



IMR346: Kristina Schwarze

IMR346: Jura-Karriere in der Versicherung, Rechtsservice aufbauen, kuriose Fälle und internationale Streitbeilegung

Episode 346 | Gäste: Kristina Schwarze | Arbeitgeber: ARAG SE | Veröffentlicht: 5.1.2026

[00:10] Marc:

Herzlich willkommen zu einer neuen Episode Irgendwas mit Recht. Mein Name ist noch immer Marc Ohrendorf und heute spreche ich mit Christina Schwarze. Hallo Christina.

[00:18] Kristina Schwarze:

Hallo Marc.

[00:19] Marc:

Christina, du bist sozusagen Folge 2 von der ARAG. Wir haben im November letzten Jahres mit deiner Kollegin Menni gesprochen und jetzt haben wir das große Vergnügen, da nochmal dran anzuknüpfen. Wenn ihr also die erste Folge, wir verlinken euch die auch nochmal in den Shownotes, noch nicht gehört habt, dann hört da vielleicht jetzt zwischendurch nochmal rein und dann schaltet hier wieder ein oder hört erst diese Folge und hört dann in die andere rein. Mit Mandy haben wir unter anderem über Mediation gesprochen und über Partnergesellschaften mit einem deutschen Blick auf die Dinge sozusagen. Du bist einen kleinen Tacken internationaler aufgestellt. Bitte beschreib doch mal, was du heute so machst und danach, wie immer hier im Podcast, gehen wir natürlich auch noch ein bisschen auf deinen Werdegang ein.

[01:00] Kristina Schwarze:

Ich bin verantwortlich für das Referat Claims Management International hier bei der ARAG. Das ist sehr frisch gegründet. Also mich gibt es jetzt seit anderthalb, knapp zwei Jahren und das Referat kümmert sich oder in dem Referat arbeiten wir als Team, also mit meinen zwei International Trainees und einer Werkstudentin, arbeiten wir an der internationalen Zusammenarbeit und sind Schnittstelle für unsere 19 Niederlassungen und Tochtergesellschaften der ARAG.

[01:32] Marc:

Also das muss man mal dazu sagen, die ARAG ist halt nicht nur was deutsches.

[01:37] Kristina Schwarze:

Richtig, genau. Also wir sind Gott sei Dank sehr international aufgestellt und ein internationaler Konzern und genau, und da brauchten wir natürlich auch mal eine Schnittstelle zu dem Thema, Schadenprozess, also unser Kernprozess innerhalb der Versicherung. Da, was versteht man unter Kernprozess?

[02:01] Marc:

Lass das mal weg. Wir cutten das da, wo internationaler Konzern, Okay, und in welchen Ländern seid ihr überall tätig? Also so Pi mal Daumen, also wahrscheinlich in Europa, aber auch außerhalb von Europa, wir müssen nicht auf alle 19 eingehen natürlich.

[02:18] Kristina Schwarze:

Genau, also wir sind auch in den USA und in Kanada unterwegs.

[02:22] Marc:

Okay, also jetzt aber nicht sozusagen irgendwie in Afrika und in Asien, jetzt mal so ganz grob, dass man so einen Überblick hat. Gut, dann fangen wir ganz vorne an. Auch du bist wahrscheinlich nicht auf die Welt gekommen und hast gesagt, ich werde mal Juristin bei einer Versicherung, sondern das war irgendwie anders. Wie bist du denn zum Jurastudium gekommen?

[02:39] Kristina Schwarze:

Also mein Vater ist tatsächlich Jurist und hat ja immer ganz spannende Geschichten zu erzählen gehabt.

[02:46] Marc:

Was hat er gemacht?

[02:47] Kristina Schwarze:

Der war Fachanwalt für Familienrecht und Verkehrsrecht und hat ja spannende Geschichten gehabt, hat aber auch rhetorisch und sprachlich sehr viel mir vermittelt und mir beigebracht. Und das hat mich immer sehr gereizt. Also Sprache reizt mich, Sprachen generell mit Sprache zu spielen, finde ich spannend und macht mir Spaß. Und ich spreche auch ein paar Sprachen und da ist Italienisch, Französisch und Englisch und Deutsch.

[03:20] Marc:

Und Deutsch, cool.

[03:21] Kristina Schwarze:

Verrückt. Genau. Ja, und...

[03:26] Marc:

Und dann hast du dir gedacht, dann mache ich das auch mit dem Jura.

[03:28] Kristina Schwarze:

Nee, genau. Ich war mir tatsächlich am Anfang nicht ganz sicher, ob ich Jura oder Psychologie studieren sollte. Und da war aber dann Jura doch, also dieses sprachliche Element für mich doch überzeugender. Und da hat dann mein Herz schon mehr für geschlagen.

[03:47] Marc:

Wo hast du studiert?

