



**WIR KÄMPFEN FÜR IHR GUTES RECHT
ROLAND RECHTSSCHUTZ**

Qualitätssicherung im deutschen Rechtsschutzmarkt

RIAD – Tagung London
15.10.2010

Joachim Forchheim
Leiter Fachbereich Leistung
ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG



WIR KÄMPFEN FÜR IHR GUTES RECHT.

Welchen Anspruch definieren Rechtsschutzversicherer in Bezug auf Qualität Ihrer Dienstleistung?

Vergleich der Qualitätssicherung zwischen einem Rechtsschutzversicherer (RSV) aus einem Markt mit einem Anwaltsmonopol mit einem liberalisierten Rechtsdienstleistungsmarkt

1. Themenrelevante Unternehmensdaten ROLAND Rechtsschutz (Inland)

Zahlen und Fakten 2009 (Inland)

- Beiträge: 263 Mio. €
- Verträge: 1,28 Mio. Stück
- Marktanteil: 8,3 % (Platz 4)
- Anzahl der Büros: 8
- Meldejahresschäden: 272 Tsd. Stück
- Schadenzahlungen: 133,7 Mio €
- Anzahl MA Leistung: 157 VZK



2. Ausgangslage / Rechtliche Rahmenbedingungen

Rechtsschutzleistungen im Spannungsfeld zwischen VVG, BRAO und RDG

Der Versicherer darf nicht...

- Rechtsdienstleistungen für den Versicherten selbst erbringen (§§ 3, 4 RDG).
 - Rechtsdienstleistung ist jede Tätigkeit, die in einer konkreten fremden Angelegenheit erbracht wird und eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert (§ 2 Abs. 1 RDG).
 - Rechtsdienstleistung ist nicht ... die Mediation und jede vergleichbare Form der alternativen Streitbeilegung, ... (§ 2 Abs. 3 Ziff. 3 RDG).
- den Anwalt für den Versicherten bestimmen (frei Anwaltswahl - § 127 Abs. 1 VVG, § 3 Abs. 3 BRAO).

Aber, der Versicherer darf...

- von ihm ausgewählte Rechtsanwälte unverbindlich empfehlen.
- Rechtsdienstleistungen als Serviceleistung vermitteln.
- Formen alternativer Streitbeilegung, die nicht Rechtsdienstleistung sind, anbieten und auch selbst erbringen.

3. Leistungsbearbeitungsprozess ROLAND Rechtsschutz

Schadenmeldung durch Anwalt (ca. 65 % aller Fälle)

- In der regelschriftliche Schadenmeldung
- Deckungsprüfung / Erfolgsaussichtenprüfung
- Cursorische Beobachtung der Tätigkeit des Anwalts im Mandatsverlauf (Vorgehen, erneute Erfolgsaussichtenprüfung bei weiteren Verfahrensschritten)
- Abrechnungsprüfung

Schadenmeldung durch VN/VM (ca. 35 % aller Fälle)

- In der Regel telefonische Schadenmeldung
- Erstorientierung zum Rechtsproblem (was ist zu veranlassen?)
- Weitgehende Klärung Kostenschutz am Telefon
- Organisation der erforderlichen Schritte zur Behebung des Rechtsproblems
- Auswahl und (unverbindliche) Empfehlung eines geeigneten Anwalts, ggf. Terminkoordination
- Cursorische Beobachtung der Tätigkeit des Anwalts im Mandatsverlauf (Vorgehen, erneute Erfolgsaussichtenprüfung bei weiteren Verfahrensschritten)
- Abrechnungsprüfung

4. Ableitungen für die Themenstellung

Zwischenergebnis

- Rechtsdienstleistungen erfolgen ausschließlich durch selbstständig arbeitende Anwälte und andere Dienstleister (z.B. Steuerberater).
- Der RSV ist an der Vertragsbeziehung zwischen Kunden und Anwalt nicht beteiligt und hat demzufolge keine direkte Interventionsmöglichkeit zur Bewertung der Qualität der Rechtsdienstleistung.
 - ⇒ Einflussnahme auf die Tätigkeit des Anwalts nur in engen Grenzen über Erfolgsaussichtenprüfung u.ä. möglich
 - ⇒ Die Qualität der Rechtsdienstleistung wird nicht systematisch gemessen oder bewertet
- Dem RSV obliegt die Organisation der Rechtsdienstleistung für den Kunden und schuldet die Freistellung von anfallenden Rechtsverfolgungskosten.

