

Abo FREITAGSGESPRÄCH

«Unser Beruf als Jurist oder Juristin wird sich verändern»

Die Rechtsschutzversicherung setzt auf KI. Doch es gibt viele Herausforderungen, sagt Michael Romer, CEO von Coop Rechtsschutz im Interview.

🕒 Lesezeit: 6 Minuten



Michael Romer, CEO von Coop Rechtsschutz.

Quelle: ZVG

Interview: **Andrea Hohendahl**
vor 4 Stunden

Hand aufs Herz, Herr Romer, braucht es in einigen Jahren überhaupt noch diese Berufsgattung für eine Rechtsschutzversicherung, oder übernimmt hier die Maschine?

Ja, Juristinnen und Juristen braucht es noch! Unsere Versicherten kontaktieren uns, wenn sie in Konfliktsituationen sind. Sie haben allenfalls einen Schicksalsschlag erlitten oder sind in einer emotional belastenden Situation. Unsere Erfahrung ist, dass das direkte Gespräch mit der Juristin am Telefon schon sehr viel hilft, um für eine gewisse Entspannung zu sorgen. Der Dialog erlaubt es uns, die Situation richtig zu verstehen und auch herauszufinden, wie er oder sie tickt. Je nach Person, braucht es in derselben Situation allenfalls eine andere Lösung.

Gleichwohl erwarten viele Versicherte schnelle und einfache Antworten auf die Rechtsfrage. KI kann das schon recht gut – das geht klar in Richtung Automatisierung. Oder ist es bloss ein Hype?

Ich glaube, der Hype ist stark getrieben von der Technologiebranche.

«Umfangreiche Unterlagen lasse ich von der KI durchforsten. So bleibt mir mehr Zeit für die wirklich spannenden Fragen.»

MICHAEL ROMER, CEO COOP RECHTSSCHUTZ

Etwa von Open AI und Microsoft. Gerade für kleine, übersichtliche Rechtsfragen wird KI vielleicht schon nächstes Jahr der Gamechanger sein. Die Crux ist und bleibt dabei das Prompten. Also die Art, wie eine Person die Frage stellt und ob sie den Kontext richtig darstellt. Wir wissen: KI neigt auch dazu, sich leiten zu lassen, je nachdem, wie man fragt. Und so kann am Schluss auch eine Lösung herauskommen, die dann nicht mehr zum Problem passt.

Einverstanden, das Prompten ist das A und O. Jetzt gehen wir davon aus, dass eine Person über etwas Basiswissen in Jurisprudenz verfügt, dann ist das ein Segen für sie. Diese Anfragen fehlen Ihnen in Zukunft.

Dort überwiegen tatsächlich die Chancen, sehr rasch einmal auf 90 Prozent einer korrekten Antwort zu kommen. Wir arbeiten ja selber damit, ich privat übrigens auch. Umfangreiche Unterlagen lasse ich von der KI durchforsten. So bleibt mir mehr Zeit für die wirklich spannenden Fragen.

Ein enormer Effizienzgewinn auch für die Branche insgesamt ...

... Vor allem in komplexen Fällen, in denen es relativ viele Unterlagen gibt, etwa im Bau- oder Versicherungsrecht. Da können Sie das Aktenstudium zum Teil von einer Stunde auf wenige Minuten reduzieren.

Die Branche der Rechtsschutzversicherungen gilt eher als konservativ. Spüren Sie einen Widerstand in den eigenen Reihen, was den Einsatz von KI angeht?

Da muss ich Ihnen widersprechen. Ich bin überzeugt, die Rechtsschutzversicherung ist eine innovative Branche. Aber die Rechtsbranche generell hat diesen Ruf der Konservativität. Rechtsschutzversicherer haben den Vorteil, dass sie aufgrund ihrer Grösse in der Lage sind, gezielt in neue Technologien zu investieren. Um Prämien günstig zu halten, stehen wir unter einem gewissen Effizienzdruck. Innovation bzw. die KI helfen uns, das einzulösen. Aber ja: Widerstände gibt es. Dies rührt meiner Meinung nach daher, dass Veränderungen derart rasch voranschreiten, dass der Anspruch an die Menschen, die damit umgehen müssen, hoch ist. Es ist der klassische Schmerz der Veränderung, wenn man so sagen will, auch bei den Mitarbeitenden.

