

# RECHTSSCHUTZ

Das Printmagazin des VersicherungsJournals



## **Seite 4**

Von großen Fällen,  
Bagatellen und Grenzen der  
Rechtsschutzversicherung

## **SEITE 12**

„Immer mehr schwenken  
auf Komplett-Rechtsschutz  
um“

## **SEITE 13**

Wenn Rechtsschutz selbst  
zum Streitfall wird

## **SEITE 16**

Strafrechtsschutz – wenn  
es für Unternehmen  
brenzlich wird

## **SEITE 20**

Darüber streitet Österreich



Wir sorgen dafür, dass Ihre Kunden zu ihrem Recht kommen.

# D.A.S. Direkthilfe®

Rechtsprobleme lösen wir seit Jahrzehnten sehr erfolgreich mit unseren eigenen Juristen auch außergerichtlich. Das spart Ihren Kunden und auch Ihnen Zeit und Nerven.

D.A.S. Rechtsschutz AG  
[www.das.at](http://www.das.at)



**DAS ORIGINAL  
IM RECHTSSCHUTZ**

Ein Unternehmen der ERGO Group

# Sehr geehrte Leserin, sehr geehrter Leser!



In unserem bereits traditionellen Expertenpanel lassen wir diesmal fünf hochrangige Vertreter der Branche zum Thema „Rechtsschutz“ zu Wort kommen. Wir beschäftigen uns damit, dass Massen-

phänomene wie die Corona-Pandemie zunehmend von Verbraucherschützern und Prozessfinanzierern aufgegriffen werden. Wir haben gefragt, wie Rechtsschutzversicherer damit umgehen, welche unterschiedlichen Schwerpunkte und Interessenlagen es gibt und welche Vorteile Versicherungen ihren Kunden bieten können.

Anschließend geht es um die Grenzen der Deckung, um enttäuschte Erwartungen bei abgelehnten und aussichtslosen Fällen und darum, wie das damit vereinbar ist, dass Rechtsschutzversicherungen in einem Rechtsstreit gerade das Risiko ungewisser Erfolgsaussichten abdecken sollen. Letztlich beschäftigten wir uns auch mit den in den vergangenen Jahren gestiegenen Kosten der Rechtsdurchsetzung und den Herausforderungen für die Tarifgestaltung. Die spannendsten Aussagen unserer Experten lesen Sie ab Seite 4.

In unserem Beitrag auf Seite 12 berichten zwei Versicherungsmakler über ihre Erfahrungen mit

der Entwicklung der Rechtsschutzversicherung und darüber, wie sich die geänderten Einstellungen vieler Menschen auf die Nachfrage auswirken. Ein Wunsch der beiden Makler wäre es, vom Verursachungsprinzip abzugehen und auf den Schadeneintrittszeitpunkt als maßgebliches Kriterium abzustellen.

Einen Ausflug in die Welt der Rechtsdurchsetzung machen wir dann ab Seite 13. Dazu haben wir uns Entscheidungen des Obersten Gerichtshofs und Empfehlungen der Schlichtungsstelle der Versicherungsmakler aus den letzten eineinhalb Jahren angesehen. Natürlich war Corona ein Thema, aber auch einige skurrile und eigenartige Fälle wollen wir Ihnen nicht vorenthalten.

Ab Seite 16 geht es dann um den Strafrechtsschutz für Unternehmen. Wir haben fünf Versicherer über die Entwicklung des Fallaufkommens, die thematischen Schwerpunkte und ihre Produktpläne in diesem Bereich befragt. Und schließlich blicken wir ab Seite 20 noch auf Daten von Konsumentenschützern, Schlichtungsstellen und Versicherern, um herauszufinden, worüber in Österreich denn gestritten wird.

Ich hoffe, dass wir Ihnen damit wieder einen interessanten Themen-Mix bieten, und wünsche Ihnen eine spannende Lektüre.

**Marius Perger, Herausgeber**

## Impressum

**Herausgeber und Verleger:** FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H., 1180 Wien, Gentzgasse 15 **Für den Inhalt verantwortlich:** Marius Perger und Klaus Schweinegger; für namentlich gekennzeichnete Artikel der jeweilige Autor **Produktion:** FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H., 1180 Wien, Gentzgasse 15 **Druck:** Print Alliance HAV Produktions GmbH, 2540 Bad Vöslau, Druckhausstraße 1 **Anzeigenpreise:** Es gilt der Werbetarif 2021 **Offenlegung nach §25 Mediengesetz:** Medieninhaber FinanzMedienVerlag Ges.m.b.H. **Blattlinie:** VersicherungsJournal Spezial, kurz VJ, ist ein österreichweites Fachmedium für die Versicherungswirtschaft. Die unabhängige Redaktion berichtet vierteljährlich über branchenrelevante Themen. Zum Zielpublikum gehören - ähnlich dem digitalen Pendant VersicherungsJournal.at - Mitarbeiter von Versicherungskonzernen sowie der freie und gebundene Versicherungsvertrieb **Bilder:** S.1: Talaj (AdobeStock), S.3: VÖZ/Woody, S.5 oben links: Arag SE, S.5 oben rechts: D.A.S. Rechtsschutz AG, S.5 mitte links: Martin Jordan Fotografie, S.5 mitte rechts: Helmut Tenschert, S.5 unten: Katharina Schiffel, S.6/7: Andrey Popov (AdobeStock), S.12 links: leorosaphoto, S.12 rechts: Selina Flasch Photography; S.14: Stephan Walochnik, S.16: Tanja Esser, S.19: Studio Harmony, S.20: Nikolai Sorokin (alle AdobeStock)

# Von großen Fällen, Bagatellen und Grenzen der Rechtsschutzversicherung

Fünf Branchenexperten nehmen beim „virtuellen Round Table“ unter anderem zur Bewältigung herausfordernder Schadenereignisse sowie zum Umgang mit Kleinstschäden und aussichtslosen Fällen Stellung. Auch Klarheit, Verständlichkeit und allfälliger Änderungsbedarf an Bedingungs-  
werken sind Thema.

Von Emanuel Lampert

## Runde I: Große Probleme und ihre Rechtsfolgen

Dieselskandal, ewiges Rücktrittsrecht bei Lebensversicherungen, Corona-Maßnahmen – Themen wie diese wurden und werden von Verbraucherschützern und Prozessfinanzierern aufgegriffen. Wo ist in diesem Szenario der Platz des Rechtsschutzversicherers, insbesondere bei Sammelklagen? Sind Prozessfinanzierer eher Konkurrenz oder mögliche Partner? Gibt es in solchen Fällen eine Kommunikation zwischen Versicherern einerseits und Prozessfinanzierern oder Verbraucherschützern andererseits?

Für HDI-Vorstandschef **Günther Weiß** liegt der Vorteil des Rechtsschutzversicherers in der individuellen Kundenbetreuung, etwa der Unterstützung bei der Wahl des geeigneten Rechtsvertreters. „Im Gegensatz zum Prozessfinanzierer erhält der Kunde bei Erfolg auch den gesamten Betrag und muss nicht einen hohen Prozentsatz als Erfolgshonorar abtreten“, so Weiß.

„Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Prozessfinanzierer mit Verbraucherschützern zusammenarbeiten“, erklärt Weiß weiter. „In letzter Zeit haben wir vermehrt festgestellt, dass Verbraucherschützer ihren Kunden empfehlen, sich direkt an ihre Rechtsschutzversicherung zu wenden.“

Auch die HDI unterstütze Versicherungsnehmer bei rechtlichen Anliegen: Neben den Leistungen aus einem Rechtsschutzpaket könne der Kunde zusätzlich über das kostenfreie HDI-Anwaltstelefon Auskunft zu rechtlichen Anliegen erhalten. Zudem

gebe es eine Liste empfohlener Partneranwälte, an die sich Versicherungsnehmer wenden können.

„Wir kennen keinen Fall, bei dem eine Kommunikation mit einem Prozessfinanzierer oder einer Vertretung von Verbraucherinteressen erfolgt ist“, sagt **Martin Moshhammer**, Niederlassungsleiter von Roland Rechtsschutz in Österreich. Vorteil der Rechtsschutzversicherung sei schließlich gerade, dass man nicht auf eine Prozessfinanzierung oder eine Berücksichtigung bei Sammelklagen angewiesen ist, sondern individuelle Unterstützung für seine konkrete Rechtsdurchsetzung erhält.

