

«Digitale Werkzeuge, menschliche Dienstleistungen» Rechtsschutz neu definiert

Dextra trat 2013 als erste, reine digitale Rechtsschutzversicherung in den Schweizer Markt und wurde von den grossen etablierten Versicherungen anfänglich ein wenig belächelt. Das hat sich inzwischen geändert. Aus dem digitalen Start-up ist ein erfolgreiches Unternehmen geworden, das eine neue Generation von Rechtsschutzversicherungen repräsentiert. Was macht Dextra so anders als andere Rechtsschutzversicherer? Wie sieht ein moderner Rechtsschutz heute aus? Darüber hat sich «Fokus» mit Florian Probal, Underwriting, Pricing und Produktentwicklung verantwortlich.



Florian Probal
Underwriting, Pricing, Produktmanagement

Herr Florian Probal, wozu braucht jemand heute überhaupt eine Rechtsschutzversicherung?

Dies ist eine Frage, die ich immer wieder gestellt bekomme. Es gibt viele gute Gründe, die für eine Rechtsschutzversicherung sprechen: Konflikte mit dem Arbeitgeber, dem Vermieter oder dem Nachbar kommen im Alltag immer wieder vor. Aus einem Streit kann unverhofft ein Rechtsfall werden. Und dieser kostet nicht nur Zeit und Nerven. Er kann auch schnell ins Geld gehen. Kommt dazu, dass immer wieder neue gesetzliche Regelungen entstehen, die man kennen muss, um sein Recht zu erhalten oder durchzusetzen. Eine Rechtsschutzversicherung hilft nicht nur im Streitfall. Bei Dextra beispielsweise, stehen unsere Spezialisten auch bei juristischen Fragen beratend und präventiv zur Seite.

Was unterscheidet Dextra in Ihrer Wahrnehmung von den anderen Rechtsschutzanbietern in der Schweiz?

Dextra konnte bei ihrer Gründung 2013 ein Versicherungsunternehmen quasi «auf der grünen Wiese» aufbauen, die Prozesse und Software von Grund auf neu definieren und gestalten und so das Potenzial der Digitalisierung voll ausschöpfen. Zudem agiert Dextra als unabhängiger Anbieter. Im Unterschied zu den meisten etablierten Rechtsschutzanbietern ist Dextra nicht Teil eines internationalen Konzerns, was die Flexibilität unseres Unternehmens zusätzlich erhöht.

Vor allem aber unterscheidet sich Dextra von konventionellen Anbietern durch einfache, kundenfreundliche Produkte, schlanke Prozesse und eine vollständig digitalisierte Customer Journey. Deckungsausschlüsse sind auf ein Minimum reduziert, Kleingedrucktes gibt es nicht. Über unsere Website lässt sich eine Versicherung in wenigen Klicks unkompliziert via Smartphone abschliessen. Für Kunden, Broker und Anwälte steht ein eigenes Portal zur Verfügung. Diese Arbeitsweise ermöglicht es, Rechtsdienstleistungen zu besten Konditionen anzubieten. Heute ist Dextra mit rund 100 Mitarbeitenden und mehr als 60'000 Kundinnen und Kunden längst kein Start-up

mehr. Aber der Start-up Spirit und das beständige Streben nach Innovationen sind geblieben und wirken weiter.

Inwiefern hat die Digitalisierung den Rechtsschutzmarkt verändert?

Die Digitalisierung und die neuen Kundenbedürfnisse, die daraus hervorgegangen sind, haben den Rechtsschutzmarkt fundamental verändert. Er hat sich von einem Verkäufer- zu einem Käufermarkt gewandelt. Kunden wünschen einfache, personalisierte Service- und Produktangebote mit kurzen Abschlusszeiten, transparenten Prozessen und benutzerfreundlichen Applikationen. Sie erwarten von Rechtsschutzversicherern dieselbe Flexibilität und «Convenience», die sie sich von Uber, Spotify oder Zalando gewohnt sind. Diese Entwicklungen rufen nach neuen Geschäftsmodellen und stellen insbesondere traditionelle Rechtsschutzversicherungen mit fragmentierten IT-Systemen und Medienbrüchen in der Wertschöpfungskette vor grosse Herausforderungen.

Sie lancieren in diesen Tagen ein neues Rechtsschutzprodukt. Was ist neu an diesen Produkten?

Ja, wir lancieren Ende Januar neue Produkte für Privat- und Unternehmenskunden. Auch die Website wird in einem komplett neuen Look erscheinen.

Was ist dabei neu: Sowohl Privat- wie auch Unternehmenskunden haben jetzt die Möglichkeit, zwischen verschiedenen Themenmodulen zu wählen und so ihren Rechtsschutz flexibel und passgenau nach ihren Bedürfnissen selbst zusammenzustellen. Die Module lassen sich mit zusätzlichen Deckungsoptionen wie Versicherungssumme, Wartefrist oder örtliche Deckung weiter individualisieren. So erhalten die Kundinnen und Kunden grösstmögliche Flexibilität, die sie sich von anderen Bereichen bereits gewohnt sind.

