



Pressemitteilung

99 Prozent der Kunden würden Wertgarantie weiterempfehlen Serviceleistungen bei TÜV-Befragung mit der Durchschnittsnote 1,48 ausgezeichnet

Hannover, 19.01.2022: Rund 55.000 Anrufe gehen monatlich beim Wertgarantie-Kundenservice ein. „Unser Team ist erster Ansprechpartner, das Sprachrohr vom und zum Kunden. Bei unserer Arbeit geht es darum, die Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden zu erfahren und sie zufriedenzustellen“, verdeutlicht Sebastian Scholta, Abteilungsleiter Kundenservice. „Wir bieten einen richtig guten Service, eine komplette Betreuung von A bis Z“, sagt er selbstbewusst. Das bestätigt auch der TÜV Rheinland: Die Kunden des Spezialversicherers haben die Serviceleistungen bei einer aktuellen TÜV-Befragung mit der Note 1,48 bewertet.

Der TÜV Rheinland hatte im November 2021 mit einer repräsentativen Umfrage die Kunden aus Österreich und Deutschland um ihre Meinung zum Wertgarantie-Kundenservice gebeten. Im Gesamtergebnis bestätigten die Befragten erneut die hervorragenden Leistungen aus den Vorjahren: Rund 97 Prozent sind mit dem Kundenservice „sehr zufrieden“ bzw. „zufrieden“. Und nahezu 99 Prozent der Kunden würden Wertgarantie „bestimmt“ oder „wahrscheinlich“ Freunden oder Bekannten weiterempfehlen. Mit der Durchschnittsnote von 1,48 hat es Wertgarantie wieder geschafft, sich im Vorjahrsvergleich zu verbessern.

„Das Ergebnis ist natürlich super und freut uns! Wir tun, was zu tun ist und haben dabei richtig Spaß, einfach weil wir es gerne machen. Wir wollen unseren Kundinnen und Kunden weiterhelfen, wir wollen Lösungen entwickeln“, verrät Kundenservice-Abteilungsleiter Sebastian Scholta. „Jeder unserer Mitarbeitenden kennt das gesamte Portfolio, das Wertgarantie anbietet, mit den dazu gehörigen Abläufen und Prozessen – vom Antrag bis hin zur Schadenabwicklung.“

Dass die Zufriedenheit der gemeinsamen Kunden auch bei der Schadenabwicklung im Fachhandel vor Ort höchste Qualitätsansprüche erfüllt, wurde ebenfalls wieder bestätigt: 96 Prozent der Befragten waren mit der Abwicklung im Fachgeschäft „zufrieden“ bzw. „sehr



zufrieden“. Im Vordergrund der aktuellen TÜV-Befragung zur Kundenzufriedenheit standen darüber hinaus die fachliche Kompetenz, das Engagement und die Freundlichkeit der Mitarbeiter von Wertgarantie. Zu den Serviceleistungen des Spezialversicherers gehören auch digitale Angebote wie das Wertgarantie-Kundenportal. Adressänderungen zum Beispiel können von den Kunden selber im Portal vorgenommen werden, dafür müssen sie nicht mehr anrufen, erklärt Sebastian Scholta: „Mit dem Chat haben die Kunden eine zusätzliche Plattform, die gut angenommen wird – oftmals ersetzt dieser Austausch das Telefonat.“ Rückblickend hat sich beim Kundenservice in vergangenen Jahren viel verändert, fasst er zusammen: „Wir beantworten nicht nur Telefonate, wir bieten einen Live-Chat, antworten auf Facebook und Instagram und haben unser Kundenportal weiterentwickelt und optimiert. Das Know-how im Team ist riesig und wir nutzen es, um gemeinsam voranzukommen.“

Zeichen: 2.844

Ansprechpartner für die Medien:

Ulrike Braungardt | Abteilungsleiterin Unternehmenskommunikation | Tel: 0049 511 71280-128 | E-Mail: u.braungardt@wertgarantie.com

Marc Höppner | Manager Public Relations | Tel: 0049 511 71280-556 | E-Mail: m.hoepfner@wertgarantie.com

Wertgarantie ist der Fachhandelspartner Nr.1 im Bereich Garantie-Dienstleistung und Versicherung für Haushalts- und Konsumelektronik, Fahrräder, E-Bikes und E-Scooter sowie Smart Home-Anlagen, Hörgeräte und Hausleitungen. Seit 1963 bietet das zur Wertgarantie Group zählende Unternehmen Garantie-Lösungen über die gesetzliche Gewährleistung hinaus. Kunden finden Wertgarantie-Produkte vor allem im mittelständischen Fachhandel. Weitere Partner des Spezialversicherers sind Verbundgruppen, Hersteller, Werkskundendienste und Dienstleistungsunternehmen. Rund 930 Mitarbeiter sind in der Wertgarantie Group tätig, der Bestand der Gruppe zählt aktuell rund 7 Millionen Kunden.

2020 wurde Wertgarantie erneut von Deutschland Test in der Studie „Deutschlands wertvollste Unternehmen“ in der Kategorie Versicherungen ausgezeichnet. Das Qualitätsurteil lautete „Ökologisch, ökonomisch & sozial wertvoll“. Vom Deutschen Finanz-Service Institut (DFSI) erhielt Wertgarantie 2021 zum vierten Mal in Folge die Auszeichnungen „Beste Elektronikversicherung“ und „Beste Smartphoneversicherung“. Die Redaktionen des Magazins CHIP und des Portals E-Fahrer.com haben den Komplettschutz für E-Bikes/Pedelecs mit dem „Besten Leistungsumfang“ ausgezeichnet.

www.wertgarantie.com