



IMR340: Menekse Ciytak

IMR340: Legal Tech in der Rechtsschutzversicherung, 2500 Partnerkanzleien managen, Mediation, auf Wunsch 100% remote work

Episode 340 | Gäste: Menekse Ciytak | Arbeitgeber: ARAG SE | Veröffentlicht: 10.11.2025

[00:10] Marc:

Herzlich willkommen zu einer neuen Episode Irgendwas mit Recht. Heute sitze ich für euch in Düsseldorf, in einem Gebäude, das viele wahrscheinlich von der Autobahn aus kennen, weil man das in allerlei Richtungen sehen kann, nämlich bei der ARAG. Und hier darf ich sprechen mit Menech Schätschitag. Hallo. Hi. Du hast mir im Vorfeld gesagt, du, Menni geht auch als Spitznamen, aber gerade just bevor wir auf Aufnehmen gedrückt haben, hast du mir eine schöne Anekdote erzählt. Also ihr seht das in den Shownotes sozusagen, es geht kurz in dieser Anekdote um deinen Vornamen. Man schreibt deinen Namen mal so ganz schlimm auf Deutsch, M-E-N-E-K-S-E, Menexe auf Deutsch.

[00:50] Menekse Ciytak:

Genau.

[00:51] Marc:

Was hat es damit, beziehungsweise mit dieser Anekdote auf sich?

[00:54] Menekse Ciytak:

Ja, ich habe gerade davon berichtet, dass ich 2011 ein Auslandssemester in den USA gemacht habe. Ich war da an der San Diego State University und ja, wir waren Pizza bestellen mit Freunden und da sollte ich meinen Namen sagen für die Bestellung und ja, es ist halt ein schwerer Name, auch hier in Deutschland, in den USA ist recht. und habe dann meinen Namen buchstabiert, so wie er eben lautet und dann guckte mich der Verkäufer an und sagte, McKenzie with S, why did you say that? Total entrüstet, ja und dann hieß ich das halbe Jahr in den Staaten McKenzie.

[01:28] Marc:

Okay, wir bleiben bei Annie für den heutigen Podcast und wir stellen die altbekannte Frage, Jura, wie kam es dazu?

[01:38] Menekse Ciytak:

Ja, also eigentlich wollte ich schon früh irgendwie was machen, was Menschen hilft, so ein bisschen Klarheit bringt, vielleicht auch so dieser klassische, typische Gerechtigkeitssinn, der mich dann zu Jura zurechtgebracht hat. Und dann war es so, dass ich mit 16 in der Tat ein Schülerpraktikum gemacht habe bei einem Anwalt, einer Anwältin, das war ein Ehepaar, eine Kanzlei für Straf- und Familienrecht, ganz klassisch, damals noch die Papierakten kopiert, wegsortiert, Post geholfen. Genau und da wurde ich dann am Ende des Praktikums gefragt, ob ich nicht als Minijobberin weitermachen möchte. Das habe ich dann auch getan, hilfsweise auch als Übersetzerin, weil es in der Kanzlei auch viele türkischsprachige Mandanten gab und die Anwälte selbst kein türkisch sprachen. Ja, es hat mir auch echt Spaß gemacht und dann bin ich dann in den drei Jahren bis zum Abitur in der Kanzlei und in zwei weiteren Kanzleien als Aushilfe gewesen.

[02:33] Marc:

Ach cool, also während der Schulzeit.

[02:34] Menekse Ciytak:

Ja, während der Schulzeit nebenbei sozusagen und dann war eigentlich im Laufe der Zeit ziemlich schnell klar, dass ich Jura studieren werde.

[02:43] Marc:

Haben die beiden Familien- und Arbeitsrecht getrennt voneinander gemacht oder gab es da häufiger, als man sich es wünscht mit der Überlappung?

[02:49] Menekse Ciytak:

Nee, es war in der Tat so. Sie war die Fachanwältin für Familienrecht und er der Fachanwalt für Strafanwalt.

[02:53] Marc:

Ich habe gerade, glaube ich, Arbeitsrecht gesagt. Strafrecht.

[02:56] Menekse Ciytak:

Genau.

[02:57] Marc:

Ja, genau. Okay, gut, dann haben die das getrennt gemacht.

[03:00] Menekse Ciytak:

Genau.

[03:02] Marc:

Jura dann wo studiert?

[03:04] Menekse Ciytak:

In meiner Heimatstadt in Hannover an der Leibniz-Uni dort. Erstes Examen gemacht und fürs zweite Examen bin ich dann nach NRW gekommen.

[03:12] Marc:

Hannover ist hier im Podcast irgendwie so ein bisschen unterrepräsentiert. Ich sollte neulich mal eine Veranstaltung dort moderieren, aber dann hatten wir einen Trauerfall in der Familie, deswegen ging das nicht. Erzähl mir mal, wie das ist, in Hannover Jura zu studieren.

[03:23] Menekse Ciytak:

Ehrlicherweise fand ich es sehr, sehr schön, dort zu studieren. Der Campus ist so ein bisschen abgeschottet vom Hauptgebäude. Da am Campus, wo Jura studiert wird, wird eben noch Wirtschaftswissenschaften studiert. Das heißt, man hat eine schöne Mensa, man hat die Bibliothek, in der ich übrigens auch nebenbei dann gearbeitet habe als Hiwi. Und ja, da sind juristische Bücher, da sind Bücher für die Wirtschaftswissenschaftler. Netter, schöner Campus. Also ich habe da sehr gute Erinnerungen dran.

[03:51] Marc:

Wie viele studieren ungefähr? Wir verlinken das in den Shownotes, dann könnt ihr das nachgucken. Aber wahrscheinlich zur Größenordnung irgendwie so wie Bonn oder sowas, würde ich mal schätzen.

