

## Die AXA-ARAG erhält ein "sehr gut" von der Ombudsstelle /

Das exzellente Ergebnis von 8 Beschwerdefällen (Jan.-Mai 2013) zeigt, dass die Kunden der AXA-ARAG mit dem Produkt und Service zufrieden sind und im Verhältnis zur Konkurrenz wenig Reklamationen bei der Ombudsstelle einreichen.

Die Stiftung "Ombudsman der Privatversicherung und der Suva" bezeichnet die Zusammenarbeit mit der AXA-ARAG anlässlich der Jahresbesprechung Ende Mai als stets angenehm, professionell und konstruktiv.

Unabhängig von der Statistik äussert sich der Ombudsman, Herr RA lic.iur. Martin Lorenzon, wie folgt: "Bei den Dossiers, die mir von Versicherten der AXA-ARAG unterbreitet worden sind, konnte ich einen überdurchschnittlich hohen Qualitätsstandard feststellen. Dieser gute Eindruck hat sich auch im Rahmen verschiedener Telefonate bestätigt, welche ich in den letzten Jahren mit Mitarbeitenden Ihres Unternehmens führen konnte."

Die AXA-ARAG ist Marktführer – auch im Produkt und in der Schadenerledigung.

Die neuste Statistik der Ombudsstelle zeigt auf, dass die Anzahl der bei der Ombudsstelle eingegangenen Beschwerdefälle gegen die AXA-ARG im Vergleich zur Konkurrenz gering sind. In den ersten fünf Monaten wurden der Ombudsstelle insgesamt 8 Fälle gemeldet, welche die AXA-ARAG betrafen. Im Vergleich zum Vorjahr waren es im 2012, in der gleichen Zeitperiode, insgesamt 13 Fälle. Die gemeldeten Fälle bezogen sich auf vertragliche Angelegenheiten, Prämienanpassungen, Versicherungsleistungen/Schadenerledigungen und Diverses wie Unzufriedenheit mit dem externen Anwalt. Keine der 8 Reklamationen, welche die AXA-ARAG betrafen, führte zu einer Intervention des Ombudsman bei der AXA-ARAG. Eine solche erfolgt nur, wenn der Ombudsmann eine Reklamation als berechtigt erachtet.

Die Stiftung "Ombudsman der Privatversicherung und der Suva" wurde am 2. Juni 1972 durch den Schweizerischen Versicherungsverband SVV in Form einer Stiftung ins Leben gerufen. Unterschiedliche Einschätzungen in Bezug auf den Inhalt einer Versicherungspolice, den Deckungsumfang, die Schadenhöhe, das Selbst- oder Drittverschulden sind nur einige Probleme, die zu Unstimmigkeiten mit einer Versicherungsgesellschaft führen können. Versicherte können in solchen Situationen die Hilfe einer Ombudsstelle in Anspruch nehmen, die versicherungsrechtliche Fragen beantwortet und lösungsorientiert in Konfliktsituationen vermittelt. Die Ombudsstelle übernimmt die Aufgabe in der Vermittlung, sie können keine richterliche oder schiedsrichterliche Funktion übernehmen und keine der Parteien verbindlich zu einem bestimmten Verhalten oder einer Leistung zwingen.

### Weitere Informationen

- [Stiftung](#) "Ombudsman der Privatversicherung und der Suva"
- Zusammenfassung des [Jahresberichts 2012](#) der Stiftung
- [AXA-ARAG.ch](http://www.AXA-ARAG.ch)