Stichwort Datenschutz. Ein ganz wichtiges Thema bei künstlicher Intelligenz. Sie haben vorhin gesagt, dass Sie sich der künstlichen Intelligenz auch intern bedienen. Wie stellen Sie sicher, dass sensible Daten nicht einfach ungefiltert ins Silicon Valley strömen?

Unsere Systeme sind getrennt. Sprich, die KI kann nie direkt auf Daten von Kundinnen und Kunden zugreifen. Und dort, wo wir KI einsetzen, haben wir weitreichende Massnahmen getroffen, damit das alles datenschutzkonform passiert. Dazu haben wir entsprechende Verträge mit unseren Providern abgeschlossen. Die Daten verbleiben im geschützten Raum, verlassen Europa nicht. Und ganz wichtig: Daten dürfen nie für Trainingszwecke verwendet werden.

«Im Zweifel machen wir etwas nicht.»

MICHAEL ROMER, CEO COOP RECHTSSCHUTZ

Diese Daten werden anschliessend wieder gelöscht. Da gibt es keinen Spielraum, keine Kompromisse. Im Zweifel machen wir etwas nicht.

Wenn wir nun Algorithmen Schäden prüfen oder auch Rechtsfragen beantworten lassen, dann verschiebt sich ja letztlich die Verantwortung. Wer trägt am Schluss das Risiko für allfällige Fehlentscheide? Sie, die Versicherung oder letztlich gar die Versicherungsnehmerin?

Ganz klar: die Versicherung. Es braucht den «Human-in-the-loop». Bei uns geht keine Antwort raus, ohne dass sich eine Juristin oder ein Jurist das angeschaut und plausibilisiert hat. Die Trefferquote der KI ist hoch, aber wir möchten nie eine falsche Information herausgeben.

Die Juristinnen und Juristen verstehen sich traditionell als unabhängige Experten. Die KI kratzt da und dort an diesem Selbstverständnis. Droht hier Ihrer Meinung nach ein Verlust der Professionalität oder auch der Autorität?

An der Unabhängigkeit wird sich nichts ändern. Das ist bereits gesetzlich, zumindest bei der Anwaltschaft, so geregelt und wird sicher so bleiben. Wir sind überzeugt, dass der Einsatz von KI die Professionalität nochmals deutlich steigern kann. Übrigens sehen sich viele Wissensberufe mit der Frage konfrontiert, was Wissen noch wert ist. Und zur Frage der Autorität: das ist meiner Meinung nach die- oder derjenige, dem es ihr gelingt, Problemstellungen in Lösungen zu übersetzen, die den Kundinnen und Kunden nützen. Dort müssen wir hin.

Über Datenschutz haben wir gesprochen. Über Ethik noch nicht. Wenn wir das mit künstlicher Intelligenz kombinieren: Kommt uns dann die Ethik abhanden?

Ethik ist ein grosses Feld.

Ich formuliere die Frage anders: Gibt es eine rote Linie, wo Sie sagen würden, das lässt sich mit ethischen Zielen nicht vereinbaren und schliesst deshalb den Beizug von künstlicher Intelligenz aus?

Klar, es gibt eine solche Linie. Ethisch korrektes Verhalten wird unverändert die Richtschnur bleiben müssen. Wir haben viele Rechtsstreitigkeiten, wo es um Unfälle, Verletzte oder gar um Todesfälle geht. In solchen Fällen wären wir sehr zurückhaltend, Kundinnen Kunden das Gefühl zu vermitteln, dass hier eine Maschine über die rechtliche Situation nachdenkt. Hier steht ganz besonders das Persönliche im Zentrum.

Lassen Sie uns über Wachstum sprechen. Für Rechtsschutzversicherungen in der Schweiz ist der Markt überschaubar. Die künstliche Intelligenz treibt die Automatisierung auch in Ihrem Geschäftszweig zügig voran. Erwarten Sie eine Konsolidierung?

