

Wohin mit dem schadenbelasteten Rechtsschutz?

Geschrieben am: 02-08-2019

kennen Sie ihn auch – den Ärger mit den wegsanierten Rechtsschutzverträgen in Ihrem Bestand? Ihr guter, langjähriger Kunde hat sich zwei mal hintereinander an seinen Rechtsschutzversicherer gewendet und schon ist es passiert – der Versicherer will ihn nicht länger behalten und kündigt den Vertrag. Nun ist der abtrünnige Kunde für die ganze Branche gebrandmarkt. Der neue Rechtsschutzvertrag ist jetzt kaum oder nur noch zu ganz unvorteilhaften Konditionen möglich.

Solche Vorfälle belasten für gewöhnlich die Kundenbeziehung und können zum Wegzug von kompletten Vertragsstämmen führen. Was kann man als Makler dagegen tun?

Präventiv empfehlen wir den Kunden bereits in der Erstberatung zum Thema Rechtsschutz auf die Risiken der zu häufigen Inanspruchnahme hinweisen. Im Rechtsschutz gilt es noch mehr als in den anderen Sparten – der Versicherungsschutz soll seine volle Wirkung bei wenigen substanziellen Risiken entfalten (wie z.B. Kündigung des Arbeitsvertrages, Führerscheinverlust u.s.w.) und nicht bei kleinen Streitigkeiten des Alltags verpuffen (wie z.B. fehl gelaufene Kleidungsretoure, verdächtige Gas-/Heizungsabrechnung u.s.w.). Denn der Streitwert spielt für die mögliche Sanierung beim Rechtsschutzversicherer keine große Rolle. Alleine die Anzahl der gemeldeten Schäden (=Konfliktpotential des Kunden) ist ausschlaggebend.

Wenn die Sanierung bereits eingetreten ist, dann ist Ihre Kreativität gefragt. Auch hier gilt es zunächst einmal dem Kunden deutlich aufzuzeigen was schief gelaufen ist. Wenn der Versicherungsnehmer wenig Einsicht zeigt und auf sein Recht pocht jeden Kleinstreit zur Schadenanzeige zu bringen, dann empfiehlt es sich zu fragen, ob er überhaupt ein richtiger Kunde für den Rechtsschutz ist.

Sollte, wie es oft der Fall ist, eine plötzliche Pechsträhne zur wiederholten Inanspruchnahme geführt haben und der Kunde möchte unbedingt auch in der Zukunft nur für große Katastrophen des Lebens Absicherung haben, dann kann man durchaus einen passablen Ausweg aus der Situation finden.

Wir haben in solchen Fällen eine Lösung für Sie. Nur soviel sei gesagt – es wird eine Mitgliedschaft in einem Automobilclub und hohe Ausdauer benötigt. Tarife mit Selbstbeteiligungen und Mediationsverfahren verschaffen anschließend Pufferzone zur nächsten Sanierung.

Kommen Sie für Einzelheiten gerne auf uns!

www.setana.de

Bildquelle: Antonioguillet / fotolia.com