Lagebericht für das Geschäftsjahr 2025

1. Geschäftsverlauf, Geschäftsergebnis und Lage des Unternehmens

1.1. Geschäfts- und Rahmenbedingungen

Die Europ Assistance Group wurde 1963 gegründet und ist Pionier_in des Assistance-Konzepts. In unserer Einsatzzentrale beraten und helfen wir - 24 Stunden am Tag und 365 Tage im Jahr - und greifen dafür auf ein weltweites Netzwerk von 750.000 Partnerunternehmen zurück.

In den letzten fünfundzwanzig Jahren haben wir uns in Österreich darauf fokussiert, den Anforderungen unserer Kunden gerecht zu werden und ihnen mit Assistance-Services von höchster Qualität zu helfen. Unser Anspruch ist es, eine Leader Position in allen Bereichen einzunehmen, in denen wir uns am Wettbewerb beteiligen. Heute halten wir in Form von Europ Assistance Österreich als Qualitäts-Service-Provider diese führende Position in unseren Tätigkeitsbereichen. Der Erfolg von Europ Assistance Österreich stützt sich auf Lösungen, die wir dank der Erfahrung im Umgang mit Notfällen, aber auch in Alltagssituationen über die Jahre erworben haben. Wir haben im Laufe der letzten 25 Jahre Gelegenheit gehabt, ein Partnernetzwerk zu bilden, attraktive Dienstleistungsangebote zu erarbeiten und eine operative Plattform mit höchsten Qualitätsstandards einzurichten. Ferner gewährleisten wir eine proaktive, verständnisvolle und professionelle Fall-Begleitung mit unseren Teams, die von einer wirksamen Logistik und ausgefeilten Informationssystemen unterstützt werden.

Europ Assistance Österreich gehört zu den Unternehmen der Europ Assistance-Gruppe mit sehr gutem und nachhaltigem Wachstum und Profitabilität. Wir gelten in Österreich als **DIE Assistance-Experten**, ein offensichtlicher Vorteil bei Gesprächen mit unseren Kunden über die Zukunft ihrer Assistance-Leistungen. Diese Errungenschaft ist das Ergebnis unserer Philosophie, Kunden mit innovativen Produkten dabei zu unterstützen, in der heutigen schnelllebigen Versicherungs- und Wettbewerbslandschaft mit ständig neuen Herausforderungen erfolgreich zu sein.

1.2. Erläuterungen zur Vermögens-, Finanz- und Ertragslage anhand von Leistungsindikatoren

Die Gesellschaft definiert den Jahresüberschuss als den wesentlichen Leistungsindikator.

Vermögenslage und Finanzlage

Der Rückgang der Forderungen (EUR 5,5 Mio.) um rund EUR 2,74 Mio. im Vergleich zum Vorjahr (EUR 8,2 Mio.) resultiert wesentlich aus der Umgliederung von EUR 2,0 Mio in die noch nicht abrechenbaren Leistungen, dem Cashpooling innerhalb der Gruppe (EUR 1,2 Mio.) und aus den Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen.

Vermögenslage

Die Eigenmittelquote, berechnet als das Verhältnis von Eigenkapital zu Gesamtkapital beläuft sich im Berichtsjahr auf 31,4% (Vorjahr: 48,11%).

Finanzlage

Die fiktive Schuldentilgungsdauer, berechnet aus Fremdkapital abzüglich flüssiger Mittel dividiert durch den Cashflow beträgt 6,4 Jahre (VJ: 1,5 Jahre). Die Gesellschaft legt dabei als Cashflow jenen Mittelüberschuss auslaufender Geschäftstätigkeit zugrunde, der sich aus der Erhöhung des Jahresüberschusses um Abschreibungen auf Anlagevermögen und die Erhöhung der Abfertigungsrückstellungen und vermindert um den Gewinn aus dem Abgang vom Anlagevermögen ergibt. Daraus resultiert, dass diese Kennzahl gemäß § 24 URG jedenfalls eingehalten ist.

