

Bilanzpressekonferenz

ARAG Holding SE

Statement Dr. Dr. h. c. Paul-Otto Faßbender und Dr. Renko Dirksen

Düsseldorf, den 13.05.2020

(Es gilt das gesprochene Wort)

Guten Morgen meine Damen und Herren,

im Namen des Vorstandes begrüße ich Sie alle sehr herzlich zur Bilanzvorlage des ARAG Konzerns – diesmal unter deutlich geänderten Rahmenbedingungen. Umso mehr freuen wir uns, dass Sie sich in diese Telefonkonferenz eingewählt haben. Zugleich finde ich es aber auch ausgesprochen schade, dass wir Sie nicht persönlich als unsere Gäste hier bei uns begrüßen können.

Die Besprechung von Jahresabschlüssen ist immer ein Blick in die Vergangenheit. Diesmal erscheint es aber eher wie ein Blick in eine ferne Epoche. Wir alle leben in einem Krisenmodus, privat wie beruflich. Auch wenn wir in Deutschland möglicherweise glimpflicher davon zu kommen scheinen, sind die Veränderungen sehr deutlich spürbar. Natürlich werden wir darauf eingehen, wie die ARAG von den Auswirkungen der COVID-19-Krise betroffen ist, die uns noch eine nicht kalkulierbare Zeit begleiten werden. Dabei geht es darum, wie wir auf diese Situation reagieren und das steigende Bedürfnis unserer Kunden nach mehr Sicherheit erfüllen.

Wenden wir uns zunächst künftigen und bereits vollzogen Personalthemen zu. Wie bereits erläutert, werde ich planmäßig am 3. Juli 2020 mein Mandat als Vorstandsvorsitzender der ARAG SE auslaufen lassen. Auch wenn die COVID-19-Krise viele Planungen durchkreuzt hat, sehe ich keine Veranlassung, von unserem Fahrplan abzuweichen. Ganz im Gegenteil: Die sehr gute, schnelle und überzeugende Reaktion unseres Vorstandsteams auf die mit vielen Unsicherheiten verbundene Krise hat mich darin gestärkt, dass wir die richtigen Weichenstellungen vorgenommen haben. Dies hat der Aufsichtsrat der ARAG SE nochmals bekräftigt, indem er im April eine neue Geschäftsverteilung verabschiedet hat. Dr. Renko Dirksen als künftiger Sprecher des Vorstandes wird ab Anfang Juli die Verantwortung für die Bereiche Asset Management, Konzernentwicklung/Betriebsorganisation, Recht/Compliance sowie Konzernkommunikation/Marketing übernehmen. Die Bereiche Human Resources und Revision werden in ein neues Vorstandsressort unter der Leitung von Dr. Werenfried Wendler überführt. Herr Dr. Wendler gehört seit vielen Jahren zum Führungsteam der ARAG SE und leitet unter anderem seit 2002 den Bereich Human Resources.

Ich selbst strebe an, in den Aufsichtsrat der ARAG SE einzurücken und werde mich dort auch zur Wahl des Aufsichtsratsvorsitzenden stellen. Unabhängig davon behalte ich mein Mandat als Vorstandsvorsitzender der ARAG Holding SE.

Kommen wir zurück zur Geschäftsentwicklung des ARAG Konzerns: Das Unternehmen blickt auf das erfolgreichste Geschäftsjahr seines Bestehens zurück. Wir haben die bereits sehr gute Entwicklung der Vorjahre nochmals klar verbessern können. Die ARAG ist nachhaltig erfolgreich aufgestellt. Auch der Start in 2020 verlief ausgesprochen gut und erneut besser als geplant. Der COVID-19-Krise begegnen wir daher aus einer wirklich starken Position heraus. Der exogene Schock auf den Kapitalmärkten im März trifft natürlich auch einen Sach- und Krankenversicherer, aber sicherlich nicht in dem Umfang wie einen Lebensversicherer. Unsere strategischen Weichenstellungen zahlen sich jetzt besonders aus.

