

#29 RechtsService

Herzlich willkommen beim Rechtsschutz Podcast! In dieser Folge widmen wir uns einem für Kunden der Rechtsschutzversicherung seit Jahrzehnten sehr wertvollen und hilfreichen RechtsService. Dafür sprach Christoph Pongratz, Leiter Marketing & Kommunikation, mit dem Vorsitzenden des Vorstandes der Rechtsschutzversicherung, Herrn Johannes Loinger und zwei Kollegen. Nämlich Markus Messenlehner, Leiter Rechts- und KundenService und Klaus Pointner, Leiter Partnervertrieb. Hören Sie hinein, um welches RechtsService es in dieser hochkarätig besetzten Runde geht.

Die Mehrheit der Österreicherinnen und Österreicher wollen nicht streiten, sondern rasche, unkomplizierte Lösungen ihrer Rechtsprobleme. Das bedeutet, wann immer möglich auf außergerichtlichem Weg. Seit mehr als 65 Jahren machen wir jetzt in Sachen „Rechtsschutz“. Sind das Original am österreichischen Markt und wissen daher sehr gut, was zufriedene Kundinnen und Kunden brauchen.

Herr Direktor Loinger, heute sprechen wir in dieser Runde über eine ganz besondere Konfliktlösungsmethode, der Rechtsschutzversicherung Diese ist sehr beliebt und bewährt sich seit vielen Jahrzehnten. Zahlreiche zufriedenen Kunden haben dieses RechtsService genutzt. Aber damit genug Spannung aufgebaut - verraten Sie uns, worüber wir heute reden!

Ja natürlich, mache ich gerne. Es wird sich heute alles um die „D.A.S. Direkthilfe®“ drehen. Ein Instrument, das für unsere Rechtsschutzkunden von großer Bedeutung ist, weil die rechtliche Hilfe besonders rasch und effizient erfolgt.

Was kann man sich darunter vorstellen? Was ist die „D.A.S. Direkthilfe®“?

Die „D.A.S. Direkthilfe®“ ist unsere außergerichtliche Konfliktlösung durch Juristinnen und Juristen. Wenn Sie wollen, eine deeskalierende Methode, auf deren Basis die Leute stressfreier leben können. Warum? Weil Rechtsstreitigkeiten sehr schnell und unbürokratisch aus der Welt geschafft werden. Wann immer es möglich ist und der Kunde es möchte, greifen wir auf unsere Direkthilfe zurück und kümmern uns intern darum, dass das Rechtsproblem gelöst wird. Kurz gesagt: unsere Kunden sparen sich damit Zeit und Nerven.

Markus, als Leiter unseres Rechts- und KundenService, eine Frage an dich: warum führt diese Methode in der Praxis zu so guten Erfolgen?

Weil im Rechtsschutzbereich das Sprichwort „Beim Reden kommen die Leut‘ zam“ besonders stimmt. Oft reicht nämlich ein Schreiben an oder ein Telefonat mit der gegnerischen Seite über unser „D.A.S. RechtsService“ aus und die Sache ist zur Zufriedenheit unserer Kunden erledigt. Mit einem Praxisbeispiel ist das Ganze sicher besser vorstellbar: Eine Kundin mit Firmen-Rechtsschutz – sie führt ein EPU mit zwei Angestellten – meldet sich bei ihrem Makler, weil ihr Kunde seine offene Rechnung seit mehreren Wochen nicht begleicht. Die Sache ist extrem dringlich, da gerade bei kleinen Unternehmen der Ausfall einer größeren Zahlung die unternehmerische Existenz gefährden kann. Gibt der Makler den Fall gleich an die Rechtsschutzversicherung weiter, läuft die Maschinerie schon an. Die Kundin wird durch uns ausführlich beraten und sie entscheidet sich für die Klärung mittels „D.A.S. Direkthilfe®“. Unsere Mitarbeiterin vom „D.A.S. RechtsService“ setzt ein Interventionsschreiben an den säumigen Kunden auf und fordert die Bezahlung der offenen Rechnung. Der Gegner lenkt ein und schon ein paar Tage später wird die Rechnung bezahlt. Spiel, Satz und Sieg – der Fall ist erledigt und unsere Kundin schnell zu ihrem Recht gekommen.

Was ist der Mehrwert für die Kunden?

Es ist eine „One Stop“-Lösung, unsere Kunden können sich mehr oder weniger zurücklehnen. Wir übernehmen nach der Einmeldung die gesamte Arbeit und klären den Konflikt mit der gegnerischen Seite. Unsere Kunden müssen nicht zum Anwalt gehen und auch nicht vor Gericht aussagen. Die Sache ist schnell und unkompliziert erledigt. Das spart Zeit und Nerven! Die meisten unserer Privatkunden wollen ja gar nicht streiten und sind sehr froh, wenn ihr Problem außergerichtlich geklärt wird.