[03:48] Kristina Schwarze:

Ich habe in Erlangen angefangen zu studieren und meine ersten drei Semester da verbracht. Und dann wollte ich nochmal so ein bisschen andere Professoren, andere Studierende kennenlernen, mich da nochmal bei Erlangen sehr relativ klein, wenn es jetzt um Jura geht. Und da war meine Heimatstadt Münster natürlich prädestiniert, dass ich da zum vierten Semester mein Studium fortführe und da habe ich auch mein erstes Examen gemacht.

[04:15] Marc:

Okay. Raffi dann wo gewesen?

[04:19] Kristina Schwarze:

In Düsseldorf und tatsächlich auch mit spannenden verschiedenen Stationen muss man sagen. Ich hatte dann die Verwaltungsstation bei der Jugendgerichtshilfe gemacht hier in Düsseldorf.

[04:30] Marc:

Wie bist du denn dazu gekommen?

[04:32] Kristina Schwarze:

Ja, ich habe so ein bisschen meine Fühler ausgestreckt, habe geschaut, was gibt es so und welche Möglichkeiten hat man. Ich hatte dann auch über die Polizei, hätte mich auch gereizt, aber Jugendgerichtshilfe fand ich dann ganz spannend, weil es ja schon sehr ans Eingemachte geht. Also sehr schwierige Situationen von jungen Menschen natürlich, aber auch deren Familien, die da involviert sind. Das war sehr spannend. Und auch was die Maßnahmen angeht mit den Intensivtätern zum Beispiel, das war sehr beeindruckend für mich in der Zeit.

[05:04] Marc:

Okay, aber bist trotzdem nicht irgendwie in die Richtung, ich hätte es fast gesagt, abgedriftet, aber hast dich nicht in diese Richtung orientiert.

[05:11] Kristina Schwarze:

Nee, das stimmt. Ich habe dann tatsächlich nochmal in meiner Wahlstation, war ich dann in New York bei einem Strafverteidiger und habe da tatsächlich nochmal Berührungspunkte mit Strafrecht gehabt. Und ja, bin dann aber, also das hatte eher so das internationale Interesse tatsächlich damit was zu tun, weshalb ich den ausgewählt hatte. Und ja, nochmal neues Rechtssystem kennenlernen, neue Strukturen, andere Strukturen, andere Kultur und andere Stadt etc. Da ist ja New York auch nicht das Schlechteste.

[05:47] Marc:

Das ist auf jeden Fall richtig. Aber dann ist der Weg doch noch irgendwie vermeintlich weit zur Versicherung. Was hat denn dir so den Ausschlag gegeben, dass du dann gesagt hast, okay, du bist sozusagen eingewachsen. ARAG war der erste Job nach deinem zweiten Examen, dass du dich bei der ARAG beworben hast.

[06:04] Kristina Schwarze:

Für mich war immer klar, dass ich keine typische Juristin, wenn man das überhaupt so nennen darf, bin. Also im Sinne von der BGH hat aber gesagt und so ganz strenge Juristin war ich irgendwie nie. Und dann diese internationale Ausrichtung war natürlich immer wichtig für mich. Und diese Kombination als Juristin in einem Unternehmen zu arbeiten, das dann auch noch international ausgerichtet ist, war der perfekte Match für mich.

[06:33] Marc:

Und das hast du, wie bist du darauf aufmerksam geworden?

[06:38] Kristina Schwarze:

Ich habe tatsächlich eine Kollegin und mittlerweile sehr, sehr gute Freundin, die bei der ARAG circa zwei Monate vor mir gestartet ist und die hat mich so ein bisschen angeworben. Die hat dann für die ARAG Werbung gemacht und genau.

[06:53] Marc:

Das ist ganz interessant. Ich frage deswegen so genau nach, weil dieser Podcast hier so entstanden ist, dass während meines Referendariats, leider jetzt auch schon zu lange her, ein sehr begabter Jurist mich gefragt hat, was er denn aus meiner Sicht mit seinem Leben machen soll. Und da habe ich gesagt, ich glaube, du wärst ein guter Innenhausjurist. Und weil das keine Station im Referendariat war, sagt er irgendwie, was ist das denn? Und der wusste gar nicht, dass sozusagen auch Unternehmen nicht immer nur Anwälte beauftragen, sondern eben auch eine Rechtsabteilung haben etc. Deswegen ganz interessant, wollte ich mal wissen, wie da so diese Intro sozusagen zustande kam. Gut, dann wurdest du hier genommen und dann hast du irgendwie hier angefangen. Was hast du dann am Anfang hier gemacht?

[07:34] Kristina Schwarze:

Genau, also wie viele Juristen bei uns, habe ich auch Rechtsservice gestartet. Davon haben wir, wir haben 300, also circa 300 Juristen im Rechtsservice angestellt und ja, das war auch ein super Start. Also das Onboarding hat großen Spaß gemacht, das Team war der Hammer, die Führungskräfte waren super.

