist natürlich nicht schön, das müssen wir ändern. Die Kunden sollen sich bei uns gut betreut fühlen. Darum geht es uns im Grunde: Wir wollen alles dafür tun, dass sie bei uns optimal aufgehoben sind.



**Ellen Sennecke** ist Leiterin der neuen Einheit Kundenorientierung in Düsseldorf.

### Das haben wir bereits verbessert:

**Schnellere Bearbeitung:** Die Dauer der Abwicklung von Schaden- und Leistungsfällen ist für jeden vierten Kunden sehr wichtig. Daher haben wir unter anderem unsere Online-Angebote deutlich ausgebaut und die Bearbeitungszeiten durch Apps, Selfservices und die stärkere Einbindung der ERGO Internetplattform „Meine Versicherungen“ erfolgreich gesenkt.

**Bessere inhaltliche Nachvollziehbarkeit:** Inhaltliche Nachvollziehbarkeit ist für jeden dritten Kunden ein zentraler Punkt. Wir analysieren regelmäßig Kundenrückfragen und entwickeln so unsere Briefe stetig weiter. Unsere Mitarbeiter schulen wir zielgerichtet und sorgen so nachhaltig für Verständlichkeit. Komplexe Sachverhalte lösen wir persönlich und individuell durch Rückrufe.

**Verbesserter Kundenservice und Freundlichkeit:** Für fast jeden dritten Kunden ist die Freundlichkeit und telefonische Auskunftsfähigkeit von Bedeutung. Wir haben die telefonische Erreichbarkeit erhöht, mehr Ansprechpartner eingesetzt und gerade für Leistungsrückfragen im Gesundheitsbereich die Mitarbeiter weitergebildet.

# „Ist dieser Kundenbeirat nicht nur ein PR-Gag?“

Seit vier Jahren arbeitet ERGO mit einem Beirat: 25 unserer Kunden sollen uns unverblümt sagen, was wir verbessern können. Die Idee klingt gut, aber was bewirkt das Gremium wirklich? Fühlen sich die Mitglieder ernst genommen? Ein Gespräch mit Ingo Pregitzer, dem stellvertretenden Sprecher des Beirats.

**Amelie Kollhoff:** Herr Pregitzer, warum wollten Sie Beirat werden?

**Ingo Pregitzer:** Weil ich darin eine hervorragende Möglichkeit sehe, mit konstruktiver Kritik direkt auf ein Unternehmen einzuwirken, das für mich und andere Versicherte im täglichen Leben keine unbedeutende Rolle spielt.

**Kollhoff:** Spielten auch persönliche Erfahrungen eine Rolle?

**Pregitzer:** Selbstverständlich. Mich stört etwa diese permanente Postflut von ERGO, unglaublich. Ich habe den Eindruck, jede Woche werden Briefe und Flyer versendet. Ist das wirklich notwendig? Bei Millionen von Kunden müssen da riesige Kosten entstehen! Das meiste Werbematerial landet doch oft ungelesen im Mülleimer, selbst bei mir. Das kann in Zeiten der Smartphones und Tablets nicht der Weisheit letzter Schluss sein.

**Kollhoff:** Werden Sie das in Ihrer Amtszeit ändern?

**Pregitzer:** Das wäre schön, aber man muss auch realistisch bleiben. ERGO ist nicht das einzige Unternehmen mit diesem Problem. Wenn es eine einfache Lösung gäbe, wäre sie schon umgesetzt. Zu diesem Thema gab es in den beiden ersten Sitzungen des neuen Beirats schon viele interessante Ideen.

**Kollhoff:** Was macht der Beirat konkret?

**Pregitzer:** Bei unseren Treffen definieren wir gemeinsam, wo wir die Probleme sehen und was wir für alle Kunden erreichen wollen. In Workshops versuchen wir, umsetzbare Lösungen zu erarbeiten.

**Kollhoff:** Sie treffen sich nur zweimal im Jahr für einen Tag. Da kann man doch praktisch fast nichts erreichen, oder?



Mal ehrlich: ERGO Werkstudentin Amelie Kollhoff stellte Ingo Pregitzer ihre Fragen im Restaurant Kipos in den Elberhallen in Hagen, der Heimatstadt des stellvertretenden Beiratsprechers. Er würde eine Internetplattform begrüßen, auf der alle Kunden Anregungen für Verbesserungen geben könnten

**Pregitzer:** Die Zeit ist knapp. Aber man darf nicht vergessen: Wir machen das alle freiwillig und müssen uns für die Fahrten zur ERGO Zentrale nach Düsseldorf extra Urlaub nehmen. Trotzdem schaffen wir es, an einem Tag erstaunlich viele Prozesse zu

hinterfragen und Veränderungen anzustoßen. Das gelingt auch, weil viele ERGO Entscheider mitmachen. Die Zeit wird also effizient genutzt.

**Kollhoff:** Passiert denn zwischen den Treffen noch irgendetwas?

**Pregitzer:** Wir sind ja erst am Anfang. Aber wir wollen auch zwischen den Sitzungen in Kontakt bleiben, etwa per Mail. Zusätzlich finden zwischen den Sitzungen Beratungen statt. Ich selbst habe an einer Telefonkonferenz mit dem Kundensprecherteam und drei Beiräten teilgenommen. Es ging um das ERGO Engagement

## „Fühlen Sie sich von ERGO denn ernst genommen?“

Amelie Kollhoff

an Schulen. Wir waren sehr erfreut, dass der Vorstand später unseren Empfehlungen tatsächlich gefolgt ist.

**Kollhoff: Fühlen Sie sich von ERGO denn ernst genommen? Bei solchen Einrichtungen liegt ja der Verdacht nahe, es handele sich nur um eine PR-Maßnahme des Unternehmens?**

**Pregitzer:** Das kann ich nicht bestätigen. Bei unserem ersten Treffen hat der Vorstandsvorsitzende 90 Minuten lang auch sehr kritische Fragen beantwortet, später zusätzlich andere Vorstandskollegen. Wir arbeiten also mit echten Entscheidern zusammen und unsere Empfehlungen werden oft umgesetzt. Das ist alles schon recht überzeugend. Wenn wir nur schöner Schein wären, würde das in Zeiten von Social Media garantiert sofort ein PR-Desaster. Das kann sich kein Unternehmen leisten.

**Kollhoff: Alle Beiräte erhalten besondere Einblicke in ERGO, sie kriegen die Kosten für eine Fahrt nach Düsseldorf und eine Hotelübernachtung ersetzt – können Sie trotz der Einladung eigentlich noch objektiv bleiben?**

**Pregitzer:** Natürlich freut man sich über die Einladung. Aber ich versichere Ihnen: Sobald wir am Tisch sitzen, zählt nur noch die Kritik, die wir loswerden wollen! Denn die ist für alle Beiräte der wichtigste Grund, sich hier zu engagieren.

**Kollhoff: Wenn der Vorstandsvorsitzende und andere ERGO Manager ausführlich ihre Perspektive darlegen, besteht doch die Gefahr, dass man die Kundenperspektive vergisst und plötzlich nur noch wie ein ERGO Verantwortlicher denkt?**

**Pregitzer:** Manch einer mag für einen Augenblick versucht sein, diese Position einzunehmen. Wir sind alle auch deswegen langjährige Kunden, weil wir überwiegend zufrieden sind. Dennoch geht es um die 20 Prozent, die wir für verbesserungswürdig halten. Daran ändert auch eine gute Rede des Chefs nichts.

**Kollhoff: Die Beiräte sollen alle Kunden der ERGO repräsentieren, aber die Kritik der anderen Millionen Kunden fließt gar nicht ein?**

**Pregitzer:** Wir selbst bringen schon viel ein, teils auch durch „ERGO Erlebnisse“

im Freundes- und Bekanntenkreis. Aber es stimmt: Uns fehlt der Input der vielen anderen Kunden. Das ist schade. Der Beirat könnte ein wichtiges Bindeglied zwischen Unternehmen und Versicherten sein. Er wäre meiner Ansicht nach der ideale Ansprechpartner.

**Kollhoff: Warum?**

**Pregitzer:** Viele artikulieren ihre Probleme wahrscheinlich gar nicht gegenüber ERGO, vielleicht weil sie Berührungsängste haben. Von Kunde zu Kunde spricht es sich leichter, weil man auf der gleichen Seite steht.

**Kollhoff: Was schwebt Ihnen konkret vor, wie sollte so ein Austausch stattfinden Ihrer Meinung nach?**

**Pregitzer:** Wir würden uns wünschen, dass ERGO eine interne Plattform bietet.

**„Wäre es nur ein schöner Schein, würde es nach hinten losgehen!“**

Ingo Pregitzer

Dort könnten sich die Kunden per Mail, gerne auch anonym, mit ihren Sorgen und Problemen an den Beirat wenden. Wir könnten aus diesen Eingaben weitere Schwerpunktthemen für unsere Arbeit herausfiltern. Damit wäre unser Einsatz noch effektiver.

**Kollhoff: Ist das Ihr wichtigstes Ziel für die laufende Amtszeit als Beirat?**

**Pregitzer:** Sicher eins von mehreren Zielen, denn, um repräsentativer zu sein, brauchen wir mehr kritische Meinungen. Damit können wir mehr Druck machen. Das wird im Endeffekt natürlich auch dem Unternehmen helfen, die Zufriedenheit der Kunden zu erhöhen. Also hätten alle etwas davon.

**Ingo Pregitzer** lebt in Hagen und ist stellvertretender Sprecher des ERGO Kundenbeirates. Er arbeitet als Angestellter im After-Sales-Management.

**Amelie Kollhoff** ist Werkstudentin beim ERGO Kundensprecher in Düsseldorf.

## „Stichwort Verständlichkeit: Wie gut seid ihr wirklich?“

Der TÜV hat ERGO erneut geprüft und festgestellt: Wir haben uns verbessert

Wir wollen, dass Sie uns jederzeit verstehen. Unsere Briefe, Informationsblätter und Verträge sollen klar und nachvollziehbar sein. Wir wollen Kunden nicht mit komplizierten Texten irritieren oder gar verunsichern, sondern durch größtmögliche Verständlichkeit überzeugen. Dieses Ziel verfolgen wir bei ERGO seit Jahren konsequent – mit unserer Klartextinitiative. Wir haben feste Regeln für die Erstellung und Qualitätssicherung unserer Dokumente entwickelt.

Als erste Versicherungsgruppe in Deutschland hatten wir bereits vor zwei Jahren unsere Kundenkommunikation im gesamten Unternehmen freiwillig vom TÜV prüfen lassen. Seitdem unterziehen wir uns regelmäßig dieser Prüfung.

