

## Rechtsschutzversicherung: Raus aus der Harmoniekrise

### Interview mit RA Klaus Kozik von der ARAG-Versicherung zur Partnerschaft von Rechtsschutzversicherern und Anwaltschaft

**BAB:** Herr Kozik, Der Tagesspiegel titelte am 21.02.2005: „Recht – aber nicht billig – Die Versicherer räumen auf: Sie haben ihre Preise erhöht und unliebsame Altkunden herausgeworfen“. Wie steht es heute um Ihr Rechtsschutzversprechen?

**Kozik:** Wir kennen keine unliebsamen Kunden – egal, wie lange sie bei uns sind. Seit 2005 hat sich der Rechtsschutz in Deutschland deutlich verbessert und auch an Bedeutung gewonnen.

**BAB:** Was hat sich konkret geändert?



**Kozik:** Wir haben unsere Rechtsschutzleistungen unter dem Stichwort „Rechtsnavigator“ ausgebaut, d.h. wir bieten unseren Kunden einen Rechtsanspruch auf eine anwaltliche telefonische Erstberatung über alle Rechtsgebiete hinweg. Auch finden sich in unserem Portfolio mehr Tarife mit Selbstbeteiligungen. Insgesamt haben wir die Beiträge weniger erhöht als die Rechtsverfolgungskosten durch das RVG gestiegen sind. Im vergangenen Jahr konnten wir auf Beitragsanpassungen verzichten, nicht zuletzt, weil wir die internen Verwaltungskosten gesenkt haben.

**BAB:** Es wird aber immer wieder Fälle geben, wo das Schadensaufkommen über den eingenommenen Prämien liegt.

**Kozik:** In einem bestimmten Rahmen ist das normal. Jedoch ist reine Saldobildung meines Erachtens nicht der richtige Weg, um wirksamen Rechtsschutz für unsere Kunden zu berechnen. Das heißt, wir schauen uns jeden Einzelfall sehr genau an und fragen, wie dem Kunden am Besten geholfen ist. Da ist

z.B. ein höherer Selbstbehalt oft schon der Schlüssel zur Lösung.

**BAB:** Mitunter gibt es zwischen der Anwaltschaft und Ihrem Unternehmen Meinungsverschiedenheiten zum Gegenstand und Umfang des Deckungsschutzes, die mehr Zeit und Nerven rauben als der eigentliche Fall.

**Kozik:** Manchmal ist die Schadenmeldung der Beginn einer Brieffreundschaft mit ungewissem Ausgang. Es gibt Sachverhalte, über die man vortrefflich diskutieren kann. Das stellt nicht nur für die

Anwaltskanzlei sondern auch für unser Unternehmen ein Hemmnis in der Effizienz dar.

Meinungsverschiedenheiten lassen sich nie ganz vermeiden. Wir möchten diese jedoch schnell und unbürokratisch lösen. Dazu gehört, dass wir für Anwälte und Anwältinnen eine telefonische „Busspur“ eingerichtet haben. Der Anruf wird mit höchster Priorität zu einem entscheidungsbefugten Sachbearbeiter geleitet. Sie sehen: Wir setzen auf die funktionierende Partnerschaft mit den Anwälten.

**BAB:** Wie sieht es mit Kulanzleistungen im Einzelfall aus?

**Kozik:** Wir nutzen unsere Spielräume in einem wirtschaftlich vertretbarem Rahmen.

**BAB:** Wie zu hören ist, verzichtet die ARAG nunmehr bei Deckungsanfragen auf die Beifügung der Anlagen.

**Kozik:** Wir streben ein partnerschaftliches Verhältnis zur Anwaltschaft an. Partnerschaft bedeutet immer auch gegenseitiges Vertrauen. Wir haben festgestellt, dass wir bei der Abwicklung der Schäden weitgehend auf die Anlagen verzichten können. Eine Deckungsan-

frage sowie die abschließende Vergütungsrechnung reichen in der Regel völlig aus. Damit wollen wir uns bewusst vom Markt differenzieren. Zukünftig wird es sogar möglich sein, Schadenfälle online zu melden.

**BAB:** Welche Vorteile sind damit verbunden?

**Kozik:** Anfragen und Vorschussanforderungen werden bevorzugt bearbeitet und die Deckungszusage soll in der Regel binnen 48 Stunden erfolgen.

**BAB:** Herr Kozik, nach wie vor fürchtet sich die Anwaltschaft vor den Anwalts-hotlines und der Vermittlung von Kunden an Vertrauensanwaltskanzleien und ist besorgt, aus dem Markt gedrängt zu werden.

**Kozik:** Die gut ausgebildete und selbstbewusste deutsche Anwaltschaft hat keinen Grund sich zu sorgen. Wir akzeptieren selbstverständlich die freie Anwaltswahl. Nach unserem Verständnis gehört es aber auch zum Service für unseren Kunden, bei Bedarf Anwälte und Anwältinnen zu empfehlen. Unsere Kunden fragen Anwaltsempfehlungen aktiv nach. Dann haben wir sogar die Verpflichtung, dem Wunsch nachzukommen.



Berliner Zeitung vom 17.10.2006

**BAB:** Und die telefonischen Rechtsberatungshotlines...

**Kozik:** ...sind das, was der Kunde seit vielen Jahren von seinem Rechtsschützer erwartet. Häufig wollen unsere Kunden nur mal kurz eine Information oder einen Ratschlag und keinen klassischen Anwaltsbesuch mit gewissem Aufwand. In vielen Fällen reicht einfach zunächst eine telefonische anwaltliche Beratung - und der Kunde ist zufrieden. Diese Hilfe ist ein wichtiger Kundenbindungsfaktor.

Entsprechend lassen wir diese Leistung regelmäßig durch den TÜV zertifizieren. Die ARAG ist der Benchmarkführer in Sachen Beratungsqualität in Deutschland und darauf sind wir stolz.

**BAB:** Am 1.1.2008 ist das novellierte VVG in Kraft getreten. Inwieweit wurden die Altverträge umgestellt?

**Kozik:** Jeder Kunde hat ein Schreiben mit den erforderlichen Unterlagen erhalten. Damit haben wir die gesetzlichen Vorgaben erfüllt. Bei neuen Verträgen werden die ARB 2008 zur Vertragsgrundlage, die sich nicht zuletzt durch ihr Layout von den bisherigen ARBs unterscheiden.

Herr Kozik, ich danke Ihnen für dieses Gespräch.\*

*Das Interview führte Redaktionsmitglied RA Gregor Samimi am Rande des von der RAK-Berlin am 26.06.2009 veranstalteten Seminars „Der Rechtsanwalt und die Rechtsschutzversicherung“*

Rechtsanwalt **Klaus Kozik** ist als Abteilungsleiter im Bereich Management Rechts-Service bei der ARAG Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG in Düsseldorf unter anderem zuständig für die Zusammenarbeit der Rechtsschutzversicherung mit der Anwaltschaft. Bis 2004 leitete er das Rechtsschutz-Regionalbüro der ARAG in Berlin.



Rechtsanwalt **Gregor Samimi** ist Fachanwalt für Versicherungsrecht und Strafrecht und gehört dem Vorstand der Rechtsanwaltskammer Berlin an. Er ist Autor des Werkes AnwaltFormulare Rechtsschutzversicherung.

