

Rechtsschutzversicherer und Anwälte in einem Boot

Die polemische Diskussion zwischen Anwälten und Versicherern schadet beiden Parteien

Andreas Heinsen

Seit den 90er-Jahren betreiben gut 50 Versicherer das Rechtsschutzgeschäft und erzielten in 2012 Beiträge von über 3,3 Mrd. Euro (+1,4%). Damit zeigt sich die Branche nach +2,6 Prozent in 2011 und einer leichten Entspannung auf der Schadenseite sehr zufrieden. Auf der Vertragsseite und noch mehr auf der Risikoebene sieht es aber ganz anders aus: Stagnation seit 2000. Die Kundenrisiken werden somit seit über einem Jahrzehnt für sehr viel Geld nur von Gesellschaft auf Gesellschaft umgeschauelt, was auch mit dem Maklerbestandsanteil von ca. 30 Prozent im Rechtsschutzgeschäft zu tun hat.

Immer weniger Haushalte mit Rechtsschutz-Police

Die seit Jahren immer wieder prognostizierte Konsolidierung auf der Rechtsschutzanbieterseite ist trotzdem ausgeblieben. Rechtsschutz folgt vielmehr der Konsolidierung der Versicherungsbranche insgesamt, wobei integrierte Konzernlösungen – wie zuletzt bei Deurag und Allrecht – nach dem Muster der Allianz mit Magdeburger und Vereinte das favorisierte Modell zu sein scheint. Die Geschäftsfeldaufgabe des HDI im Rechtsschuttbreitengeschäft wegen zu hoher Investitionskosten für die Neuausrichtung der in Turbulenzen geratenen Rechtsschutztochter und der Verkauf des Bestandes an die Roland hat mit Blick auf die Konzerngröße überrascht. Insbesondere das standardisierte Verkehrs-Rechtsschutzgeschäft sowie der Privat-Rechtsschutz – auch im Belegschafts- und Verbandsgruppenbereich – gelten in der Branche eigentlich als hoch profitabel.

Betrüblich ist die negative Marktanteilsentwicklung der ehemaligen Marktführer D.A.S und Arag, die in 2000 zusammen noch gut 30 Prozent des Marktes auf sich vereinigten. Jetzt drohen sie, unter die 20 Prozent-Grenze zu fallen (S. 12). Besonders wachstumsstark zeigen sich demgegenüber DEVK, LVM, R+V und die zum öffentlichen Lager gehörende Örag, die mit einem Vertragsanbau von 90.000 Stück (+6%) auf über 1,5 Mio. Verträge (Beitrag: 240 Mio. Euro/+5,2%) den auch absolut stärksten Nettozuwachs in 2012 zu verzeichnen hat. Die Vertrags- und damit

die Kundenseite insgesamt ist aber das Problem der Branche. Der Vertragsbestand dümpelt seit zehn Jahren um die 21 Mio. Stück herum. Die Haushaltsabsicherungsquote sinkt kontinuierlich von einst 48 auf jetzt nur noch 42 Prozent.

Auch fünf Millionen mehr zugelassene Kfz seit 2000 konnte die Branche nicht für mehr Verträge und Kunden nutzen. Selbst der ADAC verliert Rechtsschutzverträge, trotz des Einstiegs in das Kfz-Versicherungsgeschäft. Die momentane Ruhe in der Branche hat nun ein Ende. Das 2. Kostenrechtsmodernisierungsgesetz (2. KostRMoG) ist auf den Weg gebracht und wird den Schadenaufwand um 15 bis 20 Prozent nach oben treiben. Kommt dazu noch eine Eintrübung der Konjunktur, dann steigt der Arbeits-Rechtsschutz im Aufwand an und verhagelt die Bilanzen. Erst mit zweijährigem Verzug realisieren sich die Kostensteigerungen über die BAK-Anpassungen in den Beständen und damit auf der Beitragsrechnung der Kunden.

Ob der Markt in der Lage sein wird, den Schadenbedarf durchzusetzen, bleibt abzuwarten. Sicher ist aber, dass es eine deutliche Stornoentwicklung nach oben geben wird, die durch Vertriebsleistung nicht aufgefangen wird. Und besonders ärgerlich: Es kündigen Kunden mit hervorragenden Schadenverläufen, die sich und ihren Vermittlern die berechtigte Frage stellen, wofür brauche ich die teure Rechtsschutz eigentlich?