Neu sind auch die Module «All-Risk» und «Familie». Mit «All-Risk» geht Dextra völlig neue Wege. Dieses

Modul bietet Schutz vor Rechtsstreitigkeiten in sämtlichen Rechtsgebieten. Damit sind auch rechtliche Auseinandersetzungen, die sonst explizit ausgeschlossen sind, wie beispielsweise Streitigkeiten im Zusammenhang mit Wertpapier- oder Anlagegeschäften bis zu einer bestimmten Deckungssumme versichert. Diese Lösung steht Privat- und Unternehmenskunden zur Verfügung. Das Modul «Schule und Familie» wurde gezielt auf die Bedürfnisse von Familien konzipiert und deckt spezifische Rechtsgebiete, wie Schul-, Erb-, Scheidungsrecht sowie Streitigkeiten mit Schweizer Kinderschutzböörden. Für Unternehmen besteht ebenfalls die Möglichkeit, sich für spezifische Risiken wie Cyber oder Immaterialgüterrecht abzusichern.

Für alle jene, die keine Zeit aufwenden möchten, um sich ein individuelles Versicherungspaket zu schnüren und auf eine umfassende Lösung nicht verzichten möchten, stehen die standardisierten «All-in-One»-Lösungen zur Verfügung. Diese sind als preiswertes «Basispaket» oder «Rundumschutz» ausgestaltet.

Überdies haben wir auch den Versicherungsabschluss weiter vereinfacht. Kunden und Broker können in wenigen Schritten über unsere Website eine Rechtsschutzversicherung abschliessen und via Kunden- oder Brokerportal kommunizieren und Dokumente austauschen.

Was bieten diese neuen Produkte den Kundinnen und Kunden denn so besonderes?

Kurz zusammengefasst: Einen sehr umfangreichen und weitgehenden Versicherungsschutz kombiniert mit einfachen, digitalisierten Prozessen, kurzen Vertragslaufzeiten (Einhjahresverträge) sowie eine schnelle und persönliche Unterstützung im Leistungsfall. Im Dextra «Legal Powerhouse» arbeiten rund 70 Juristinnen, Juristen und Anwälte, die sich in spezialisierten Teams täglich für das Recht der Kundinnen und Kunden einsetzen. Unser «JUSupport»-Team unterstützt die Versicherten bei juristischen Fragen und Problemen. Durch

diese fachkundige Beratung können Streitigkeiten oft schon präventiv vermieden werden. Kundinnen und Kunden sowie Broker können über das Kunden- bzw. Brokerportal eine Vielzahl von Aktivitäten 24/7 selbstständig ausführen. Falls weitere Unterstützung benötigt wird, steht der Kunden- und Brokerservice (KBS) telefonisch oder per Email zur Verfügung.

An wen richten sich Ihre Produkte?

Unsere Produkte richten sich an Privatpersonen, insbesondere Familien sowie KMUs mit Sitz in der Schweiz. Daneben bietet Dextra verschiedene segmentspezifische Lösungen für Institutionen und Berufsgruppen, beispielsweise für Krankenkassen, Landwirte, Gemeinden oder Ärzte an.

Noch ein kurzer Blick in die Zukunft. Wie wird sich der Rechtsschutzmarkt in fünf Jahren präsentieren?

Es wäre schön, wenn wir in eine Glaskugel blicken und dort die Antwort finden könnten.

Ich gehe davon aus, dass sich der Wettbewerb künftig nicht zwischen Produkten, sondern zwischen Geschäftsmodellen entscheidet. Kundinnen und Kunden wünschen einfache, ganzheitliche und personalisierte Lösungen. So könnten Rechtsschutzversicherer beispielsweise als «juristischer Concierge» für alle Rechtsangelegenheiten fungieren. Der Markt wird in fünf Jahren weitgehend gesättigt sein und der Preis- und Kostendruck wird zunehmen. Die Digitalisierung wird weiter voranschreiten und die Bedeutung künstlicher Intelligenz, Big Data und Analytics wird signifikant steigen. So werden beispielsweise Deckungs-, Risiko- prüfungen oder Erfolgsaussichten rechtlicher Schritte in fünf Jahren weitgehend automatisiert ablaufen. Auch die Durchlässigkeit heutiger Vertriebssysteme wird zunehmen und der Online-Kanal wird markant an Bedeutung gewinnen. Doch bei aller Digitalisierung bleibt der menschliche Kontakt, insbesondere bei emotionalen rechtlichen Themen wie Schulrecht zentral, ganz nach dem Motto «digitale Werkzeuge, menschliche Dienstleistungen».

Weitere Informationen zur Dextra Rechtsschutzversicherung unter www.dextra.ch



Rabatt

Bei einem Neuabschluss des Produkts Private XL zwischen dem 1. und 28. Februar 2021 schenken wir Ihnen den Zusatzbaustein «Beratung +» im Wert von CHF 29.-. Dieser Baustein beinhaltet eine zeitlich unlimitierte Rechtsberatung in allen Rechtsgebieten sowie eine Prüfung von Arbeits-, Miet- und Kaufverträgen. Erfahren Sie mehr auf unserer Website (dextra.ch).

Bitte geben Sie beim Onlineabschluss im Kommentarfeld den Code «TA2021» ein. Vielen Dank.