[04:01] Menekse Ciytak:

Ja, also wir saßen in den ersten Jahren schon so mit über 300 Leuten im Vorlesungssaal. Das hat sich natürlich dann irgendwann dezimiert, aber ja.

[04:09] Marc:

Ja, das ist vergleichbar. Okay, cool. Wusstest du dann schon, dass du Anwältin werden willst oder hast du dir gedacht, nö, vielleicht während das, also hast du das gedacht, dass du damals Anwältin werden willst? So muss man ja jetzt fragen. Sozusagen mit dieser schulischen Erfahrung im Hinterkopf oder hast du gedacht, ich lasse es im Referendariat mal auf mich zukommen?

[04:28] Menekse Ciytak:

Ja genau, ich wollte es so ein bisschen auf mich zukommen lassen, aber ehrlicherweise bin ich eigentlich ja mit der Intention, weil ich in den Anwaltskanzleien gearbeitet habe, ich werde später Anwältin zum Jurastudium gekommen.

[04:39] Marc:

Und Reff dann wo?

[04:40] Menekse Ciytak:

Am Landgericht in Essen. Das war auch eine sehr schöne Zeit und dann bin ich hier in der Wahlstation bei der ARAG gelandet. Ehrlicherweise nicht so wie geplant. Ich hatte die Stelle gesehen für Mediation in der Wahlstation und hatte mal im Studium ein Seminar gemacht, Mediation für Juristen, fand das sehr interessant, damals schon irgendwie so alternative Streitbeilegung und dann dachte ich, ach Mensch, für die Wahlstation ist das doch eine gute Idee. Und dann habe ich damals erfahren, dass ich die aber noch gar nicht machen könnte, weil ich bräuchte erst eine Mediationsausbildung, um diese Wahlstation hier bei der ARG zu machen. Dann hat man mich gefragt, da wollen Sie nicht mal in den Rechtsservice kommen. Ich konnte mir noch nicht so viel unter dem Rechtsservice vorstellen damals. Bin dann zum Vorstellungsgespräch und habe da ziemlich schnell gemerkt, dass das ganz gut zu mir passt.

[05:28] Marc:

Der Hintergrund, warum es irgendwas mit Recht gibt, ist, weil ein mittlerweile Partner einer Kanzlei, mit dem ich vor zu vielen Jahren studiert habe, nicht wusste, was ein Syndikusanwalt ist. Also ein Unternehmensjurist, ein Jurist, der halt fürs Unternehmen arbeitet. Jetzt ist es bei euch natürlich nochmal ein bisschen anders. Ihr habt sicherlich auch Syndikusanwälte, die euch als ARAG SE vertreten, wenn ihr Streitigkeiten mit jemandem habt. Aber das, was du da gemacht hast, ist ja nochmal eine andere Rolle, ne?

[05:58] Menekse Ciytak:

Ja, also da in der Sachbearbeitung, was ich gemacht habe, da sind auch die Leute Syndikusrechtsanwälte, aber es geht wirklich um echte Fälle, echte Menschen. Man prüft Rechtsschutzschadefälle. Die Leute, die hier bei uns bei der ARAG Rechtsschutzversichert sind, rufen hier an und in der Sachbearbeitung geht es eben darum, sowohl telefonisch diese Fälle aufzunehmen und zu prüfen als auch schriftlich.

[06:23] Marc:

Okay, genau. Also das ist das Setup. Die Leute haben eine Rechtsschutzversicherung, haben irgendein rechtliches Problem, melden sich dann erstmal bei ihrem Rechtsschutzversicherer. Praktisch wie wenn du einen Autounfall hattest und wissen willst, ob die Versicherung bezahlt. Jetzt mal unabhängig davon, dass es auch ein rechtliches Thema sein kann.

[06:37] Menekse Ciytak:

Genau.

[06:38] Marc:

Und hörst erstmal so, was du dann machen kannst. Hast du mal ein praktisches Beispiel, dass wir uns das so ganz hands-on vorstellen können, was du da so bearbeitet hast damals?

[06:46] Menekse Ciytak:

Ja, also das war ja noch in der Wahlstation. In der Wahlstation wurde ich sehr gut eingearbeitet, habe mir die Fälle quasi nur schriftlich in der Bearbeitung durch einen Paten sozusagen begleitet, durch einen Ausbilder begleitet machen können. Als ich dann danach wirklich hier angefangen habe, dann war es auch telefonisch so, dass man Kunden am Telefon hatte und mit denen gesprochen hat und da gibt es ganz viele Beispiele von, ich habe eine Küche gekauft, die nicht geliefert wird, über, ich habe jetzt hier in Verwaltungsakten Bescheid bekommen, gegen den ich irgendwie vorgehen möchte, aber auch sowas wie, ja, ich habe gestern Abend eine Nacht mit jemandem verbracht, den ich kennengelernt habe und der war jetzt hier und wir haben heute Morgen noch gefrühstückt und dann hat er auch noch geduscht. Und dann ist er abgezischt und am Ende, ja, kann ich ihn jetzt nicht mehr erreichen. Ja, und dann war so ein bisschen die Frage, ja, wie kann ich ihm denn jetzt weiterhelfen in der Sache? Ja, ich möchte ja Schadensersatz geltend machen, weil der hat ja hier gefrühstückt, der hat ja hier geduscht, das Wasser kostet ja was. Und ich musste ja auch noch einen Schwangerschaftstest kaufen. Deswegen, ja, also so wirklich auch abstruse Sachen, alles mit dabei.

[07:50] Marc:

Also wie das Leben schon mal spielt.

