

# Neuer Rechtsschutztarif der DEURAG: Konfliktlösung durch Mediation



Interview mit **Dr. Thomas Wolf**, Vorstand Vertrieb und Marketing der DEURAG Deutsche Rechtsschutz-Versicherung AG

Seit Dezember 2008 ist die DEURAG ein 100%iges Tochterunternehmen der SIGNAL IDUNA Gruppe. An der ursprünglichen Strategie hält sie aber fest. Jetzt bringt der Rechtsschutzversicherer einen neuen Tarif auf dem Markt, bei dem der Fokus auf der Mediation liegt.

**Ass Compact:** Herr Dr. Wolf, welche Veränderungen haben sich für die DEURAG seit der Eingliederung in die SIGNAL IDUNA ergeben?

**Dr. Thomas Wolf:** Durch den Verkauf der DEURAG durch die Gründerfamilie und die Einbindung in die starke SIGNAL IDUNA Gruppe hat sich an der grundsätzlichen Ausrichtung unseres Unternehmens als Rechtsschutzspezialist nichts geändert. Auch als Konzernunternehmen bleibt das Verknüpfen von Tradition mit Innovation Kernpunkt unserer Strategie. Wir wollen auch in Zukunft ein Unternehmen der kurzen Wege, der schnellen Reaktionen und vor allem der Innovationen sein, wie es unsere Vertriebspartner und Kunden seit Jahrzehnten kennen und schätzen gelernt haben. Die Einbindung in die SIGNAL IDUNA Gruppe eröffnet der DEURAG darüber hinaus vielfältige Chancen und Perspektiven für die Zukunft, sodass wir unsere starke Position im Rechtsschutzmarkt behaupten werden.

**AC** Die Rechtsschutzbranche wird von einem starken Verdrängungswettbewerb beherrscht, wie macht sich das bei der DEURAG bemerkbar?

**TW** Die DEURAG hat sich auch im abgeschlossenen Geschäftsjahr 2008 im deutschen Markt erfolgreich unter den Top Ten aller Rechtsschutzversicherer behauptet. Erneut lag die Gesellschaft – wie schon im Jahr zuvor – sowohl bei den Bruttobeitragseinnahmen als auch beim Bestandszuwachs deutlich über dem Marktdurchschnitt. Mit einer Steigerung der Bruttobeitragseinnahmen in 2008 um 3,8% setzt sich die positive Beitragsentwicklung der letzten Jahre weiter fort. Man erkennt daran ganz deutlich, dass wir mit unseren innovativen Produkten und unserem Service den hohen Anforderungen unserer Vertriebspartner und Kunden gerecht werden. Auch in Zukunft werden wir diesen Standard fortschreiben.

**AC** Wie begründen Sie die starke Positionierung der DEURAG im Maklermarkt?



**TW** Qualität setzt Fachwissen und Erfahrung, aber auch den Willen voraus, dem Markt immer wieder richtungsweisende Innovationen und ganzheitliche Lösungsansätze zu präsentieren. Für die DEURAG ist klar: Wir wollen unsere Innovationsführerschaft unter den Rechtsschutzversicherern nicht nur halten, sondern weiter ausbauen. Nach der Einführung des überaus erfolgreichen Tarifs SB-Vario im Jahr 2007 haben wir unser Produktangebot zum 1. Oktober mit dem Tarif M-Aktiv ergänzt – einer Neuheit im Rechtsschutzmarkt. M-Aktiv ist für den Kunden mehr als reiner Kostenschutz, nämlich die konstruktive Konfliktlösung durch Mediation anstelle eines Rechtsstreits. Ohne Stress, ohne Ärger, ohne Kosten und einem Minimum an Zeitaufwand.

**AC** Was beinhaltet der Tarif genau?

**TW** Im Tarif M-Aktiv übernimmt die DEURAG bei den Leistungsarten Schadensersatz-, Arbeits-, Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz sowie beim Rechtsschutz für Vertrags- und Sachenrecht, für die außergerichtliche Wahrnehmung rechtlicher Interessen die Kosten eines Mediators anstelle eines Rechtsanwalts. Führt die Mediation nicht zur Lösung oder Vermeidung des Konflikts, besteht selbstverständlich Anspruch auf Rechtsschutz für die gerichtliche Wahrnehmung rechtlicher Interessen – wie in jedem anderen Rechtsschutzprodukt auch. Bei allen übrigen Leistungsarten werden die Kosten für eine Konfliktlösung durch Mediation zusätzlich übernommen, wenn der Kunde dies anstrebt. Das Besondere am Tarif M-Aktiv ist darüber hinaus – er wird ausschließlich ohne Selbstbeteiligung angeboten.