Insofern verschaffe die Rechtsschutzversicherung eine „nicht unerhebliche Unabhängigkeit“, da man „stets Herr des Verfahrens“ bleibe und „nicht den Interessen Dritter ausgeliefert“ sei. „Auch wenn der Vergleich vielleicht etwas hinken mag, eine provokative Frage: Würden Sie sich auf eine etwaige anteilige Leistung aus einem staatlichen Katastrophenfonds verlassen? Oder würden Sie lieber in eine adäquate Deckung gegen Naturkatastrophen investieren?“

## „Versicherungstechnisch Schadensfälle wie andere auch“

Die angesprochenen Massenphänomene seien „versicherungstechnisch Schadensfälle wie andere auch“, sagt der D.A.S.-Vorstandsvorsitzende **Johannes Loinger**. Neben der Unterstützung des einzelnen Kunden gehe es auch darum, rasch großes Know-how über die Besonderheiten des →

## Unsere Fachleute aus der Versicherungsbranche



**Mag. Birgit Eder**  
Arag SE, Direktion für Österreich  
Niederlassungsleiterin



**Dir. Johannes Loinger**  
D.A.S. Rechtsschutz AG  
CEO und Vorsitzender  
des Vorstandes



**Mag. Martin Moshammer**  
ROLAND Rechtsschutz-  
Versicherungs-AG,  
Niederlassung Österreich  
Hauptbevollmächtigter



**Dr. Helmut Tenschert**  
Selbstständig  
Bildungsdienstleister  
für Versicherungs-  
vermittler



**Günther Weiß**  
HDI Versicherung AG  
CEO und Vorsitzender  
des Vorstandes

### **DAS RECHTSSCHUTZ SPEZIAL KOSTENLOS FÜR IHR BÜRO:**

Sie können dieses Heft (max. 3 Stück und so lange der Vorrat reicht – höhere Auflagen auf Anfrage) auch gerne für Ihre Mitarbeiter oder ausgewählte Kunden kostenlos bestellen.

Bei Interesse wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Postadresse und der Stückanzahl unter **info@versicherungsjournal.at** an den Verlag.



Falles aufzubauen und die vorhandenen Kräfte zu bündeln. „Das funktioniert am besten, wenn sowohl auf Seiten der Rechtsschutzversicherung als auch auf Anwaltsseite Spezialisten tätig werden.“

Prozessfinanzierer seien dabei weder Konkurrenten noch Partner. „Sie bieten Leistungen für Geschädigte, die keine Rechtsschutzversicherung haben.“ Wer rechtsschutzversichert ist, müsse vom erstrittenen Kapital keinen Erfolgsanteil abgeben. „Für sie hält eine Prozessfinanzierung eigentlich kein Angebot bereit.“

Eine direkte Kommunikation zwischen Rechtsschutzversicherungen und Verbraucherschützern bzw. Prozessfinanzierern gebe es wegen unterschiedlicher Schwerpunkte und Interessenlagen zumeist nicht, sagt Loinger.

Der Versicherer sei nur dem Kunden verpflichtet, nicht aber allenfalls sonst noch beteiligten Prozessfinanzierern oder Konsumentenschutzvereinen, „das ist ein großer Vorteil“, betont **Birgit Eder**, CEO der Arag in Österreich. Mit den unterschiedlichen Beteiligten habe die Arag immer das Gespräch gesucht. Wenn man sich nicht einigen konnte, habe oft auch die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle der Wirtschaftskammer eine wichtige Rolle gespielt.

### **Anwaltswahl und Prozessfinanzierer**

Das Recht der freien Anwaltswahl sei wichtig, bei Massenschäden aber „insbesondere im Zusammenhang mit Prozessfinanzierern, die keiner Aufsicht durch die FMA unterliegen und oft in irgendwelchen Steueroasen ihren Sitz haben, teilweise auch problematisch“. Oft seien früher von Rechtsschutzversicherern finanziell getragene Verfahren über einen Prozesskostenfinanzierer abgewickelt worden; da sei es für den Kunden schwer zu verstehen, warum er vom erstrittenen Betrag noch etwas an den Prozessfinanzierer abgeben muss. Eder: „Die Empfehlung eines Prozessfinanzierers kann insofern auch Themen der Beraterhaftung auslösen. Es ist jedenfalls sehr wichtig, dass der Kunde den Versicherer informiert, wenn er auch eine Vereinbarung mit einem Prozessfinanzierer abschließen möchte.“

Generell sei bei Massenschäden auch zu fragen, ob ein Gerichtsverfahren sinnvoll ist. So seien in der Vergangenheit zwar viele potenziell Haftende gefunden worden, die dann aber finanziell überfordert waren oder für die gerichtlich keine Haftung festgestellt werden konnte. In solchen Fällen sei daher eine Ablöse oft am sinnvollsten.



### **Wenn das Versicherungsprinzip überfordert wird**

Massenklagen stellen Rechtsschutzversicherer und versicherte Gemeinschaften zweifellos vor hohe finanzielle Belastungen, sagt **Helmut Tenschert**, der die Sparte sowohl aus Versicherer- als auch aus Maklerperspektive kennt und nun in der Aus- und Weiterbildung tätig ist.

Die den Anspruchsstellungen zugrunde liegenden Sachverhalte seien vielfach weitgehend identisch. „Eine ökonomisch sinnvolle gemeinschaftliche Verfolgung der Ansprüche scheitert aber an den Versicherungsbedingungen und der Sichtweise der Oberstgerichte“, so Tenschert. „Das Recht jedes der betroffenen Kunden, die eigene Forderung über einen von ihm frei gewählten Rechtsanwalt zu verfolgen, ist zementiert.“ Das habe auch dazu geführt, dass Rechtsschutzversicherer „durchgängig Vermögensveranlagungsausschlüsse eingeführt haben und konsequent bei Konvertierungen im Bestand verankern“, führt Tenschert aus.

„Ich sehe es generell nicht als Aufgabe von Versicherungen an, für finanzielle Folgen von Ereignissen, die eine Vielzahl von Personen betreffen, geradestehen zu müssen. Das überfordert das Versicherungsprinzip und macht Kalkulationen nur schwermöglich.“ Verbraucherschutzorganisationen

und Prozessfinanzierer seien da „in der klar besseren Situation, da sie ja anders als Versicherer auch von den positiven Verfahrensergebnissen profitieren“.

### **Runde 2: Grenzen der Rechtsschutzversicherung**

Eine All-Risk-Versicherung ist beim Rechtsschutz kaum denkbar. In der Praxis von OGH oder Makler-Schlichtungsstelle zeigt sich immer wieder, dass Versicherungsnehmer von einer Deckung ausgehen, die dann nicht existiert oder vom Versicherer bestritten wird. Welche Möglichkeiten gibt es, für mehr Klarheit und Sicherheit zu sorgen, beispielsweise durch Änderungen im Bedingungs- werk? Wie gehen die befragten Versicherer mit „aussichtslosen“ Fällen um? Erwarten sie eine Zunahme von Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit der Pandemie, und wo werden dabei die Grenzen der Deckung sein?

Moshhammer stellt die Frage in den Raum, „wo es denn tatsächlich (noch) eine reine All-Risk-Versicherung im ursprünglichen Sinn am österreichischen Versicherungsmarkt gibt“. Grundsätzlich gelte, dass Rechtsschutz bezahlbar bleiben muss.

„Wir müssen die Vermittler und in weiterer Folge auch die potenziellen Versicherungsnehmer

dahingehend sensibilisieren, dass auf der einen Seite das aktuelle Prämienniveau in der Sparte Rechtsschutz kaum Spielraum bietet, den Deckungsumfang nachhaltig prämiennneutral zu erweitern.“ Bei einer deutlichen Verteuerung bestünde auf der anderen Seite die Gefahr, dass der „Zugang zum Recht“ für manche Personen erschwert wird. „Das würde den ursprünglichen Gedanken der Rechtsschutzversicherung konterkarieren.“

Corona habe „definitiv zu einer Steigerung der Schadensmeldungen geführt“; es habe sich gezeigt, wie wichtig Unterstützung durch telefonische Rechtsberatung oder Begleitung durch hausinterne Juristen sei. „Manche Auswirkungen werden sich erst nach dem Wegfall der diversen staatlichen Unterstützungsleistungen zeigen“, Covid-19 werde die Rechtsschutzbranche noch länger beschäftigen.

### **Immer wieder „schwer nachvollziehbare Ablehnungen“**

Aus Tenscherts Sicht stellen die Definition des Versicherungsfalls „Verstoß“ in den ARB und deren Auslegung durch Versicherer und Gerichte das größte Problem für Klarheit dar. Es komme immer wieder zu für Kunden nur schwer nachvollziehbaren Deckungsablehnungen, die den Verstoß zu einem Zeitpunkt ansetzen, der vor Beginn des konkret betroffenen Versicherungsvertrages liegt. Diese Standpunkte würden auch vom OGH bestätigt.