I. **Geschäftsentwicklung**

ARAG Konzern mit bislang bestem Geschäftsjahr in seiner Geschichte

Halten wir zum abgelaufenen Geschäftsjahr folgende Punkte fest:

- Der ARAG Konzern wuchs im Versicherungsgeschäft stark um 6,6 Prozent
- In Deutschland lag das Beitragsplus bei 4,7 Prozent und damit deutlich über dem Marktschnitt
- Wir bauten unsere Kundebasis in Deutschland per Saldo um 4 Prozent aus
- Das gesamte internationale Geschäft steigerte seine Einnahmen signifikant um mehr als 9 Prozent
- Das Online-Geschäft zeigte erneut einen spürbaren Kundenzuwachs und lieferte 11 Prozent mehr Kundschaft über diesen Vertriebsweg
- Auch beim Ergebnis zeigte sich die ARAG von ihrer besten Seite. Das Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit verbesserte sich um 70 Prozent
- Durch die sehr gute Ertragslage haben wir das Eigenkapital des Konzerns deutlich um 14 Prozent auf 558,1 Millionen € gesteigert

Die ARAG blieb im Berichtsjahr auf ihrem sehr dynamischen und positiven Erfolgskurs. Wir können an dieser Stelle leider nicht die Vielzahl der guten Nachrichten aus dem Konzern darstellen. Wir sind aber davon überzeugt, dass die Kennzahlen auch so eine sehr deutliche Sprache sprechen.

Insgesamt erzielte der Konzern Bruttobeitragseinnahmen von 1,76 Milliarden € gegenüber 1,65 Milliarden € im Vorjahr. Das entspricht einem Zuwachs von 110 Millionen € oder 6,6 Prozent. Damit hat die ARAG den Beitragsverlust durch den Verkauf des Lebensversicherungsgeschäftes bereits mehr als kompensiert – und das ein Jahr früher als geplant. Alle Einheiten national wie international trugen zu diesem Wachstum bei und sorgten für ein Plus auf breiter Front. Auf dem sehr umkämpften deutschen Markt lagen die Beitragseinnahmen erstmals in der Geschichte des Unternehmens über der Marke von 1 Milliarde €. Die Einnahmen

legten hier von 981 Millionen auf 1,02 Milliarden € zu. In Deutschland ist die Zahl unserer Kunden saldiert um 83.000 auf 2,22 Millionen gestiegen. Damit wächst der Kundenbestand auf unserem Heimatmarkt seit Jahren kontinuierlich. Bei unserem kleinen hausinternen Beitrags-Wettbewerb zwischen dem deutschen und dem internationalen Geschäft hatten in 2019 die internationalen Einheiten die Nase klar vorn. Hier verzeichneten wir ein Beitragsplus mit 9,5 Prozent – von 672,6 Millionen € auf 736,5 Millionen €. National und international betreuen wir 8 Millionen Policien (Vorjahr 7,1 Millionen).

Die Entwicklung des Konzerns in 2019 war herausragend. Mit Blick auf unser heutiges Gesprächsformat möchte ich an dieser Stelle auf die gewohnte ausführliche Betrachtung der Konzernsegmente verzichten. Schlaglichtartig können wir festhalten, dass unser Rechtsschutzsegment als größte Einheit um 8,1 Prozent gewachsen ist. In Deutschland kommen wir auf ein Beitragsplus von sehr guten 5,3 Prozent; international von knapp 10 Prozent. Das Krankenversicherungssegment hat durch seine hochmoderne, neue Produktfamilie an Vollversicherungen zum Ende des Jahres einen sehr starken Produktionsanstieg verzeichnet. Die Beiträge der ARAG Kranken stiegen um 5,2 Prozent. Im Kompositgeschäft verzeichneten wir ein Beitragsplus von 3,4 Prozent.

ARAG bleibt in der Versicherungstechnik stark aufgestellt und erzielt historische Bestmarke beim Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit

Nicht nur auf der Beitragsseite lief es für die ARAG im Berichtsjahr richtig rund. Auch bei den Ergebnissen zeigte sich das Unternehmen in einer sehr guten Form. Trotz der deutlichen Ausweitung unseres Geschäftsvolumens zeigt das versicherungstechnische Ergebnis mit 98,5 Millionen € erneut ein Zehnjahreshoch und lag mit + 1,1 Prozent leicht über dem schon sehr guten Vorjahr (97,4 Millionen €). Analog veränderte sich die Combined Ratio nur marginal. Sie lag bei 88,7 Prozent nach 88,6 Prozent im Vorjahr und ist in Anbetracht unserer hohen Wachstumsraten auf einem sehr guten Niveau.

Im Berichtsjahr ist der Schadenaufwand spürbar angestiegen. Wir haben insgesamt 936,5 Millionen € für unsere Kunden ausbezahlt. Das ist ein Zuwachs von 7,5 Prozent gegenüber dem Vorjahr. Die wesentliche Ursache dafür sind die deutlichen Mehraufwendungen für die Abwicklung von Fällen aus dem Diesel-Skandal sowie gestiegene Aufwendungen in der Krankenversicherung. Die Schadenquote im Konzern veränderte sich durch das starke Wachstum aber nur unwesentlich von 53,1 Prozent auf 53,3 Prozent.