Ertragslage

Die Umsatzrentabilität wird wie folgt berechnet: Jahresüberschuss in Beziehung zum Umsatz, dies ergibt für das Berichtsjahr 3,76% (Vorjahr: 13,21%). Das EBIT beträgt im Berichtsjahr EUR 763 905,74 (Vorjahr: TEUR 2.567), diese Kennzahl hat sich auf Grund der nachstehend erläuterten Einflussfaktoren um rund TEUR 1.803 reduziert.

Umsatzerlöse

Die Umsatzerlöse in Höhe von EUR 14.366.353,29 (Vorjahr: TEUR 15 426) für die vier Sparten (Reise, Automotive, Gesundheit und Haus & Familie) haben sich im Vergleich zum Vorjahr verringert, was insbesondere auf den Verlust eines Großkunden zurückzuführen ist.

Sonstige betriebliche Erträge

In den sonstigen betrieblichen Erträgen werden Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen ausgewiesen.

Personalaufwand

Der Personalaufwand ist um TEUR 262 auf EUR 7,999 Mio. gestiegen. Im Wesentlichen resultiert diese Steigerung aus den jährlichen kollektivvertraglichen Anpassungen von Gehältern.

1.3. Forschung und Entwicklung

Es wurden keine Forschungs- und Entwicklungstätigkeiten entfaltet.

1.4. Zweigniederlassung

Die Gesellschaft besitzt keine Zweigniederlassung.

2. Risikobericht und Ausblick

2.1. Voraussichtliche Entwicklung des Unternehmens

In den vergangenen Geschäftsjahren wurde durch die gezielte Akquise von Neukunden in der Versicherungsbranche sowie durch die konsequente Umsetzung vereinbarter Indexanpassungen eine solide Grundlage für eine nachhaltige Umsatzentwicklung der Gesellschaft geschaffen. Ein besonderer Schwerpunkt lag hierbei auf der Teilnahme an Ausschreibungen von Versicherungsunternehmen. Auch in den kommenden Jahren ist mit einzelnen Ausschreibungen zu rechnen, an denen sich die Gesellschaft weiterhin aktiv beteiligen wird. Zunehmend rückt jedoch die Ausweitung der betreuten Sparten innerhalb bestehender Versicherungspartnerschaften (Upselling) sowie die konsequente Fortführung einer erstklassigen Kundenbetreuung in den Fokus der Vertriebsaktivitäten.
Neben der Pflege langfristiger und stabiler Geschäftsbeziehungen sowie einer intensiven Kommunikation mit den Partnern gewinnt die technologische Weiterentwicklung kontinuierlich an strategischer Bedeutung. Nach der erfolgreichen Einführung der digitalen Roadside Assistance (DRSA) bei dem größten Kunden konnte dieses Leistungsmerkmal als zentraler Bestandteil des Produktportfolios etabliert werden und wird schrittweise auf weitere Partner ausgerollt. Darüber hinaus wurde im Dezember mit SCALA eine neue digital vernetzte und international skalierbare Plattform implementiert. Die Entwicklungsperspektiven des Assistance-Geschäfts werden weiterhin als positiv eingeschätzt, wenngleich im Versicherungsmarkt eine erhöhte Preissensibilität auf Kundenseite festzustellen ist.
Die Vertriebsschwerpunkte der Gesellschaft liegen unverändert im Bereich innovativer Home-, IT- und Cyber-Assistance-Lösungen für Bestands- und Neukunden. Ergänzend dazu sind gezielte Produkterweiterungen im Segment Auto sowie im Bereich Travel/Health vorgesehen.
Im Geschäftsbereich Gesundheit wird der strategische Fokus künftig insbesondere auf den Segmenten Kranken- und Unfallversicherung liegen. In diesem Zusammenhang ist geplant, das Produkt E-Health im Jahr 2026 weiterzuentwickeln und einem erweiterten Kundenkreis zugänglich zu machen.
Die Geschäftsführung ist zuversichtlich, dass die Gesellschaft auf Basis ihrer breiten Produktpalette, eines überzeugenden Serviceversprechens sowie einer leistungsfähigen Vertriebsorganisation ihre Marktposition weiter festigen und zusätzliche Kunden für ihre Assistance-Dienstleistungen gewinnen kann.
Die fortschreitende Globalisierung sowie der anhaltende Digitalisierungsschub der vergangenen Jahre haben die Anforderungen an moderne Assistance-Services nachhaltig erhöht. Vor diesem Hintergrund wurde im Lauf des Jahres 2025 eine umfassende Transformation der IT-Systemlandschaft auf SAP S/4HANA initiiert, deren Abschluss für Ende 2026 vorgesehen ist. Aus dieser Initiative resultieren wesentliche überregionale Synergien auf operativer und funktionaler Ebene mit den Schwestergesellschaften in Deutschland, der Schweiz und Belgien.
Angesichts der weiter zunehmenden Komplexität und des steigenden Digitalisierungsgrades der angebotenen Produkte verfolgt Europ Assistance konsequent das Ziel, die IT-Infrastruktur