[07:51] Menekse Ciytak:

Das echte Leben, echte Menschen, echtes Leben, wirklich, ja.

[07:55] Marc:

Okay, das heißt, da ist die Ausbildung... sozusagen in der Breite, wie das deutsche Jurastudium es gewährleistet, eigentlich wirklich noch vonnöten?

[08:05] Menekse Ciytak:

Ja, also wir decken alle Bereiche ein, auch wenn die ARAG hier in der Sachbearbeitung sehr spezialisiert ist, haben wir, also nicht jeder macht alles, aber wir haben eben Bereiche wie Arbeitsrecht, Immobilienrecht, Nachbarschaftsrecht, das ist ein Bereich, Verkehrsrecht ist für uns alles rund ums Auto, sowohl Unfälle als auch Kaufverträge oder Versicherungen, was das Auto betrifft. Und Spezialisierungen haben wir auch im Arzthaftungsrecht beispielsweise oder in Auslandsschäden und alles, was, sage ich mal, nicht spezialisiert ist, das fällt dann in so Generalistenteams, genau.

[08:38] Marc:

Aber wir müssen, glaube ich, nochmal über das Setup ein bisschen genauer sprechen. Denn zum einen haben wir hier im Podcast, wenn wir aus anwaltlicher Sicht sprechen, häufig einfach B2B, also keine Verbraucher, andere Konstellationen. Jetzt seid ihr aber natürlich keine Verbraucherkanzlei, sondern ihr seid der Ansprechpartner des Verbrauchers, aber du betreust ja nicht inhaltlich den Fall, sondern jedenfalls in dieser Rolle damals, wir gehen gleich noch auf ein paar mehr Sachen ein, die du heute machst. Was ist dein Ziel sozusagen in dieser Beratung des Kunden an der Stelle?

[09:09] Menekse Ciytak:

Ja, also wir schauen in der Sachbearbeitung darauf, dass der Kunde sozusagen bestmöglich gesteuert wird. Also dass er oder sie schnellstmöglich die bestmögliche Hilfe bekommt. Das kann natürlich verschiedene Konstellationen beinhalten. Also beispielsweise, wenn ich jetzt jemanden habe, der einen Schadensersatz geltend machen will, kann der, wenn die Sache versichert ist, natürlich zu einem Anwalt vor Ort gehen. Und wir sagen dem hier, da ist dein Kostenschutz gegeben, wir können dir auch gerne einen Anwalt empfehlen, der bei dir in der Nähe ist, der kann aber auch andere Sachen machen, beispielsweise eine Mediation in Anspruch nehmen oder bei uns heißt das ZMB, eine zentrale Mandatsbearbeitung, wenn da zu einem Dienstleister geroutet wird, der eben nicht klassische Anwaltskanzlei vor Ort ist, aber trotzdem außergerichtlich für ihn tätig ist und seine Angelegenheit lösen kann.

[09:55] Marc:

Das heißt, hier geht es darum, erstmal das Außergerichtliche schneller, vielleicht auch kostengünstiger, insgesamt kann man wahrscheinlich sagen, effizienter für den Kunden zu lösen.

[10:06] Menekse Ciytak:

Richtig.

[10:08] Marc:

Und... Der Kunde geht nicht direkt zum Anwalt aus welchen Gründen? Also ist das wahrscheinlich eine relativ naive Frage mit einer juristischen Prägung, aber man könnte doch auch denken, naja gut, wenn ich ein Problem habe, gehe ich zum Anwalt.

[10:24] Menekse Ciytak:

Genau, also das machen auch viele Kunden. Dann kommt quasi schriftlich einfach die Deckungsanfrage des Anwalts, der eben schon den Kunden mandatiert hat und dann eben der Fall geschildert wird und man wissen möchte, ob hier Kostenschutz besteht über den Rechtsschutzvertrag. Aber es gibt auch viele Kunden, die erstmal in erster Linie denken, hey, ich habe doch eine Rechtsschutzversicherung, ich rufe da erstmal an. Was vielleicht auch gar nicht so schlecht ist an der einen Stelle oder an der anderen Stelle, weil der Kunde, wir hören uns eben an, was ist das Bedürfnis des Kunden? Möchte der wirklich vielleicht eine anwaltliche Vertretung oder möchte der eigentlich gar nicht streiten, sondern vielleicht hilft dem ja eine Mediation. Es gibt auch andere Möglichkeiten. Vielleicht braucht der auch nur eine telefonische Erstberatung erstmal am Telefon.

[11:05] Marc:

Was ist mit dem Schwangerschaftstest?

[11:06] Menekse Ciytak:

Ja, beispielsweise, genau. Das war ein Fall für die telefonische Beratung. Also wir schauen wirklich, was braucht der Kunde, was sozusagen passt zu ihm als Mensch, aber was passt auch für seinen Fall.

[11:19] Marc:

Okay. Und dann arbeitet ihr mit externen Dienstleistern zusammen oder auch mit Partneranwälten, wo ihr den Kunden dann hinverweist.

[11:30] Menekse Ciytak:

Genau.

[11:31] Marc:

Wie muss man sich das so hands-on vorstellen?

[11:33] Menekse Ciytak:

Es ist eine Empfehlung. Wir zeigen dem Kunden die Möglichkeiten auf und geben ihm beispielsweise Anwaltsempfehlungen. Es ist aber immer die freie Anwaltswahl. Also wenn die Sache versichert ist, kann der Kunde sich immer selbst aussuchen, zu welchem Anwalt er oder sie geht. In der Realität ist es aber oft so, dass die Kunden natürlich gerne eine Anwaltsempfehlung annehmen, weil sie einfach wissen, dass wir hier ein großes Netzwerk haben.

