

Zürich, den 23. April 2015

Die nachfolgenden Standesregeln wurden vom RIAD Generalrat in Zürich einstimmig angenommen.

RIAD Standesregeln
(Geändert am 23. April 2015)

Einleitung

Die Rechtsschutzversicherung verschafft Versicherungsnehmern Zugang zum Recht und zur Justiz, zur Rechtsberatung und zur rechtlichen Vertretung, indem sie ihnen zur Wahrnehmung und Durchsetzung ihrer Rechte aktive Unterstützung und finanzielle Mittel zur Verfügung stellt.

Versicherungsunternehmen, die ihr Rechtsschutzgeschäft in Europa ausüben, handeln in Übereinstimmung mit der Europäischen Rechtsschutzversicherungs-Richtlinie 87/344/EWG vom 22. Juni 1987 (bzw. Richtlinie 2009/138/EC) und dem nationalem Recht.

Die EU-Richtlinie, die in die Gesetzgebung der EU Mitgliedsstaaten übernommen wurde, legt den Mindeststandard fest, dem alle RIAD Mitglieder zu genügen haben.

Die Standesregeln dienen der Bekräftigung und Vervollständigung der Bestimmungen dieser Richtlinie für die Mitglieder, die in der EU registriert sind, und führen Mindeststandards für alle RIAD-Mitglieder ein, die sich verpflichten, deren Prinzipien und Leitlinien zu befolgen. Kraft ihrer freiwilligen Annahme sollen die Standesregeln die Interessen der Versicherungsnehmer garantieren und schützen und zur ordnungsgemäßen Durchführung der Rechtsschutzversicherungsverträge beitragen.

I. Verhalten gegenüber den Versicherungsnehmern

1. Transparenz der Verträge und Umfang des Versicherungsschutzes

RIAD-Mitglieder achten ganz besonders auf den Inhalt und die Transparenz ihrer Verträge. Zu diesem Zweck:

- 1.1. RIAD-Mitglieder stellen sicher, dass ihre Verträge klar und einfach geschrieben sind, damit die Versicherten problemlos erkennen können, auf welche Leistungen und Unterstützung sie Anspruch haben und welche Verpflichtungen sie erfüllen müssen, um in den vollen Genuss des Versicherungsschutzes zu kommen.
- 1.2. RIAD-Mitglieder bezeichnen in ihren Verträgen die Begünstigten, die nicht Versicherungsnehmer sind, genau und eindeutig und erklären klar und deutlich jeden im Vertrag enthaltenen Ausschluss.

2. Prinzipien der Streitbeilegung: Fairness, Schnelligkeit, Machbarkeit und Effizienz

Falls ein Schieds- oder gleichwertiges anderes Streitschlichtungsverfahren gesetzlich nicht festgelegt ist, achten RIAD-Mitglieder im Falle eines Streits mit ihren Kunden darauf, dass eine Lösung gewählt wird, die

den Erfordernissen von Fairness, Schnelligkeit, Machbarkeit und Effizienz bestmöglich entspricht. Sie stellen sicher, dass das gewählte Verfahren den Versicherungsnehmer nicht davon abgeschreckt, es zu nutzen .

3. Beachtung der Kundeninteressen und Vermeidung von Interessenkonflikten

RIAD-Mitglieder üben ihre Tätigkeit zum Nutzen des Versicherten aus und übernehmen die Geltendmachung oder die Verteidigung seiner Rechte und Interessen als wenn es sich um ein Eigeninteresse des Mitglieds handelte. Insofern stellen die Mitglieder sicher, dass Rechtsdienstleistungen immer im besten Interesse des Versicherungsnehmers geleistet werden.

RIAD-Mitglieder organisieren ihre Tätigkeit so, dass Situationen vermieden werden, in denen Konflikte zwischen Eigeninteressen und Interessen des Versicherungsnehmers entstehen könnten.

