

Rechtsschutzversicherung und Mediation

- Überblick -

Thomas Lämmrich
Konfliktmanagement-Kongress
Hannover, 20. September 2014



... Ziel des Entwurfs ist es, die außergerichtliche Konfliktbeilegung und insbesondere die Mediation im Bewusstsein der Bevölkerung und der in der Rechtspflege zu verankern. Um die Streitkultur in Deutschland nachhaltig zu verbessern, stärkt der Entwurf dabei insbesondere die außergerichtliche Mediation.

Gesetzesbegründung des Mediationsgesetzes, Drs. 17/5335 S. 15

Rechtsschutzversicherung (1/2)

Eckpunkte

2013 haben Rechtsschutzversicherer

- 2,3 Mrd. EUR für Rechtsstreitigkeiten geleistet und
- gut 3,7 Mio. Schadenfälle bearbeitet,
- das sind rund 15.000 Schadenfälle pro Arbeitstag.

Quelle: GDV

Rechtsschutzversicherung (2/2)

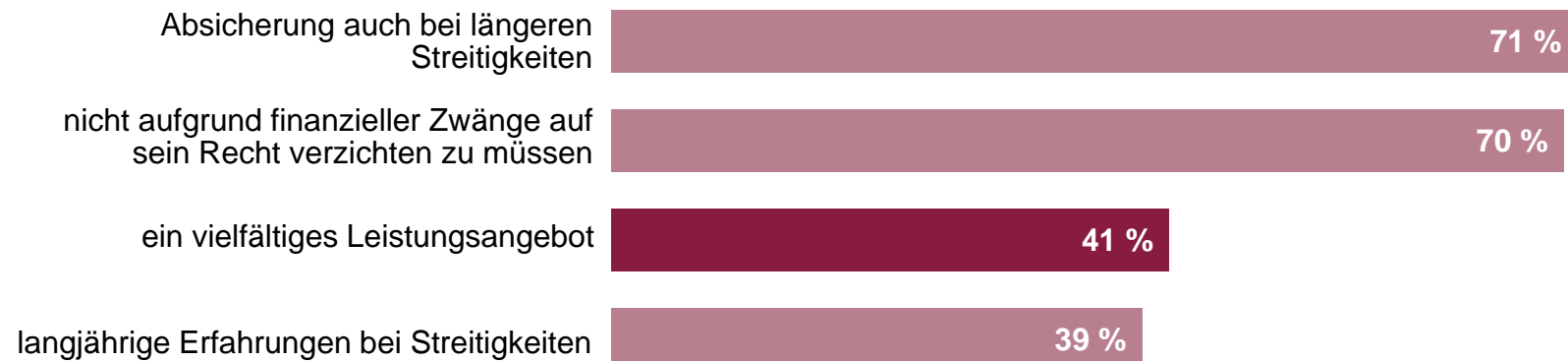
Rolle und Funktion

- Kostenerstatter
- Konfliktmanager, Orientierungsgeber, Lotse
- Zugang zum Recht, Chancengleichheit im Konflikt
 - streitig
 - konsensual (Mediation, sonstige Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung)

Kundenperspektive (1/3)

Kunden erwarten Leistungsvielfalt

Besonders wichtig ist bei einer Rechtsschutzversicherung ...