Hierauf eine kundenorientierte Antwort zu geben, ist die herausfordernde Aufgabe. Wenig hilfreich sind die verschlossenen Augen der Anwaltschaft vor dieser negativen Entwicklung. Die Quote von versicherten Mandaten wird weiter sinken und das bei einer sich weiter entwickelnden Anwaltschwemme von jetzt über 160.000 zugelassenen Rechtsanwälten. Vor zehn Jahren waren es 60.000 Anwälte weniger. Karl Maier von der FH Köln bezeichnete das Verhältnis zwischen Anwaltschaft und Rechtsschutzversicherer auf dem letzten Verkehrsgerichtstag in Goslar als kriegsähnlich, es gehe um einen Verteilungskampf von Rechtsanwälten inner- und außerhalb der Netzwerke der Versicherer. Hoffen wir, dass er als Arbeitskreisleiter übertrieben hat und eine sach-

orientierte Diskussionsebene gefunden werden kann. Die deutsche Anwaltschaft sieht sich durch Partnernetzwerke und Anwalt-Hotlines in der Existenz bedroht. Besonders erbost ist man über Kundenboni bei Einschaltung eines Vertrauensanwaltes des Versicherers. Hier wird der BGH in diesem Sommer entscheiden, ob Selbstbehalts-Rückstufungsverzichte bei freiwilliger und alternativer Wahl einer Partnerkanzlei mit der freien Anwaltswahl des § 127 VVG i.V.m. § 8 RDG zu vereinbaren sind. Wenn ja, dann wird es zu einer weiteren Dynamisierung der Geschäftsmodelle kommen. Regelmäßig wird aber von Anwaltsseite unterschlagen, dass es innovative und geschäftstüchtige Anwälte sind, die sich den Versicherern mit neuen Rechtsservices (Apraxa Anwalts-genossenschaft) anbieten.

Anwaltschaft missachtet Kunden

So ging schon der Kampf der Anwaltschaft gegen die Telefon-Hotlines verloren. Der BGH hat die Zulässigkeit dieses aus Kundensicht hoch attraktiven Rechtsservices mehrfach bestätigt. Anwaltschaft und Rechtsschutz haben sich mit dem stark wachsenden Markt der Rechtsberatungs-Flatrates über das Telefon und Internet (z.B. Deutsche-Anwalts-Hotline) strategisch auseinanderzusetzen. Diverse kommerzielle Anwalts-Suchservices und Rechtsberatungsanbieter haben sich etabliert, die mit Qualitäts-Ratings durch Mandanten gekoppelt werden.

Diese aus dem Reisemarkt oder auch bei den gesetzlichen Krankenkassen bekannte Bewertung von Freiberuflern birgt Gefahren, aufzuhalten ist sie nicht. Die These der Anwaltschaft, dass Rechtsschutz nur mit Kanzleien arbeiten würde, die dies wirtschaftlich nötig hätten und noch gewagter, die bereit wären, aus wirtschaftlicher Abhängigkeit zum Versicherer ihren Mandanten von einer sinnvollen Rechtsverfolgung abzuraten, geht an der Wirklichkeit vorbei. Es sei nur auf den ADAC verwiesen, der ein Netzwerk von über 600 Kanzleien bereithält. Die Qualitätsstandards sind hoch und müssen fortlaufend unter Beweis gestellt werden. Ein Blick zeigt, dass hier sehr erfahrene und etablierte Anwälte empfohlen werden. Und

dies ist die Benchmark für die Branche, wenn man sich als Qualitäts- und Serviceversicherer im Markt positioniert. Rechtsschutzversicherer und Anwaltschaft sitzen in einem Boot im Kampf um mehr rechtsschutzversicherte Kunden und Mandanten, was aktuell in der teilweise polemischen Diskussion und den Positionskämpfen einzelner Anwaltskammern leider völlig ausgeblendet wird.

Rechtsschutz ist ein reiner Verdrängungsmarkt mit sinkender Kundenloyalität. Für DEVK, LVM, R+V und Örag gilt diese Aussage so nicht. Die Örag berichtet, dass von den 200.000 seit 2010 gewonnenen Kunden im Bestand über 75 Prozent vorher keine Rechtsschutzpolice hatten, was mit Blick auf das Schadenpotenzial und die daraus folgende Wettbewerbsfähigkeit ein bedeutender Vorteil ist. Das Problem sind also nicht die unwilligen und unreuen Kunden, die ohne Schadenerlebnis keine 200 und mehr Euro für Rechtsschutz bezahlen wollen, sondern die überholten Geschäftsmodelle der Versicherer, denen die Kunden, und noch wichtiger für die Branche, auch viele Vermittler immer mehr den Rücken zukehren.

Wenn man in die Absatzstatistiken vieler Versicherer schaut, stellt man fest, dass der Rechtsschutzverkauf bei weitem kein Breitengeschäft im Vertrieb ist, sondern von wenigen Vermittlern getragen wird. Wer richtig Erfolg haben will, muss es schaffen, Rechtsschutz auf eine Stufe mit Kfz zu heben, noch besser, die Wertigkeit von Hausrat und Unfall im Vertrieb zu erreichen. Wenig hilfreich sind dann für die Akzeptanz im Vertrieb ein Anwaltskrieg und die Verteufelung von Rechtsschutz durch Anwaltsverbände. Die unveränderte Position der Anwaltschaft, dass sich die Rechtsschutzversicherer allein auf ihre Kostenerstattungsfunktion reduzieren sollen, am besten überhaupt nicht mit ihren Versicherungsnehmern kommunizieren, blendet die Kundensicht und die Zukunftsfähigkeit der Sparte völlig aus.