Das Ergebnis war damals gut (Note: 2,07). Der TÜV hatte ERGO aber auch „Hausaufgaben“ aufgegeben. In einigen Bereichen sahen die Kontrolleure noch Verbesserungsbedarfe. Jetzt wurde die Umsetzung dieser Verbesserungen vom TÜV unter die Lupe genommen.

Das Ergebnis: ERGO hat erneut das Siegel für verständliche Kommunikation erhalten und die Note auf 1,90 (gut) deutlich steigern können. Für die Prüfung waren insbesondere Kundendokumente wie Briefe, Vertragsunterlagen und Produktinformationen relevant. Aber auch ein Branchenvergleich und ein Sprachtest trugen zu diesem durchweg positiven Ergebnis bei.

Darüber freut sich auch ERGO Kundensprecher Ralf Königs: „Die Note des TÜV-Siegels zeigt den Erfolg unserer Bemühungen. Mittlerweile ist das Streben nach verständlicher Kommunikation in weiten Teilen des Unternehmens zu einem festen Bestandteil geworden.“

# Kümmern



# Gemeinsam aufräumen

Umgestürzte Bäume, kaputte Häuser: Sturm Ela verwüstete vergangenen Sommer weite Teile Nordrhein-Westfalens. Doch auf unsere Soforthelfer war Verlass. Sie rückten mehr als 1.000-mal aus. Sebastian Schmieding war für ERGO Tag und Nacht im Einsatz.

Am Pfingstmontag hatte es über Tag mehrere Warnungen des Deutschen Wetterdienstes gegeben. Gegen zwanzig vor neun am Abend zog Orkantief Ela vom Süden auf Düsseldorf zu. Der Himmel verdunkelte sich, wurde schwarz. Dann brach der Orkan los. Im Online-Dienst der Rheinischen Post wurde die dramatische Entwicklung im Minutentakt notiert:

„20:51 Uhr. Der erste Notruf geht in der Feuerwehrwache 1 an der Hüttenstraße ein. Im Düsseldorfer Süden ist ein Baum in der Haus-Endt-Straße umgefallen. Der erste von einigen zehntausend.“

20:54 Uhr. Die erste automatische Feuermeldung einer Brandmeldeanlage vom DRK-Zentrum in der Kölner Landstraße schlägt in der Leitstelle Alarm. Im Minutentakt kommen weitere Brandmeldungen dazu.“

ERGO Soforthelfer Sebastian Schmieding hörte die Nachrichten und wusste, dass er seinen Urlaub am nächsten Tag vergessen könnte. Mittlerweile prasselten bis zu 1.000 Notrufe in der Stunde auf Polizei und Feuerwehr ein. Allein in der Landeshauptstadt wurden mehr als 22.000 Straßenbäume beschädigt. Ela wird zum Sturm der Superlative.

Am folgenden Morgen klingelte zum ersten Mal Schmiedings Telefon. Und hörte gar nicht mehr auf zu klingeln. Rund 200 Sturmschäden begutachtete er in den folgenden Tagen. Das ist seine Geschichte.

## Tornado-Windhose hinterlässt Trümmerfeld in Mülheim

„Als ich in Mülheim eintraf, bot sich mir ein Bild der Verwüstung. Schon auf dem Weg dorthin hatte ich Stämme von zwei Metern Umfang gesehen, die der Sturm wie Streichhölzer geknickt hatte. Hier hatte eine Tornado-Windhose zwei größere Häuser auf benachbarten Grundstücken schwer beschädigt. Es handelte sich um ein Fünfparteien- und ein Zweifamilienhaus. Diverse Bäume waren eingeknickt und teilweise auf die Gebäude gefallen. Beide Dächer waren in Mitleidenschaft gezogen, eins sogar bis zu einem Drittel abgedeckt. Ziegel lagen herum, oben klappte ein

## 10.000

**Schäden meldeten ERGO Kunden nach dem Unwetter. Zwei Drittel davon betrafen Wohngebäude.**

Loch. Hier musste schnellstens mit Dachdeckern eine Notabdeckung mithilfe einer Folie gezogen werden, um keine Feuchtigkeit eintreten zu lassen. Zum Glück hatten die Anwohner schon größere Äste und Baumreste zur Seite geschafft, sonst wäre man gar nicht auf das Grundstück gelangt.

Der Tag danach: Städtische Angestellte beginnen am 10. Juni auf der Cecilienallee in Düsseldorf, entwurzelte Bäume zu räumen

## Acht Tipps für den Ernstfall

Was die ERGO Schadenexpertin Mareike Pesch bei Unwetter rät.

### Vor dem Sturm:

- 1 Wetterbericht im Auge behalten. Etwa mit dem ERGO Unwetterwarnservice. Der schickt SMSs auf das Handy.
- 2 Bei Sturmwarnung alle beweglichen Teile vom Balkon oder der Terrasse räumen, Markise einfahren. Den Rest festbinden oder absichern.
- 3 Bei starkem Blitzschlag besser den Fernseher vom Netz nehmen.
- 4 Autos möglichst fern von Bäumen parken, eventuell im Parkhaus.

### Nach dem Sturm:

- 5 Schäden zügig bei Ihrem Vermittler oder bei unserer Schadenhotline melden (0800 3746-310).
- 6 Am besten Fotos von der Situation vor dem Aufräumen machen.
- 7 Schäden durch Bäume werden meist durch die Wohngebäudeversicherung abgedeckt. Das gilt für die eigenen, aber auch für die des Nachbarn.
- 8 Fällt ein Baum auf ein Auto, greift hier die Kfz-Kaskoversicherung.

Ich schaute mir alles an, auch eine beschädigte komplizierte und teure Haussteuerung. Die würde auf jeden Fall mindestens neu programmiert werden müssen. Für beide Häuser überschlug ich grob Kosten von jeweils 35.000 bis 40.000 Euro. Übrigens wurde meine Schätzung im Laufe der folgenden Wochen nur leicht übertroffen. Die Regulierungssumme belief sich am Ende auf zusammen knapp 100.000 Euro.

Ich veranlasste die notwendigen Räumarbeiten, beauftragte die Handwerker und sorgte dafür, dass diese in der richtigen Reihenfolge erschienen. Diesen Überblick zu behalten, war in dem Chaos die Rettung. Das schnelle Eingreifen der Handwerker verhinderte, dass einer der Mieter vorübergehend ausziehen musste. Immer wieder schaute ich mir in den folgenden Wochen die Lage vor Ort an und kontrollierte den Fortschritt der Arbeiten. Heute kann man sich kaum noch vorstellen, wie es dort in jenen Tagen aussah.

### Mit Hubwagen gegen Scheinzypressen

In Essen sah ich mich mit einer mächtigen Scheinzypresse konfrontiert, die durch die Kraft des Windes gegen ein Zweifamilienhaus gestürzt war. Der haushohe Baum war derart üppig, dass ich nicht sofort sehen konnte, was an dem Haus im Endeffekt kaputtgegangen war. Die Bewohner waren stark beunruhigt, auch ich war mir unsicher: Das Schlimmste musste befürchtet werden. Eine alte Dame aus dem Erdgeschoss zog aus Angst zu ihrer Tochter, was aber nach meiner Ansicht zu keiner Zeit erforderlich gewesen wäre. Aber in solchen Momenten ist es wichtig, dass man die Sorgen der Betroffenen ernst nimmt.

Ein Drittel der Fassade war unter dem Baum begraben. Mithilfe eines Hubwagens, eines sogenannten Steigers, wie man ihn von der Ampelreparatur von der Straße kennt, näherten sich Experten dem Koloss. Behutsam wurde zunächst mit einer Ausdünnung begonnen. Um sicherzustellen, dass von innen keine Schäden vorliegen, ließ ich rund vier Quadratmeter der bis dahin noch intakten Vertäfelung des Dachgeschosses abnehmen. Eine schwere Entscheidung, aber das gehört zu meiner Verantwortung und meiner Arbeit: Manchmal muss man so einen Schaden bewusst herbeiführen, um einen möglichen unentdeckten Schaden, der viel gravierender sein könnte, aufzuspüren.

Zum Glück zeigte sich schnell, dass die Scheinzypresse das Haus tatsächlich nur von außen geschädigt hatte. Ich besprach mit dem Sohn der Dame den Ablauf der Arbeiten. Verschiedene Handwerker, denen ich seit Jahren vertraue, wurden schnell aktiv. Der Baum wurde behutsam demonstrierend, dann die Fassade wieder repariert. Es hatte alles schlimmer ausgesehen, als es war. Zum Glück.

### Kahlschlag in Gelsenkirchen

In Gelsenkirchen fuhr ich durch eine unwirkliche Straße. Gestern hatten hier noch Platanen gestanden, eine neben der anderen – alle weg. Keine einzige hatte Ela überlebt. Es sah aus, als hätte ein Riesenschiff alles umgepflügt. Dann kam ich zum eigentlichen Ziel meines Einsatzes: Eine ältere Dame hatte erst vor wenigen Monaten die Fassade ihres Hauses renovieren lassen und auf ihrem großen Grundstück einen aufwendigen Erlebnisparcours für Hunde aufgebaut. Die Bäume: entwurzelt oder umgeknickt. Die Zäune: stark beschädigt. Das Dachfenster: zerstört. Die neue Hundeanlage im Garten: eine Trümmerlandschaft. Die war allerdings nicht mitversichert. Die Kundin war am Boden zerstört. Ich plante sofort die ersten Aufräumsschrit-