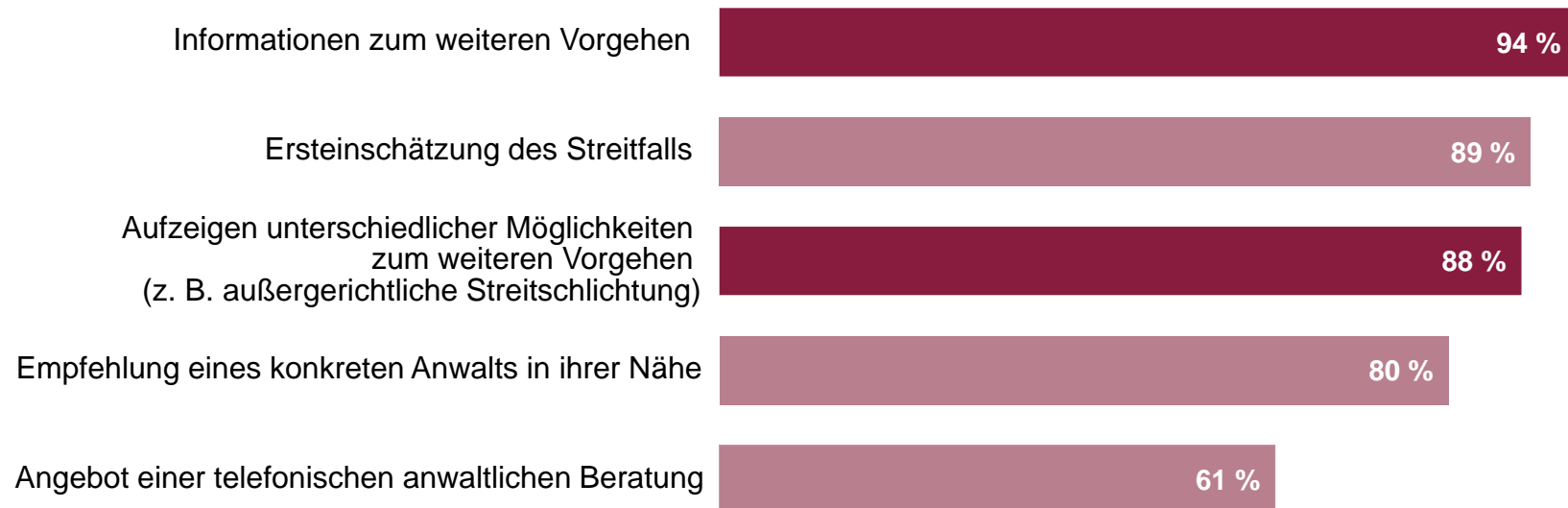


Quelle: forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH 2013
1.002 Interviews

Kundenperspektive (2/3)

Kunden wünschen sich Lotsen im Streitfall

Verbraucher wünschen sich für eine erste Orientierung im Streitfall ...



Quelle: forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH 2013
1.002 Interviews

Kundenperspektive (3/3)

Rechtsschutzversicherung muss der Kundenerwartung folgen



Quelle: IFD Allensbach, Roland Rechtsreport 2010

Mediation und Rechtsschutzversicherung (1/3)

Erweiterung des Leistungsangebots

- Der Kunde erhält ein weiteres Instrument zur Konfliktlösung.
- Er hat Anspruch auf das gesamte versicherte Leistungspaket. Darüber klärt der Versicherer auf!
- Er kann jederzeit eine anwaltliche Unterstützung erhalten.
- Scheitert die Mediation, kann der Kunde seine Rechte anwaltlich, ggf. gerichtlich geltend machen.
- Ein Teil der Versicherer hat das Mediationsangebot auch auf ansonsten nicht versicherte Bereiche ausgeweitet.

Mediation und Rechtsschutzversicherung (2/3)

Verfahrensoffenheit

- **Präsenzmediation:** Leistungsbestandteil bei fast allen Rechtsschutzversicherern, die Nachfrage ist trotz Aufklärung sehr gering

- **Telefonische Mediation** durch wechselseitige Telefonate des Mediators stößt bei den Kunden auf deutlich mehr Interesse:

Schwierigkeiten bei Terminabstimmung und Ortsverschiedenheit entfallen, hierarchische Unterschiede und persönliche Ungleichgewichte werden ausgeglichen, geringere Hürde für die Parteien, emotions- und zeitsparend

Mediation und Rechtsschutzversicherung (3/3)

Nachfrage

- Allenfalls vereinzelt aktive Nachfrage
- Aktive Ansprache beim Kundenkontakt ist erforderlich
- Derzeit noch geringer Anteil gemessen an der Gesamtzahl der Schadenfälle
- Aber: Hohe Wachstumsraten
- Mittelfristig ist davon auszugehen, dass bei gut 10 % der jährlichen Schadenfälle in der Rechtsschutzversicherung eine Mediation stattfinden wird.

Interessenlagen

Win-win-Situation

- Leistungsvielfalt, Qualitätsstandards
- Hohe Kundenzufriedenheit
- Nachhaltige Beendigung von Konflikten
- Stabile Beiträge (Schadenzahlungen bestimmen die Beitragshöhe)

Wenn durch die Mediation der Anstieg der Schadenzahlungen gebremst und das Leistungsangebot zur Zufriedenheit der Kunden erweitert werden kann, ist dies ein mehrfacher Gewinn für beide Seiten: Kunde und Versicherer.