70 Prozent der Kunden erwarten eine Anwaltsempfehlung

Die Lösung scheint ganz simpel, hat aber massive Auswirkungen auf traditionelle Geschäftsmodelle und Strukturen in den Unternehmen. Fragt man Kunden, was sie für zukünftig 250 und mehr Euro an Prämie von ihrem Rechtsschutzversicherer erwarten, dann steht ganz oben eine faire, unterstützende und kompetente Rechtsschutzfallabwicklung. Die telefonische Erreichbarkeit des Versicherers und schnelle Deckungsentscheidung lösen die höchsten Zufriedenheitswerte auf der Kundenseite und übrigens auch im Vertrieb aus. Eine Anwaltsempfehlung auf Wunsch wird von über 70 Prozent der

Kunden heute erwartet. Hier steigt der qualitative Anspruch mit der Transparenz hinsichtlich der Fachanwaltschaften im Internet aktuell massiv an. Kunden wollen Fachanwälte und daran müssen sich die Versicherer ausrichten, was insbesondere dem Deutschen Anwaltsverein als Vertreter der Einzelkanzleien nachvollziehbar größere Sorgen bereitet, aber nicht mehr aufzuhalten ist. Nicht die Rechtsschutzversicherer sind die Erfinder der für die Kunden kaum noch überschaubaren 20 Fachanwaltschaften, wobei nur ca. 25.000 der 160.000 Anwälte über eine solche Zusatzqualifikation derzeit verfügen.

Rechtsschutz muss ein Convenience-Produkt sein

Noch höhere Zufriedenheitswerte und Akzeptanz erzielt das aktive Angebot einer ersten anwaltlichen Einschätzung des Rechtsproblems des Kunden durch eine telefonische Rechtsberatung. Insbesondere in nicht versicherten Rechtsschutzfällen ist dieses Angebot ein gutes Mittel, um die Enttäuschung des Kunden spürbar abzumildern. Eine Leistung, die heute nicht mehr wegzudenken ist, auch wenn die Anwaltschaft hiergegen massive Werbefeldzüge gestartet hat und die Versicherer neuerdings über Wettbewerbsklagen zu Werbeaussagen im Internet stark verärgert.

Die Kunden lässt dies unberührt, die Nutzungszahlen gehen seit Jahren steil nach oben, sogar Produktlinien allein für die telefonische Rechtsberatung haben sich etabliert. Die Kunden erwarten für ihre kleinen täglichen Rechtsfragen, ob konkret oder auch nur abstrakt, ein Lösungsangebot, ohne sich bei Verwandten, Freunden oder im Internet selbst schlau machen zu müssen. Die Marktforscher erklären uns seit Jahren, dass Kundenbindung und damit nachhaltige Kaufbereitschaft in Rechtsschutz nur dann erzielt werden kann, wenn auch professionelle Kundenkontakte stattfinden und der Produktnutzen aktiv vom Versicherer zum Kunden und nicht zu vergessen, dem Vertrieb transportiert wird. Der Kunde muss sich für den Fall der Fälle mit Rechtsschutz sicher fühlen und das Vertrauen aufbauen, dass er qualifizierte und qualitätsgesicherte Informationen, Auskünfte und Empfehlungen bekommt. Rechtsschutz muss einfach und bequem sein für Kunden und Vermittler – eben eine Convenience-Versicherung.



Andreas Heinsen ist Mitglied des Vorstands der Örag Rechtsschutzversicherung.



 Auch als E-Book erhältlich

D&O-Versicherung und Managerhaftung für Unternehmensleiter und Aufsichtsräte

D&O – Strafrechtsschutz – Arbeitsvertragsschutz – Eine Übersicht für Praktiker

Dr. Joseph Schilling
3. Auflage, 2013, 88 S., DIN A5, kart., 26,- €
ISBN 978-3-6932-933-1

Der Titel bietet eine prägnante Übersicht über die zivilrechtliche und die strafrechtliche Verantwortung von Managern und die Möglichkeiten der versicherungstechnischen Absicherung. Der Autor erläutert in Fragen und Antworten alle wichtigen Aspekte der D&O-Versicherung und weist dabei auf unterschiedliche Ausgestaltungen der am Markt angebotenen Produkte hin.

Ja, ich bestelle _____ Exemplare
Fax 0721 345 09-301

Ich bin stolz darauf, dass Sie mich 0 per E-Mail oder Post über alle Ihre Neuheiten informieren.
Die Zusendung Ihres Journals ist kostenlos.
Unsere Datenverarbeitungsmethoden sind 100% sicher.