[11:55] Marc:

Und ihr wisst auch, wer sozusagen gut ist.

[11:58] Menekse Ciytak:

Genau.

[12:00] Marc:

Wie groß ist diese Abteilung der Leistungserbringung oder der Sachbearbeitung? Wie muss man sich das vorstellen bei euch?

[12:07] Menekse Ciytak:

Ja, also das ist ein Teil der großen Hauptabteilung Rechtsservice, so heißt das hier bei uns und ich würde schätzen, dass die ganze Hauptabteilung so circa 250 bis 270 Menschen umfasst, wovon der Großteil wirklich die Schadenrechtsschutzteams auch sind. Es gibt einige Bereiche, wir haben jetzt hier beispielsweise die Abteilung, in der ich bin, das sind so circa 30 Menschen, dann gibt es noch zwei weitere Bereiche, die auch teilweise kleiner sind. Viel kleiner sind dann noch als wir und der Rest ist dann wirklich das operative Schadenteam.

[12:41] Marc:

Gut, in der Sachbearbeitung warst du dann, also erstmal sozusagen in der Wahlstätzung angeschaut, dann auch zu deinem Berufseinstieg dort gearbeitet, wenn ich dich richtig verstanden habe. Und da warst du dann wie lange?

[12:51] Menekse Ciytak:

Da war ich circa ein Jahr, bis intern hier eine Stelle im Inhouse-Mediatorenteam ausgeschrieben war. Die ARAC hat ein Inhouse-Team, Mediationsteam, was sich ja auch operativ wirklich dann um die Kunden kümmert. Also die Fälle, die beispielsweise dorthin, die ich in der Sachbearbeitung in die Mediation geschickt habe, die kommen dann zu einem Mediator, zu einer Mediatorin. Wir haben sowohl externe Partner, die für uns Mediation machen, aber auch eben dieses Inhouse-Mediatoren-Team, in dem ich dann fast fünf Jahre war. Ich habe mich beworben auf die Stelle, dann war klar, dass ich die Stelle besetzen werde und dann habe ich berufsbegleitend eine Ausbildung als zertifizierte Mediatorin gemacht.

[13:28] Marc:

Wo?

[13:30] Menekse Ciytak:

EHV heißt das in Köln. Die sind extra dafür ausgebildet, Coaching und Mediation.

[13:36] Marc:

Für diejenigen, die Meditation und Mediation verwechseln, erklär doch nochmal bitte ganz kurz, was Mediation eigentlich ist.

[13:43] Menekse Ciytak:

Ja, eine Mediation ist ein außergerichtliches Verfahren, was quasi Streitbeilegung oder Streitschlichtung auch genannt werden kann. Man ist als Mediator, als Mediatorin neutral, eiparteilich dafür da, beide Parteien zu unterstützen bei einem Konflikt und zur Lösung zu führen.

[13:59] Marc:

Übrigens auch niedergeschrieben im Mediationsgesetz. Das ist relativ kurz und ziemlich viel auch so zum üblichen Ablauf einer Mediation und zu den grundlegenden Prinzipien geht da aus dem Gesetz hervor. Kann ich empfehlen da mal ganz kurz reinzulesen, wenn man sich für das Thema interessiert.

[14:14] Menekse Ciytak:

Ja, auf jeden Fall.

[14:16] Marc:

Hast du da nochmal so ein Beispiel von so einer Mediation?

[14:19] Menekse Ciytak:

Ja, auf jeden Fall. Also ich habe fast 2600 Fälle in diesen knapp fünf Jahren bearbeitet.

[14:25] Marc:

Holy Crap.

[14:25] Menekse Ciytak:

Ja, ich habe wirklich sehr viel gemacht, habe es auch sehr gern gemacht.

[14:28] Marc:

Warte mal, jetzt müssen wir gerade rechnen. Also bearbeitet heißt auch irgendwie zu einer Lösung zugeführt? Meistens.

[14:35] Menekse Ciytak:

Meistens, genau. Wir messen natürlich auch erfolgreiche Fälle und ich und der Großteil war erfolgreich. Ja, okay.

[14:42] Marc:

Also das heißt aber sozusagen abgeschlossen, darauf will ich hinaus, in irgendeiner Form oder hat sich halt keiner mehr gemeldet, weiß der Geil.

[14:48] Menekse Ciytak:

Genau, vielleicht sagt einer, jetzt ist es mir doch zu bunt, ich höre jetzt auf, ich breche hier ab oder so, es sind wirklich Fälle zum Abschluss dann gekommen.

[14:54] Marc:

Okay, also bei 220 Arbeitstagen, die man so ungefähr hat pro Jahr, fünf Jahre hast du gesagt, es sind 1100, bist noch ein bisschen krank, es sind 1050, sagen wir mal, Arbeitstage, das muss über den Daumen und 2600, also du hast am Tag im Prinzip gut zwei Fälle irgendwie..., In Anführungszeichen beigelegt. Also mal, weil sie irgendwie innerhalb einer Mediation wirklich beigelegt wurden oder sie irgendwie anders erledigt haben.

[15:20] Menekse Ciytak:

Genau.

[15:20] Marc:

Über fünf Jahre hinweg.

[15:21] Menekse Ciytak:

So kann man das genauso rechnen. Und da sieht man, dass ich nicht nur operative Mediation gemacht habe, weil die, ich sag mal, das, was wir hier leisten, Inhouse-Mediatoren-Team, sind eigentlich drei bis vier Fälle pro Tag.

[15:32] Marc:

Okay.