„Natürlich bin ich mir der Problematik voll bewusst, dass eine kundenfreundlichere Lockerung dieser Definition das Problem des Zweckabschlusses von Verträgen mit sich bringt, die dann Versicherungsschutz für bereits vorher bekannte Schäden auslösen würde. Es geht mir nicht darum, dieses Versicherungsfallprinzip zu verändern, grobe Auswüchse zu Lasten der Kunden sollten aber vermeidbar werden.“

Eine weitere Problematik ergebe sich „aus der Unterschiedlichkeit der Klauseln für die Sicherstellung der Deckung beim Wechsel des Versicherers bei schon versichert gewesenen Risiken“,

sagt Tenschert. „Da wäre eine einheitliche Regelung in den ARB wünschenswert.“ Auseinandersetzungen zur Aussichtslosigkeit von Prozessen seien „deutlich zurückgegangen und machen selten Probleme“.

### **„Per se schon nicht einfach verständlich“**

Das Thema Recht sei per se schon nicht einfach verständlich, schickt Eder vorweg. Die Bedingungen müssten sich zur Beschreibung des versicherten Risikos dieser Rechtsbegriffe bedienen. „Wir setzen hier auf Aufklärung, Schulung unserer Vertriebspartner und die erste telefonische Abklärung im Schadensfall durch unsere Arag-Inhouse-Juristen“.

Auch bei Nicht-Deckung versuche die Arag, Kunden rechtlich zu unterstützen, die Beratung durch Inhouse-Juristen sei ein wichtiges Instrument. Nicht nur bei abgelehnten, auch bei aussichtslosen Fällen können Erwartungen schnell enttäuscht werden, so Eder. Erscheint ein Prozessverlust als wahrscheinlicher als ein Prozessgewinn, werde der Kunde darüber aufgeklärt und bekomme alter-

nativ die Ablöse angeboten. Die Letztentscheidung treffe der Kunde.

2020 habe die Arag eine „signifikante Zunahme“ von Schadensfällen – großteils Reisestreitigkeiten aufgrund von Corona – ver-

zeichnet. Die meisten Fälle habe man durch die Inhouse-Juristen positiv erledigen können. Heuer zeige sich eine Verlagerung zu kostenintensiveren Fällen, hier gehe es um Arbeitsrecht, Strafverfahren und Arzthaftung.

### **Schwieriger Spagat**

„Den ‚Spagat‘ zwischen noch ‚alles erklärendem‘ Bedingungsnetzwerk und Komprimierung – mit dem Risiko, dass ein Gericht feststellt, dass die Formulierung für einen Laien nicht nachvollziehbar ist – zu finden, ist äußerst schwierig“, gibt Weiß zu bedenken. „Umso wichtiger ist es, dass unsere Hauptvertriebspartner – auch im Zuge von IDD-Schulungen – gut informiert sind. Uns ist es besonders wichtig, für unsere Kunden und Vertriebspartner sehr gut

***Der Wettbewerb im standardisierten  
Rechtsschutzgeschäft ist weiterhin  
sehr kompetitiv, und selbst immer mehr  
Vermittler erachten das  
Prämienniveau als zu niedrig.  
(Martin Moshammer,  
Roland Rechtsschutz)***

erreichbar zu sein, um allfällige Unklarheiten – auch vor Vertragsabschluss – klären zu können.“ Sogenannte „aussichtslose“ Fälle könne die HDI „gut mit unserem Anwaltstelefon unterstützen“. Dieses sei für den Kunden und die Vermittler gratis und biete zusätzliche Unterstützung.

Die Pandemie habe bereits eine Vielzahl von Schadensfällen gebracht. „Derzeit erwarten wir keinen weiteren starken Anstieg. Die Grenzen der Deckung werden gerade auch höchstgerichtlich geklärt.“ Auch in vielen Fällen, in denen keine Kostendeckung besteht, sei es aber gelungen, mit Erfolg für den Kunden zu intervenieren.

Die D.A.S.-Versicherungsbedingungen würden „laufend optimiert“, auch aufgrund von Kunden- und Vermittlerrückmeldungen, antwortet Loinger auf die Frage nach den Verbesserungsmöglichkeiten. Etwaige unklare Formulierungen oder Regelungen würden so präzisiert und vereinfacht. Viele Missverständnisse könne man schon im Vorfeld durch Klärung von Details und Fragen rund um die Bedingungen beseitigen.

„Die Feststellung, was wirklich ‚aussichtslos‘ ist, ist sehr schwierig zu treffen. Denn grundsätzlich ist die Rechtsschutzversicherung ja gerade dafür da, in einem Rechtsstreit auch das Risiko ungewisser Erfolgsaussichten abzudecken.“ Die weitere Vorgangsweise in solchen Fällen werde daher immer im Zusammenspiel mit Versicherungsnehmer und Anwalt festgelegt.

Was Corona betrifft, glaubt die D.A.S., dass der Höhepunkt der pandemiebedingten Rechtsschutzfälle bereits überschritten ist. „Für eine endgültige Einschätzung ist es aber noch zu früh.“

### **Runde 3: Eine Frage der Kosten**

Wiederholt ist zu beobachten, dass die Kosten der Rechtsdurchsetzung weit höher sind als die Streitwerte. Man könnte meinen, dass Höchstgerichte zunehmend mit Bagatellfällen bemüht werden, wenn eine Rechtsschutzversicherung existiert. Wie haben sich die Kosten der Rechtsdurchsetzung zuletzt entwickelt? Welche Auswirkung hat das auf

die Kalkulation der Versicherer? Welche Faktoren spielen bei der Prämiengestaltung eine Rolle? Welche Möglichkeiten der Prämien differenzierung gibt es im Bereich der Rechtsschutzversicherung?

Moshhammer zitiert Zahlen des Versicherungsverbandes: Die Leistungen im Rechtsschutz stiegen von 2019 auf 2020 um 11,7 Prozent, der Schadensersatz von 40,7 auf 44,1 Prozent. „Zuletzt kam es durchaus kurzfristig auch zu einer Erhöhung der Gerichtsgebühren um immerhin fünf Prozent, was insbesondere im Privatrechtsschutz von Relevanz ist.“ Ein Anstieg des durchschnittlichen Schadensvolumens in fast allen Leistungsarten sei da nicht verwunderlich.

Das standardisierte Rechtsschutzgeschäft bezeichnet Moshhammer als „weiterhin sehr kompetitiv, und selbst immer mehr Vermittler erachten das Prämienniveau als zu niedrig“. So werde die Tarifgestaltung immer herausfordernder.

„Zukünftig wird man die Granularität aus anderen Sparten übernehmen müssen.“ Wesentliche Steuerungsinstrumente seien der Selbstbehalt, um Frequenzschäden vorzubeugen und Bagatellstreitigkeiten zu begrenzen, sowie der Einzug von Sublimits. Im Vertragsrechtsschutz sei eine Streitwertuntergrenze ein „probates Mittel“.

„In der Rechtsschutzsparte bieten wir unterschiedliche Rechtsschutzpakete an, die sowohl in Prämie als auch in Leistungsumfang variieren“, sagt Weiß. Bei ausgewählten Paketen gebe es zusätzliche Vergünstigungen für Einzelpersonen und Alleinerzieher. „Auch für kleinere Budgets bieten wir passende Versicherungslösungen.“ Die HDI halte die Prämien 2021 stabil.

Der Eindruck der vielen OGH-Urteile könne auch dadurch entstehen, dass Rechtsschutz eine relativ „junge“ Sparte mit noch vielen offenen Rechtsfragen ist. Zusätzlich, so Weiß, ergeben sich immer wieder Szenarien, die vor einigen Jahren nicht denkbar waren, etwa durch die Pandemie. „Die Bagatellberufung begrenzt den Weg zu Höchstgerichten. Bei gedeckten Fällen mit geringen Streitwerten sind wir bemüht, eine andere Lösung zu finden,

***In letzter Zeit haben wir vermehrt festgestellt, dass Verbraucherschützer ihren Kunden empfehlen, sich direkt an ihre Rechtsschutzversicherung zu wenden.***

***(Günther Weiß, HDI)***

zum Beispiel mit Intervention durch uns bzw. Übernahme von Prozesskostenablösen.“

### Zum Bausteinprinzip wechseln

Neben den Kosten für Anwälte und Sachverständige sei auch die Höhe der Streitwerte gewachsen und damit die Kostenbelastung gestiegen, hält Tenschert fest. Bei Bagatellfällen liege die Kostenhöhe regelmäßig über den Streitwerten, hier sollten vermehrt außergerichtliche Schlichtungsstellen genutzt werden.

Als „wahrer Preistreiber“ habe sich in den letzten Jahren der Staat erwiesen, der die Gerichtsgebühren signifikant angehoben hat. „Nicht zu Unrecht wird bereits darüber gesprochen, dass dadurch der freie Zugang zum Recht nachhaltig und stark behindert wird.