und die zugrunde liegende Systemlandschaft laufend an aktuelle technologische sowie sicherheitsrelevante Standards anzupassen.

2.2. Risikobereich Marktumfeld

Im Segment der Versicherungs-kunden steht Europ Assistance in einem intensiven Wettbewerb, insbesondere mit Allianz Partners (AWP P&C S.A.) sowie der call us Assistance International GmbH, die in vergleichbaren Marktsegmenten und Produktbereichen tätig sind. Sämtliche genannten Assistance-Gesellschaften erbringen ihre Dienstleistungen sowohl für Versicherungsgesellschaften innerhalb ihrer jeweiligen Konzernstrukturen als auch für lokale Niederlassungen international tätiger Versicherungsunternehmen. Darüber hinaus ist im Bereich der automobilen Assistance mit dem ÖAMTC ein äußerst starker und marktbestimmender Anbieter präsent.
Im Vergleich zu Allianz Partners konnte Europ Assistance in den vergangenen Jahren eine überdurchschnittlich positive Entwicklung in der Neukundengewinnung verzeichnen. Als weiterer relevanter Wettbewerber im Bereich der medizinischen Assistance, insbesondere bei Rücktransporten aus dem Ausland, ist die Tyrol Air Ambulance zu nennen. Für das Geschäftsjahr 2026 sowie die darauffolgenden Jahre ist mit einer weiter zunehmenden Wettbewerbsintensität zu rechnen, die voraussichtlich mit einem anhaltenden Preisdruck einhergehen wird.
Dem steigenden Preis- und Volumendruck begegnet die Gesellschaft im Servicebereich durch gezielte Effizienzsteigerungsmaßnahmen sowie durch ein konsequentes Bekenntnis zu ihrem Unique Selling Proposition (USP). Dieses basiert insbesondere auf einer hohen Servicequalität, einer ausgeprägten Innovationskraft sowie einer verlässlichen und stabilen Leistungserbringung. Die nachhaltig hohen Kundenzufriedenheitswerte, unter anderem gemessen anhand des Net Promoter Score, bestätigen diesen strategischen Ansatz.
Eine wesentliche Herausforderung der kommenden Jahre besteht in der Erwartung einer zunehmend aggressiven Marktansprache durch die Wettbewerber. Europ Assistance wird dieser Entwicklung mit eigenen Initiativen sowie durch eine weiter intensivierte Zusammenarbeit innerhalb der internationalen Europ Assistance Gruppe begegnen und dadurch ihre operative und strategische Durchsetzungskraft gezielt stärken.
Die Gesellschaft wird auch künftig konsequent an ihrer Strategie festhalten, ihre Kunden mit innovativen Assistance-Dienstleistungen, modernen digitalen Lösungen sowie einer dauerhaft hohen Servicequalität zu bedienen und ihre Marktposition nachhaltig auszubauen.