[15:33] Menekse Ciytak:

Und ich hatte ein Fachreferat, ich habe noch andere Projekte viel begleitet, ich habe viel für Sichtbarkeit eingestanden der Mediation und alternative Streitbeilegungsmethoden hier bei uns bei der ARAG, auch im Stammvertrieb. Wir haben einen großen Stammvertrieb, also die Kollegen, die die Versicherung sozusagen an die Leute bringen und da das Thema groß gemacht, weil das auch natürlich als Verkaufsargument ganz gut eingeschlagen hat.

[15:55] Marc:

Wie macht man denn drei bis vier Mediationen an einem Tag?

[15:58] Menekse Ciytak:

Man nimmt ja erstmal die Fälle neu an, sage ich mal, drei bis vier neue Fälle. Man hört sich erstmal die Sicht des Kunden an, lässt sich dann alle gegebenenfalls Unterlagen und vor allem aber auch Kontaktdata der Gegenseite, der Konfliktpartei, so nennen wir sie in der Mediation, geben und dann fragt man ja bei der Konfliktpartei an, wie es aussieht, ob da Interesse dran besteht, eben an dieser Mediation teilzunehmen. Und so laufen dann die Verfahren parallel nebeneinander. Ehrlicherweise ganz viel per Telefon oder online. Also es sind keine Präsenzmediationen. Gibt es auch, aber kommt nicht so häufig vor wie telefonisch oder per Video.

[16:34] Marc:

Telefonisch stelle ich mir... schon auch irgendwie nochmal als eine besondere Herausforderung da, weil man ja auch im Gegensatz zu einer Videomediation nicht mal was Visuelles hat.

[16:48] Menekse Ciytak:

Ja, wobei vielleicht, um das kurz aufzuklären, es ist nicht so, dass man mit den beiden Parteien gleichzeitig in der Leitung ist.

[16:54] Marc:

Ah, du machst Shuttle-Mediation.

[16:56] Menekse Ciytak:

Genau. Man spricht abwechselnd, weil sonst würde man sich wahrscheinlich auch nicht mit den Unterbrechungen etc. dahinterher kommen, weil die Konfliktparteien natürlich sich oft gerne ins Wort fallen und telefonisch kriegt man das nicht so gut eingedämmt wie eben online.

[17:10] Marc:

Okay, das versteh ich. Dann kannst du es auch ein bisschen reframen und dann kann man die Beleidigungen ein kleines bisschen weglassen, die gegenseitigen und sowas. Das macht viel Sinn. Okay, trotzdem mach es nochmal hands on. Gib uns mal ein Beispiel.

[17:22] Menekse Ciytak:

Ja, also beispielsweise, ja, der Klassiker, in Deutschland wird ganz viel um Hecken gestritten, die zu hoch sind oder das Laub des Nachbarn, das rüberfliegt und nicht weggemacht wird, die Dachrinne verstopft etc. Und dann hatte ich wirklich mal einen Fall, wo, ja. ständig um diese Hecke ging und der Nachbar die schon rückgeschnitten hatte und alles versucht hat, damit der eigentliche Nachbar zufrieden ist und im Endeffekt kam raus, es ging gar nicht um die Hecke, sondern es geht darum, dass der seit Jahren da nebenan gewohnt hat, sich nicht ordentlich vorgestellt hat damals, nicht geklingelt hat, gesagt hat, hier, ich bin der neue Nachbar und das war eigentlich das, was so unter diesem Konflikt geschwollt hat, das war ganz amüsant. Und als das rauskam, hat der Nachbar sich entschuldigt und plötzlich waren sie dann quasi super gut im Nachbarschaftsverhältnis, haben irgendwie zusammen Grillabend gemacht und sonstiges.

[18:15] Marc:

Da braucht es aber erst die Rechtsschutzversicherung für, um das herauszufinden.

[18:17] Menekse Ciytak:

Da braucht es erst einen Mediator, eine Mediatorin für, um zu wissen, ja, aber wir haben doch jetzt alles erreicht, was sie wollten. Was fehlt ihnen denn noch? Und dann hört man nur in dem Nebensatz, ja, der hat ja eh keine Manieren, der hat sich hier damals nicht vorgestellt, als der hier neu eingezogen ist. Ah, was hätten sie sich denn gewünscht, fragt man dann. Und dann kommt halt quasi das Urbedürfnis, was eigentlich unter diesem Konflikt war, zum Vorschein. Das ist sehr, sehr spannend gewesen für mich.

[18:43] Marc:

Also, ihr habt mal ganz kurz rausgesumt. Das ist so ein bisschen doch best of both worlds im Sinne von Jobsicherheit mit sehr diversen Fällen, wo man vielleicht hier und da auch mal sagen würde, das hast du sonst nur bei Feldwald und Wiese, also nicht böse gemeint, aber ist ja schon so der Heckenstreit. Und der kommt halt einfach da häufiger vor in dem Marktsegment. Und gleichzeitig hast du das aber auch nicht die ganze Zeit, sondern hast dann eben auch ziemlich viel Abwechslung, würde ich mal denken.

[19:17] Menekse Ciytak:

Genau, total. Und so ist das. Und es bringt auch ein ganz breites Spektrum an Fällen, aber auch an Menschen mit sich. Weil klar wiederholt sich irgendwann der Heckenfall in Anführungsstrichen. Es gibt genug Heckenfälle, aber es sind immer unterschiedliche Menschen. Die gehen immer unterschiedlich mit Konflikten um.

[19:32] Marc:

Ja.