Ein Umstand, der die Rechtsschutzversicherer voll trifft.“ Für „völlig-unverständlich“ hält er auch, dass ein strafrechtlich Beschuldigter bei Verfahrenseinstellung oder Freispruch auf Rechtsvertretungskosten sitzen bleibt. „Der Kostenersatz durch die Republik ist da lächerlich gering.“

Das Prämienniveau erachtet er vor allem im Konsumentenbereich als zu niedrig, „bzw. ist zu viel versichert, was durch den Konkurrenzkampf bedingt ist“. Anstelle nur schwer durchsetzbarer Prämienhöhungen komme es zur Aushöhlung der Leistungen durch ARB-Änderungen. Sinnvoller wäre, „von der Systematik des unübersichtlichen Bündelprodukts zu einem Bausteinprinzip zu wechseln, das die Klarheit begünstigen würde“, meint Tenschert. „Rechtsordnung und Rechtsprechung haben sich spürbar zugunsten der Konsumenten verändert, eine adäquate Reaktion der Tarife darauf ist bislang kaum erfolgt.“

### Oft außergerichtliche Lösungen möglich

„Die Kosten der Rechtsdurchsetzung sind tatsächlich gestiegen“, bestätigt Loinger, „schon alleine durch die Erhöhungen des Rechtsanwaltstarif und Gerichtsgebührengesetzes“. Die höheren Kosten seien zwar ein Faktor in der Preisgestaltung,

„schlagen sich bei einer D.A.S.-Rechtsschutzversicherung über die Wertanpassung hinaus jedoch nicht nieder“. Viele Fälle seien via „D.A.S. Direkthilfe“ außergerichtlich durch hauseigene Juristen lösbar. Zudem können die Partneranwälte laut Loinger eine „überdurchschnittlich hohe Erfolgsquote“ vorweisen.

Beeinflusst werde die Prämiengestaltung zum Beispiel durch die versicherten Rechtsgebiete, Versicherungssummen, Selbstbehalte, Bagatellgrenzen etc. „Da wir im Privatbereich seit Oktober 2020 die unlimitierte Kostenübernahme anbieten, ist hier der Deckungsumfang der bestimmende Faktor in der Prämienkalkulation.“ Im Firmenrechtsschutz werde im Prinzip nach der Unternehmensgröße und der Branche differenziert.

Auch Eder berichtet von in den letzten Jahren gestiegenen Streitwerten, von höheren Kosten für Sachverständige, Anwälte und Prozesse. Ebenso sei die Anzahl der Fälle gewachsen,

vermehrt seien „Kleinststreitigkeiten“ mit Streitwerten unter 5.000 Euro gemeldet worden. Die Arag habe daher schon vor Jahren begonnen, derlei außergerichtlich hausintern zu lösen. Anwälte seien „nicht unbedingt erfreut, Fälle mit niedrigen Streitwerten zu bearbeiten, da die Anwaltskosten in diesem Bereich im Verhältnis zum Aufwand gering“ seien.

„Unverhältnismäßig teuer“ werde es, wenn geklagt wird. In der Vergangenheit sei das „leider viel zu schnell“ geschehen. Diesen Trend habe man bei der Arag umkehren können. Ein Erfolg für den Kunden stelle sich außergerichtlich schneller und öfter ein, und für den Versicherer seien die Kosten niedriger.

Bei der Prämienkalkulation „ist die Rechnung recht einfach“: Gewinnt man mehr Rechtsschutzfälle, als man verliert, so könne man einen niedrigeren Schadenbedarf bei weiteren Produktkalkulationen ansetzen. Ist der Schadenbedarf nicht zu hoch, werde man bei der Produktentwicklung eher zu Leistungserweiterungen tendieren, bei nur geringfügig ansteigender Prämie. ■

***Rechtsordnung und Rechtsprechung  
haben sich spürbar zugunsten der  
Konsumenten verändert, eine adäquate  
Reaktion der Tarife darauf ist  
bislang kaum erfolgt.  
(Helmut Tenschert)***



# Vielen Dank für Ihr Vertrauen!

ARAG – Ihr unabhängiger Spezialist in Sachen Rechtsschutz.



# „Immer mehr schwenken auf Komplett-Rechtsschutz um“

Wandel in der Einstellung der Menschen, Wünsche an Versicherer: Zwei Versicherungsmakler nehmen Stellung.

Von Emanuel Lampert



Johann Mayr, Geschäftsführer  
der Mayr & Partner GmbH  
in Salzburg



Rupert Schaidreiter,  
Geschäftsführer der  
Schaidreiter Versicherungs-  
makler GmbH in Wagrain

Welche Entwicklungen sehen Versicherungsmakler in der Rechtsschutzversicherung? Wo und inwiefern ist eine steigende Nachfrage nach Absicherungen durch Rechtsschutzversicherungen festzustellen? Gibt es bestimmte Bereiche, in denen die Nachfrage „hinterherhinkt“, obwohl mehr Absicherung nötig wäre? Und welche Wünsche gibt es an die Rechtsschutzversicherer?

**Rupert Schaidreiter**, Geschäftsführer der Schaidreiter Versicherungsmakler GmbH in Wagrain, und **Johann Mayr**, Geschäftsführer der Mayr & Partner GmbH in Salzburg, haben in einer gemeinsamen Stellungnahme ihre Sicht der Dinge geschildert.

## Zeiten und Einstellungen haben sich geändert

Mayr und Schaidreiter haben den Eindruck gewonnen, dass sich die Zeit und die Einstellungen in einer Weise geändert haben, „dass eine Rechtsschutzversicherung unumgänglich ist“. Es fehle am Willen, „für sich selber verantwortlich“ zu sein: Wenn etwas passiert ist, werde die Schuld gerne sofort bei jemand anderem gesucht. „Darum ist eine Rechtsschutzversicherung im Privat- wie auch im Firmenbereich nicht mehr wegzudiskutieren.“

Den Kunden sei dieser Umstand bereits bewusst. So sei denn auch die Nachfrage in den letzten Jahren stetig gewachsen. „Eine wesentliche

Veränderung dabei ist, dass es bis vor wenigen Jahren vorwiegend um den Kfz-Rechtsschutz gegangen ist und nun immer mehr Kunden nach einer dementsprechenden Beratung auf einen Komplett-Rechtsschutz umschwenken“, stellen die beiden Versicherungsmakler fest.

## Beratungsaufwertung und ein Paradigmenwechsel

Auch zunehmende Komplexität spielt offenbar eine Rolle. Weil Alltagsdinge, auch im Firmenbereich, immer undurchsichtiger würden, sei Beratung ein eher stiefmütterlich behandeltes Thema: Wenn seitens des Versicherers nur ein „minimaler Kostenanteil“ übernommen wird, bewirke dies ein Defizit an effektiver anwaltlicher Beratung.

Schaidreiter und Mayr äußern deshalb den Wunsch, dass dieser Vertragsteil „wesentlich aufgewertet“ und um weitere anwaltliche Tätigkeiten – „erster Brief, Einsichtnahme in Dokumente durch den Anwalt für die Beratung, usw.“ – ergänzt wird.

Wichtigster Punkt in der Schadenabwicklung wäre nach Ansicht der beiden Makler, vom Verursachungsprinzip – Deckung besteht, wenn die Rechtsschutzversicherung zum Zeitpunkt der Verursachung, nicht also zum Zeitpunkt des Schadenseintritts, aufrecht gewesen ist – abzugehen und stattdessen den Schadeneintrittszeitpunkt als maßgebliches Kriterium heranzuziehen. ■

# Wenn Rechtsschutz selbst zum Streitfall wird

Rechtsschutzversicherungen stehen häufig im Zentrum von Rechtsstreitigkeiten. Immer wieder landen Fälle, in denen die Deckung abgelehnt wurde, beim Obersten Gerichtshof oder werden von der Schlichtungsstelle der Versicherungsmakler aufgegriffen. Wir haben einige der interessantesten Entscheidungen der letzten eineinhalb Jahre für Sie zusammengefasst.

Von Marius Perger

In 20 Entscheidungen hat sich der OGH seit Anfang 2020 mit Rechtsschutzversicherungen beschäftigt. Fast ausschließlich handelte es sich dabei um Fragen der Deckung. Beispielsweise ging es um behauptete Obliegenheitsverletzungen, um die Frage, ob ein Fall einem gewählten „Baustein“ zuzuordnen ist, oder um Vorvertraglichkeit, Wartefristen und Nachhaftungsfristen.

Bei den an die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbands der Versicherungsmakler (RSS) herangetragenen Fällen nimmt die Rechtsschutzversicherung ebenfalls einen breiten Raum ein. 36 Prozent aller Fälle des Vorjahres hätten diese Sparte betroffen, heißt es in ihrem Tätigkeitsbericht. 2019 war der Anteil erst bei einem Drittel gelegen, im Zeitraum von 2007 bis 2020 – seit Gründung der RSS – war jeder vierte Fall ein Rechtsschutzfall.

