

„Das Anspruchsdenken der Leute ist gestiegen“

Mag. Ingo Kaufmann, seit 01. Juli 2008 Vorstand der D.A.S. Österreichische Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG, spricht über aktuelle Trends in der Rechtsschutzversicherung.



Sehr geehrter Herr Mag. Kaufmann, wie haben Sie die ersten paar Monate in Ihrer neuen Position als D.A.S.-Vorstand erlebt?

Natürlich hätte ich mir wirtschaftlich weniger turbulente Zeiten für meinen Amtsantritt gewünscht. Andererseits muss man die Herausforderung annehmen und als Chance begreifen. Ein großer Vorteil ist es in so einer Situation, das eigene Haus gut zu kennen und auf bewährte Strukturen sowie auf eine stabile Mannschaft vertrauen zu können. Das erleichtert es, anspruchsvolle Aufgaben wie die Einführung einer neuen Produktpalette neben dem Tagesgeschäft zu bewältigen.

Mag. Ingo Kaufmann: Zur Person

Der 1966 geborene Ingo Kaufmann begann seine Karriere bei der D.A.S. Österreichische Allgemeine Rechtsschutz Versicherung AG 1997 als Schadenreferent. Der gelernte Jurist übernahm 1998 die Leitung des „RechtsService Ausland“. Seit 1999 war er für den Bereich „Zentraler RechtsService“ und damit für die Betreuung und Kontrolle aller RechtsService-Büros in Österreich zuständig. Ab 2005 verantwortete er zusätzlich die Leitung der „Telefonischen Rechtsauskunft“. Seit 01. Juli 2008 ist er im Vorstand tätig. Kaufmann fungiert seit Beginn des Jahres auch als stellvertretender Vorsitzender in der VVO-Sektion „Rechtsschutz“.

Für einen Rechtsschutzversicherer sind das spannende Zeiten, welche aktuellen Herausforderungen – Stichwort „Massenschäden“ – beschäftigen Sie in der D.A.S.?

Die Kapitalmarkt- und Finanzkrise hat natürlich auch vor unseren Kunden nicht Halt gemacht und zu einer erheblichen Anzahl von Schadenfällen geführt, die aus gescheiterten Veranlagungsgeschäften resultieren. Komplexe Sachverhalte und verschiedene Anspruchsgegner im In- und Ausland schaffen ein hohes Kostenrisiko, das im Interesse und zum Schutz der Versicherungsnehmer ein koordiniertes und strukturiertes Vorgehen erfordert, z. B. durch das Führen von Musterprozessen.

Nimmt der Bedarf an Rechtsschutzversicherungen zu? Streiten wir Österreicher mehr als früher?

Ganz allgemein ist das Anspruchsdenken der Leute in den letzten Jahren gestiegen. Während die Besinnung auf die eigene Verantwortung zunehmend schwindet, ist man im Umgang mit Schuldzuweisungen deutlich großzügiger geworden.

In Krisenzeiten drohen Arbeitsplatzverlust und Insolvenzen. Wenn Existenzängste die Triebfeder für Auseinandersetzungen sind, verschärfen und häufen sich Konflikte, weil Standpunkte und Ansprüche vehemente, hartnäckiger und kompromissloser verfolgt werden. Das erhöht die Nachfrage und den Bedarf nach Rechtsschutz und schafft einen antizyklischen Charakter des Rechtsschutzversicherungsgeschäftes. Umgekehrt ist es eine besondere Herausforderung, in guten Zeiten die Präven-

tivfunktion einer Rechtsschutzversicherung zu betonen. Wir tun dies verstärkt dadurch, dass wir den Wert unseres umfassenden Beratungsangebotes hervorheben.

Welche Bedeutung hat Ihrer Meinung nach die Mediation für die Versicherungswirtschaft und besonders für die Rechtsschutzversicherung?

Die D.A.S. war der erste Rechtsschutzversicherer in Österreich, der die Mediation in sein Angebot aufgenommen hat, weil wir ganz bewusst außergerichtliche Maßnahmen zur Streitbeilegung fördern wollen. Eine gerichtliche Auseinandersetzung kostet Zeit und Nerven und hinterlässt im Regelfall einen Gewinner und einen Verlierer. Die Mediation hingegen ermöglicht es beiden Seiten, eine gemeinsame Lösung zu erarbeiten und damit ihr Gesicht zu wahren. Sie ist gerade dort anderen Maßnahmen zur Konfliktbeseitigung überlegen, wo unveränderliche Beziehungsstrukturen vorliegen wie zum Beispiel innerhalb der Familie oder unter Nachbarn. Da zunehmend auch der Wert langfristiger Geschäftsbeziehungen geschätzt wird, haben wir seit heuer auch die Wirtschaftsmediation in unsere Produktpalette aufgenommen.

Welches Feedback erhalten Sie von Ihren Kunden dazu?

Eine junge Methode der Streitbeilegung wie die Mediation hat es gegenüber dem klassischen Urteil im Namen der Republik naturgemäß schwer. Diejenigen Kunden allerdings, die sich auf eine Mediation einlassen, sind mit dem Ergebnis ausgesprochen zufrieden.