[19:33] Menekse Ciytak:

Also da waren Menschen dabei, das sind hochdozierte Akademiker gewesen. Dann gibt es Menschen, die vielleicht eine andere berufliche Laufbahn haben. Mit Werkstätten hatte ich ganz viel, mit Leuten in der Werkstatt, mit Handwerkern redet man ganz anders in der Kommunikation. Die sind sehr prägnant, die wollen immer ganz kurze Gespräche, alles sofort klären. Also das sind sehr spannende Sachen gewesen, die da so mit reingeflossen sind. Es hat mir auch wirklich sehr viel Spaß gemacht, da Lösungen zu finden. Menschen bei Konflikten zu begleiten, lag mir auch sehr, muss man sagen, vielleicht auch so ein bisschen, Von zu Hause aus geprägt. Ich bin das dritte Kind meiner Eltern. Wir sind sechs Geschwister. Schon immer von Haus aus so ein bisschen vermittelnd dabei gewesen. Ach cool.

[20:19] Marc:

Das klingt so ein bisschen eigentlich wie das, was sich viele Leute vielleicht auch mal in der Schule unter Jura machen, ganz untechnisch gesprochen, vorstellen.

[20:26] Menekse Ciytak:

Ja, ich glaube schon. Und auch damals hatte ich sehr viel, es hat mir sehr viel gegeben auch, vor allem wenn ich irgendwie schöne Nachrichten bekommen habe, dass die Leute sich jetzt freuen, dass ihr Problem gelöst worden ist, dass man plötzlich wieder nach 15 Jahren Funkstille mit der einzigen Schwester widerspricht. Das sind alles so Sachen, klingt irgendwie so ein bisschen romantisch die Vorstellung, aber hat mir immer so das Gefühl gegeben, ich habe so ein Stück weit die Welt besser gemacht mit der Tätigkeit. War ganz schön, ja.

[20:51] Marc:

Und irgendwann war dann das Thema Mediation nicht vorbei. Ich glaube, wenn man einmal ausgebildete Mediatorin ist, bleibt man das ja auch ein Leben lang. Aber du machst jetzt noch ein bisschen was anderes bei der ARAG.

[21:02] Menekse Ciytak:

Genau, das hat sich dann, also das Mediationsteam, das gehört hier in die Abteilung Legal Service und Innovation mit und dann hat sich das Frühjahr 2024 ergeben, die Möglichkeit für mich eben beruflich mich nochmal anders weiterzuentwickeln, Führungskraft zu werden, auch hier in dieser Abteilung Legal Service und Innovation und diese Möglichkeit habe ich dann auch genutzt und leite jetzt seit Mai 2024 als Teamlead des Team Rechtsdienstleister Netzwerk. Ja, dieses Team und wir verantworten gemeinsam das nationale Rechtsdienstleister-Management der ARAG.

[21:37] Marc:

Was ist denn ein Rechtsdienstleister-Management?

[21:39] Menekse Ciytak:

Ja, also ja, auf gut Deutsch gesagt, wir kümmern uns um die Zusammenarbeit mit den rund 2500 Partnerkanzleien, die wir unseren Kunden und Kundinnen empfehlen und auch die Zusammenarbeit mit den über 40 spezialisierten Rechtsdienstleistern, wo auch Kanzleien eben hinterstehen oder Legal Techs, MediatorInnen, Gutachter etc.

[22:02] Marc:

Das heißt... Also Kundenkontakt hast du in der Rolle keinen mehr, sondern arbeitest mehr im Hintergrund, mehr strategisch, taktisch, pflegst da die Beziehungen vielleicht auch ein kleines bisschen und vor allem analysierst du wahrscheinlich aber auch, was man irgendwie noch so optimieren kann, wenn man das so sagen kann.

[22:21] Menekse Ciytak:

Ja genau so ist das auch, also so kann man sich das vorstellen, leider gar nicht mehr operativ mit einem direkten Kundenkontakt, aber strategisch viel Netzwerkarbeit natürlich bei den Partnern, genau.

[22:32] Marc:

Also auch da, vielleicht mach0027s mal konkret. Ich nehme mal so ein Klassiker. Ich sprach neulich, liebe Grüße, mit einer Bekannten von mir, die ist so Ende 50, Fachanwältin für Mietrecht und die fragte mich, Marc, hier AI und Jura und also komm, ich muss den Schimmelfleck sehen, das bringt mir sonst nichts. Ja, das kann mich nie ersetzen. Gleichzeitig hören wir jetzt gerade, ja, aber ist schon auch so ein Legal Tech Use Case, muss man mal genauer reinschauen etc. Wie passt das jetzt alles zusammen?

[23:06] Menekse Ciytak:

Ja, also es ist ja, man muss sich das so vorstellen, wir sagen ja nicht nur, wir machen hier nur Legal Tech, wir haben ja auch die Partnerkanzleien und schätzen diese Zusammenarbeit sehr, aber wir haben halt schon frühzeitig, glaube ich, bevor auch die große AI-Welle kam, erkannt, dass man eben im Bereich Jura viel automatisiert auch mit bestimmten Fällen arbeiten kann. Und das haben ganz viele Unternehmen und Partner, mit denen wir zusammenarbeiten, auch erkannt und daher eben die Möglichkeit, dadurch bestmögliche, coole, digitale Services für uns.

[23:40] Marc:

Ich würde vermuten zum Beispiel jetzt als Kanzlei, weil du dann sehr auf ein Rechtsgebiet auch spezialisiert bist und da die Prozesse besser im Griff hast als andere.

[23:47] Menekse Ciytak:

Ja, total.

[23:49] Marc:

Heißt?

[23:50] Menekse Ciytak:

Beispielsweise im Verkehrsrecht, im Verkehrsbereich geht das ziemlich schnell oder ziemlich gut, Ovis, wenn man geblitzt wird, automatisiert abzubilden.

[24:00] Marc:

Oh, das brauche ich, ich wurde letztens...