Für den Fall, dass trotzdem Meinungsverschiedenheiten oder Interessenkonflikte auftreten, werden RIAD-Mitglieder Zugang zu einem raschen und objektiven Streitbelegungsverfahren gewähren.

4. Sicherstellung von Unabhängigkeit und qualitativ hochwertiger Dienstleistungen

RIAD-Mitglieder arbeiten mit spezialisiertem und qualifiziertem Personal, dessen einzige Aufgabe – unter Ausschluss jeglicher vergleichbarer Verantwortung in anderen Versicherungszweigen – die Behandlung von Schadensfällen und die Rechtsberatung ist, wodurch ihre Unabhängigkeit gewährleistet wird. Um die höchsten Standards der Berufsausübung aufrechtzuerhalten, verfügen die Angestellten der RIAD-Mitglieder über den notwendigen Qualifizierungs- und Ausbildungsgrad, der zur sorgfältigen Erfüllung ihrer jeweiligen Aufgaben nötig ist und sie haben die Abschlüsse und Diplome, die für ihren jeweiligen Aufgabenbereich erforderlich sind. Alle Kunden haben professionell, zuverlässig und schnellstmöglich bedient zu werden.

Die Mitglieder verpflichten ihr Personal, Daten, die sie von den Versicherten erhalten, vertraulich und unter Beachtung höchster Geheimhaltungsstandards gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen zu behandeln.

RIAD-Mitglieder überprüfen regelmäßig die Kundenzufriedenheit und werten die Kundenantworten umfassend aus, um sicherzustellen, dass Probleme im Bereich des Kundendienstes frühzeitig erkannt und angemessene Änderungen der Verfahren oder sonstige Gegenmaßnahmen umgehend ergriffen werden können.

5. Berufshaftpflichtversicherung

RIAD-Mitglieder ergreifen alle geeigneten Maßnahmen, um ihr übernommenes Berufshaftungsrisiko abzudecken.

II. Verhalten gegenüber Partnern und Dienstleistungserbringern

Die Beziehung von RIAD-Mitgliedern zu Partnern und Dienstleistungserbringern, einschließlich Anwälten und anderen Anbietern von Rechtsdienstleistungen, beruht auf der gegenseitigen Anerkennung der jeweiligen Rollen. Unter Berücksichtigung des Gebots der Wahlfreiheit, selektieren und arbeiten RIAD-Mitglieder nur mit qualitativ hochstehenden, professionellen Dienstleistungsanbietern, die ihre hohen Ethik- und Qualitätsstandards teilen.

III. Verhalten gegenüber den Angestellten

RIAD-Mitglieder verpflichten sich, ihrem Personal ethisch vertretbare und gerechte Arbeitsbedingungen zu schaffen, sowie fortlaufende Weiterbildungsmaßnahmen zu unterstützen, um sicherzustellen, dass die Angestellten in einem Umfeld arbeiten, das es ermöglicht, die Interessen der Versicherungsnehmer zu fördern und eine unabhängige Entscheidungsfindung im Hinblick auf die Bereitstellung von Rechtsdienstleistungen im besten Interesse der Versicherungsnehmer sicherzustellen. RIAD-Mitglieder stellen ein kompetentes Personalmanagement sicher, das die Angestellten regelmäßig über die RIAD Standesregeln und die damit verbundene Verantwortung aufklärt sowie deren Einhaltung überwacht.

IV. Verhalten gegenüber der Gesellschaft

RIAD-Mitglieder haben eine Verantwortung gegenüber der Allgemeinheit und der Umwelt in der sie agieren; sie fördern Maßnahmen zur Verbesserung des Zugangs zum Recht und zur Justiz für alle Bürger und tragen hierzu im Allgemeininteresse bei. Mitglieder arbeiten mit den Regierungen und allen interessierten Kreisen zusammen, um das Justizwesen ständig voranzubringen und weiterzuentwickeln und die den Kunden zugänglichen Rechtsdienstleistungsangebote zu verbessern.