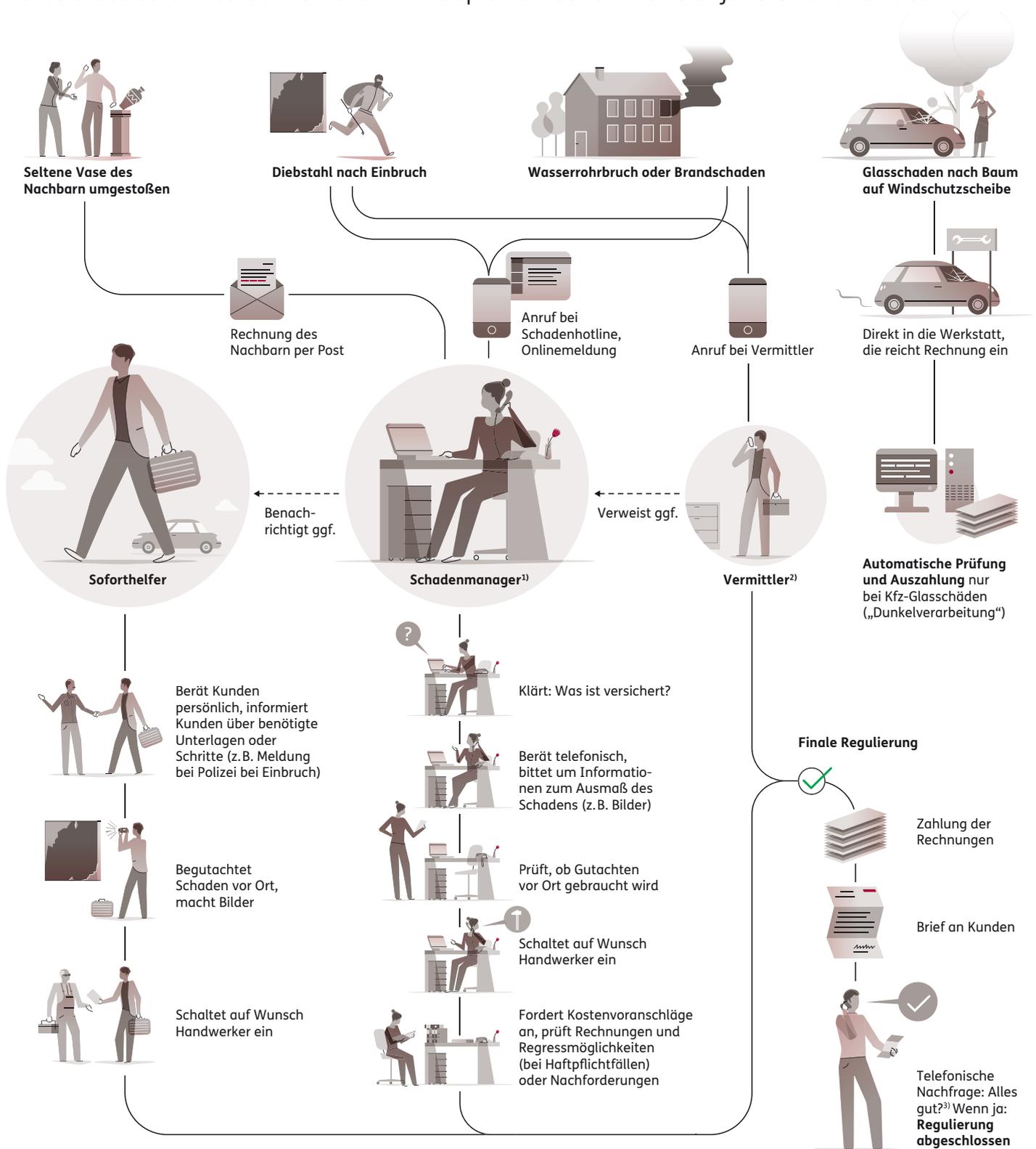
# 63 Prozent

der Schäden wurden innerhalb von nur einer Woche durch unsere Soforthelfer begutachtet.

te. Das größte Problem war in den Folgetagen nach Ela bald, überhaupt noch Leute für die notwendigen Arbeiten zu bekommen: Bäume zerkleinern, abtransportieren, Dächer oder Dachfirste sichern, Zäune richten. Zum Glück waren wir durch unser Netzwerk an Partnerunternehmen gut ausgestattet. Die Firma, die erst kürzlich hier alles hergerichtet hatte, schickte Kostenvoranschläge für den Wiederaufbau. Wir gingen alles im Detail durch: Was war vorher Standard, was sollte jetzt wodurch ersetzt werden? Das war alles schnell geklärt. Die Dame war sehr froh und dankbar, dass ihr in dieser schweren Stunde jemand so zur Seite stand. Das ist ein tolles Gefühl, dafür sind wir schließlich da.“

# Im Schadensfall: ein Ansprechpartner

Unglücksfälle bringen alles durcheinander. Was unsere Kunden dann am wenigsten brauchen: zusätzliches Chaos durch wechselnde Helfer. Wir versprechen: Es kümmert sich jeweils nur eine Person.



1) Jeweils für eine Sparte zuständig; dezentrale Arbeitsverteilung über ganz Deutschland. 2) Mit Regulierungserlaubnis. 3) Nur bei Vorliegen einer Wiederanruferlaubnis.



Simon Osterrieder lacht heute, als ob nichts geschehen wäre. Dabei war für ein Vierteljahr völlig ungewiss, ob er sein Zuhause jemals wiedersehen würde

# „Ich hätte mindestens dreimal sterben können!“

Simon Osterrieder hat seinen Urlaub in Mexiko beinahe nicht überlebt. Ein falsch behandelter Blinddarmdurchbruch wurde zu einem monatelangen Überlebenskampf. Eine von der ERV beauftragte Ärztin brachte den 23 Jahre alten Münchener Studenten persönlich zurück in die Heimat.

„Mein Albtraum begann nach der Ankunft im mexikanischen Urlaubsressort. Ich bekam heftige Bauchschmerzen. Nach zwei Tagen schleppte ich mich mit meiner Freundin zum Hotelarzt. Der schickte mich gleich im Krankenwagen zur nächsten privaten Klinik. Das Krankenhaus wollte aber 5.000 US-Dollar Garantie, sonst würden sie mich nicht aufnehmen. Ich hatte nicht so viel Bargeld bei mir, meine Kreditkarte nicht ein so hohes Limit. Die

Klinik blieb stur, ich im Krankenwagen. Ich war durchtrainiert, ein muskulöser Kerl von 92 Kilo bei 1,92 Meter Körpergröße. Jetzt war ich aber kaum noch ansprechbar. Meine Freundin rief zu deutscher Nachtzeit die ERV Reiseversicherung an. Die schickte ein englisches Fax zur Kostenübernahme. Das Krankenhaus bestand aber auf Spanisch. In Deutschland musste nachts ein Übersetzer gefunden werden, Stunden vergingen. Ich lag weiter unbe-

handelt und mit enormen Schmerzen im Krankenwagen. Der spanische Text kam tatsächlich, wie immer die das hinbekommen haben. Das Hospital nahm mich endlich auf. Diagnose: Blinddarmdurchbruch. Operation aber erst am nächsten Morgen um 10 Uhr. Ein verhängnisvoller Fehler. Stundenlang verbreiteten sich gefährlichste Bakterien in meinem Bauchraum.

Als ich erstmals nach der OP aufstand, bekam ich kaum Luft und sackte zu-

sammen. Die Spritze dagegen führte zu heftigen allergischen Reaktionen. Das Krankenhaus hatte keine Intensivstation, ich musste nach Cancún verlegt werden. Dort diagnostizierte man eine doppelseitige Lungenentzündung. Nachts kollabierten meine Lungen, ich musste künstlich beatmet werden. Die Ärzte spritzten Morphium.

Das Krankenhaus schien trotz Intensivstation überfordert. Neben mir starben zwei Patienten. Meine Freundin schilderte meiner wichtigsten Bezugsperson, meine Tante in Mannheim, die Lage. Die sprach mit der ERV. Die Ärzte der Versicherung entschieden, dass ich umgehend zu verlegen sei. Eine Privatmaschine brachte mich in die mexikanische Hauptstadt. In Mexiko-City stiegen Fieber und Entzündungswerte extrem an. Im Bauchraum entdeckten die Ärzte riesige Abszesse – Folge des Blinddarmdurchbruchs. Eine neue OP. Ich hatte wieder Todesangst. Meine Freundin und ich beteten viel.

### Noch eine OP, 20 Kilo verloren

Ende September durfte mich mein Onkel aus Deutschland auf Versicherungskosten eine Woche lang besuchen. Endlich ein vertrautes Gesicht. Ich hatte 20 Kilogramm verloren, aber jetzt würde es nach Hause gehen. Kaum war der Onkel weg, bekam ich Schmerzen über dem Po. Diagnose: zerstörte Milz durch Abszesse. Die Milz wurde in einer neuen OP entfernt – wieder zehn Tage warten. Der Rückflug wurde nur mit medizinischer Begleitung gestattet.

Die Versicherung schickte aus Deutschland eine Ärztin für die Heimreise. Am 13. Oktober begann in Mannheim, der Heimat meiner Tante, im Krankenhaus eine Antibiotikakur gegen die Bauchraumkeime. Danach Reha. Am 9. Dezember, drei Monate nach der Abreise, war ich wieder zu Hause in München – und einigermaßen fit. Die Ärzte hier sagten, dass ich das nie überlebt hätte, wenn ich nicht so durchtrainiert gewesen wäre. Gerettet hat mich vor allem auch der Zusammenhalt meiner Familie sowie die Gebete von Verwandten und Freunden. Und zum Glück hatte ich die Kreditkarte der HypoVereinsbank dabei, wo ich als Werkstudent arbeite: Über die war ich bei der ERV versichert.“

## „Die Haushaltshilfen waren Gold wert!“

Wolfgang Reichwald wanderte auf dem Jakobsweg – und stürzte böse. Ergebnis: Schienbeinbruch. Infolgedessen war der Rentner praktisch handlungsunfähig. Er konnte weder putzen, noch kochen noch einkaufen. Dennoch hat eine Unfallversicherung seinen Alltag gerettet.

Wolfgang Reichwald hatte sich viel vorgenommen: In sechs Wochen wollte er den Jakobsweg begehen – für Millionen Deutsche spätestens seit Hape Kerkelings Bestseller „Ich bin dann mal weg“ ein Traumziel. Der Düsseldorfer entschied sich für die klassische 800-Kilometer-Route von Saint-Jean-Pied-de-Port in Frankreich bis zum eigentlichen Ziel, Santiago de Compostela in Spanien. Am 28. Mai ging er los.

Der erste Abschnitt war 30 Kilometer lang, ein anstrengender Gang mit grandiosem Ausblick auf die Pyrenäen. Es hatte geregnet, der Boden war nass. Reichwald wollte auf einer kleinen Anhöhe die Aussicht genießen – plötzlich rutschte er aus und stürzte. Ein stechender Schmerz, aber er konnte weiterlaufen. Das Bein tat am nächsten Tag weh, er legte eine 48-stündige Pause ein. Ein Arzt vor Ort diagnostizierte eine Entzündung, nichts Beunruhigendes. Eine Woche lief er noch weiter, dann ging nichts mehr. Traurig brach er den Trip nach knapp 14 Tagen ab und flog zurück nach Düsseldorf.