[24:02] Menekse Ciytak:

Ja, da haben wir sehr gute Dienstleister, die wir dir da empfehlen könnten, die da eben auch schnell in der Sache zum Abschluss kommen. Sehr erfolgreich auch, also die Kunden freuen sich eben über schnelle Abhilfe auch.

[24:13] Marc:

Und warum macht ihr das eigentlich, dass man das nochmal so versteht?

[24:16] Menekse Ciytak:

Ja, für uns persönlich hat es A eben den Effekt, dass der Kunde zufrieden ist, der Kunde schnell zufrieden ist, das heißt wir haben schnell einen Fallabschluss in der Sache und natürlich auch ein Kostenersparnis da ist für uns, weil wir haben Pauschalen vereinbart mit unseren Dienstleistern und routen da eben unsere Fälle auch hin. Das ist so das Agreement.

[24:34] Marc:

Und ihr habt natürlich eine riesige Menge an Fällen wahrscheinlich. Das heißt, deswegen lohnt es sich für Dienstleister. Und umgekehrt, wenn ich mir das erstmal gerade so vorstelle mit vielleicht die und da auch teils überlasteter Justiz, ist es für euch natürlich auch allein aus wirtschaftlicher Sicht besser zu wissen, okay, so und so viele Fälle sind jetzt auch relativ zeitnah abgeschlossen worden. Die hängen nicht bei irgendeinem Amtsgericht oder sogar Landgericht und in einem Jahr tut sich was und dann geht es nochmal weiter und die Kosten, die ihr dann natürlich als Rechtsschutzversicherer auch covern müsstet, werden einfach noch höher.

[25:09] Menekse Ciytak:

Total.

[25:09] Marc:

Und der Kunde ist im Übrigen natürlich auch viel unzufriedener, weil es einfach länger dauert.

[25:12] Menekse Ciytak:

Genau, also oft haben Kunden das Erlebnis, wenn sie dann bei Gericht waren, auch wenn sie, ich sag mal, zum Großteil irgendwie Recht bekommen haben, sind sie dann doch nicht zufrieden, weil es dann doch nicht die 100 Prozent waren. Und dann waren sie aber jahrelang in einem Rechtsstreit und um diese Erfahrung, sage ich mal, sich zu ersparen, versuchen wir eben den Kunden schnellstmöglich eine Lösung zu bieten. Wir glauben auch, dass es heutzutage viele Menschen gibt, die schnell einfach Hilfe und Lösungen benötigen, sei es durch einen Anwalt oder auf anderem Wege und ja, daran haben wir halt eben dann.

[25:48] Marc:

Wenn man das jetzt gehört hat, dann muss man dazu wissen, das hast du mir im Vorgespräch zugerufen, wir nehmen jetzt gerade im Herbst 25 auf, dass ihr dauerhaft natürlich, ihr seid ein riesen Unternehmen, ihr sucht immer Juristen, um hier bei euch in verschiedenen Rollen mitzuarbeiten, aber ihr habt Anfang 26 auch so eine Art Einstellungswelle. Kein Einstellungsstopp, wie man das hier unterhört, sondern genau das Gegenteil.

[26:12] Menekse Ciytak:

Stimmt0027s? Ja, auf jeden Fall.

[26:14] Marc:

Ja, was sucht ihr da?

[26:15] Menekse Ciytak:

Also wir suchen Menschen mit juristischem Fachwissen, ein abgeschlossenes Studium, Wirtschaftsrecht oder auch Jura mit ersten und zweiten Staatsexamen, die offen sind für Neues, die aber auch wissen, dass wir hier eben diesen Dienstleistercharakter haben. Also wir selbst sind auch Dienstleister und wollen immer unsere KundInnen zufriedenstellen. Es geht eben um echte Lösungen, die wir hier für unsere Kunden brauchen. Also auch viel Soft Skills, die man mitbringen sollte. Kommunikation, Empathie ist genauso wichtig wie Fachwissen und Entscheidungsfreude ist für uns, glaube ich, wichtig, weil man eben komplexe Rechtsfragen klärt in schriftlichen oder telefonischen Akten und dann über die Eintrittspflicht entscheidet. Das heißt, man fällt am Tag mehrere Entscheidungen. Deswegen ist Entscheidungsfreude, glaube ich, ganz hilfreich dabei. Man bekommt eine spezialisierte, tolle Ausbildung, sechs Monate hier bei uns vor Ort in einem wirklich tollen Ausbildungsteam und nach den sechs Monaten, die man hier vor Ort in Düsseldorf bei uns arbeitet, die ARAG bezuschusst übrigens auch, wenn man sich hier ein Zimmer oder eine Wohnung anmietet und nach der Einarbeitung ist es möglich, deutschlandweit von zu Hause aus zu arbeiten.

[27:33] Marc:

Dauerhaft?

[27:34] Menekse Ciytak:

Dauerhaft.

[27:35] Marc:

Oh, das ist ja mal ein echter Benefit.

[27:37] Menekse Ciytak:

Ja.

[27:37] Marc:

Darf man auch ins Büro kommen?

[27:38] Menekse Ciytak:

Man darf auch ins Büro kommen, das ist auch sehr gern gesehen, aber man sagt eben auch, wenn jemand nicht ins Büro kommt, weil er in Kiel oder in München lebt und wir hier in Düsseldorf sind, ist das auch vollkommen in Ordnung für uns, genau.

[27:51] Marc:

Okay, also wenn ich das richtig raushöre, erstes und zweites Examen sind beides irgendwie, also entweder oder Voraussetzung, man kann sogar mit einem ersten Examen bei euch mal anklopfen.

[28:05] Menekse Ciytak:

Richtig, mittlerweile ist das so. Das war früher nicht so. Mittlerweile haben wir da quasi geöffnet.