**AC** Worin liegt für den Kunden der Vorteil, vor einem Gerichtsprozess die Mediation in Anspruch zu nehmen?

**TW** Die Mediation als Mittel der alternativen Streitbeilegung erspart unseren Kunden Zeit, Ärger und Kosten. Der Mediator trifft keine eigenen Entscheidungen bezüglich des Konfliktes, sondern ist für das Verfahren verantwortlich, damit die Parteien zu einer gemeinsamen Vereinbarung gelangen, die ihren Bedürfnissen und Interessen entspricht. Die Möglichkeit eines schnellen, unbürokratischen und flexiblen Ablaufs schont die Nerven unserer Kunden und berücksichtigt außerdem Interessenlagen, die in einem Gerichtsprozess unbeachtet bleiben würden. Der größte Vorteil ist jedoch, dass viele Konflikte mithilfe eines Mediators innerhalb weniger Tage zur Zufriedenheit aller Beteiligten gelöst werden können. Dies kommt wiederum unseren Vertriebspartnern zugute. Für M-Aktiv regte die DEURAG die Gründung des ersten professionell gemanagten Mediatoren-Netzwerks Deutschlands an. Aus diesem wählen wir den für unseren Kunden geeigneten Mediator aus.

**AC** Welche Erfahrungen lagen Ihnen aus dem Bereich Mediation vor?

**TW** Wir haben M-Aktiv bereits im Vorfeld getestet, um erste Erfahrungswerte zu erlangen. Schließlich handelt es sich um ein absolut neues Produkt im Rechtsschutzmarkt. Die Resonanz unserer Kunden war äußerst positiv. Vor allem die schnelle Lösung eines Konflikts durch den Mediator in durchschnittlich weniger als zehn Tagen überzeugte. Dazu muss man wissen, dass die Durchschnittsdauer eines Prozesses in erster Instanz über zehn Monate, bis zur abschließenden Klärung eines Rechtsstreits in der zweiten Instanz in der Regel zwei bis drei Jahre beträgt. Die große Zufriedenheit mit dem zügigen Mediationsverfahren und der angestrebten einvernehmlichen Lösung zwischen den Parteien ist natürlich auch für unsere Vertriebspartner ein wichtiger Faktor bei der Stärkung der Kundenbindung.

**AC** Die DEURAG bietet neben den Rechtsschutzprodukten auch Serviceleistungen an. Inwieweit finden in diesem Bereich Veränderungen statt?

**TW** Im Juli haben wir unsere Serviceleistung Auskunft-PLUS für die professionellen Wirtschaftsauskünfte um die Zusatzleistung der Adressermittlung bei Schuldnersuche erweitert. Denn häufig sind Kunden oder Schuldner nicht zu ermitteln und Rechnungen oder Mahnungen kommen zurück mit dem Vermerk „Unbekannt verzogen“. Dies ist zunehmend ein Problem vieler Unternehmen. Ohne die neue Adresse müssen Forderungen ausgebucht und abgeschrieben werden. Einwohnermeldeamtanfragen allein reichen nicht aus, denn viele Schuldner melden sich nicht mehr an, ab oder um. Damit es gar nicht erst zu solchen Problemen kommt, hilft unser Partner BÜRCEL schnell und unkompliziert, die richtige Anschrift von Privatpersonen in Deutschland herauszufinden und liefert die neue, aktuell auf Zustellbarkeit geprüfte Adresse. Die Suchaufträge können schnell und einfach online gestartet werden.

**AC** Über Ihre Stellung im Maklermarkt haben wir schon kurz gesprochen. Seit Jahren belegt Ihr Haus bei Umfragen unabhängiger Vermittler – auch bei den AssCompact Trends – immer wieder die vorderen Plätze. Das spricht für Kontinuität.

**TW** Stimmt. Wir arbeiten ständig daran, unser Produktangebot und unseren Service zu erweitern und so optimal wie möglich für unsere Vertriebspartner und Kunden zu gestalten. Wie schon in den letzten beiden Jahren wurde uns auch 2009 durch den ersten Platz in der Studie AssCompact Trends bestätigt, dass wir für unabhängige Vermittler der Top-Anbieter der Rechtsschutzversicherer sind. Mit dem neuen Tarif M-Aktiv stellen wir unseren Vertriebspartnern und Kunden Rechtsschutz mit zusätzlichem Mehrwert zur Verfügung. Unser Bestreben ist es, mit zeitgemäßen Lösungen der Favorit in der Sparte Rechtsschutz für unabhängige Vermittler zu sein.

**AC** Herr Dr. Wolf, vielen Dank für das Gespräch. ■