Durch das dynamische Wachstum erhöhten sich die Aufwendungen für den Versicherungsbetrieb um 6,1 Prozent auf 618,3 Millionen €. Insgesamt sank die Kostenquote aber leicht von 35,5 Prozent auf 35,3 Prozent.

Im Gegensatz zum Vorjahr hat sich das Kapitalanlageergebnis durch die günstige Marktentwicklung in 2019 nahezu verdoppelt. Es belief sich auf 157 Millionen € nach 81,1 Millionen € im Vorjahr. Das entspricht einem Plus von 93,4 Prozent.

Unter dem Strich erzielte der ARAG Konzern ein sehr hohes Ergebnis der normalen Geschäftstätigkeit von 120 Millionen €, was einer Verbesserung um 70,7 Prozent entspricht. Mit einem Jahresüberschuss von 77,5 Millionen € nach Steuern erreichte die ARAG das beste Ergebnis ihrer Geschichte.

Mit Blick auf die laufende öffentliche Diskussion erlaube ich mir den Hinweis, dass die ARAG trotz dieses Rekordergebnisses die Dividende auf dem Niveau der Vorjahre belässt. Wir schütten wie 2019 10 Millionen € aus und belassen die Gewinne sonst im Unternehmen.

Vor mehr als 20 Jahren war mein Erwerb der Anteilsmehrheit an der ARAG ein Experiment mit ungewissem Ausgang. Heute zeigt sich ein völlig anderes Bild. An jeder Faser unserer Bilanz lässt sich ablesen: Wir haben unser Geschäft im Griff. Das Unternehmen entwickelt sich dynamisch, ist sehr solvent und verdient nachhaltig gut. Das ist der Verdienst unserer sehr leistungsfähigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich voll mit dem Unternehmen und seinen Zielen identifizieren. Darauf sind Eigentümer und Unternehmensleitung stolz und dafür sind wir dankbar. Durch diesen engen Zusammenhalt und unsere geschlossene Mannschaftsleistung haben wir alle gemeinsam eine unternehmerische Erfolgsstory geschrieben.

Am Beginn der neuen Dekade steht der ARAG Konzern weiterhin positiv „unter Strom“, auch wenn die COVID-19-Krise unsere Jahresplanungen für 2020 klar durchkreuzt hat. Der Vorstand ist aber fest davon überzeugt, dass die ARAG nicht zuletzt aufgrund ihrer hohen Leistungsfähigkeit und exzellenten Unternehmenskultur diesen Schock gut bewältigen wird. Dabei stehen die sich wandelnden Bedürfnisse unserer Kunden und der Gesundheitsschutz unserer Belegschaft ganz klar im Mittelpunkt. Dazu gebe ich das Wort an Herrn Dr. Dirksen, der uns einen Überblick über die aktuellen Entwicklungen geben wird:

II. **Ausblick:**

Dr. Renko Dirksen

ARAG zeigt sich robust. Umfangreiche Digitalisierung erlaubt nahtlose Umstellung

Vielen Dank Herr Dr. Faßbender,
wie so vieles lässt sich auch unser Geschäft im Jahr 2020 in die Zeit vor und in die Zeit nach Corona einteilen. Lassen Sie mich chronologisch mit der Zeit vor der Pandemie starten: wir sind sehr gut in das neue Jahr gestartet. Wir waren richtig „unter Strom“. Unsere Beitragseinnahmen stiegen im 1. Quartal um satte 6,5 Prozent auf 530 Millionen € (Vorjahr: 497 Millionen €). In Deutschland wuchsen die Einnahmen um 5,3 Prozent. Der deutsche Rechtsschutz lag mit sehr guten 5,5 Prozent im Plus. Das Krankenversicherungsgeschäft legte mit 7,8 Prozent stark zu. Auch international lief es erneut hervorragend. Hier wuchsen wir erneut um gut 9 Prozent.

Dann kam COVID-19. Die Entwicklung auf den Finanzmärkten kennen Sie. Selbstverständlich registrieren auch wir die Verwerfungen an den Kapitalmärkten in unserem Kapitalanlagebestand und sind heute einmal mehr froh über unsere konservative Ausrichtung. Eine Prognose für den weiteren Geschäftsverlauf bis Ende des Jahres können wir selbstverständlich nicht abgeben. Für eine seriöse Einschätzung ist der Zeitpunkt auch eindeutig noch zu früh. Unser Beitragsziel von 1,84 Milliarden € für 2020 wird nicht zu erreichen sein. Wir sind jedoch zuversichtlich, dass wir das Beitragsniveau im Jahr 2020 insgesamt stabil halten können. Ein erneutes Rekordjahr kann niemand ernsthaft von 2020 erwarten.