[28:10] Marc:

Okay, ich höre auch raus, weil die Leute schreiben mir ja immer, was ist denn mit den Noten? Also das ist jetzt hier zumindest nicht das Wichtigste.

[28:18] Menekse Ciytak:

Nein, für uns sind die Softskills wichtig. Das Fachwissen, klar, bringt man mit. Man kriegt ja aber auch die Einarbeitung. Da wird spezialisiert, weil wenn wir ehrlich sind, ich bin auch damals hier ganz blauäugig reingekommen und hatte nicht viel Ahnung über Rechtsschutz und wie das hier abläuft. Das heißt, die Ausbildung bringt einen sowieso dahin, wo man hin muss am Ende und da einfach offen zu sein, serviceorientiert zu sein, juristisch fit zu sein, das reicht schon und dann hier gut bei uns einzuschlagen.

[28:46] Marc:

Und dann sechs Monate Einarbeitung vor Ort und dann kann ich theoretisch wahrscheinlich innerhalb Deutschlands aus sozialversicherungsrechtlichen Gründen wohnen, wo ich möchte.

[28:55] Menekse Ciytak:

Genau, innerhalb Deutschlands. Wir haben auch die Möglichkeit, zehn Tage im Jahr im europäischen Ausland zu arbeiten, aber innerhalb Deutschlands kannst du jeden Tag von zu Hause aus arbeiten, genau.

[29:05] Marc:

Ja, das ist mal echt das Homeoffice. Das muss aber ja nicht notwendigerweise auch immer Work-Life-Balance bedeuten, also so im Sinne von jetzt, also nur Entspannung nicht. Also wie geht ihr so mit dem Thema um?

[29:19] Menekse Ciytak:

Nee, also bei uns ist es so, das kann man immer gerne im Kopf haben, alles kann, nichts muss. So nach dem Motto, wer hier Karriere machen möchte und richtig durchstarten möchte, dafür sind auch die Türen offen, da stehen alle Türen offen. Und genauso haben wir aber auch Kolleginnen und Kollegen gern, die ihren Job hier mit Leidenschaften machen und ihr Privatleben schätzen. Also da Stichwort Work-Life-Balance. Beides ist gleich wertvoll. Es geht vor allem darum, für den Einzelnen zu schauen, passt das so? Und ich persönlich glaube auch, dass das eben, also beides ein Teil einer gesunden Unternehmenskultur ist.

[29:55] Marc:

Du bist ja auch gewissermaßen ein Beispiel dafür, dass man sich auch mal umorientieren kann, andere Rollen einnehmen kann. und auch so ein bisschen aufsteigen kann natürlich. Das haben wir jetzt sozusagen in der letzten halben Stunde auch hier ganz gut, glaube ich, dargelegt. Eine abschließende Frage noch. Wie sieht das Bewerbungsverfahren bei euch aus?

[30:12] Menekse Ciytak:

Ja, im Bewerbungsverfahren ist es so, dass man zunächst angerufen wird und dann kriegt man einen Termin online. Das ist so ein kleines Assessment Center mit zwei TeamleiterInnen hier aus den Rechtsschutzschadenteams. Und im zweiten Anlauf, das ist quasi, also der Bewerber, die Bewerberin merkt das eigentlich nicht. Das ist für ihn oder für sie ein großer Termin, aber der ist halt in zwei aufgesplittet, dann mit zwei weiteren Teamleitern, wo es einmal im ersten Schritt um ein Interview geht, also um die Person und im zweiten Schritt so ein kleines, so eine kleine Aufgabe quasi da ist, um zu schauen, wie die Person dann damit umgeht.

[30:47] Marc:

Also sowas, wie man auch dann bearbeiten würde?

[30:50] Menekse Ciytak:

Genau.

[30:50] Marc:

Ja, okay. Und das geht remote?

[30:53] Menekse Ciytak:

Das geht alles remote.

[30:54] Marc:

Genau. Wir haben das jetzt öfter im Podcast auch schon erlebt, also seit Jahren im Prinzip. Dass Menschen in Bewerbungsgesprächen sitzen und sagen, hey, ich habe übrigens dich im Podcast gehört und das hat vielleicht auch dazu beigetragen, dass ich mich hier mal beworben habe. Können wir das irgendwie vorverlagern? Also macht es vielleicht sogar Sinn, in so eine Bewerbung reinzuschreiben, hey, ich habe dich im Podcast gehört bei euch?

[31:17] Menekse Ciytak:

Ja, sehr, sehr gerne. Also auf jeden Fall, ich glaube, wir haben auch bei uns im Bewerbungsverfahren, wenn man sich da drauf schaut, dann wird ja immer gefragt, woher weißt du von dieser Stelle? Da kann man das gerne mit erwähnen. Man kann es natürlich auch gerne in das Anschreiben reinschreiben, dass man eben hier aus dem Podcast davon erfahren hat. Dann würden wir diese Bewerbung natürlich auch gerne bevorzugt einmal, ja, da einfach bevorzugt drüber schauen.

[31:40] Marc:

Cool. Ich glaube, dann haben wir einen ganz guten Einblick in ein Rechtsgebiet und in eine juristische Rolle gegeben, die auch so hier bei IMR noch nicht vorkam. Und ich freue mich immer, dass es so viele verschiedene bunte Menschenrechtsmarkte und so viele verschiedene Möglichkeiten gibt, etwas mit Recht zu machen. Vielen herzlichen Dank. Ich will nicht sagen, Mackenzie Michels, Menech Cittag. Vielen Dank. Ciao.

[32:05] Menekse Ciytak:

Ja, danke. Tschö.

Zum Arbeitgeberprofil von ARAG SE