[07:55] Marc:

Da bearbeitet man dann die Fälle.

[07:57] Kristina Schwarze:

Richtig, aber nicht rechtlich. Das ist ja das, was wir in Deutschland nicht dürfen. Aber der Rechtsservice kümmert sich um die Kommunikation mit unseren Kunden, wenn es um die Fallmeldungen geht, wenn es um Statusmeldungen geht etc. Und die führen aber auch die Kommunikation mit den Rechtsanwälten, mit Vertriebspartnern und kümmern sich dann um eingehende Rechnungen, um Anfragen, um Fallmeldungen. Also der Strauß ist ziemlich bunt, um das Kerngeschäft so zu verstehen. Genau, also zum Beispiel, wenn du jetzt einen Fall hättest und rechtliche Beratung brauchst oder irgendwie rechtliche Unterstützung brauchst, dann würdest du bei der ARAG anrufen zum Beispiel und hättest dann einen von diesen 300 Kolleginnen und Kollegen am Apparat und der würde dann sofort am Telefon dir auch sagen, ja, der Fall ist versichert. Ich überprüfe das eben, aber kann dann die Rückmeldung geben direkt am Telefon, dass der Fall zum Beispiel versichert ist.

[08:58] Marc:

Okay, also Schimmelfleck, ich bin Mieter im Haus, sowas Simples. Und die 300 Mann erklären sich vermutlich auch, also diese Mannstärke erklärt sich vermutlich auch einfach aus der großen Menge eurer Versicherten, wo natürlich einfach viele Fälle anfallen.

[09:12] Kristina Schwarze:

Absolut, also wir haben circa 700.000 Neuschadenmeldungen pro Jahr und davon ist circa die Hälfte telefonisch, die gemeldet wird und die andere Hälfte circa, also ganz grob, die dir schriftlich eingereicht wird.

[09:26] Marc:

Okay, was ist denn in so einem Fall... Euer Ziel oder was sind eure Ziele, muss man wahrscheinlich besser formulieren. Ich finde dieses Setup so interessant. Also ein Anwalt, der weiß direkt, was zu tun ist. Der kriegt den Fall geschildert, der verdient damit Geld, dass er seinen Mandanten hilft. Ihr habt einen Versicherungsnehmer, da habt ihr erstmal natürlich auch die Pflicht sozusagen, dem Versicherungsverhältnis irgendwie nachzukommen. Und der Versicherungsnehmer hat aber ja ein ganz anderes Interesse, der hat ja erstmal irgendwie ein Problem, was gelöst werden muss.

[09:57] Kristina Schwarze:

Absolut.

[09:57] Marc:

Wie passt das alles zusammen?

[10:00] Kristina Schwarze:

Also unsere Aufgabe ist es ja dem Kunden und er ist ja fast immer, wenn er sich bei uns meldet, in einer ganz bestimmten Not oder in einer Situation, die für ihn sehr schwierig ist, wo er nicht überfordert ist, aber wo er eben Orientierung und Unterstützung von uns braucht, ganz konkret in dem Fall, den er hat. Und das ist ganz wichtig, dass da diese 300 Juristen und Juristinnen den Kunden in diesem Erstkontakt mit der ARAG emotional auch auffangen. Das ist auch eine ganz wichtige Aufgabe. Also das darf man auch überhaupt nicht unterschätzen. Und das ist auch was, was die Kollegen im Rechtsservice sagen. Häufig so wertvoll sehen, dass die eben tatsächlich die ARAG repräsentieren in der Situation und dass die so konkret auch Hilfestellung bieten können. Und davon haben wir einen riesen Blumenstrauß an Unterstützung, die wir anbieten können, ob das telefonische Erstberatung ist, Mediation, Rechtsanwälte, die wir angebunden haben, die wir empfehlen können oder auch Legal Techs, mit denen wir zusammenarbeiten.

[11:13] Marc:

Okay, das heißt, es geht erstmal darum, irgendwie wirklich einen Service, deswegen Rechtsservice auch anzubieten, wie man, ich sag jetzt mal salopp, die Kuh vom Eis kriegt.

[11:23] Kristina Schwarze:

Ja, um vor allem die spezialisierteste und beste Lösung für ihn finden zu können.

[11:29] Marc:

Okay und das war früher dann, wenn jetzt zum Beispiel jemand noch keinen Anwalt hatte, immer die Empfehlung eines Anwalts im Prinzip, wenn es denn hart auf hart kam, würde ich dir mal so in den Mund legen, so stelle ich mir das irgendwie vor, wenn es nicht so ist, sag es mir und heute ist das natürlich deutlich bunter, wie man da irgendwie Hilfe leisten kann.