Allein im Jahr 2020 hat die RSS in 27 Fällen Fragen im Zusammenhang mit der Rechtsschutzversicherung behandelt und dazu Empfehlungen abgegeben. In zwölf davon wurde dem Versicherer die Deckung empfohlen.

Aus der Vielzahl der Entscheidungen und Empfehlungen haben wir eine – zugegebenermaßen subjektive – Auswahl interessanter Fälle getroffen.

## Thema Corona

Im März des Vorjahres musste ein Hotel in Ober- und Nö. coronabedingt schließen; in einem Verfahren wollte die Hotelbetreiberin von ihrem Betriebsunterbrechungsversicherer Verdienstentgang einklagen. Dafür benötigte sie Deckung durch ihren Rechtsschutzversicherer. Dieser

lehnte ab: Es bestehe laut Bedingungen kein Versicherungsschutz „für die Wahrnehmung rechtlicher Interessen in unmittelbarem oder mittelbarem Zusammenhang mit hoheitsrechtlichen Anordnungen, die aufgrund einer Ausnahmesituation an eine Personenmehrheit gerichtet sind“.

Zur Klärung der Frage, ob der genannte Risikoausschluss im vorliegenden Fall zum Tragen kommt, sei das Vorliegen mehrerer Voraussetzungen anhand von Begriffen zu prüfen, die in der Rechtsprechung teilweise noch nicht Beurteilungsgegenstand waren, betonte der OGH. Er stellte fest: Die Maßnahmen waren an eine Personenmehrheit gerichtete hoheitsrechtliche Anordnungen, die Pandemie eine Ausnahmesituation und ein Zusammenhang zwischen Rechtsverfolgung gegen den Betriebsunterbrechungsversicherer und den behördlichen Anordnungen war gegeben. Der Ausschluss in der Rechtsschutzversicherung greife daher, die Deckungsklage wurde zurückgewiesen.

Auch bei der RSS ging es mehrfach um die Rechtsschutzdeckung im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie. In einem Fall wandte sich ein Fußballfan an die Schlichtungsstelle, nachdem eine von ihm über eine Website gebuchte Reise nach Großbritannien zu einem Spiel des FC Liverpool gegen Aston Villa im April des Vorjahres abgesagt worden war. Der Websitebetreiber wollte nicht den gesamten Reisepreis rückerstatten, für eine Klage benötigte der Fußballfan die Deckung seines Rechtsschutzversicherers. Auch in diesem Fall berief sich der Versicherer auf den genannten Ausschlussbestand. Ob ein Reiseveranstalter bei einer Stornierung einer Reise aus Gründen,



die nicht vom Reisenden zu vertreten sind, die Reisekosten zurückzahlen hat, sei aber ein Rechtsstreit, der jederzeit auch ohne die Pandemie eintreten könne, so die RSS. Sie empfahl die Deckung.

### **Nahezu skurril**

Weil sie eine Strafverfügung über 300 Euro nicht zahlen wollte, erhob eine Pkw-Besitzerin im Verwaltungsstrafverfahren Einspruch. Ihr Anwalt, der nach zweieinhalb Jahren eine Einstellung des Verfahrens erwirkte, legte daraufhin eine Honorarnote über mehr als 26.000 Euro. Der Rechtsschutzversicherer war bereit, 7.000 Euro zu übernehmen und wies die Versicherungsnehmerin an, den Rest nicht zu begleichen. Auch war er bereit, einen eventuellen Honorarprozess zu decken. Sie forderte vom Versicherer dagegen, auch den Rest direkt an ihren Anwalt zu zahlen – der Fall landete schließlich beim OGH. Der entschied: Für den Geldleistungsanspruch des Anwalts fehlt jegliche Grundlage. Schlussendlich musste die Klägerin dem Versicherer aber noch mehr als 11.000 Euro Verfahrenskosten ersetzen.

Dass auch eine Verleumdung eine „hoheitliche Tätigkeit“ sein kann, entschied der Oberste Gerichtshof im September des Vorjahres. Zuvor hatte ein Nachtdienstkommandant im Rahmen der Nachbesprechung eines in einem Haftraum erfolgten Einsatzes behauptet, ein daran beteiligter Justizwachebeamter hätte einem Häftling einen „nicht notwendigen“ Schlag ins Gesicht versetzt. Die Behauptung hatte der Kommandant, der später wegen Verleumdung verurteilt wurde, wissentlich wahrheitswidrig getätigt, um von gegen ihn gerichteten Vorhalten abzulenken. Im Prozess wurde der Wachebeamte freigesprochen, der Rechtsschutzversicherer forderte den Ersatz der von ihm bezahlten Strafverteidigungskosten. Der OGH stellte klar: Die Teilnahme des Nachtdienstkommandanten an der Nachbesprechung des Einsatzes hat zu seinen hoheitlichen Aufgaben gezählt, die verleumderische Behauptung erfolgte in einer Dienstbesprechung und betraf ein dienstliches Thema. Damit sei sein Verhalten als hoheitliche Tätigkeit zu qualifizieren, die Republik Österreich wurde zum Ersatz der Kosten verpflichtet.

Oder: Ein Arzt hatte nur das Grundpaket einer Spezial-Ärzte-Rechtsschutzversicherung abgeschlossen, der Baustein „Rechtsschutz aus Erb- und Familienrecht“ war darin nicht enthalten. In einem Rechtsschutzfall, der unstrittig das Erb- und Familienrecht betraf, verlangte der Arzt dennoch Deckung von seinem Rechtsschutzversicherer. Sein Argument: Der Baustein Erbrecht war auf der Rückseite des Antrags, wo unter dem Titel „Fälle aus der Rechtsschutz-Praxis“ verschiedene Sachverhalte beschrieben und einzelnen Rechtsschutz-Bausteinen zugeordnet wurden, angeführt. Außerdem war im Anhang zur Versicherungspolizze das Produktportfolio der Rechtsschutzversicherung aufgelistet und der entsprechende Baustein genannt. Die RSS, an die sich der Arzt wandte, empfahl allerdings, keine Deckung zu gewähren: Die reine Nennung eines Bausteins in den Bedingungen sei nicht ausreichend, Versicherungsschutz bestehe nur für die vereinbarten Risiken.

Und schließlich noch ein Fall, der nur am Rand mit der Rechtsschutzversicherung zu tun hat: Ein Anwalt hatte eine Klientin nicht auf die drohende Verjährung ihrer Ansprüche hingewiesen und sie nicht darüber aufgeklärt, dass ihr Rechtsschutzversicherer bereit war, die Kosten für eine Interessenwahrnehmung durch von ihm genannte Rechtsanwaltskanzleien zu übernehmen. Stattdessen leitete der Anwalt das Schreiben des Rechtsschutzversicherers nur als Anhang einer E-Mail mit dem Vermerk „zur Kenntnisnahme“ an seine Klientin weiter. Auch im Abschlussbericht und im abschließenden Telefonat erwähnte er das Schreiben des Versicherers nicht. Damit habe der Anwalt seine Sorgfaltspflicht verletzt und müsse mehr als 57.000 Euro Schadenersatz an seine (ehemalige) Klientin zahlen, entschieden die Höchststrichter.

Aktuelle Entscheidungen des Obersten Gerichtshofs und Empfehlungen der RSS lesen Sie regelmäßig im **VersicherungsJournal.at**. ■

Werbung

Wenn's um die Rechte Ihrer Kunden geht:  
**UNIVERSAL-STRAF-  
 RECHTSSCHUTZ  
 FÜR UNTERNEHMEN**

Informieren Sie sich online oder unter 01718 77 33-0



**ROLAND** Sicher im Recht.

[roland-rechtsschutz.at](http://roland-rechtsschutz.at)



# **Strafrechtsschutz – wenn es für Unternehmen brenzlig wird**

Hohe rechtliche Anforderungen, Compliance, pandemiebedingte Erschwernisse – wie hat sich das Aufkommen bei Strafrechtsschutzfällen entwickelt, was sind häufige Problemfelder? Wir haben Arag, D.A.S., Roland Rechtsschutz, Generali und Uniqa gefragt. Die Antworten fallen teils recht unterschiedlich aus.

Von Emanuel Lampert

Als Unternehmen erfolgreich zu sein war gewiss auch schon früher herausfordernd. Widrigen wirtschaftlichen Bedingungen und steigendem Wettbewerbsdruck zu trotzen, den Anschluss an den rasanten technologischen Wandel nicht zu verlieren und möglichst unbeschadet durch die Pandemie zu steuern – all das macht die Sache nicht leichter. Dazu kommt, dass Unternehmen in Umfragen häufig über einen hohen bürokratischen Aufwand und zunehmende rechtliche Hürden klagen.

