

VersicherungsJournal.at

Markt & Politik vom 6.9.2010

Was Kunden von der Rechtsschutz-Versicherung erwarten

6.9.2010 – Die meisten Kunden legen im Schadensfall Wert auf ein persönliches Gespräch. Am liebsten ist ihnen, wenn sich ein Streit außergerichtlich lösen lässt. Das geht aus einer beim Forum Alpbach präsentierten Befragung der D.A.S. hervor. Drei Viertel ihrer Kunden sind demnach „sehr“ oder „eher“ mit der Schadensabwicklung zufrieden. Unter den von Maklern betreuten Kunden ist der Anteil der Zufriedenen noch etwas höher. Die Arag wiederum hat in einer Erhebung herausgefunden, dass die Vertriebspartner der Qualität einen höheren Stellenwert einräumen als dem Preis.

69.400 Rechtsschutzfälle sind bei der [D.A.S. Österreichische Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG](#) im Jahr 2009 angefallen. Die Summe des erstrittenen Kapitals beziffert Vorstandsdirektor Akad. Vkmf. Johannes Loinger mit 52 Millionen Euro. Rechnet man die Inkasso-Fälle hinzu, sind es 80 Millionen Euro.

Dieser Betrag habe die D.A.S. „selbst beeindruckt“, sagt Loinger, weil die Gesamt-Jahresprämie etwa 58 Millionen Euro ausmache. „So können wir im ‚Umwegverfahren‘ etwa die Prämieinnahmen zumindest für einen Teil unserer Kunden wieder einspielen.“

Jeder Zweite will persönliches Gespräch

Was erwarten nun die Kunden im Fall des Falles von einer Rechtsschutz-Versicherung? Die D.A.S. befragt dazu seit dem Jahr 2002 im Zweijahresrhythmus zirka 1.000 Personen.

Als Erstreaktion des Rechtsschutz-Versicherers wünschen sich laut aktueller Umfrage 50 Prozent ein persönliches Gespräch. Auch in früheren Befragungen hat eine absolute Mehrheit diese Option als erste Wahl angegeben. 29 Prozent wollen per Telefon kommunizieren, 19 Prozent möchten schriftliche Informationen. Der Rest möchte „keine Vorinformation, eine schriftliche Verständigung genügt“.

Nach Möglichkeit außergerichtliche Streitbeilegung

Nach der Erstreaktion bevorzugen fast zwei Drittel (65 Prozent) eine außergerichtliche Streitbeilegung. Ein Mitarbeiter der Rechtsschutz-Versicherung solle dabei helfen, den eigenen Standpunkt bei der Gegenpartei durchzubringen.

20 Prozent entscheiden sich für die Variante, dass der Versicherer einen vom Kunden selbst gewählten Rechtsanwalt beauftragt. 15 Prozent vertrauen auf einen Anwalt, der vom Rechtsschutz-Versicherer empfohlen wird. Auch diese Werte sind im Jahresvergleich recht stabil.

In Summe etwa drei Viertel mit Abwicklung zufrieden

Mit der „Abwicklung des letzten Schadens“ zeigten sich nach Loingers Angaben 74,1 Prozent „sehr“ oder „eher zufrieden“. Unter den Kunden von Versicherungsmaklern sei die Zufriedenheit mit 81,7 Prozent noch höher ausgefallen.

Mit der Schnelligkeit der ersten Reaktion auf die Schadensmeldung waren 81,4 Prozent aller Kunden zufrieden. Unter jenen, die von Maklern betreut werden, gaben dies 79,2 Prozent an. Die Qualität der Betreuung während der Abwicklung beurteilten 64,7 Prozent wohlwollend (Maklerkunden: 59,6 Prozent).

Die „Korrektheit der fachlichen Auskünfte“ war für 64,6 Prozent positiv, bei den Maklerkunden liegt der Wert bei 62,3 Prozent. „Hier geht es um Übersetzung und Transparenz“, stellt Loinger die Frage in den Raum: „Werden wir immer verstanden?“

„Ein gutes Ergebnis“

Das „Ergebnis der Abwicklung“ finden 65,7 Prozent aller D.A.S.-Kunden sehr oder eher zufriedenstellend. Unter den von Maklern betreuten Kunden war die Zufriedenheit mit 70,7 Prozent etwas höher.

Für Loinger bestätigen die erhobenen Werte, „dass das Angebot grundsätzlich passt“. Er verweist darauf, dass die Rechtsschutz-Versicherer in einer besonderen Position seien: „Wir tragen bei der Beurteilung durch die Kunden die Last, dass der Kunde in Fällen, in denen wir die höchste Leistung erbringen, aber der Gegner Recht bekommt, unzufrieden ist. Schadenunfall-Versicherer tun sich da leichter, wenn sie den Schaden für eine Fensterscheibe ersetzen.“ Dass in Summe rund drei Viertel zufrieden seien, sei „vor diesem Hintergrund ein gutes Ergebnis“.

Provision nicht am wichtigsten

Dr. Gerhard Kalcik, [Vertriebschef bei der Arag Österreich Allgemeine Rechtsschutzversicherungs-AG](#), beleuchtete das Thema Rechtsschutz auf Basis eigener Erhebungen aus der Sicht des Maklers und beschäftigte sich zunächst mit der Frage, welche Kriterien den Vertriebspartnern im Zuge der Kaufentscheidung wichtig sind.

In der Arag selbst war man davon ausgegangen, an erster Stelle würde der Preis stehen, gefolgt von den Leistungsinhalten an zweiter und der Provision an dritter Stelle.

Die Makler selbst nannten die Leistungsinhalte – einschließlich des Preises – am wichtigsten. Schadensabwicklung (inklusive Kulanz) sowie „Spezialistentum“ folgen als zweit- und dritt wichtigstes Kriterium. Die Provision folgt nach „kompetenter Auskunft“ erst an fünfter Stelle.

Qualität vor Preis

In Bezug auf das Verhältnis von Preis und Qualität gingen unternehmensintern 60 Prozent von einem höheren Stellenwert des Preises aus, die Makler räumten jedoch mit 62 Prozent der Qualität Vorrang ein.

„Es war ein Aha-Effekt für uns, dass die Qualität viel wichtiger ist als der Preis“, kommentiert Kalcik das Resultat. „Die Erkenntnis für mich ist, dass der Rechtsschutz-Markt zunehmend von Qualität getrieben ist.“

[Emanuel Lampert](#)