Was auch noch wichtig ist: Wir haben einen überwiegenden Teil der Schadensmeldungen im unstrittigen Bereich. Wann immer möglich, wollen wir die Sache außergerichtlich lösen, weil das für den Kunden viel besser und effizienter ist. Vor allem auch, weil sich Rechtskonflikte oft im persönlichen Umfeld oder einem Naheverhältnis abspielen. Eine außergerichtliche Lösung ist daher auch mit Blick auf das spätere Miteinander für die Kunden viel angenehmer. Wer will schon mit seinem Arbeitgeber vor dem Richter streiten? Oder mit dem Nachbarn oder einem Geschäftspartner? Danach muss man sich ja weiterhin in die Augen schauen können. Deshalb ist eine deeskalierende Konfliktlösung, mit der beide Seiten gut leben können, der überwiegende Wunsch.

Und unsere Vorgehensweise macht sich in der Praxis wirklich bezahlt. Wir arbeiten seit vielen Jahrzehnten erfolgreich mit der „D.A.S. Direkthilfe®“ und haben als erste Versicherung in Österreich diesen RechtsService eingeführt. Auch da waren wir also das Original im Rechtsschutz. Und im Jahr 2015 haben wir noch eine sehr wesentliche Leistung für Firmenkunden dazugekommen, die seitdem die „D.A.S. Direkthilfe®“ in Form des Inkasso-Rechtsschutzes nutzen können.

Ja, eine wertvolles RechtsService. Herr Direktor Loinger, erzählen Sie bitte unseren Hörerinnen und Hörern, welche Leistung bekommen Firmenkunden hierbei?

Zahlen die Geschäftspartner unserer Firmenkunden die Rechnungen nicht, so ist das natürlich nicht in Ordnung, aber vor allem kann es auch zu finanziellen Engpässen führen. Bei manchen Firmen ist dadurch sogar die unternehmerische Existenz bedroht. Das gilt insbesondere für Kleinunternehmen und EPU. Gerade in Zeiten wie diesen besteht großer Bedarf, offene Rechnungen rasch, unbürokratisch und „diplomatisch“ – sodass die Geschäftsbeziehung auch aufrechterhalten werden kann – einzufordern. Genau hier setzt der Inkasso-Rechtsschutz und unser Service an. Wir kümmern uns schlicht und einfach um die Eintreibung unbezahlter Rechnungsbeträge.

Da fallen mir gleich unsere diesbezüglichen Marketingmaterialien ein. Die gedruckten und digitalen Mahnkleber und die sogenannte

„Rote Karte“ für säumige Zahler. Die kommen bei unseren Firmenkunden zum Mahnschreiben dazu. Das hat sich zu einem absoluten Renner entwickelt. Es funktioniert toll und die Rechnungen werden damit schneller bezahlt.

Was macht aus Ihrer Sicht das Besondere unserer „D.A.S. Direkthilfe®“ aus?

Die „D.A.S. Direkthilfe®“ ist ein tragendes Instrument, spielt aber bestens integriert im Konzert mit unserem gesamten Symphonieorchester harmonisch zusammen. Wir sind kein reiner Kostenerstatter und reichen Rechtsfälle auch per se nicht einfach gleich an Anwälte weiter. Kunden können bei uns aus dem Vollen schöpfen und aus vielen ganz unterschiedlichen RechtsService- Leistungen wählen. Jeder entscheidet selbst, wie sein Rechtsfall gelöst werden soll. Wir zeigen den Kunden auf Basis unserer langjährigen Expertise die unterschiedlichen Lösungswege und Möglichkeiten auf und kümmern uns dann um die Erledigung und Umsetzung. Man darf ja nicht vergessen, dass ein Gerichtsprozess immer einen unsicheren Ausgang hat und sehr lange dauern kann. In Wirklichkeit will das ja kein Kunde, außer es führt kein Weg daran vorbei. Der Wunsch ist doch eher eine rasche Lösung und die bieten wir mit unserer außergerichtlichen „D.A.S. Direkthilfe®“.

Da greife gleich die Symbolik unseres CEO auf: Welche Instrumente spielen da noch im Orchester mit, Klaus?

Wir helfen sogar schon dann, wenn noch kein Rechtsstreit besteht. Angefangen bei Rechtsratgebern auf der Website bis hin zu Erklärvideos, Podcasts, der Kundenzeitung eKonsulent, Informationen rund ums Recht auf unseren Social-Media-Kanälen und rechtlichen Publikationen. Unsere Kunden müssen sich nicht selbst den Kopf zermartern, wir machen das für sie. Und allgemeine Rechtsfragen, ohne konkreten Rechtskonflikt, beantwortet unsere Rechtsberatung rasch und unkompliziert.

Wenn schon ein Konflikt vorliegt, dann gibt es eben die „D.A.S. Direkthilfe®“, eine Mediation und schließlich die Vertretung durch einen auf den Fall spezialisierten Rechtsanwalt. Und last, but not least, natürlich die Kostenübernahme. Wie oben schon erwähnt: die Kunden entscheiden, wie sie es haben wollen. Rat und Tat sind unsere Sache.

Funktioniert der außergerichtliche Weg immer. Also, wann klappt das mit der „D.A.S. Direkthilfe®“ und wann nicht?