### Wie sich das Fallaufkommen entwickelt

Wie hat sich im Unternehmensbereich angesichts dessen das Fallaufkommen in der Strafrechtsschutzversicherung entwickelt? Die Antworten, die wir im Rahmen einer Anfrage an mehrere Versicherer bekommen haben, fallen recht unterschiedlich aus.

„Wir haben beim Fallaufkommen in den Zahlen der vergangenen Jahre keine auffällige Veränderung festgestellt“, lässt **Sergius Kahr**, Leiter der Abteilung Motor/Rechtsschutz bei der Generali, wissen. Und auch die Uniqa teilt mit: „Das Fallaufkommen für den Strafrechtsschutz verhält sich konstant und zeigt somit keine Auffälligkeiten.“ 2015 bis 2020 waren bei der Uniqa, gemessen an der Schadenanzahl, im Unternehmensrechtsschutz 6,77 Prozent aller Schadensfälle – Beratungsrechtsschutz ausgenommen – dem Strafrechtsschutz zuzuordnen.

Die D.A.S. legt den Befund, die Rechtsschutzabsicherung sei im Unternehmensbereich in Österreich noch nicht so ausgebaut wie im Privatbereich. „Die Fallzahlen, konkret im Strafrechtsschutz im Firmen-Rechtsschutz, sind in den letzten fünf Jahren rückläufig“, sagt Vorstandschef **Johannes Loinger**. „Insgesamt hat das Verbandsverantwortlichkeitsgesetz, das die Strafbarkeit von Unternehmen regelt, nicht jene praktische Bedeutung erlangt wie bei seiner Einführung 2005 erwartet.“ Die auftretenden Fälle können jedoch sowohl von der Verfahrensdauer als auch von Komplexität und Kosten her sehr aufwändig sein, so Loinger.

**Martin Moshhammer**, Niederlassungsleiter von Roland Rechtsschutz in Österreich, berichtet von einer anderen Fallentwicklung: „Im Betrachtungszeitraum von April 2017 bis April 2021 haben sich bei Roland Rechtsschutz die Schadensmeldungen zum Komplex Straf-Rechtsschutz über das gesamte Portefeuille um fast ein Viertel erhöht, konkret um 22,51 Prozent.“ Das Auszahlungsvolumen sei im gleichen Zeitraum sogar um 34 Prozent gewachsen, das Gefährdungspotenzial also kontinuierlich gestiegen. „Dies macht deutlich, dass entsprechende Absicherungen unumgänglich sind. Leider hält sich noch immer hartnäckig der fatale Irrglaube, dass bei der Einstellung eines Strafverfahrens oder bei einem glatten Freispruch ein voller Kostenersatz für die Verteidigung zustünde.“

### Welche Faktoren das Fallaufkommen beeinflussen

Wie wurde das Fallaufkommen durch Regulierungen, Compliance-Vorschriften, die Pandemie oder auch andere Faktoren beeinflusst? „Unbestritten haben all diese Faktoren ihren negativen Einfluss auf die Erhöhung des Gefährdungspotenzials“, sagt Martin Moshhammer. In kaum einem Versicherungsbereich sonst gebe es eine „derartige Fülle an praxisnahen und alltäglichen Schadensbeispielen“, auch sei

man dem missbilligenden Verhalten Dritter woanders kaum derart stark ausgesetzt. „Denken wir nur an all jene Bürgermeister, die sich mit dem Vorwurf des Amtsmisbrauchs auseinandersetzen müssen, nur weil Entscheidungen von Gemeindebürgern nicht goutiert wurden und man sich ‚revanchiert‘ hat.“

„Grundsätzlich ist in den letzten Jahren das Potenzial für Strafdelikte gestiegen“, sagt Loinger. „Die überbordende Regulierung, verbunden mit den Rechtsvorschriften einer ausufernden Bürokratie, bildet vor allem für Klein- und Mittelbetriebe Fallstricke, über die sie nur allzu leicht in ein Verwaltungsstrafverfahren stolpern können.“

Was die Pandemie angeht, verweist die D.A.S. auf strafrechtlich relevante Fälle, die in den letzten

**Generell ist im wichtigen Unternehmensbereich in Österreich die Absicherung mit Rechtsschutz noch nicht so ausgebaut wie im Privatbereich.  
(Johannes Loinger, D.A.S.)**

Monaten medial thematisiert wurden. So sei es zum Beispiel immer wieder dazu gekommen, dass Unternehmen die Nichteinhaltung der Corona-Maßnahmen vorgeworfen wurde. „Strafrechtlich ist das deshalb relevant, weil die Übertretungen eine vorsätzliche oder fahrlässige Gefährdung von Menschen durch übertragbare Krankheiten darstellen können“, hält Johannes Loinger fest. „Die österreichischen Gerichte sind mit derartigen Fällen sicher noch länger beschäftigt.“

Regulierungen und Compliance-Vorschriften sowie der Ausbau der Wirtschafts- und Korruptionsstaatsanwaltschaft haben vor allem im Strafbereich zu einer Zunahme bei Ermittlungsverfahren geführt, resümiert die Arag. Das Haftungsrisiko des Managers habe sich „durch die sich permanent ändernde Rechtslandschaft und EU-Regulatorik erhöht“.

Werde die objektive Sorgfaltspflicht außer Acht gelassen, so laufe man Gefahr, bei einem vermeintlichen Verstoß in die persönliche Haftung genommen zu werden. „Zur Begründung der Haftungsszenarien erfolgen nun immer öfter Strafanzeigen, mit dem Hintergrund, eine bessere Ausgangslage zur Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen zu schaffen“, so die Arag. „Es kommt daher in heutigen Zeiten öfter zu Ermittlungsverfahren, die aber auch oft eingestellt werden. Trotz Freispruchs oder Einstellung des Verfahrens hat der zu Unrecht Beschuldigte die Kosten seiner Rechtsvertretung selbst zu tragen.“

Die Uniqa ortet indes keinen wesentlichen Einfluss der oben genannten Faktoren, dies „entsprechend der Tatsache, dass das Fallaufkommen konstant ist und keine Auffälligkeiten zu beobachten sind“. Ähnlich die Generali: Sie habe diesbezüglich keine Auffälligkeiten festgestellt. „Risiken im Zusammenhang von hoheitlichen Anordnungen im Rahmen der Pandemie stellen bei der Generali ein in der Risikodeckung nicht umfasstes Kumulrisiko dar und unterliegen einem Ausschluss der ARB“, fügt Sergius Kahr hinzu.

### Worum es im Fall des Falles geht

Wenn es nun ernst wird und der Strafrechtsschutz in Anspruch genommen werden muss – wo liegen thematisch die Schwerpunkte? „Die Schwerpunkte im Betriebsbereich sind vom jeweiligen Unternehmensbereich abhängig und daher schwer vergleichbar“, sagt Kahr. Seitens Roland stellt Moshammer fest: „Die Bandbreite ist vollumfassend und reicht von kleinen Verwaltungsstrafen über ärztliche Behandlungsfehler und Strafverfahren gegen Entscheidungsträger bis hin zu komplexen Wirtschaftsstrafverfahren bei internationalen Konzernen.“

Die D.A.S. registrierte in den letzten Monaten häufig Fälle von Kfz-Verwaltungsstrafen, Finanzstrafverfahren und Strafverfahren wegen Ausländerbeschäftigung oder Nichteinhaltung der Arbeitsschutzbestimmungen in der Baubranche. „Außer Acht gelassen werden sollte im Strafrecht auch nie, dass derartige Fälle immer besonders großes Potenzial haben, das

Ansehen eines Unternehmens zu schädigen. Der Reputationsschaden kann dabei enorm sein“, gibt Loinger zu bedenken.

Die Arag ortet im Unternehmerbereich eine Vielzahl von Verwaltungsstrafverfahren, zum Beispiel wegen Compliance-Themen oder verbotener Geschenkkannahme. „Vorrangig sind immer wieder Themen der Ausländerbeschäftigung, aber auch Finanzstrafverfahren. Bei gerichtlichen Strafverfahren kommen die Delikte Betrug, Täuschung und Veruntreuung sehr oft vor.“

### Welche Produktpläne die Anbieter haben

Haben die Versicherer in absehbarer Zukunft substantielle Änderungen an der Produktpalette im Unternehmensstrafrechtsschutz geplant? Wenn ja, welche?

„Die Generali plant keine Änderungen im Strafrechtsschutz im Unternehmensbereich“, teilt Kahr mit. Auch die Uniqa hat keine substantiellen Änderungen im Unternehmensrechtsschutz vor,

***Leider hält sich noch immer hartnäckig der fatale Irrglaube, dass bei der Einstellung eines Strafverfahrens oder bei einem glatten Freispruch ein voller Kostenersatz für die Verteidigung zustünde.***

***(Martin Moshammer, Roland Rechtsschutz)***



allerdings könne man als Rechtsschutzkunde vom neuen Kundenbindungsprogramm „MyUniq Plus“ profitieren; wer daran teilnimmt, könne beispielsweise bei Schadenfreiheit jedes Jahr Gutschriften lukrieren.