5. Qualitätsansätze (1/3)

Regulierungsqualität

- Güte und Haltbarkeit von Regulierungsentscheidungen
- Korrekte Berechnung der Vergütungshöhe

Messbarkeit durch:

- Laufende Revision (Zufallsgenerator)
- Gezielte Revision ausgewählter Aktenbestände
- Streitwert- und Zahlungsvorlagen
- Statistiken zur Fehlerquote und durchschnittlichen Schadenhöhe
- Beschwerdemanagement

Absicherung durch:

- Juristische Ausbildung Mitarbeiter, kontinuierliche Weiterbildungsmaßnahmen
- Einsatz Wissensmanagementtool
- Regelbasierte Informationsanforderung
- Standardisierung der Prozessabläufe, insbesondere der Briefschreibung

5. Qualitätsansätze (2/3)

Zusammenarbeit mit Partneranwälten

- Flächendeckendes Netz aus 700 Kooperationskanzleien an über 550 Standorten
- Ca. 15 % der gemeldeten Schadenfälle mit Partneranwaltsbeteiligung
- Auswahl anhand qualitativer Kriterien zur juristischen Kompetenz, zur Bearbeitungsstrategie und zum Service
- Laufende Qualitätskontrolle durch ROLAND im Rahmen der Schadenregulierung
- Beschwerdemanagement im Konfliktfall durch zentrale Schaden-Clearingstelle



5. Qualitätsansätze (3/3)

Servicequalität des eigenen Regulierungsprozesses

- Definierte Qualitätsstandards bei Aktenführung und -bearbeitung
- Messbarkeit von Reaktionszeiten:
 - Wartezeiten bis zur Anrufannahme
 - Lost Call-Raten in der Telefonie
 - Antwortzeiten bei schriftlicher Neuschadenmeldung und Folgebearbeitung (Kunde – RSV – Kunde)
 - Bearbeitungsgeschwindigkeit und Anzahl der Bearbeitungsschritte (Schadenmeldung bis Deckungsentscheidung und Zahlungsveranlassung)
- Auffälligkeiten im Rahmen von Aktenrevisionen (Abweichungen zu vorgegebenen Qualitätsstandards)
- Laufendes Coaching und Schulung von Mitarbeiter
- Weiterentwicklung des Brief-Portefeuilles
- Beschwerdemanagement

6. Zusammenfassung / Thesen:

- Qualität von Rechtsdienstleistungen kann aufgrund des Anwaltsmonopols nur sehr eingeschränkt durch das RSV qualitätsgesichert werden und wird daher auch nur rudimentär controlled.
- Eine Lockerung der rechtlichen Rahmenbedingungen ist nicht zu erwarten.
- QS-Ansätze konzentrieren sich auf eigene Prozesse und Services, sowie auf die Qualität der Partneranwälte und deren Mandatsbearbeitung.
- Möglicherweise ergeben sich stärkere QS-Ansätze mit Blick auf rechtsdienstleistungsnahe Angebote, insbesondere bei der Mediation als Alternative der streitigen Auseinandersetzung für den Kunden.

Backup

6. Zusammenarbeit mit Partneranwälten (2/4)

Qualitätsgeprüfte Leistungen der Partnerkanzlei (Aufnahmekriterien)

ROLAND prüft anhand der Erkenntnisse aus der Regulierungspraxis und nutzt externe Quellen (Erkenntnisse von Vertriebspartnern und Kunden, Internet, usw.)

- 3 – 10 Anwälte pro Partnerkanzlei mit breitem Tätigkeitsspektrum
- Mehrjährige Erfahrung als Rechtsanwalt / i.d.R. keine Berufseinsteiger
- Unterschiedliche Fachanwaltschaften oder nachgewiesene Tätigkeitsschwerpunkte im Arbeits-, Verkehrs-, Straf-, Miet- und Grundstücksrecht sowie im Vertragsrecht
- Expertenwissen auch in rechtlichen Randgebieten
- Kosten- und kundenorientierte Mandatsverwaltung
- Kurzfristige Terminierungsmöglichkeiten und gute Erreichbarkeit für den Kunden zu jedem Stand des Verfahrens
- Gute technische Ausstattung, insbesondere elektronische Erreichbarkeit
- Zertifizierung künftig von steigender Bedeutung für die Anwaltsbeauftragung, da dokumentierte Grundlage für Abläufe und Serviceverständnis der Kanzlei