

Das Ende der Rechtsschutzversicherung

Und was das für den Kunden bedeutet!

Marco Klock, Gründer, edicted.; rightmart; casecheck

12. November 2018

LR 2018, Seiten 204 bis 206 (insgesamt 3 Seiten)

Für mehr als 15 Millionen Menschen wird der individuelle Rechtsschutz durch den Umfang einer abgeschlossenen Rechtsschutzversicherung bestimmt. Deckt einer von den 21 Millionen abgeschlossenen Rechtsschutzversicherungsverträgen die Kosten für die anwaltliche Beratung, bestenfalls ohne Selbstbeteiligung, fällt der Gang zum Rechtsanwalt wesentlich leichter oder kommt überhaupt erst in Frage. 1

Doch selbst an dieser Stelle tritt des Deutschen angeborene Vernunft ein, der sich fragt, ob das Rechtsproblem groß genug sei, um die Versicherung damit zu „belasten“. Immerhin droht die Kündigung der Police seitens der Versicherung. 2

Dieses Selbstverständnis der Versicherungsnehmer sorgte Jahrzehnte dafür, dass das Rechtsschutzbedürfnis der Verbraucher gedeckt war. Es entwickelte sich eine gewisse Lethargie und Akzeptanz, kleine Rechtsprobleme einfach zu akzeptieren – eine Lösung lohnt sich ja sowieso nicht.

I. Einfache Rechtsprobleme werden heute online und kostenlos geklärt

Langsam ändert sich diese Einstellung. Durch den Erfolg von Legal Tech-Portalen wie flightright, hartz4widerspruch.de oder myright.de und die damit einhergehende Aufmerksamkeit um Verbraucherthemen wie Flugverspätungen, Behördenräger oder Abgasskandal begehrt der Kunde auch gegen seine Rechtsschutzversicherung auf. 3

Der Verbraucher kann heute bei diversen Legal Techs Rechtsdienstleistungen in Anspruch nehmen, die er z. B. nur dann bezahlt, wenn sein Rechtsproblem erfolgreich gelöst wurde und er am Ende auch bares Geld sieht. Erste Angebote kaufen sogar die Ansprüche direkt und zahlen dem Kunden seinen Anteil via Paypal aus. 4

Dabei darf auch nicht vergessen werden, dass Plattform wie ebay, Amazon, Booking.com oder Airbnb eigene Mechanismen haben, um mögliche Rechtsprobleme zwischen den 5

Nutzern zu klären. Auch durch diese Angebote steigt das Rechtsschutzgefühl des Betroffenen.

Für den Kunden decken diese Angebote das gleiche Bedürfnis wie eine Rechtsschutzversicherung, nur diesmal ohne monatliche Kosten und „on demand“: Das Angebot ist dauerhaft verfügbar, es ist wesentlich komfortabler und ich zahle nur dann, wenn auch wirklich ein lösbares Rechtsproblem vorlag. Der Nebeneffekt, dass der Kontakt zu einem Anwalt auf ein Minimum beschränkt wird, ist dabei nur das Tüpfelchen auf dem i. 6

II. Warum haben die Rechtsschutzversicherer nicht am Produkt gearbeitet?

Möglich ist diese Entwicklung, die sowohl für den Verbraucher, als auch für die Wirtschaft ausschließlich positive Effekte hat, durch *Technologie und Daten*. Einfache Rechtsprobleme, die für Rechtsanwälte mit einer durchschnittlichen Kostenstruktur zu geringe Streitwerte und dadurch nicht lohnenswert abbildbare RVG-Sätze haben, werden systematisch gelöst und in einer Mischkalkulation in Verbindung mit Geschäftsmodellen wie einer Prozessfinanzierung für den Verbraucher „kostenlos“. 7

Sowohl Rechtsschutzversicherer als auch die Rechtsanwälte haben sich jahrelang nicht dafür interessiert, was der Kunde für die Leistung zu bezahlen hat. Es gab und gibt kein kundenzentriertes Verständnis für das eigene Produkt oder die eigene Dienstleistung. 8