Roland sieht sich mit dem bestehenden Angebot gut aufgestellt. „Substanzielle Änderungen planen wir im Bereich der Produktpalette zur strafrechtlichen Absicherung nicht“, so Moshhammer. Auch die Arag erachtet sich bereits als gut positioniert. Produktseitig habe sie „bereits sehr früh mit einer Erweiterung der Leistungen im Strafrechtsschutz reagiert“. Vor kurzem sei sie „mit dem neuen Management-Rechtsschutz an den Start gegangen“, bei dem es um die persönliche Absicherung des Strafrechtsrisikos des Managers geht.

Die D.A.S. betrachtet ihr Portfolio an Produktlösungen als bereits jetzt sehr umfangreich. „Erst im Oktober 2020 haben wir beispielsweise den Firmentarif mit der Fuhrpark-Pauschalversicherung oder kurz davor den Privat-Rechtsschutz mit der unlimitierten Kostenübernahme nochmals verbessert.“ Im Tarif Juli 2021 werde es wohl keine großen Produktneuheiten geben. „Die eine oder andere Anpassung“ nehme man aber regelmäßig vor. ■

Werbung



> Rechtsschutzversicherung  
> [www.hdi.at/rechtsschutz](http://www.hdi.at/rechtsschutz)



SEELENRUHIG  
Entspannt bleiben!  
Das ist Ihr HDI Recht§vorteil.

# Darüber streitet Österreich

Die Rechtsschutzversicherung ist vielfältig – kein Wunder, sind doch in praktisch jedem Lebensbereich rechtliche Auseinandersetzungen möglich. Worüber gestritten wird und wie häufig, zeigt ein Blick auf Daten von Konsumentenschutz, Schlichtungsstellen und Versicherern.

Von Emanuel Lampert

Die Konsumentenberatungen der Arbeiterkammer (AK) sind 2020 österreichweit von rund 498.200 Personen kontaktiert worden, 28 Prozent mehr als im Jahr 2019. „Es geht ums Geld, um vorenthaltene Rechte bei gecancelten Reisen oder Veranstaltungen, Probleme mit der Gewährleistung, mit Versicherungen, Banken, Fallen beim Online-Shopping, und und und“, sagt die Konsumentenschützerin **Gabriele Zgubic**. Konsumenten würden „oft abgewimmelt, obwohl sie Gewährleistungsrechte haben“.

In allgemeinen Geschäftsbedingungen von Unternehmen stoße man oft auf gesetzes- bzw. sittenwidrige Klauseln, heißt es aus der AK. Auch würden Unternehmen geklagt, wenn sie Konsumenten Rechte verwehren wollen. 2020 hat die Arbeiterkammer nach eigenen Angaben bundesweit 423 Klagen eingebracht. Außergerichtlich habe man 9,4 Millionen Euro für die Konsumenten „zurückgeholt“, vor Gericht 1,5 Millionen Euro. Zudem seien 38 Abmahnungen und Verbandsklagen durchgeführt worden.

## VKI: Oft außergerichtliche Lösung möglich

Der Verein für Konsumenteninformation (VKI) berichtet im aktuellsten Tätigkeitsbericht – dieser bezieht sich auf 2019 – von rund 59.000 telefonischen Erstberatungen. „In rund 2.900 Fällen war darüber hinaus eine umfangreichere, persönliche Beratung notwendig.“ Bei rund 1.500 komplexen Problemen

sei es möglich gewesen, direkt zu vermitteln und bei der Beschwerdekorespondenz zu helfen. „Hierbei konnte in über 70 Prozent der Fälle eine positive, schnelle, außergerichtliche Lösung erzielt werden.“ Die Onlineberatung sei überdies von rund 4.200 Personen für einen ersten Rat und für eine Anleitung zur Selbsthilfe frequentiert worden.

Rund 45 Prozent aller Anfragen an die VKI-Beratung betrafen allgemeines Konsumentenrecht. Besonders häufig seien auch Fragen zu Gewährleistung und Garantie bei elektronischen Geräten und Elektrogeräten aufgetreten. „Auch das Thema Dienstleistungen war stark nachgefragt; hier wiederum besonders Verträge mit Handwerkern wie Installateuren, Schlüsseldiensten und Umzugsfirmen.“ Die Anzahl der Anfragen zu Telekomanbietern sei rückläufig gewesen, die Wohnrechtsberatung wurde 2019 eingestellt.

## Schwerpunkt Finanzdienstleistungen und Versicherung

Einen Schwerpunkt bildeten 2019 Finanzdienstleistungen. „Hier ist vor allem die Zahl der Beschwerden zur Ablehnung von Deckungsansprüchen bei Rechtsschutzversicherungen und zur Kündigung von Versicherungsverträgen durch den Versicherer im Schadenfall gestiegen“, meldete der VKI. Und: „Aufgrund einer →



# Was bei Versicherern anfällt

Wie verteilt sich das Streitgeschehen bei Rechtsschutzfällen im Privat- und Firmenbereich thematisch? Wir haben nachgefragt.

**ROLAND RECHTSSCHUTZ.** Im aktuellen Geschäftsjahr, Stand Ende Mai, entfällt rund ein Drittel aller Schadenmeldungen auf den Vertragsrechtsschutz, gefolgt vom allgemeinen Schadenersatz- und dem Kfz-Schadenersatzrechtsschutz mit jeweils zehn Prozent. Den Anteil des Strafrechtsschutzes beziffert Roland mit knapp neun Prozent, jenen des Arbeitsrechtsschutzes mit sechs Prozent. Der Rest entfällt auf die übrigen Leistungsarten.

**ARAG** teilt mit, dass sich die meisten Streitigkeiten im Vertragsbereich finden.

„Schadenersatz- und Straf-Rechtsschutz sind ebenfalls Bausteine, die sehr oft in Anspruch genommen werden. Hier liegt vor allem im Kfz-Bereich ein Schwerpunkt. In letzter Zeit häufen sich auch Arzthaftungsprozesse und leider auch Gewaltdelikte.“ Eine Steigerung erwartet die Arag heuer vor allem bei Mietrechtsstreitigkeiten.

Weniger häufig seien grundsätzlich Fälle aus Arbeits-, Familien- oder Erbrecht. „Dies hat sich seit der Corona-Krise nun geändert – die Fälle häufen sich.“ Diese Rechtsstreitigkeiten seien besonders kostenintensiv.

In der Corona-Krise sei es zu zahlreichen Reisestreitigkeiten aufgrund der Corona-Beschränkungen gekommen. Zum Großteil seien sie von den Inhouse-Juristen außergerichtlich geregelt worden.

**D.A.S.** Ein großer Teil der Rechtsschutzfälle betrifft den allgemeinen Vertragsrechtsschutz, etwa Streitigkeiten bezüglich mangelhafter Leistungen. „Gerade im Firmenbereich wird in diesem Zusammenhang auch der Inkasso-Rechtsschutz häufig in Anspruch genommen, um offene Rechnungsbeträge einzufordern.“

Häufig seien auch Rechtskonflikte rund um das Thema Kfz. „Angefangen beim Autokauf bis hin zu Schadenersatz und Schmerzensgeldforderungen nach Unfällen ist hier alles dabei.“

Ebenfalls „sehr konfliktträchtig“ seien die Themen Nachbarschaft und Wohnen. „Mit Nachbarschafts- und Mietstreitigkeiten sind wir täglich konfrontiert.“

Das Gleiche gelte für arbeitsrechtliche Konflikte, sowohl aus Arbeitgeber- als auch Arbeitnehmerperspektive.

**GENERALI.** Wenn es um das private Umfeld geht, treten Fälle am häufigsten im Schadenersatz- und Strafrechtsschutz, im allgemeinen Vertragsrechtsschutz und im Grundstücks-, Eigentum- und Mietrechtsschutz auf. Im Betriebsbereich kommen der allgemeine Vertragsrechtsschutz sowie der Grundstücks-, Eigentum- und Mietrechtsschutz auf die höchsten Schadenfrequenzen.

**UNIQA.** Am häufigsten sind die Juristen mit Problemen im Rahmen des allgemeinen Vertrags- (31 Prozent) und des Fahrzeugrechtsschutzes (29 Prozent) konfrontiert. Grundstückseigentum und Miete sind für 12 Prozent der Fälle verantwortlich, Schadenersatzrechtsschutz für 11 Prozent. Auf jeweils fünf Prozent kommen Strafrechts- und Arbeitsgerichtsrechtsschutz. Die Zahlen beziehen sich auf den Zeitraum 2015 bis 2020, exklusive Beratungsrechtsschutz.