Klar ist für uns, dass die COVID-19-Krise der ultimative Test für die digitale Leistungsfähigkeit eines Versicherers ist. Zuvor ließ sich die digitale Leistungsfähigkeit immer gut behaupten – überprüfbar war das kaum. Die ARAG konnte sich beweisen und hat es getan. Unsere umfangreichen Investitionen in die Digitalisierung des Konzerns im Rahmen des ARAG Smart Insurer Programms haben sich ausgezahlt. Alleine dadurch, dass wir in 2019 alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Laptops ausgerüstet hatten, waren die Voraussetzungen für einen schnellen und reibungslosen Umzug ins Home Office bei uns besonders gut. Während viele Versicherer ihre Belegschaften motivieren mussten, in die Büros zu kommen, um das Geschäft am Laufen zu halten, haben wir ohne lange Testphase alle Teams nach Hause geschickt. Der Betrieb läuft seither problemlos – und das bei einem deutlich gesteigerten Service-Bedarf unserer Kunden, vor allem im Rechtsschutz. Beinahe unsere gesamte Belegschaft (95 Prozent) erledigt ihre Arbeit für die Kunden von zu Hause aus. Ebenso profitieren wir davon, dass wir in 2019 die gesamte Ausschließlichkeitsorganisation auf einen vollständig digitalen Verkaufsprozess geschwenkt haben. Dieser Prozess läuft auch über Teams-Besprechungen mit dem Kunden ohne Medienbruch weiter. In diesen Tagen führen wir zumindest Teile der Belegschaft wieder zurück in die Büros.

Auch unsere internationale Aufstellung hat uns bei dem Management der Krise geholfen. Durch unsere Niederlassung in Norditalien wussten wir zeitnah, welche Welle auf uns zurollt. Die Kollegen in Italien konnten uns unmittelbar mit Informationen, Eindrücken und Erfahrungen versorgen. Hier zahlte sich einmal mehr unsere Unternehmenskultur aus, die stark auf den internationalen Wissensaustausch setzt. Alle Einheiten im Konzern sehen sich den gleichen Problemen gegenüber. Die Corona-Welle bewegte sich in unterschiedlicher Geschwindigkeit über den Erdball, so dass die Kolleginnen und Kollegen unmittelbar von den Erfahrungen der anderen lernen konnten. Entsprechend schnell haben wir für den gesamten Konzern reagiert.

Aktuell sehen wir auch, dass der Bedarf an rechtlicher Orientierung bei unseren Kunden stark ansteigt. Das ist gut so und hier haben wir unsere Angebote für Kunden und auch Nicht-Kunden in wenigen Tagen deutlich erweitert. Die Kontaktaufnahme zu unseren Services – egal ob online oder offline – legte allein beim Arbeitsrecht um 75 Prozent zu. In anderen Rechtsbereichen lag die Steigerung bei mehr als 50 Prozent. Anders ausgedrückt: Unsere Produkte werden gebraucht und genutzt. Es kann uns nichts Besseres passieren, als von den Kunden

die Chance zu bekommen, sie jetzt von unserer Leistungsfähigkeit zu überzeugen. Aus diesem Grund bieten wir in Deutschland seit Anfang April auch für jeden Bürger eine kostenlose telefonische Beratung durch Anwälte an. Die Kosten für nicht-versicherte Verbraucher übernehmen wir komplett. Neben diesem Service haben wir zusätzliche Beratungs-Bots programmiert, damit die Verbraucher auch auf diesem Weg Hilfestellungen finden können.

Sie sehen: Wir haben uns schnell den Umständen angepasst und sind für unsere Kunden da. Damit möchte ich ohne weitere Überleitung auf die Handlungsagenda zu sprechen kommen, wenn sich Herr Dr. Faßbender Anfang Juli zurückzieht. Das Hauptaugenmerk des Vorstandes wird zunächst darauf liegen, den Konzern durch die Krise zu steuern. Dabei sind wir stolz auf unsere Belegschaft, die das Geschäft unter diesen widrigen Umständen aktiv weiterentwickelt. In jeder Krise steckt auch immer eine Chance.

