

DIE VERBREITUNG DES MEDIATIONSGEDANKENS AUS SICHT EINES DIENSTLEISTERS FÜR DIE VERSICHERUNGSWIRTSCHAFT

20.09.2014

Entwicklung der ADR GmbH

Seit 6 Jahren am Markt

Dienstleistung: telefonische Konfliktlösungsunterstützung und Präsenzmediation

Deutschlandweit tätig

45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

Qualität der Mediatoren

Entwicklung des ADR-Marktes

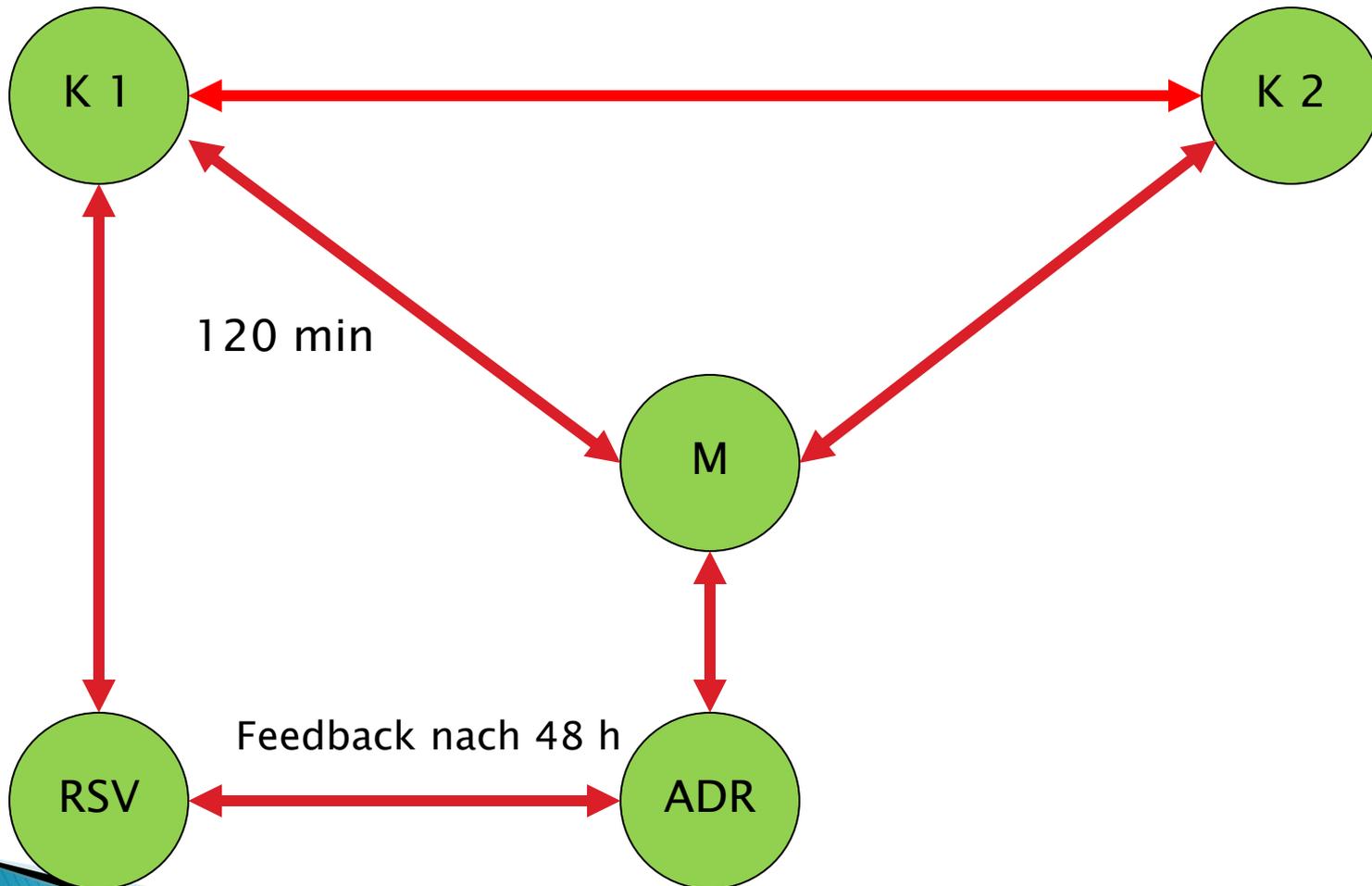
Mehr als 90% der Rechtsschutzversicherungen bieten ADR-Leistungen in ihrem Vertragswerk an