EuGH-Entscheidung zu Fremdwährungskrediten gab es 2019 vermehrt Anfragen zu den Auswirkungen dieser Entscheidung auf die heimischen Kreditnehmer.“

Im Verhalten der Verbraucher nahm der VKI einen Trend wahr, den er als positiv bewertet, nämlich bereits vor Vertragsabschluss Beratung einzuholen. „Insbesondere bei langen Bindefristen – wie bei Versicherungs- oder Kreditverträgen – kann so schon im Vorfeld eine informierte Entscheidung getroffen werden. Probleme im Nachhinein lassen sich damit vermeiden.“

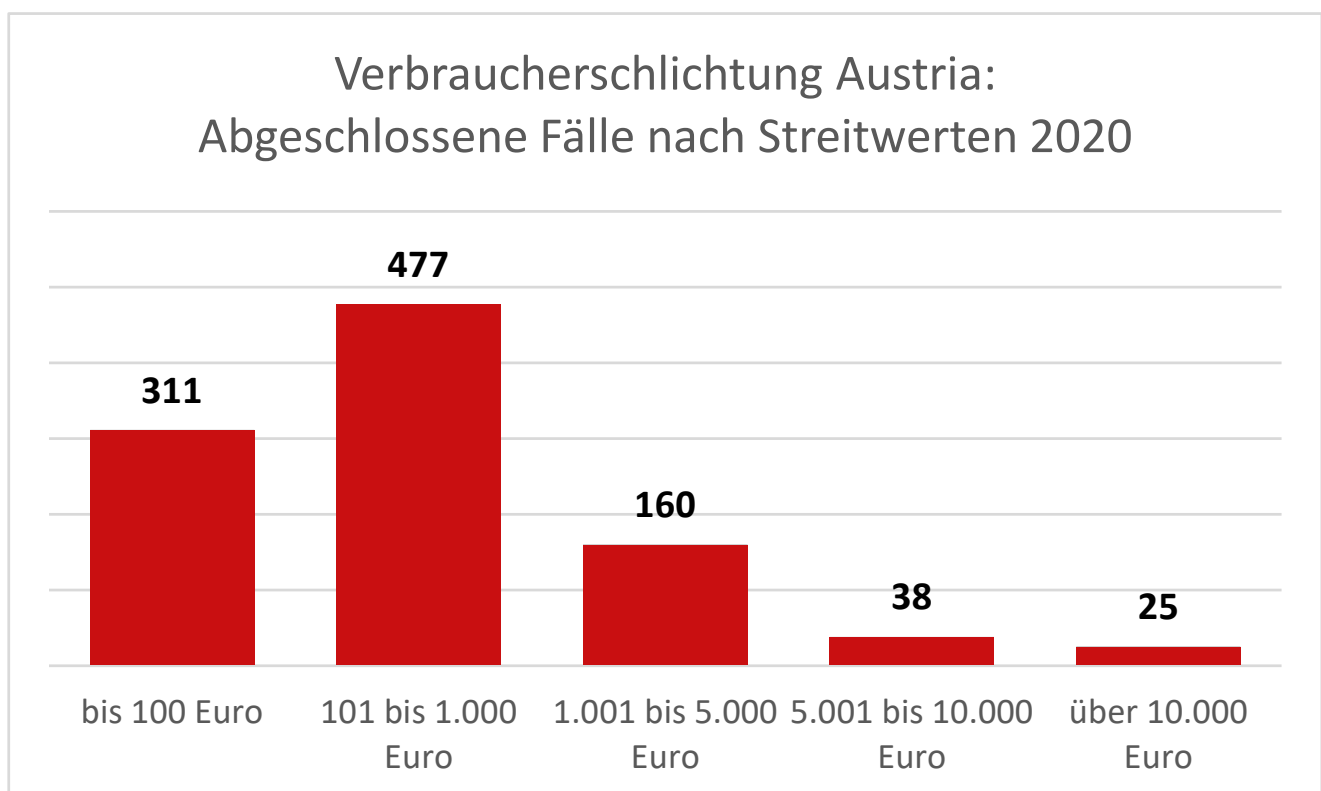
Einem „grundsätzlichen Zuwachs an Verbraucherrechten“ stehe „das Problem des Zugangs der Verbraucher zum Recht“ gegenüber, konstatiert der VKI. Bei typischen Verbraucherstreitigkeiten hindere das potenzielle Prozesskostenrisiko Verbraucher daran, ihre Rechte gerichtlich geltend zu machen. „Bei geringen Streitwerten ist das Kostenrisiko ein Vielfaches jenes Betrages, um den eigentlich gestritten wird.“

Der VKI selbst führt Musterprozesse, Verbands- und Sammelklagen. 2019 habe man 287 Verfahren betreut, darunter 78 Musterprozesse, 173 Abmahnungen und Verbandsklagen sowie 36 Sammelklagen. Von den abgeschlossenen Verfahren seien

über 90 Prozent im Sinne der Konsumenten beendet worden. Ein inhaltlicher Schwerpunkt sei 2019 in den Bereichen Finanzdienstleistungen – unter anderem betreffend Kontoumstellung und Gebühren –, Energiepreisanpassung, Ticket-Vermittler und Fluglinien – etwa hinsichtlich der Einhebung von Check-in-Gebühren – gelegen. „Für ein starkes Echo sorgten zudem die 16 Sammelklagen zum VW-Abgasskandal und die Sammelklagen gegen Lebensversicherungen.“ In etwa acht von zehn Musterprozessen lag der Streitwert unter 4.500 Euro.

### Bei der VSA kleinere Streitwerte der Regelfall

Die seit 2016 arbeitende Verbraucherschlichtung Austria (VSA) ist eine von acht staatlich anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen und insbesondere für die Bereiche Warenkäufe, Reisen, Versicherungen, Handwerk, Wohnen und Fernwärme, Fremdwährungskredite sowie diverse sonstige Dienstleistungen von Friseur über Rechtsanwalt bis Fitnesscenter zuständig. 2020 wurden insgesamt 7.892 Anfragen an die Verbraucherschlichtung Austria gestellt, um rund 53 Prozent mehr als 2019. Als „Anfragen“ gelten alle Kontaktaufnahmen außerhalb oder im Vorfeld eines



Schlichtungsverfahrens, zum Beispiel zur Klärung grundsätzlicher Verfahrensfragen oder der genauen Zuständigkeit der Stelle.

Insgesamt wurden 1.040 Schlichtungsanträge gezählt, rund 28 Prozent mehr als 2019. In Summe sei über ein Fünftel davon mit dem Coronavirus in Verbindung gestanden. Mehr als 70 Prozent aller Anträge waren den Sektoren Handel, diverse Dienstleistungen, Reise und Versicherung zuzuordnen.

Wenn man die rechtlichen Probleme, deretwegen die VSA angerufen wurde, nach der Häufigkeit ihres Auftretens reiht, ergibt sich laut Bericht ein ähnliches Bild wie 2019. Am häufigsten habe es sich um Probleme mit Kündigungen, Stornierungen und Vertragsrücktritten gehandelt (496 Fälle), „was insbesondere dem Coronavirus geschuldet ist“. Danach folgen Gewährleistungs- und Garantiestreitigkeiten (162) sowie Streitigkeiten über Preis

oder Rechnung für Waren und Dienstleistungen (144). 125 Fälle betrafen „Vertragsfragen“, das sind etwa Streitigkeiten zur Deckungspflicht von Versicherern. Schadenersatzforderungen (52) waren 2020 weit seltener als 2019, Streitigkeiten rund um Lieferprobleme (54) dafür weit häufiger, „was wohl auch mit dem Coronavirus in Verbindung steht“.

Abschließend behandelt hat die VSA vergangenes Jahr 1.011 Fälle (+22 Prozent gegenüber 2019). „Auch wenn es in manchen Schlichtungsverfahren um mehrere zehntausend Euro geht, sind kleinere Streitwerte der Regelfall.“ In fast 80 Prozent der Fälle habe der Streitwert maximal 1.000 Euro betragen. Festzuhalten sei allerdings, dass die Fälle mit Streitwerten bis 100 Euro im Vergleich zum Jahr 2019 kaum zunahmen, während es einen deutlichen Zuwachs bei Streitwerten zwischen 101 und 10.000 Euro gab, heißt es im Bericht. ■

# VERSICHERUNGSJOURNAL spezial

## GEWERBE/INDUSTRIE

Erscheinungstermin im September 2021

### Anzeigenkontakt

Mag. Manfred Sadjak  
m.sadjak@versicherungsjournal.at  
Tel.: +43 (0) 664 / 516 01 72



©Pixel-Shot (AdobeStock)

# Vers**ICH**Merung

Damit ich leben kann,  
wie ich will!

Weil ich das Wunder Mensch bin.  
[www.merkur.at](http://www.merkur.at)

merkur   
VERSICHERUNG