Einige Dinge liegen auf der Hand: Das Unternehmen läuft aktuell national wie international hocheffizient ohne die klassische Präsenzarbeit im Büro. Hieraus ergeben sich neue Ideen für Arbeitsmodelle, die möglicherweise viel näher an den Bedürfnissen der Belegschaft liegen und damit unsere Attraktivität als Arbeitgeber sowie die Leistungsfähigkeit für unsere Kunden weiter verbessern werden. In jedem Fall sind die Erfahrungen, die wir jetzt sammeln, sehr wertvoll für uns.

Die vergangenen Wochen beweisen zudem, was wir schon lange wissen: Kaum ein anderes Versicherungsprodukt ist so hervorragend für Service- und Beratungsleistungen geeignet wie der Rechtsschutz. Durch die Digitalisierung vereinfacht sich der Zugang zum Recht für die Verbraucher deutlich. Das eröffnet für unser Geschäftsmodell neue Chancen. Wir können die gesamte Wertschöpfungskette von der ersten rechtlichen Orientierung über die anwaltliche Beratung bis hin zur konkreten Rechtsdurchsetzung durch eine Versicherungslösung anbieten und leisten genau das bereits heute. Zugleich ist es durchaus mühsam, dabei den richtigen Weg zu finden. Den Stein der Weisen hat bislang noch keiner gefunden. Das gilt nicht nur für uns, sondern auch für alle anderen Mitspieler.

Das Vorstandsteam der ARAG ist davon überzeugt, dass aktuell nicht der richtige Zeitpunkt ist, um große Zukunftsvisionen auszurollen. Alles, was dazu bis Mitte März gültig war, hätte heute keinen Bestand mehr und alles, was heute interessant erscheint, wird im August völlig überholt sein. Auf diese Achterbahnhaltung werden wir den Konzern nicht schicken. Wir wissen schlicht nicht, welche heutigen Veränderungen von Dauer sein werden. Wenn es eine kleine Richtschnur für den ARAG Konzern in den kommenden Monaten gibt, dann, dass es sich auszahlt, in die Qualität der Prozesse, in die konsequente Digitalisierung und in die Unternehmenskultur zu investieren.

Ohne den Erfolgskurs der vergangenen Jahre wäre der Konzern nicht so robust aufgestellt. Die ARAG ist ein Unternehmen im Aufbruch. Internationalisierung und Digitalisierung haben in den vergangenen Jahren das Unternehmen gestärkt und

Potenzziale geweckt. Wir verfügen über eine belastbare, sehr erfahrene und hoch motivierte Mannschaft, auf die sich unsere Kunden verlassen können. Dies alles gilt es nun durch die Krise zu führen, ohne die Einsatzfreude der ARAG zu schmälern. Wir werden in 2020 Kunden verlieren und ein deutlich schlechteres Ergebnis sehen; das wird die ARAG aufgrund ihrer robusten Aufstellung meistern. Sie wird es aber vor allem meistern, weil das Unternehmen in ganz besonderer Weise von seinem ARAG Spirit getragen wird, der sich die Erfolge der vergangenen Jahre nicht so schnell aus der Hand nehmen lässt. Daher bin ich für dieses Jahr insgesamt zuversichtlich. Unsere Aufstellung und unser Geschäftsmodell sind richtig, belastbar und zukunftssicher.

Damit will ich meine Ausführungen beenden und das Gespräch wieder an Herrn Dr. Faßbender zurückgeben.

Vielen Dank Herr Dr. Dirksen,

ich möchte das Statement nicht unnötig in die Länge ziehen. Aus meiner Sicht gibt es dem nichts hinzuzufügen. Es ist wirklich schade, dass ich mich nicht persönlich von Ihnen aus meiner Funktion bei der ARAG SE verabschieden kann. Es ist jetzt nicht meine Aufgabe, die unternehmerische Entwicklung des ARAG Konzerns seit 2000 zu bewerten. Das müssen andere tun. Sie alle haben mich in den vergangenen 20 Jahren kritisch und fair begleitet. Dafür bin ich Ihnen dankbar. Es ist mir dabei immer ein Anliegen gewesen, Sie in Ihrer Rolle als wichtige Ansprechpartner und Multiplikatoren gewissenhaft zu würdigen. Medienarbeit ist keine Kür; sie ist Pflicht. Nur so ist es gelungen, die Reputation der ARAG vom Underdog der Branche zu einem anerkannt erfolgreichen Mitspieler im Markt aufzubauen. Dafür waren mir die Diskussionen mit Ihnen wichtig. In der Funktion des Vorsitzenden der ARAG Holding SE bin ich nicht aus der Welt und darauf freue ich mich.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!