Kundeninitiierte ADR-Dienstleistung

Ca. 60 000 ADR-Fälle im Jahr 2014

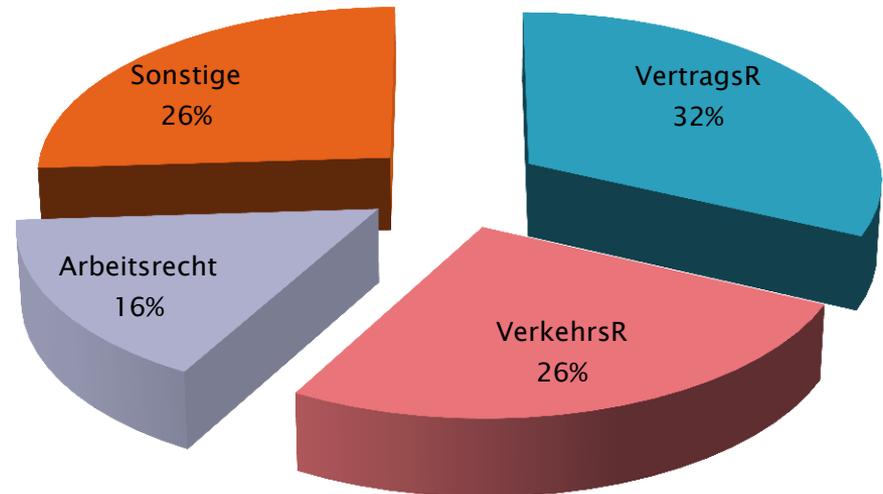
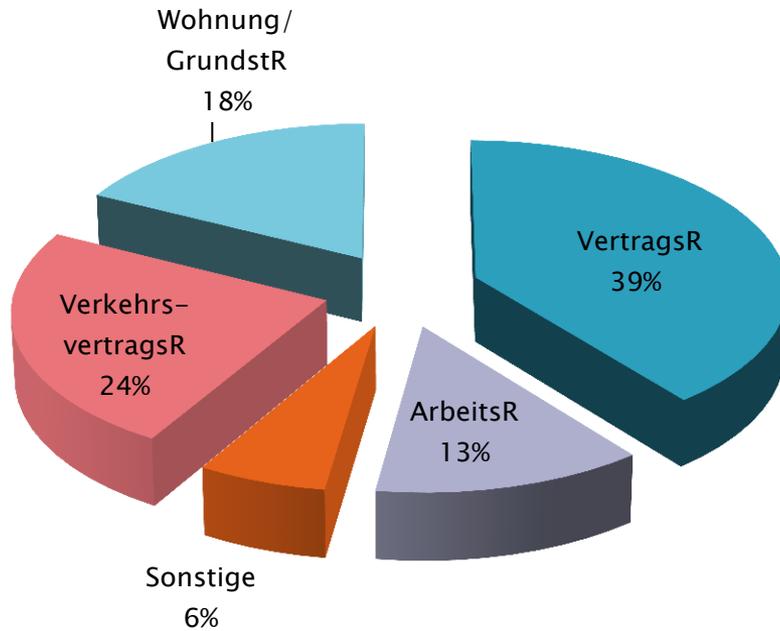
7 Dienstleister