Naja, meistens geht es um weniger komplexe Rechtsprobleme und um niedrigere Streitwerte. Wie Markus Messenlehner vorhin schon erwähnt hat, entstehen die Streitigkeiten oft im persönlichen Umfeld, also mit dem Nachbarn, Vermieter oder Geschäftspartner. Die Betroffenen müssen daher auch noch nach dem Konflikt miteinander auskommen. Wir wollen unsere Kundinnen und Kunden vor einer emotionalen Achterbahnfahrt mit ungewissem Ausgang bewahren. Und genau dafür ist die „D.A.S. Direkthilfe®“ ideal. Da muss ich unbedingt einhaken, Herr Loinger. Damit wir die Direkthilfe ausspielen können, muss die Schadensmeldung aber bei uns eingehen, bevor noch ein Anwalt beauftragt wurde. Nur so steht die volle Bandbreite an Möglichkeiten für die Kunden zur Verfügung. Also zum Beispiel eine Beratung durch Juristinnen und Juristen. oder auch die Empfehlung eines spezialisierten Anwaltes. Wir brauchen die Schadensmeldung daher von Anfang an bei uns. Keine Schadensmeldung, keine Direkthilfe.

Liebe Podcast-Hörerinnen und Hörer. Das wird Sie sicherlich auch interessieren: was ist, wenn doch ein Anwalt nötig ist?

Kein Problem. Wie schon gesagt: wir haben eine ganze Reihe an RechtsService-Leistungen, die die Kunden nutzen können. Ist der Gang vor Gericht notwendig oder entscheidet sich ein Kunde bewusst für diesen Weg, empfehlen wir einen auf das Rechtsgebiet spezialisierten Anwalt. Wir arbeiten österreichweit mit rund 500 Anwältinnen und Anwälten regelmäßig zusammen und kennen so zumindest zwei spezialisierte Rechtsvertreter pro Gerichtssprengel. Unsere Kunden können auch immer einen selbstgewählten Anwalt einschalten.

Die „D.A.S. Direkthilfe“ ist ein quasi USB für uns. Und ich weiß, dass dieser RechtsService-Leistung in den Beratungsgesprächen unseres Angestellten Außendienstes immer ein Bringer ist. Wir arbeiten jedoch auch intensiv mit Maklern und Agenten zusammen. Bringt die Direkthilfe denn auch für Vertriebspartner Vorteile?

Natürlich! Denn unsere Vermittlerinnen und Vermittler können sich sicher sein, dass die Kunden ihren Rechtsschutzfall optimal erledigt bekommen. Immerhin schließt ja jeder Vermittler einen Vertrag mit seinem Kunden ab, damit diesem im Leistungsfall möglichst rasch und kompetent geholfen wird. Aus unserer Erfahrung wissen wir auch, dass die Kundenzufriedenheit mit der Direkthilfe besonders hoch ist, weil der Fall unbürokratisch und rasch abgeschlossen wird. Das ist das allerwichtigste für Makler, Agenten und für unsere Kunden.

Zu beachten ist nur, wie schon gesagt, dass die Schadensmeldung direkt zum „D.A.S. RechtsService“ kommt. Das ist auch gleich meine Bitte an unsere Vermittlerpartner: Wir haben die Ressourcen und das Knowhow, geben Sie uns die Möglichkeit, dieses kundenfreundliche Tool auch auszuspielen. Also senden

Sie die Schadensmeldungen direkt an uns, sonst wird das nichts mit der außergerichtlichen Konfliktlösung über die „D.A.S. Direkthilfe@“.

Ja, danke, da war sehr viel Informatives dabei. Ich will die Zuhörer jetzt auch nicht mehr zu lange in Anspruch nehmen. Sonst verschwindet uns der Eine oder Andere noch. Aber eine abschließende Frage hänge ich noch an. Eine sehr relevante, da wir ja unser Denken und Handeln am Kunden ausrichten: was melden denn unsere Kundinnen und Kunden über diese außergerichtliche Lösung zurück?

Wir hätten da jetzt eine Menge an positivem Feedback von Kunden, die sich für die erbrachte Leistung in E-Mails, Telefonaten oder Social Media Postings bedanken. Das Vorlesen lasse ich aber. Ich beantworte das vielleicht allgemein. Gerade im Privatkundenbereich sehen die Kunden die „D.A.S. Direkthilfe@“ als echte Erleichterung und Mehrwert, weil es rasch und unkompliziert eine Lösung gibt – ohne Rechtsstreit und ohne Anwalt. Das ist eben vor allem dort wichtig, wo man später noch miteinander zu tun hat. Aber auch unsere Firmenkunden profitieren extrem von dieser Methode. Sie kommen zum Beispiel schnell zu ihrem Geld, wenn eine Rechnung nicht bezahlt wird oder ein Lieferant nicht die vereinbarte Leistung erbringt. Und wie oben schon gesagt, kann ja dann noch immer ein Anwalt eingeschaltet werden, wenn das gewünscht oder erforderlich ist. Das ist unsere gelebte Kundenorientierung.

Damit kommen wir auch schon zum Ende dieser Folge. Abonnieren Sie den Podcast, damit Sie keine Folge verpassen!

Danke für's Zuhören und bis zum nächsten Mal beim Rechtsschutz Podcast.