Im Krankenhaus der Schock: Das linke Schienbein war gebrochen. Fazit: ruhigstellen, Krücken. Er telefonierte mit seinem Düsseldorfer Vermittler Markus Welters, der seinen Vertrag erst 2009 auf den Unfallschutz mit Fahrdiensten und anderen Leistungen umgestellt hatte. Der versprach prompte Hilfe. „Gleich am nächsten Tag ging es los“, freute sich Reichwald, der mit Krücken praktisch handlungsunfähig war. Eine Haushaltshilfe putzte zweimal die Woche die Wohnung des 68-Jährigen, wusch und kaufte ein. Mittags brachte ein Menü-Service warmes Essen. Notwendige Fahrten zum Arzt oder ins Krankenhaus wurden erstattet. Diese Unterstützung bekam er gut zwei Monate.

„Ich war extrem zufrieden und sehr glücklich über diese Hilfe“, sagt der sportliche Rentner, „alleine wäre ich ganz schön aufgeschmissen gewesen.“ Mittlerweile ist die Reha beendet, Wolfgang Reichwald kann schon wieder kurze Strecken joggen. Wer weiß, vielleicht ist schon bald wieder der Jakobsweg dran.



Er wandert bereits wieder: Ein falscher Schritt, schon brauchte Wolfgang Reichwald wochenlang Krücken

# „Wer hilft Kunden, wenn sie Stress mit ERGO haben?“

Jeder macht Fehler. Auch wir als Versicherung machen leider nicht immer alles richtig. Deshalb gibt es den ERGO Kundensprecher: Er vermittelt, schlichtet, fragt nach, klärt – und kann oft helfen.

## Fall 1

### Marderbiss verbessert Kfz-Versicherung

Ein Marder biss im Motorraum eines Kunden ein Kabel durch. Den Schaden wollte ERGO nicht begleichen. Begründung: Der Nager habe ein nicht versichertes Kabel kaputtgemacht. Denn laut Versicherungsbedingungen sind lediglich Schäden an Zündkabeln abgedeckt. Der Autohalter beschwerte sich. In den Produktblättern zur Police werde nur allgemein von „Kabeln“ gesprochen. Man könne diese Werbeaussage doch nicht durch das Kleingedruckte einschränken. Der Kundensprecher intervenierte. Der Kunde bekam aus Kulanz den Schaden komplett ersetzt. Und die Bedingungen für alle Verträge wurden entsprechend den Werbeaussagen angepasst.

## Fall 2

### Vertragsaufgabe wegen knapper Kasse

Ein guter Kunde mit vielen ERGO Verträgen konnte die Prämien nicht mehr zahlen. Verschiedene Fachbereiche leiteten Mahnverfahren ein. Der Betroffene bat dringend um Aufhebung der Verträge, die er nicht mehr bezahlen könne – seine Finanzen waren nachweisbar knapp. Der Kundensprecher koordinierte das Vorgehen und erwirkte eine ERGO einheitliche Entscheidung. Dem Kundenwunsch wur-

de daraufhin grundsätzlich entsprochen. Teilweise durch rückwirkende Aufhebung, teilweise mit Verzicht auf Mahnkosten, teilweise durch zukünftige Aufhebung der Verträge. Der Kunde war zufrieden.

## Fall 3

### Kaputter Router wurde doch ersetzt

Ein Elektronunternehmen, das bei ERGO versichert ist, kündigte eine Stromabschaltung an. Als diese erfolgt, wird der Router eines Stromkunden beschädigt. Der Geschädigte verlangte Erstattung. ERGO lehnte zunächst ab. Begründung: Bei einer Stromabschaltung sei allgemein bekannt, dass alle Geräte vom Netz zu nehmen seien. Der Kundensprecher folgte dieser Argumentation nicht. Seiner Ansicht nach hätte es auf jeden Fall einer gesonderten Warnung vor diesen möglichen Folgen bedurft. Ergebnis: Der Zeitwert des Routers des Betroffenen wurde daraufhin erstattet.

## Fall 4

### Erstattung ohne Belege bei Diebstahl

Als die Kundin nach Hause kam, war der Schock groß und der Schmuck weg – Einbruch. Sie hatte keine Originalbelege mehr für die entwendeten Stücke. Sie bezifferte den Wiederbeschaffungswert auf 14.700 Euro. Mithilfe einer Goldschmiedin, die teilweise die Schmuckstücke selbst hergestellt hatte, und mit Nachweisen von Reparaturarbeiten stellte sie eine Liste zusammen. Der Schadenmanager schätzte den Mindestwert auf rund 10.000 Euro. ERGO bot einen Deckungsvergleich über 5.000 Euro an. Den lehnte die Kundin ab, er war ihr zu niedrig. Bei einem persönlichen Gespräch erreicht der Kundensprecher eine Einigung über eine Zahlung von immerhin 7.000 Euro.

## Der ERGO Kundensprecher

Der ERGO Kundensprecher kümmert sich um Anliegen, die aus Kundensicht auch nach der Bearbeitung durch das ERGO interne Qualitäts- und Beschwerdemanagement nicht zufriedenstellend gelöst wurden. Er und sein Team nehmen sich der Probleme aktiv an und setzen sich für Klärung und Schlichtung innerhalb von ERGO ein. Auch wenn das zu einem Ergebnis für den Kunden führt, das am Ende auf Kosten von ERGO geht.

🔗 Weitere Informationen finden Sie unter [www.ergo.de/kundensprecher](http://www.ergo.de/kundensprecher)



Elbhochwasser in Niedersachsen: Hausbesitzer wie diese können sich nun absichern

## „Mein Haus liegt mitten im Hochwassergebiet. Versichert ihr auch das?“

Die Zahl schwerer Überschwemmungen und Unwetter hat sich in Deutschland und Europa seit 1980 verdoppelt. Das Risiko in bestimmten Regionen ist also erheblich gestiegen. Dieser Trend scheint sich fortzusetzen. Trotzdem gab es für ungefähr ein Prozent aller Hausbesitzer in extrem betroffenen Gegenden bislang praktisch keinen Versicherungsschutz. Kaum einer wollte das Risiko übernehmen. Das kann nicht sein, fand ERGO – und entwickelte ein flächendeckendes Angebot. Je nach Gefährdung, Präventionsmaßnahmen und finanzieller Situation können die Kunden jetzt zwischen drei Mindestschadenshöhen wählen. Liegt der Schaden über dieser Grenze, zahlen wir, liegt er darunter, trägt der Kunde die Kosten. Die Versicherung umfasst auch eine „Haus-zurück-Garantie“. Ist das eigene Heim zerstört, übernehmen wir nicht nur die Kosten für den Neubau zum aktuellen Baupreis und den Architekten, sondern auch für Abbruch und Entsorgung des beschädigten Gebäudes. Die Prämien für diese Absicherung sind vergleichbar mit einer Autoversicherung für einen Mittelklassewagen.

## „Was passiert mit Beschwerden, wenn alles geklärt ist?“

Kritik von Kunden ist wertvoll. Dadurch erfahren wir, was besser werden muss.

Wir nehmen jede Beschwerde von unzufriedenen Kunden sehr ernst. Wir wollen sie schnell, persönlich und verständlich bearbeiten. Doch das ist nicht das einzige Ziel. Beschwerden auch als Chance sehen – diesen Anspruch hat die Einheit „Zentrales Beschwerdemanagement“. Sie steuert, koordiniert und unterstützt ressortübergreifend die Beschwerdebearbeitung und -analyse. Ziel ist es, zu lernen, Fehler abzustellen, Services und Prozesse zu verbessern. Und auch die Verbesserung der Verständlichkeit wird weiter großgeschrieben. Für unsere Versicherten bleibt diese Abteilung praktisch unsichtbar. Das Ergebnis ihrer Arbeit hinter den Kulissen wird jedoch nach und nach für alle spürbar: durch besseren Service und eine höhere Kundenzufriedenheit.

## „Wer hilft bei einer lebensbedrohlichen Erkrankung?“

Wie wir für unsere Kunden Top-Experten finden – und dort Termine beschaffen.

Schlechte Diagnosen überfordern. Die wichtigste Frage lautet dann: Bin ich in den richtigen Händen? Wo sitzen die besten Spezialisten? Bekomme ich dort schnell genug einen Termin? Wir bieten eine Zusatzversicherung an (KombiMed Best Care), die zumindest von diesen Sorgen befreit. Sie garantiert bei bestimmten schweren Erkrankungen die Vermittlung eines Arzttermins bei einem Top-Experten in Deutschland innerhalb von fünf Werktagen. Darüber hinaus wird eine ausführliche Zweitmeinung zur weiteren Behandlung gesichert. Ist eine Operation notwendig, wird der entsprechende Termin bei einem Top-Experten organisiert. Die DKV zahlt auch eine Aufwandspauschale, mit der zum Beispiel bei Bedarf die Anreise zur Sprechstunde finanziert werden kann.



## „ERGO digital: Was bringt das?“

Schnell, zuverlässig, allzeit ansprechbar, bequem: Immer mehr Kunden nutzen die Vorteile der digitalen Welt auch für ihre Versicherungen, Verträge und Anfragen. Ein Überblick über unsere neuesten Ideen für Smartphones, Web und Social Media. Der Nutzen ist immer: mehr Komfort, mehr Nähe, mehr Sicherheit.

ERGO Digital Lab in Berlin

### Innovations-Werkstatt

Was bedeutet die Digitalisierung des Alltags für Versicherte? Und für ERGO? In Berlin erforscht das sogenannte Digital Lab von ERGO diese Fragen. Es ist aus dem Mobile Lab von ERGO Direkt entstanden. Der Standort in der Hauptstadt ist ideal, um sich mit der dort sehr lebendigen und stetig wachsenden Start-up-Szene zu vernetzen und frühzeitig neue Trends und Innovationen zu erkennen. „Wir suchen nach Möglichkeiten, das Leben unserer Kunden einfacher zu machen“, sagt Sebastian Pitzler, Leiter des ERGO Digital Lab. „Zugleich wollen wir ihnen mit neuen Services und neuen Produkten helfen, Risiken besser einzuschätzen, Schäden zu vermeiden, und neue Mehrwerte bieten.“ Hier entstanden schon der digitale Nachlassbegleiter („Sterben 2.0“) sowie die Apps „Zahnplan“ und „Putzhelden“. Mit der einen lassen sich Zahnarztkosten vergleichen, die andere führt Kinder spielerisch ans Zähneputzen heran.