Der Gesamtmarkt wächst mit ungefähr 5 Prozent pro Jahr. Wir stellen fest, dass für viele Menschen das Leben komplexer und auch komplizierter wird. Gleichzeitig realisieren wir, dass die Gesellschaft insgesamt heute viel schneller auf ihr Recht pocht. Das heisst, die Nachfrage nach Beratung steigt bei vielen Rechtsschutzversicherungen rascher an, als der Markt wächst. Einen Konsolidierungsdruck spüren wir derzeit nicht.

Könnte die KI einen Paradigmenwechsel bringen, weg von Kostendeckung hin zu präventiver Rechtsberatung oder gar Mediation?

Prävention wäre für uns immer die beste Lösung. Die Realität sieht anders aus.

«Die Art, wie wir beraten, wird sich verändern.»

MICHAEL ROMER, CEO COOP RECHTSCHUTZ

Wir kriegen Rechtsfälle oft dann, wenn der Konflikt schon weit fortgeschritten ist. Und dort geht es dann darum, künftige Kosten zu übernehmen. Und das sind oftmals natürlich auch Kosten für Mediation oder alternative Streitbeilegungsverfahren.

Man hört, dass etwa 80 Prozent der Fälle intern gelöst werden und bei 20 Prozent ein Anwalt oder eine Anwältin mandatiert werden.

Das stimmt in etwa so. Fälle, die vor Zivilgericht gehen oder eine Strafverteidigung nötig machen, müssen von unabhängigen Anwältinnen oder Anwälten geführt werden.

Wagen wir einen Blick in die Kristallkugel: Wo steht die klassische Rechtsschutzversicherung in zehn Jahren?

Wenn man die jetzige Geschwindigkeit der Veränderungen betrachtet, ist es sogar schwierig, eine Prognose für die nächsten fünf Jahre zu erstellen. Die Art, wie wir beraten, wird sich verändern. Wir werden immer einen direkten Kundenkontakt anbieten. Dabei werden wir rascher zu Lösungen kommen und unsere Dienstleistungen noch effektiver erbringen können. Davon bin ich überzeugt.

Der Versicherer Helvetia hat mit dem KI-Bot Clara schon relativ früh die Technologie für seine Kundinnen und Kunden zugänglich gemacht. Können Sie sich vorstellen, dass Sie gewisse Bereiche ebenfalls der KI überlassen, um einen Effizienzgewinn zu erzielen?

Aktuell haben wir ebenfalls ein Projekt der automatisierten Telefonberatung lanciert. Aber, und das ist ganz wichtig, der Kunde, die Kundin hat immer ein Wahlrecht: Er oder sie kann mit einem Bot oder mit uns sprechen.

Sie nutzen die KI auch privat intensiv, sagten Sie?

Ich finde es eine faszinierende Technologie. Vor etwa dreissig Jahren habe ich das Buch «Die Macht der Computer und die Ohnmacht der Vernunft» gelesen. Darin wurde bereits über künstliche Intelligenz gesprochen. Das hat mich damals schon sehr fasziniert. Unser Beruf als Jurist oder Juristin wird sich verändern – weg vom klassischen Aktenstudium, vom Zusammenfassen machen, von viel juristischer Recherche und von Fleissarbeit. Hin zu mehr Zeit gemeinsam mit Kundinnen und Kunden dafür einzusetzen, Strategien und Taktiken zu entwickeln und ungewöhnliche Lösungen zu diskutieren.

Das geht für mich fast schon ein bisschen in die Kunst der Beratung. Und privat finde ich es auch deshalb spannend, weil sich einfache Probleme sofort lösen lassen können. Ich musste kürzlich einen Ikea-Schrank aufbauen und wusste nicht, wie man die Scharniere montiert. Also habe ich ein Foto in die KI hochgeladen und bekam dann eine Fünf-Schritte-Anleitung, wie das gehen soll. Einfach wunderbar!