2.3. Finanzinstrumente und finanzielle Risiken

Die in der Bilanz ausgewiesenen originären Finanzinstrumente sind in das allgemeine Risikomanagement der Gesellschaft eingebunden, welches sich in den angewandten Buchhaltungs- und Bilanzierungsmethoden widerspiegelt. Zu den wesentlichen im Unternehmen eingesetzten originären Finanzinstrumenten zählen insbesondere Guthaben bei Kreditinstituten, Forderungen und Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen sowie Forderungen und Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen. Die angewandten Bilanzierungs- und Bewertungsgrundsätze sind im Anhang zum Jahresabschluss ausführlich erläutert.
Die anhaltend hohe Reisetätigkeit der österreichischen Bevölkerung wirkte sich auch im Geschäftsjahr 2025 positiv auf die wirtschaftliche Entwicklung der Gesellschaft aus. Aufgrund der insgesamt sehr guten Geschäftsentwicklung konnte das Unternehmen sein Wachstum fortsetzen und die definierten Profitabilitätsziele erfolgreich erreichen.

Die Gesellschaft finanziert sich überwiegend aus dem operativen Cashflow. Folglich ist das Unternehmen keinen wesentlichen Liquiditätsrisiken ausgesetzt.

Das Preisänderungsrisiko hat einen unmittelbaren Einfluss auf die wesentlichen Leistungsindikatoren der Gesellschaft. Zur Begrenzung dieses Risikos verfolgt der Konzern einen vorausschauenden Ansatz, indem relevante Marktentwicklungen sowie Änderungen in den Nachfragestrukturen frühzeitig beobachtet, analysiert und berücksichtigt werden. Durch eine wettbewerbsfähige Preisgestaltung soll sowohl die Gewinnung neuer Kunden als auch die nachhaltige Stärkung bestehender Kundenbeziehungen sichergestellt werden.
Aufgrund der mit den Kunden vereinbarten indexierten Preise bzw. Honorare war die Gesellschaft in der Lage, den Auswirkungen des zuletzt erhöhten Inflationsniveaus angemessen zu begegnen.
Darüber hinaus bestehen keine wesentlichen Preisänderungs-, Ausfall-, Liquiditäts- oder Cashflow-Risiken.

Im abgelaufenen Geschäftsjahr wurden keine derivativen Finanzinstrumente eingesetzt.

3. Risikomanagement

Die Gesellschaft verfügt über ein integriertes Risikofrüherkennungs- und Risikomanagementsystem, das darauf ausgerichtet ist, potenzielle Risiken frühzeitig zu identifizieren, angemessen zu bewerten und deren Auswirkungen auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage soweit wie möglich zu begrenzen. Ziel dieses Systems ist es, sowohl auf Ebene der Gesellschaft als auch im Konzernverbund die Eintrittswahrscheinlichkeit von Verlusten sowie negativer wirtschaftlicher Auswirkungen nachhaltig zu reduzieren. Bei der Ausgestaltung und Anwendung des Risikomanagements orientiert sich die Europ Assistance Gesellschaft m.b.H. an den von der Europ Assistance Gruppe vorgegebenen, genehmigten Konzernrichtlinien.
Die Verantwortung für die Steuerung der wesentlichen Risiken liegt beim Management der Gesellschaft und erfolgt in enger Abstimmung mit der Konzernzentrale. Chancen und Risiken werden in regelmäßigen Abständen analysiert und beurteilt. Das Management stellt dabei eine frühzeitige Risikoerkennung sicher und leitet bei Bedarf entsprechende Maßnahmen ein.
Ergänzend dazu unterliegen die wesentlichen Geschäftsprozesse einer laufenden Überwachung im Rahmen des internen Kontrollsystems, das sowohl durch die Geschäftsleitung der Gesellschaft als auch auf Konzernebene wahrgenommen wird.
Die Geschäftsführung beurteilt das bestehende Risikofrüherkennungs- und Risikomanagementsystem unter Berücksichtigung der Geschäftstätigkeit und Risikolage der Gesellschaft als zweckmäßig, angemessen und wirksam.

Beilage II/6

Wien, den 28. April 2026

Die Geschäftsführung:

gez.:
Dr. Jochen Zöschg

gez.:
Mag. Stefan Zaffalon

gez.:
Mag. Alexandra Hailzl

gez.:
Dipl. Psych. Tilman Buchner

gez.:
Mag. Dr. Christoph Zauner