Daten im Netz

### Digitaler Nachlass

Für manche findet bereits das halbe Leben online statt. Das führt zu neuen Problemen im Todesfall – für die Hinterbliebenen. Denn plötzlich müssen all die Nutzerprofile, Fotos in Clouds, E-Mail- und andere Internetkonten und -zugänge verwaltet oder entsorgt werden. Nur wenige Menschen hinterlegen bislang ihre Zugangsdaten so, dass sie später von Angehörigen gefunden und verwendet werden können. Ohne diese löschen einige Anbieter aber die Profile oder Konten von Verstorbenen. Damit sind wichtige und persönliche Daten unwiderruflich weg. Damit das vermieden wird, gibt es den digitalen **nachlassbegleiter.de** mit umfangreichen Checklisten auf **www.ergo.de** und **www.ergodirekt.de**

## Digitale Unterschrift

**Neuer Service bei ERGO Direkt**

Seit September 2014 können Kunden über ERGO Direkt ihre Risikolebensversicherung mittels einer elektronischen Unterschrift komplett im Netz abschließen. Der Kunde gibt seine Daten online ein und beantwortet die Gesundheitsfragen. Danach scannt man einen QR-Code mit einem Smartphone ein. Daraufhin erscheint ein Unterschriftsfeld, auf dem mit dem Finger oder einem speziellen Stift unterschrieben werden kann. Tablets zeigen das Unterschriftsfeld sofort auf dem Bildschirm an. Nach der Überprüfung des Online-Abschlusses liegt die Versicherungspolice innerhalb von drei Tagen im Briefkasten.

Auch Experten sind beeindruckt. Die renommierte Süddeutsche Zeitung und ihr Kooperationspartner Google haben uns für dieses Angebot einen Preis für digitalen Kundenservice verliehen – den „Digitalen Leuchtturm“.

## Kundenfeedback

**Bewertungsplattform für ganz ERGO**

ERGO stellt sich auch online Ihrer Meinung. Wir wollen wissen, was Sie von unseren Angeboten und unserer Arbeit halten – und alle sollen Ihre Einschätzung sehen können.

Mit der Bewertung unserer Vermittler durch Kunden hat ERGO im Versicherungsmarkt einen neuen Weg für mehr Transparenz beschritten. Die Beurteilung von Produkten und Services war erst nur bei ERGO Direkt möglich, jetzt schließt sie auf [www.ergo.de/feedback](http://www.ergo.de/feedback) alle Produkte und Services von ERGO, DKV und D.A.S. ein. Teilnehmen können alle Neukunden bei Erhalt ihrer Policen und alle Altkunden nach finaler Bearbeitung eines Anliegens. So ist sichergestellt, dass nur Menschen mit direkter Erfahrung ihren Eindruck vermitteln.

Wir lassen nicht nur Vermittler, Service und Angebote bewerten, sondern auch unsere Schadenfallbearbeitung. Der unabhängige Bewertungsdienstleister eKomi wertet die Beurteilungen aus. Das garantiert eine ehrliche, objektive Darstellung der Eindrücke. Die Bewertung erfolgt über die im Netz übliche Sterneskala von 0 bis 5. Sobald eine ausreichende Zahl an Urteilen zusammenkommt, veröffentlichen wir sie auf der Homepage der jeweiligen Marke oder Agentur.

## Meine Versicherungen

**Unterlagen und Vorgänge digital verwalten**

Nie mehr Aktenordner suchen müssen: Schon 120.000 unserer Kunden verwalten ihre Versicherungsverträge im Internet. Dazu müssen Sie sich nur mit einer gültigen Versicherungsscheinnummer registrieren. Unter „Meine Versicherungen“ können Sie auf [www.ergo.de](http://www.ergo.de) alle Dokumente von D.A.S., DKV und ERGO einsehen und bearbeiten (für ERGO Direkt: [www.ergodirekt.de](http://www.ergodirekt.de)). Man kann dort Kundendaten, Bankverbindungen oder die Zahlungsweise ändern lassen, Schadenfälle melden oder Rechnungen für Krankenversicherungen einreichen. Das spart Zeit und Nerven – und auch einigen Platz im heimischen Aktschrank.

## Unsere Blogs

**Versicherung von innen**

Wir wollen verständlich und persönlich sein. Aber wir wissen, dass vieles noch kompliziert wirkt. In unseren Blogs zeigen wir, wie wir uns verändern. Und stellen Lesern die Menschen vor, die für sie arbeiten und geben Tipps für den Alltag. Rund um die Uhr, jederzeit abrufbar.

Unter der Adresse [www.erv-blog.de](http://www.erv-blog.de) finden Kunden beispielsweise Neuigkeiten aus der ERV-Notrufzentrale, wertvolle Reise- und Sicherheitstipps oder aktuelle Geschehnisse aus der Reisewelt. Einen Blick hinter die Kulissen bietet [blog.ergo.de](http://blog.ergo.de). ERGO Mitarbeiter und Vermittler bieten einen Einblick in ihren Alltag, geben Tipps und schildern, woran sie gerade arbeiten. Auszubildende erzählen, wie es sich anfühlt, bei ERGO zu lernen. Wir geben Einblicke in unser soziales Engagement. Auch unsere Kritiker kommen zu Wort. Unter [blog.ergodirekt.de](http://blog.ergodirekt.de) werden Mitarbeiter von ERGO Direkt zu Autoren und Ratgebern. Sie bieten praktische Versicherungstipps und so manchen Vorschlag für ein hoffentlich sorgenfreieres Leben.

## Patientenbetreuung

**Smartphones erleichtern Angehörigen den Alltag**

Immer auf dem neuesten Stand sein: Elektronische Sicherheit für Patienten und Angehörige bietet die praktische Pflege-Infoservice-App des miCura-Pflegedienstes (einer DKV Tochter). Die Pflegekräfte der miCura übermitteln die vor Ort gemessenen Werte des Blutdrucks, Blutzuckers, aber auch Infos über das aktuelle Gewicht, den Puls, die Sauerstoffsättigung des Blutes und selbst Insulininjektionen direkt während des Besuchs an das Pflegedienst-Center.

Angehörige können sich den aktuellen Status des Patienten per App auf das Handy schicken lassen oder ihn wahlweise jederzeit selbst abrufen und einsehen. Diese Werte können auch dem behandelnden Arzt zur Verfügung gestellt werden, der damit immer über die Historie und den Verlauf informiert ist. So sind alle relevanten Personen jederzeit mit allen wichtigen Daten versorgt. Das schafft ein Gefühl von Sicherheit für Patienten, Angehörige – aber auch die behandelnden Pfleger und Ärzte.

# Vertrauen



Sebastian Schmieding besichtigt täglich drei bis vier Schäden. Er organisiert und koordiniert Hilfe

## „Wer sind die Kümmerer?“

Bei ERGO arbeiten Menschen, mit denen viele Versicherte nie zu tun haben. Aber wenn sie gebraucht werden – nach einem Sturm, bei einem Unfall, schweren Krankheiten oder bei einer Frage – sind sie voll für unsere Kunden da.

## „Ich bin nach einem Unglück gleich da!“

Sebastian Schmieding ist Soforthelfer. Wenn es gebrannt hat oder das Wasser in der Wohnung steht, sorgt er dafür, dass das Leben trotzdem weitergeht.

„Ich bin der Mann, der ‚aufräumt‘. Wenn es in der Wohnung gebrannt hat, wenn Bäume auf Häuser fallen oder ein Blitz einschlägt, komme ich. Der Kunde meldet sich bei ERGO, der Computer leitet automatisch alle Vorfälle im Bereich Düsseldorf, Essen, Mülheim oder im Duisburger Süden an mich weiter (mit einem Kollegen teile ich mir auch das Ruhrgebiet). Dann geht es sofort los.

Ich besichtige täglich drei oder vier verschiedene Unglücksorte per Auto. Da kommen im Jahr 40.000 bis 45.000 Kilometer zusammen. Vier Tage herumfahren, ein Tag Büroarbeit, so sieht unsere Woche aus. Manchmal ist Schnelligkeit wichtig, um größere Folgeschäden zu vermeiden. Schäden bis zu 100.000 Euro bearbeiten wir eigenverantwortlich. Für die Kunden ist das toll. Im günstigsten Fall spreche ich mit denen einmal alles durch, und dann hören die nichts mehr von uns, bis alles wieder in Ordnung gebracht worden ist oder wir ihnen das Geld überweisen.

Wir bestellen Handwerker und koordinieren die Arbeiten. Will der Kunde das selbst machen, unterstützen wir ihn, prüfen etwa Kostenvoranschläge. Sind mehrere Parteien involviert, etwa in Mehrfamilienhäusern, wird es schnell kompliziert. Da muss man sehr gut organisiert sein, um den Überblick zu behalten. Meistens wickle ich mehrere Fälle gleichzeitig ab. Nach einem Schaden haben die meisten keinen Kopf, um sich mit der nötigen Umsicht und Konzentration um die nächsten Schritte zu kümmern. Deswegen sind die extrem dankbar, wenn tatsächlich einer neben ihnen steht und ihnen hilft. Ganz konkret und nicht am Telefon.

Beim Hochwasser im Osten Deutschlands 2012 hatten viele Menschen auf einen Schlag alles verloren. Da war ich auch im Einsatz. Manche Kunden haben vor Glück geweint, wenn ERGO ihnen ohne Umstände gleich Geld aufs Konto überwiesen hat. Ich kriege heute noch Gänsehaut, wenn ich daran denke.“



Nadine Linnartz vom Kundenservice in Köln. Es gibt wenig Anliegen, die sie nicht bearbeiten kann

## „Ich beantworte Ihnen (fast) jede Frage.“

Wer Probleme mit seiner Versicherung hat oder eine Abrechnung nicht versteht, will sofort jemanden anrufen können und Antworten bekommen. Und zwar möglichst verständlich und freundlich. Dafür sind unsere Experten wie Nadine Linnartz aus dem Kundenservice da.

„Bei mir und meinen Kölner Kollegen landen Kunden, die bei der DKV oder bei der ERGO anrufen. An normalen Tagen nehme ich zwischen 65 und 75 Gespräche entgegen. Das hört sich zunächst viel an, aber manchmal geht es auch nur um eine Adressenänderung. Solche Dinge hat man in einer Minute erledigt. Andere Fragen sind komplizierter, etwa zur Leistungsabrechnung der DKV. Wenn die bei den Versicherten im Briefkasten landen, gibt es oft Redebedarf. Das gleiche gilt für Beitragsanpassungen oder Gesetzesänderungen.

