
Rechtsschutz-Report:

**Interview mit einem Rechtsschutz-App-Nutzer:
„Eigentlich eine Win-Win-Situation“**

Stand: 17.05.2019

Verfasser: Redaktion Deutsche Anwaltshotline AG

Kontakt: redaktion@deutsche-anwaltshotline.de

Ein anonymen Versicherungsnehmer berichtete uns über seine Erfahrungen mit einer Rechtsschutz-App. Lesen Sie, welche Funktionen er genutzt hat, welche er für überflüssig hielt und warum er die App als Win-Win-Situation für Versicherer und Kunden empfindet.

Interviewpartner: 53-jähriger Nutzer der DEVK-Rechtsschutz-App

Was war zuerst da: Der Rechtsschutz-Vertrag oder die Rechtsschutz-App?

Ich hatte zuerst die Versicherung und dann habe ich mir die App heruntergeladen.

Wie sind Sie auf die App aufmerksam geworden?

In meinem Vertrag stand etwas von telefonischer Rechtsberatung, die über die App meiner Versicherung genutzt werden kann. Also habe ich sie schnell heruntergeladen.

Wie würden Sie die Nutzung der App beschreiben?

Anfangs fand ich es ehrlich gesagt etwas umständlich, da doch relativ viele Funktionen nutzbar sind. Mit der Zeit habe ich mich gut zurecht gefunden, allerdings habe ich eine Vielzahl der Funktionen persönlich nicht genutzt oder benötigt.

Welche Funktionen haben Sie genutzt und wie häufig?

Am häufigsten habe ich die „Problem lösen“-Funktion genutzt. Da beschreibt man einfach sein Problem und die Versicherung kümmert sich dann um eine geeignete Lösung. Auch die telefonische Rechtsberatung, wegen welcher ich die App überhaupt erst installiert habe, habe ich genutzt. Allerdings muss ich sagen, dass ich mir hier gewünscht hätte, den Anwalt selbst auswählen zu können.

Welche weiteren Funktionen haben Sie wahrgenommen?

Zwar fand ich die Schrift auf dem Handy zu klein, doch konnte ich mithilfe der App mein Testament und meine Patientenverfügung erstellen. Gerade so etwas betrifft ja jeden: Der

Versicherer muss dem Kunden nicht die teuren Anwaltskosten erstatten und der Kunde kann sich den Termin in einer Kanzlei sparen. Eigentlich eine Win-Win-Situation.

Weshalb haben Sie sich bei der Lösung Ihrer Rechtsprobleme für den Weg über die App und nicht für den direkten Kontakt mit der Versicherung oder einem Anwalt vor Ort entschieden?

Der Weg über die App war eben sehr bequem und einfach. So konnte ich meine Probleme auch unterwegs recht effizient lösen oder mir zumindest eine Ersteinschätzung abholen.

Und weshalb haben Sie sich nicht an Ihren Ansprechpartner bei Ihrem Versicherer gewandt?

Wie gesagt: Die App war bequem zu bedienen und ich hatte sie ja sowie immer dabei. Da musste ich nicht erst meine Vertragsnummer raussuchen und anrufen oder eine E-Mail schreiben.

Hat die App Ihre Hemmschwelle gesenkt, was die Lösung von Rechtsproblemen über Ihre Rechtsschutzversicherung angeht?

Ich würde sagen ja.

Welche weiteren Funktionen hätten Sie sich gewünscht?

Keine. Ich habe lieber eine App, die wenig kann, das dafür aber gut.

Wäre in Zukunft eine App für Sie ein entschiedener Faktor bei der Wahl einer Rechtsschutzversicherung?

Wenn sie mir als Versicherungsnehmer das Leben wirklich leichter macht, dann ja.

Wenn Sie diesen Text veröffentlichen, vervielfältigen oder anderweitig nutzen möchten, kommen Sie bitte auf uns zu: b2b@deutsche-anwaltshotline.de