Kommunikationsbeziehungen ADR

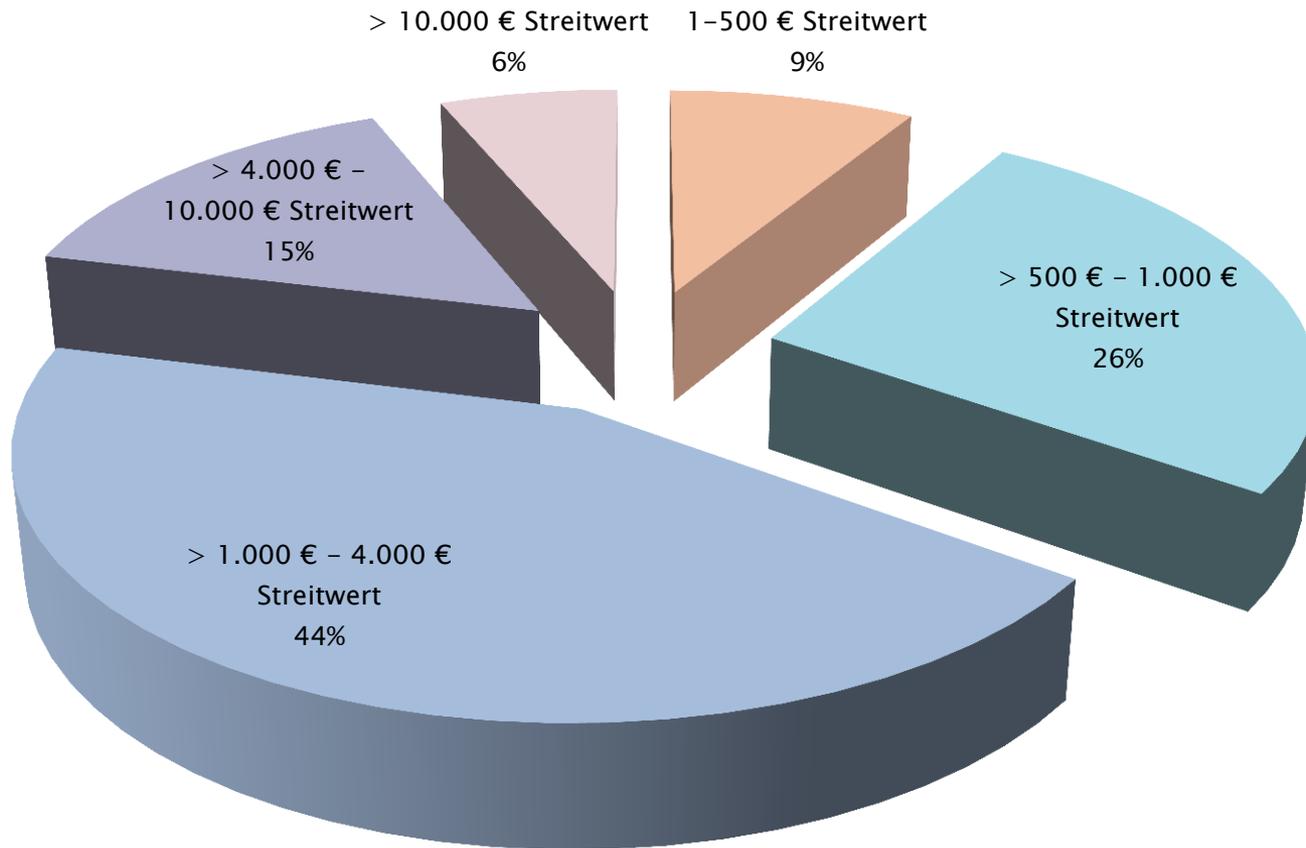


Überblick zu den Leistungsarten in der Mediation – RSVen

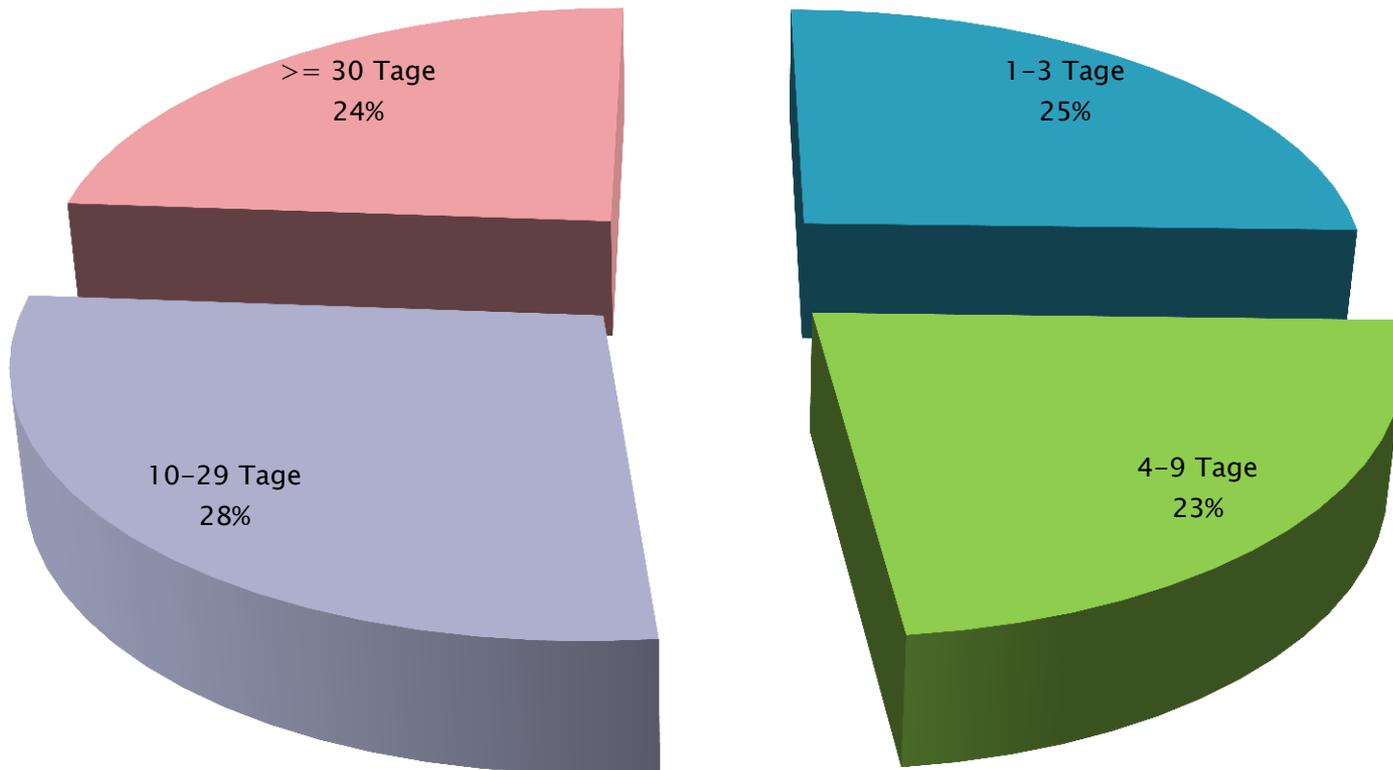
Leistungsarten Streitfälle (GDV, 2012)



Streitwerte



Erledigungsdauer der Konfliktlösungsunterstützung



Durchschnitt: 23,17 Tage

Die „acht Benefits“

kein Streit - sondern Einigung

schnelle Lösung (wenige Tage statt vieler Monate)

kein Risiko: weiterer Rechtsschutz bleibt erhalten

Kontaktperson ist immer Mediator und Rechtsanwalt

kein direkter Kontakt mit dem „Gegner“ erforderlich

keine externen Termine: alles erfolgt telefonisch

keine Öffentlichkeit

keine Selbstbeteiligung

Mehrwert der ADR–Dienstleistung für die Rechtsschutzversicherungen

Erweiterung des Dienstleistungsangebotes

Signifikante Erhöhung der Kundenzufriedenheit

Kürzere Bearbeitungszeiten

Kalkulierbare Kostenstrukturen

Mögliche Nachteile und Gefahren der ADR-Dienstleistung

Eigenverantwortlichkeit

Informiertheit

Beweisbarkeit der Aussagen im telefonischen Verfahren

Abschlussergebnis im telefonischen Verfahren

Fazit einer Kundenbefragung im Auftrag von Rechtsschutzversicherungen

Die Konfliktlösungsunterstützung wird von den Versicherungsnehmern als mindestens gleichwertig zur Einschaltung eines Rechtsanwaltes eingeschätzt.

Die Nutzer der Konfliktlösungsunterstützung schätzen das Verfahren unabhängig vom konkreten Ergebnis als positive Erfahrung.

Fast 2/3 der Befragten hätten anstatt eines Rechtsanwaltes Interesse an einer konsensualen Lösung Ihres Konfliktes gehabt.



Die Versicherungen ändern ihr Angebot als Dienstleister

Die Streitkultur nimmt auf lange Sicht andere Formen an

Zukunft des ADR-Marktes

Verankerung des ADR-Gedankens in unserer Gesellschaft

Kundenorientierte ADR-Dienstleistungen

Medienorientierte ADR-Dienstleistungen

Flexibilität von Anwaltschaft und Mediatoren