Natürlich achten wir auf die Uhr und Effizienz, aber wenn wir mehr Zeit für eine Erklärung brauchen, nehmen wir uns die. Als Versicherungskauffrau kann ich das meiste gleich erläutern, nur selten muss ich den Kunden an die Fachabteilungen weiterleiten. Das Besondere an meiner Arbeit ist, dass ich den Leuten schnell helfen und ihre Fragen beantworten kann. Das wissen unsere

Kunden sehr zu schätzen. Gerade ältere Menschen sind dankbar, wenn man ihnen alles in einfachen Worten deutlich macht und sie einen Ansprechpartner haben, der zuhört. Das motiviert mich und meine Kollegen. Andere Anrufer sind trotz ernster Fragen lustig und bringen uns zum Lachen. Ab und zu melden sich auch einige, um Dampf abzulassen. Man lernt schnell, das nicht persönlich zu nehmen. Dafür werden wir geschult.

Wir arbeiten in Teams von rund 14 Leuten und decken die Zeit von morgens 7 bis abends 19 Uhr ab. Mein Arbeitsplatz besteht aus einem Telefon mit Headset, einem Bildschirm, einer Tastatur und Büroutensilien wie Stift, Block, Briefumschlägen. Trotz der vielen Anrufe ist es bei uns immer erstaunlich leise. Das ist sehr angenehm. Nach einem anstrengenden Tag mit vielen Gesprächen kann es allerdings schon mal passieren, dass ich mich bei privaten Telefonaten eher kürzer fasse. Das versteht aber jeder.“



Vermittler Dirk Weber aus Sinzig in der Autowerkstatt eines Kunden. Der enge Kontakt ist sein Kapital

## „Ich sehe, was Sie brauchen – und was nicht.“

Der wichtigste Ansprechpartner für jeden Kunden ist sein Vermittler. Menschen wie Dirk Weber schaffen das Vertrauen, das eine Versicherung braucht. Dazu gehört auch, mal von einer Versicherung abzuraten. Und da zu sein, wenn etwas passiert.

„Ich wohne in Sinzig zwischen Köln und Koblenz am Rhein. Unten in meinem Eigenheim habe ich ein Büro, in dem mich auch Kunden besuchen können. Aber in 95 Prozent aller Fälle fahre ich zu ihnen. Mein Hauptaktionsradius beträgt ungefähr 20 Kilometer, aber in Ausnahmefällen fahre ich auch schon mal 300 Kilometer. Morgens um halb neun lege ich los.

Ich verabrede selten Termine über viele Tage im Voraus, das meiste ergibt sich spontan bei den 15 bis 20 hereinkommenden Anrufen von Kunden. Leute melden Schäden oder haben Fragen zu ihrer Kfz-Versicherung, so entstehen Anlässe für persönliche Treffen. Davon habe ich täglich mindestens vier oder fünf.

Der intensive persönliche Kontakt zu meinen Kunden, das Vertrauen, das ich in 27 Jahren aufgebaut habe, das ist mein wichtigstes Kapital. Fair muss man sein, lieber mal auf einen Abschluss verzichten, wenn der nicht wirklich passt. Das merken

sich die Kunden, deswegen empfehlen sie mich weiter. Ich betreibe keine eigene Kundenakquise, trotzdem zeichne ich laufend Neuerträge. So ist das hier in der Region. Als wir unser eigenes Haus bauten, habe ich natürlich alle Handwerksleistungen von Leuten aus dieser Gegend machen lassen.

Weil man sich kennt, ist mein Ziel immer, jeden Kunden rundum abzuschließen. Nicht nur einen Vertrag sollen die bei mir haben, sondern am besten alle, weil das ihr Leben einfacher macht. Und das ihrer Liebsten auch. Wenn einem mal was passiert, sollen seine Frau und seine Kinder sofort wissen, an wen sie sich wenden können: an mich. Das überzeugt. Meine Tage sind lang, oft arbeite ich zehn Stunden und mehr. Dafür mache ich freitags auch mittags Schluss. Wenn es sein muss, nehme ich natürlich auch Termine für den Samstag oder Sonntag an, aber eigentlich beginnt dann mein Wochenende. Das ist mein persönlicher Luxus.“

## „Ich helfe schwer kranken Patienten“

Wer zu Hause künstlich beatmet werden muss, braucht die beste Hilfe. Im Fallmanagement der DKV sorgt die Ärztin Birgit Sent dafür, dass Betroffene sie wirklich auch bekommen.

„Ich bin Fachärztin für Innere Medizin mit Schwerpunkt Lungen- und Bronchialheilkunde. Im Fallmanagement der DKV kümmere ich mich vor allem um Patienten, die nach einem Klinikaufenthalt künstlich beatmet werden müssen. Einige hatten eine Lungenerkrankung, andere können nach einem Schlaganfall oder einer Hirnverletzung nicht mehr selbstständig atmen.“

Die Beatmung über eine Maske oder eine Kanüle im Hals ist eine enorme Belastung für Betroffene und Angehörige. Das überfordert zunächst jeden. Wenn ein solcher Patient nach Hause in die Pflege entlassen werden soll, beraten wir im Team: Welches Beatmungsgerät ist für ihn das beste? Was für eine Pflege passt zu seiner Situation zu Hause? Gibt es noch andere Kliniken, in denen man seinen Zustand verbessern könnte? Kann die dauerhafte Beatmung oder zumindest die Kanüle doch noch vermieden werden? Ziel ist immer, den Patienten ein möglichst selbstständiges Leben zu ermöglichen.

Ich informiere mich bei den Krankenhausärzten über die Details. In Berlin kooperieren wir eng mit der Charité. Deren Spezialisten kümmern sich auch um Patienten im näheren Umland. Normalerweise wird die häusliche Pflege vom Hausarzt betreut, der aber hiermit meist kaum Erfahrung hat. Die Pflege dieser Patienten ist aufwendig. Zwei oder drei Kräfte kümmern sich zu Hause oder in betreuten Wohneinrichtungen rund um die Uhr um einen Kranken. Die Pflegekosten liegen oft über 20.000 Euro im Monat – ohne Medikamente oder technische Hilfsmittel.

Aber manchmal gibt es keine Chance auf Besserung. Dann ist die umfassende Pflege, die von der DKV organisiert wird, die einzige Lösung. Qualitätssicherung ist unser oberstes Gebot, denn es gibt auch in der Pflege schwarze Schafe. Ohne Hilfe von Experten schafft das niemand. Unsere Patienten und ihre Angehörigen sind meist sehr dankbar für unseren Einsatz. Das macht unsere Arbeit so befriedigend.“

Manche Krankheiten überfordern alle: Betroffene, Angehörige, sogar Ärzte. Birgit Sent steht ihnen zur Seite



# „Warum sprechen mich eure Vertreter einfach an?“

Interessante Menschen trifft man überall. Im Bekanntenkreis, im Verein oder unterwegs. Unser Strukturvertrieb ERGO Pro spricht deshalb auch in Alltagssituationen mögliche neue Vertriebspartner an. Wir suchen geeignete Menschen aus allen Lebensbereichen. Damit haben wir sehr gute Erfahrungen gemacht.



Einige Wege bei der Gewinnung neuer Vertriebspartner klingen zunächst ungewöhnlich. Was steckt dahinter? Das wollte Kundenbeirätin und Diplom-Betriebswirtin Kirsten Katz aus der Nähe von Stuttgart wissen

Wir wollen, dass unsere Kunden uns verstehen. Dafür brauchen wir Partner im Verkauf, die ihre Sprache sprechen. Unser Strukturvertrieb ERGO Pro hat deshalb beste Erfahrungen mit Menschen gemacht, die aus den unterschiedlichsten Branchen und Biografien zu uns gestoßen sind.

Wir legen klare Maßstäbe bei der Auswahl an, sind gleichzeitig jedoch sehr flexibel. Ob Bäcker oder Betriebswirt: Wer motiviert ist und Unternehmergeist mitbringt, gern mit Menschen zu tun hat und überzeugen kann, dem geben wir eine Chance. Aber nur, wenn er oder sie unsere Zuverlässigkeitsprüfung besteht. Zu der gehören Auskünfte der Schufa sowie weitere Kontrollen, wie sie jeder Versicherungsvermittler durchlaufen muss. Wir wollen sicher sein, dass unsere Kunden seriös und freundlich angesprochen werden.

Meistens beginnt nach erfolgreichem Abschluss einer Zertifizierungsausbildung eine nebenberufliche Tätigkeit. Die gibt den Interessenten maximale Flexibilität und die Zeit, sich ein realistisches Bild zu machen. Es geht für diese frisch gebacke-

nen Unternehmer immer um zwei Arbeitsschwerpunkte: Sie beraten Kunden und vermitteln Versicherungen. Und sie gewinnen, schulen und leiten neue Geschäftspartner an. Dafür gehen sie auf Menschen zu, die ihnen geeignet erscheinen.

Grundsätzlich sprechen wir interessante Menschen dort an, wo sie uns auffallen. Das kann im Verein sein oder auf der Straße. Meistens aber werden wir von Freunden und Bekannten empfohlen. Wir haben klare Vorgaben, wie wir potenzielle Geschäftspartner gewinnen wollen. Trotzdem gefällt diese Art der Kontaktaufnahme nicht jedem. Wenn wir von Beschwerden hören, reden wir deshalb mit unseren Vertriebspartnern. Im Extremfall trennen wir uns auch von ihnen. Aber das ist wirklich eine Ausnahme. Bundesweit finden wir jährlich Kontakt zu ungefähr 20.000 Menschen, davon besucht rund ein Drittel unser sogenanntes Grundseminar. Das ist eine Veranstaltung, die vor allem der Information dient. Im ganzen Jahr haben wir nur eine kleine zweistellige Zahl von Beschwerden zu verzeichnen.

Die gewonnenen Vermittler können bei uns im Strukturvertrieb ordentlich verdienen, wenn sie erfolgreich sind – als Unternehmer in Beratung und Verkauf und als selbstständige Führungskräfte. Denn sie werden nicht nur für ihre Vermittlungsleistung bezahlt; sie sind auch an der Vermittlungsleistung der Vertriebspartner beteiligt, die sie betreuen. Und bei uns müssen sie – abgesehen von einem Pkw – kein Eigenkapital mitbringen, was sonst in der Regel nötig ist, wenn jemand eine Existenz gründen will.