Rechtsschutzversicherer, die durch die Daten ihrer Kunden bereits viele Dienstleistungen kostenlos anbieten sollten, haben bis heute keine Anstalten unternommen sich technologisch neu zu erfinden oder gar weiterzuentwickeln. Ganz im Gegenteil: In der Regel agieren alle Versicherer für sich nicht einmal mit einheitlichen Systemen. Unmengen an Daten sind nicht nutzbar oder werden nicht genutzt, obwohl genau an dieser Stelle die Speerspitze der Marktentwicklung stattfinden sollte. 9

Manche Vorstände mögen behaupten, dass ein Wandel auf Basis dieser vorhandenen Daten und dem Kundenstamm möglich ist. Ein trügerischer Gedanke: In jeder Branche sind Vorstände damit gescheitert und es gibt kaum Branchen, die weniger technisches Knowhow aufweisen als die des Rechts. Diese Erkenntnis muss langsam reifen, um diesem Wandel nicht zum Opfer zu fallen.

Die Digitalisierung und Entwicklung von Technologie werden noch heute spöttisch beäugt. Innerhalb der Anwaltschaft zentrieren sich Diskussionen um regulatorische Themen, die natürlich nicht aus Sicht des Kunden geführt werden, sondern ausschließlich aus besitzstandswahrenden Aspekten. Und auch die Versicherer haben bislang keine Anstalten gemacht, technisches Knowhow innerhalb der Unternehmen aufzubauen. Selbstaufgelegte Investitionsprogramme sind fadenscheinige Ausreden ohne ernsthafte Pläne und nur ein Tropfen auf den heißen Stein. 10

Glaubt wirklich ein fachkundiger Marktteilnehmer, dass Technologie keinen Einfluss auf eine datenbasierte Dienstleistung wie die Rechtsdienstleistung hat? Es ist ein Witz. Selbst die führenden Köpfe der Legal Techs haben schlaflose Nächte, wenn Sie in Richtung der AI-Forschung schauen. 11

III. Auswege, Folgen und warum der Mandant und Kunde der größte Gewinner ist

Dem Verbraucher ist die Ignoranz der ehemaligen Platzhirsche egal. Sobald die fliightright's oder myright's nicht nur einzelne Nischen bedienen, sondern durch Technologie und Daten in allen Bereichen des Verbraucherrechts kostenlose oder erfolgsabhängige und vor allem komfortable Rechtsdienstleistungen anbieten, ist der letzte Stein des Anstoßes getan. Massenhaft werden Rechtsschutzversicherungsverträge gekündigt und Kanzleien mangels Mandanten schließen (müssen). Wer gut hinschaut, sieht es schon heute. 12

Noch existiert ein kleines Zeitfenster für große Versicherer, die mit ihrem Kapital Technologieunternehmen ausstatten und davon profitieren können. Gleichzeitig kann durch solche Investments Knowhow gekauft werden, was bisher weit und breit nicht zu finden und ohne das die Zukunft nicht zu meistern ist: Daten- und Technologieverständnis in Tiefe. 13

Fakt ist, dass eine Lösung mit internem Knowhow nicht abbildbar ist – das zeigen diverse Fehlversuche in anderen Branchen, die nahezu immer in einem Modell enden, welches Investments in Startups oder auch größere Technologieunternehmen vorsieht. Es bleibt die Hoffnung, dass der einzige Vorteil (Erfahrung aus anderen Branchen) einer der technologischen Entwicklung hinterherhinkenden Branche zumindest genutzt wird. 14

Der Mandant und Kunde ist am Ende sowieso der Gewinner. Ob es aber große Verlierer gibt, entscheidet sich in den nächsten 5 Jahre. Es werden diejenigen sein, die das Risiko auf Kosten aller zulange gescheut haben. 15