Entgegen anderslautender Gerüchte gibt es im Strukturvertrieb kein schnelles Geld zu verdienen. Wer das sucht, wird enttäuscht werden – und ist hier auf jeden Fall nicht richtig. Schon während des Grundseminars merken viele, ob dieser Karriereweg für sie wirklich passt. Die Teilnehmer zahlen für das Grundseminar übrigens keine Schulungskosten, sondern nur die eigene Übernachtung mit Bewirtung. Das zeigt uns, ob jemand ernsthaft Interesse an der ERGO Pro hat. Ich finde, das ist legitim. Vor allem, weil alle weiteren Seminare komplett kostenfrei sind.

Wir setzen auf Qualifizierung und Konstanz. Unsere hauptberuflichen Partner sind aktuell im Schnitt 14 Jahre bei ERGO Pro. Das liegt über dem Branchenschnitt. Wir kontrollieren regelmäßig die Qualität unserer Ausbildung und Schulungen. Damit sorgen wir für ein gleichbleibend hohes Beratungsniveau. Und nur das erklärt die hohen Zufriedenheitswerte unserer Kunden, die wir immer wieder messen. Diesen Weg wollen wir weitergehen.



Andreas Lang ist regionaler Vertriebswegemanager der ERGO Pro Organisation in München.



Das beruhigende Gefühl, einen starken Partner an der Seite zu haben, ist unbezahlbar

## „Ihr redet immer von Qualität. Aber was habe ich davon? Das kostet mich doch nur Geld!“

Versicherungen sind ein sensibles Geschäft. Es geht um Vertrauen, Vorsorge, Zuverlässigkeit und Beratung. Die gibt es nicht zum Nulltarif. Aber das ist eine Investition, die sich schnell bezahlt macht – vor allem, wenn es drauf ankommt.

Zuallererst werden Sie kompetent beraten. Guter Rat ist Zeit und Geld wert. Geld, weil unsere Vermittler Ihnen maßgeschneiderte Lösungen empfehlen und auch mal abraten, wenn eine Versicherung nicht zu Ihnen passt. Und Zeit, weil Sie nicht suchen müssen: Bei uns gibt es das, was Sie an Schutz und Vorsorge brauchen. Bequem aus einer Hand. Und auf dem Weg, der Ihnen am liebsten ist: persönlich vor Ort oder am Telefon bei unserem Direktversicherer. Unkomplizierte Produkte können Sie gleich online abschließen.

Wenn Sie dann Kunde bei uns sind, tun wir weiter viel für Sie. Ein Sturmschaden an Ihrem Haus? Einer unserer Soforthelfer steht Ihnen kurzfristig zur Seite und

klärt, was zu tun ist. Sie wollen verreisen und werden krank? Die Kollegen unserer Hotline prüfen, ob die Reise noch zu retten ist. Sie möchten Ihre Verträge gerne online selbst verwalten? Kein Problem, wir machen es möglich. Und vieles mehr.

Am wenigsten greifbar, aber am wichtigsten ist: Sie können sicher sein, dass Sie bei uns gut aufgehoben sind. Und zwar weit über den reinen Versicherungsschutz hinaus. Weil wir Ihnen auch zuhören, wenn Sie einmal unzufrieden sind. Weil Ihr Geld von Profis verwaltet wird – unser Vermögensmanager MEAC zählt zu den großen Investoren in Europa. Und weil wir als große Versicherungsgruppe auf lange Sicht für Sie da sind. So lange, wie Sie uns brauchen.

## „Wer prüft, ob ihr euch immer korrekt verhaltet?“

Wir unterwerfen uns einem Branchenkodex. Und lassen uns extern bewerten.

Wir legen großen Wert auf eine verantwortungsvolle Unternehmensführung. Das nennt man neudeutsch auch Corporate Governance. Dabei geht es um klare Verhaltensregeln für alle Beschäftigten und Vertriebspartner, damit sie immer fair und nachvollziehbar handeln. Sie müssen alle gesetzlichen Vorgaben einhalten, aber auch unsere eigenen strengen Regeln. Das reicht uns aber nicht. Wir sind zusätzlich dem Verhaltenskodex des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb beigetreten. Externe Wirtschaftsprüfer haben im vergangenen Sommer im Rahmen einer Systemprüfung untersucht, ob wir bei der Umsetzung des Kodex mit den festgelegten Grundsätzen und Maßnahmen auf dem richtigen Weg sind. Das ist der Fall. Dieses Jahr lassen wir die Wirksamkeit der Maßnahmen überprüfen.

# Die ERGO Kennzahlen für Kunden

## Werte, an denen Sie uns messen können

Wir wollen fortlaufend besser werden – das sollen unsere Kunden nicht nur spüren, sondern auch nachprüfen können. Deswegen veröffentlichen wir jährliche Kennzahlen. An deren Entwicklung können Sie unsere Fortschritte ablesen. Und woran wir noch arbeiten müssen.

Der für uns wichtigste Wert steht unten in der Liste: Er bildet quasi die Summe unserer Bemühungen. Der sogenannte „NPS“ misst die Weiterempfehlungsbereitschaft unserer Kunden. Mit dieser kompliziert klingenden Kennzahl erfassen wir (und neben uns viele andere Unternehmen in der Branche) die tatsächliche Zufriedenheit unserer Kunden.

Je größer die Kennziffer, desto mehr unserer Kunden sind bereit, uns als Versicherung ihren Freunden und Bekannten zu empfehlen, sollten sich Gespräche einmal um Vorsorge oder Ähnliches drehen. In den vergangenen drei Jahren konnten wir uns kontinuierlich steigern. Jedoch, auch hier wollen wir noch besser werden.

Zwei Bereiche, wo wir deutlich zulegen müssen, sind unsere Reaktionszeiten am Telefon. Und die Zeit, die vergeht, bis Kunden von uns eine Rückmeldung auf Beschwerden erhalten. Mit den vorliegenden Ergebnissen sind wir nicht zufrieden. Und wir arbeiten mit Hochdruck daran, dass hier im nächsten Jahr bessere Werte stehen. Und: Sie werden es überprüfen können!

Erläuterungen zu den Jahren 2012 und 2013 finden Sie in den vorhergehenden Kundenberichten.

1) Die Besuche erfolgten zwischen dem 3. Quartal 2013 und dem 2. Quartal 2014. 2) Der Wert fasst die ersten drei von fünf möglichen Kategorien zusammen. Die Befragung erfolgte zwischen dem 3. Quartal 2013 und dem 2. Quartal 2014. 3) Wert für das Jahr 2014 (1.–4. Quartal) der ERGO Gruppe Deutschland. Wortlaut der Frage an Kunden: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns an einen Freund oder Kollegen aufgrund der Beratungsqualität des Vermittlers/Ansprechpartners weiterempfehlen? Bitte antworten Sie dazu auf einer Skala von 0 (= überhaupt nicht wahrscheinlich) bis 10 (= sehr wahrscheinlich). 4) Anzahl der Befragten: 5.784. 5) Diese Kennzahl wird aktuell auf Relevanz überprüft und eventuell ersetzt. 6) Zahlen sind Durchschnittswerte des jeweiligen Jahres. 7) Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. 8) NPS-Werte beziehen sich auf die ERGO Gruppe in Deutschland. Für die Ermittlung der NPS-Werte –17, –15 und –12 hat ERGO einem Marktforschungsinstitut eine zufällig gezogene Kundenselektion zur Verfügung gestellt, auf deren Basis die telefonischen Kundeninterviews durchgeführt wurden. Der NPS-Wert von –22 wurde durch bevölkerungsrekrutierte Interviews gemessen, die nicht auf einer zur Verfügung gestellten Kundenselektion beruhen.

## Beratung

### Vermittlerbewertungen

Anzahl der Kunden, die von der Möglichkeit Gebrauch machen, ihren Vermittler zu beurteilen

**Bewertung:** Sterne, die Kunden nach einem Vertragsabschluss ihrem Vermittler erteilen

### Mystery-Shopping

Anzahl der Besuche von Testkunden, sogenannten Mystery-Shoppern, bei ERGO Vertriebspartnern

**Beurteilung:** Anteil dieser Testkunden, die ERGO an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen würden

**Zufriedenheit:** Gesamtzufriedenheit der Testkunden mit den Gesprächen

**Beratungsqualität:** Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie uns an einen Freund oder Kollegen aufgrund der Beratungsqualität des Vermittlers/Ansprechpartners weiterempfehlen?<sup>2,3)</sup>

## Kundenservice

### Telefonie

Anzahl der eingehenden Anrufe

**Erreichbarkeit:** Anteil der Anrufer, die einen Mitarbeiter beim ersten Versuch erreichen<sup>5)</sup>

**Reaktionszeit:** Anteil der Anrufe, die wir innerhalb von 20 Sekunden annehmen<sup>5)</sup>

### Schriftliche Bearbeitung<sup>6)</sup> (von Vertragsangelegenheiten)

**Bearbeitungszeit:** Zeit, die wir brauchen, um auf ein Kundenanliegen (erstmalig) zu reagieren

**Bearbeitungseffizienz:** Anteil der Anliegen, die nach dieser Zeit final bearbeitet und somit abgeschlossen sind

### Schriftliche Bearbeitung<sup>6)</sup> (von Schaden- und Leistungsfällen)

**Bearbeitungszeit:** Zeit, die wir brauchen, um auf ein Kundenanliegen (erstmalig) zu reagieren

**Bearbeitungseffizienz:** Anteil der Anliegen, die nach dieser Zeit final bearbeitet und somit abgeschlossen sind

## Beschwerdemanagement

### Top-Beschwerden

Zahl der Kundenbeschwerden, die direkt an einen Vorstand oder den ERGO Kundensprecher adressiert sind oder uns über den Ombudsmann oder die BaFin<sup>7)</sup> erreichen

**Bearbeitungszeit:** Zeit, die wir durchschnittlich brauchen, um eine Top-Beschwerde zu bearbeiten<sup>6)</sup>

**Bearbeitungseffizienz:** Anteil der Anliegen, die innerhalb von 14 Tagen final bearbeitet und somit abgeschlossen sind<sup>6)</sup>

## Weiterempfehlungsbereitschaft

### Net Promoter Score<sup>8)</sup>

Anteil unserer Kunden, die mit unserer Leistung so zufrieden sind, dass sie ERGO an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen würden, ausgedrückt über den NPS

2012

2013

2014

Unser Ziel

Unser Versprechen

<b>n. v.</b>	<b>10.207</b>	<b>23.660</b>		
<b>n. v.</b>	<b>4,94 Sterne</b> (von 5 Sternen)	<b>4,94 Sterne</b> (von 5 Sternen)		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>413</b>	<b>428</b>	<b>480<sup>1)</sup></b>		
<b>70%</b>	<b>76%</b>	<b>76%<sup>2)</sup></b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>77%</b>	<b>81%</b>	<b>81%<sup>2)</sup></b>	<b>85%</b>	Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>n. v.</b>	<b>n. v.</b>	<b>20<sup>4)</sup></b>		

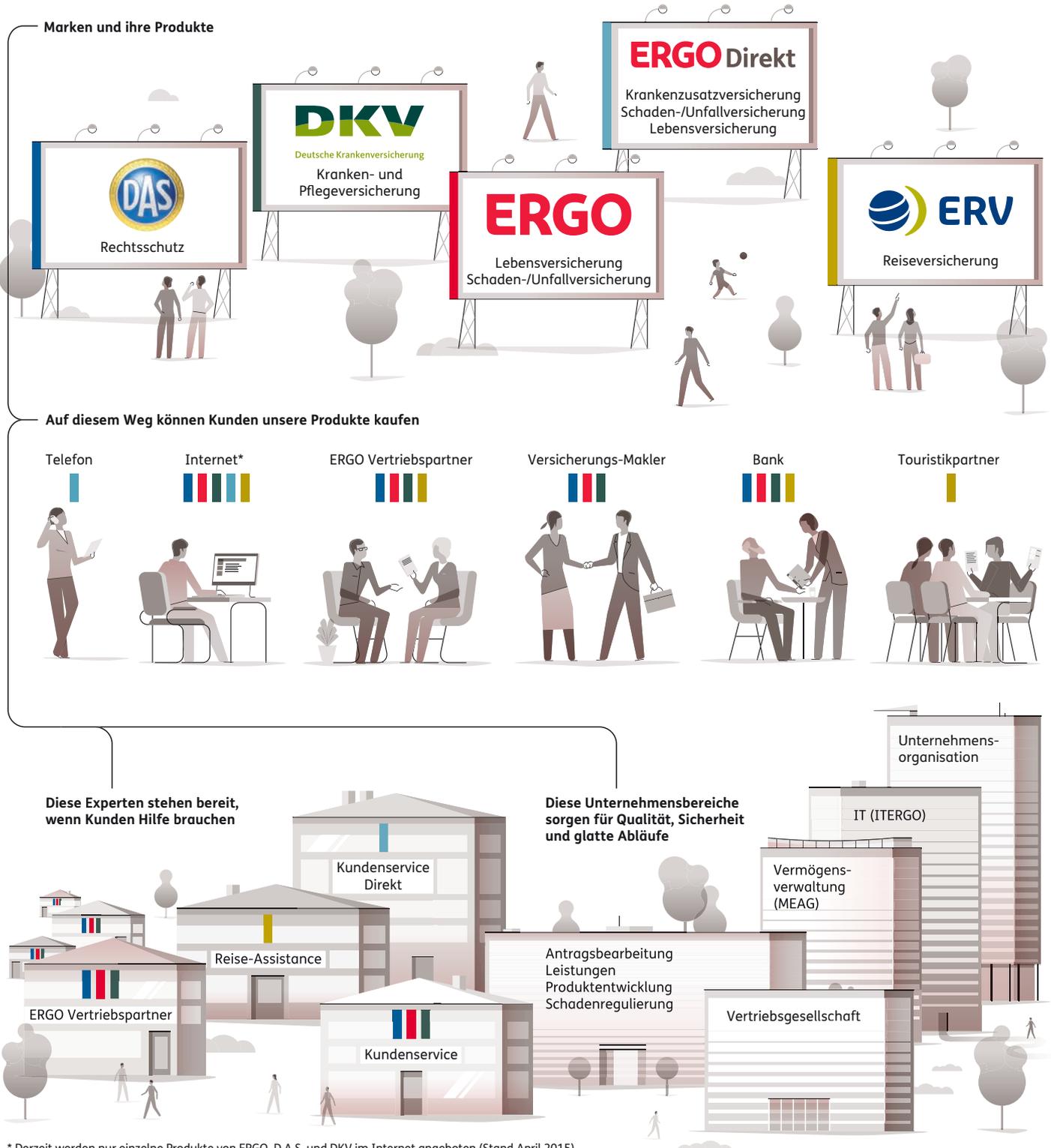
<b>5.092.042</b>	<b>5.157.707</b>	<b>4.940.768</b>		
<b>83%</b>	<b>82%</b>	<b>84%</b>	<b>80%</b>	Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>57%</b>	<b>38%</b>	<b>38%</b>	<b>60%</b>	Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns erheblich verbessern
<b>9,23 Tage</b>	<b>10,59 Tage</b>	<b>7,79 Tage</b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>84,97%</b>	<b>86,37%</b>	<b>87,03%</b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>n. v.</b>	<b>10,67 Tage</b>	<b>10,52 Tage</b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>n. v.</b>	<b>96,49%</b>	<b>96,52%</b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern

<b>6.159</b>	<b>6.145</b>	<b>5.043</b>		
<b>12,2 Tage</b>	<b>12,1 Tage</b>	<b>12,1 Tage</b>		Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns verbessern
<b>79%</b>	<b>72%</b>	<b>70%</b>	<b>95%</b>	Diesen Wert wollen wir halten Hier wollen wir uns erheblich verbessern

<b>-17</b>	<b>-15</b>	<b>-12</b> <b>-22</b>	Wir wollen zu den Top-3-Versicherern nach Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS) der Kunden gehören	<b>Wie misst man Kundenzufriedenheit?</b> Per NPS („Net Promoter Score“) messen Firmen die Weiterempfehlungsbereitschaft ihrer Kunden. Vom Prozentwert der begeisterten Kunden (Promotoren, auch „Empfeher“) wird der Prozentwert der Kritiker abgezogen. Ein Wert von +100 wäre extrem gut, -100 extrem schlecht. Der NPS von ERGO lag 2014 im Schnitt bei -12. Unsere wichtigsten Wettbewerber lagen 2014 im Schnitt bei -8.
------------	------------	--------------------------	--	---

# So arbeiten wir bei ERGO zusammen

Nicht jede unserer Versicherungen kann man über jeden Kanal kaufen. Aber in jedem unserer Produkte steckt unser geballtes Wissen – und die Leidenschaft und Erfahrung unserer Mitarbeiter.



\* Derzeit werden nur einzelne Produkte von ERGO, D.A.S. und DKV im Internet angeboten (Stand April 2015).

# So erreichen Sie uns

Egal, auf welchem Weg Sie mit uns Kontakt aufnehmen möchten:  
Wir freuen uns über Ihren Anruf, Brief oder Ihre E-Mail.

## ERGO

### Versicherungsgruppe AG

Victoriaplatz 2  
40198 Düsseldorf  
Tel 0800 3746-000<sup>1)</sup>  
Tel +49 211 477-7100<sup>2)</sup>  
Fax 0211 477-1500  
kontakt@ergo.de  
www.ergo.com

## Unsere großen Gesellschaften in Deutschland

### ERGO

#### Lebensversicherung AG

Überseering 45  
22297 Hamburg  
Tel 0800 3746-000<sup>1)</sup>  
Fax 040 6376-3302  
Kontaktformular: [www.ergo.de/info](http://www.ergo.de/info)  
[www.ergo.de](http://www.ergo.de)

### ERGO

#### Versicherung AG

Victoriaplatz 1  
40477 Düsseldorf  
Tel 0800 3746-000<sup>1)</sup>  
Fax 01803 123-460<sup>3)</sup>  
Kontaktformular: [www.ergo.de/info](http://www.ergo.de/info)  
[www.ergo.de](http://www.ergo.de)

### ERGO Direkt

#### Versicherungen

Karl-Martell-Straße 60  
90344 Nürnberg  
Tel 0800 666-9000<sup>1)</sup>  
Fax 0800 701-1111<sup>1)</sup>  
beratung@ergodirekt.de  
[www.ergodirekt.de](http://www.ergodirekt.de)

### D.A.S. Deutscher Automobil

#### Schutz Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG

Thomas-Dehler-Straße 2  
81737 München  
Tel 0800 3746-555<sup>1)</sup>  
Fax 089 6275-1650  
kundenservice@das.de  
[www.das.de](http://www.das.de)

### DKV Deutsche

#### Krankenversicherung AG

Aachener Straße 300  
50594 Köln  
Tel 0800 3746-444<sup>1)</sup>  
Fax 01805 78-6000<sup>4)</sup>  
service@dkv.com  
[www.dkv.com](http://www.dkv.com)

### ERV Europäische

#### Reiseversicherung AG

Rosenheimer Straße 116  
81669 München  
Tel 089 4166-1766  
Fax 089 4166-2717  
contact@erv.de  
[www.erv.de](http://www.erv.de)

## Impressum

### Verantwortlich für den Inhalt

Ralf Königs, ERGO Kundensprecher  
Alexander Becker, Leiter ERGO Unternehmens-  
kommunikation

### Redaktion & Konzept

Grauel Publishing GmbH

### Redaktion

Rainer Schmidt

### Gestaltung, Consulting & Produktion

muehlhausmoers corporate communications  
gmbh, Köln, [www.muehlhausmoers.com](http://www.muehlhausmoers.com)

### Art Direction

Sabine Schiemann, Christiane von Bonin

### Bildredaktion

Stefan Hirsch

### Projektleitung

Sabine Mende, ERGO  
Elke Abels, muehlhausmoers

### Fotos

Julian Baumann (S. 4, 12–14, 28, 38), Andreas  
Fechner (S. 4, 22, 34–35, 37), Stefan Hirsch (S. 5,  
20, 32–33), Daniel Hofer (Titel, S. 5, 8–11, 16, 21,  
29, 36), Sigrid Olsson/Plainpicture (S. 6), Christian  
Reimann/dpa (S. 5, 24–25), Matthias Ritzmann/  
Corbis (S. 39), Wolfgang Steche/Visum (S. 31)

### Infografiken

Klaas Neumann, Golden Section Graphics

### Illustration

André Gottschalk (Porträts)

### Lithografie

purpur GmbH, Köln

### Druck

Gotteswinter Aumaier GmbH, München

ERGO legt Wert auf Nachhaltigkeit. Auch der ERGO  
Kundenbericht ist zu 100% auf Altpapier gedruckt.



ClimatePartner<sup>®</sup>  
klimaneutral

Druck | ID: 53116-1502-1003

© ERGO Versicherungsgruppe AG | 40198 Düsseldorf |  
April 2015

1) Gebührenfrei innerhalb Deutschlands. 2) Aus dem Ausland. 3) 9 ct/Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/Min. 4) 14 ct/Min. aus dem dt. Festnetz; Mobilfunkhöchstpreis: 42 ct/Min.