[11:50] Kristina Schwarze:

Absolut. Also wir arbeiten aber auch schon relativ lange mit Legal Techs und alternativen Möglichkeiten zusammen, wie zum Beispiel der Mediation. Das bieten wir auch schon seit 2009 los mit Mediation zum Beispiel. Das heißt, die Bandbreite existiert schon relativ lang für die Kunden, aber wir bauen die natürlich stetig aus. Also wir beobachten den Markt, gucken uns an, welche Angebote es gibt, welche Player es gibt, die eben für die Kunden die beste und spezialisierteste Lösung bieten können.

[12:24] Marc:

Und dann mach es mal konkret, wo du gerade sagst, okay, Legal Tech Angebot ist eine Alternative zu, geh einfach zum Anwalt. Was man raten könnte, wie man dann eben sein Recht durchsetzt. Was für Legal Tech Anbieter gibt es denn da, mit denen ihr zusammenarbeitet? Wir müssen keinen Namen nennen, aber was sind so Fallkonstellationen, in denen man dann mit Legal Tech schneller zu seinem Ziel kommt?

[12:46] Kristina Schwarze:

Genau, also da gibt es zum Beispiel ein LegalTag, was die Nebenkostenabrechnung für unsere Kunden nicht nur checkt, sondern tatsächlich auch die Rückmeldung gibt, die sehr umfangreich ist, welche Ansprüche er tatsächlich hat und welche Summe eben nicht berechtigt ist, die da vom Vermieter gefordert wird. Es gibt aber auch in Flugfällen haben wir die Möglichkeit Erfolgsaussichten uns direkt von einem Legal Tech ausspucken zu lassen sozusagen und der Kunde hat dann auch die Möglichkeit mit einem Brief, der direkt damit einhergeht, seinen Anspruch selbst geltend zu machen. Wir haben natürlich auch viele Kunden, die wir einfach nur auch empowern können, den Fall selbst zu lösen oder dem all die Hilfestellung bieten können, um den Fall selbst lösen zu können.

[13:38] Marc:

Gut, dann habe ich das sozusagen verstanden. Das ist so Rechtsservice-Welt, nenne ich das mal untechnisch. Wie ging es danach für dich weiter?

[13:45] Kristina Schwarze:

Genau, nach anderthalb Jahren war ich dann sehr happy, als das Inhouse-Mediatoren-Team gegründet worden ist und wir haben zu viert gestartet und jetzt mittlerweile ist das Team auf 13 oder sogar 14 Personen angewachsen mittlerweile. Wir arbeiten aber auch bei der Mediation mit externen Dienstleistern zusammen, weil die Fälle natürlich immer mehr werden und das schafft auch das Inhouse-Mediatoren-Team nicht. Da habe ich dann auch circa 900 Fälle pro Jahr erledigt, habe dann auch schon meine Sprachen einsetzen können, habe dann tatsächlich auch auf Italienisch oder Französisch oder Englisch natürlich die Fälle machen können, was natürlich für die Muttersprachler, also wenn wir einen Versicherungsnehmer haben, der von mir aus auch von der Elfenbeinküste kommt, konnte dann mit mir Französisch sprechen, all sowas. Also da kommt man natürlich, das macht natürlich was mit dem Vertrauensverhältnis zwischen Kunde und Mediator.

[14:40] Marc:

Das kriegst du auch noch nicht ganz mit KI abgedeckt, weil das ist halt doch nochmal was anderes.

[14:44] Kristina Schwarze:

Ja, genau.

[14:46] Marc:

Diese Mediation hört da mal in die andere Folge rein, aber das Spannende dabei ist sozusagen, dass die, so wie die von euch geführt werden, wenn ich das richtig verstanden habe, häufig asynchron auch sind. Dass ihr mit der einen Partei redet, dann mit der anderen und eben nicht dieses, wie man das vielleicht so kennt, im Sinne einer Güteverhandlung, so alle zusammensitzen.

[15:05] Kristina Schwarze:

Richtig. Was tatsächlich auch ein Kundenbedürfnis war, was wir befriedigt haben. Das war nicht was, was wir aufdoktriniert haben, sondern genau umgekehrt war es der Fall. Wir rechneten bei der Implementierung der Mediation eher damit, dass wir Präsenzmediationen durchführen. Das war aber tatsächlich häufigst von den Kunden oder auch den Konfliktpartnern gar nicht gewünscht. Das heißt, da haben wir eben mit der Shuttle-Mediation, das ist dieses, man spricht erst mit der einen und dann mit der anderen Partei, gestartet. Und dann hatte sich das so entwickelt und dann kam natürlich Videomediation dazu und genau.

[15:44] Marc:

Von da bist du dann irgendwie in die internationale Rolle gekommen.

[15:48] Kristina Schwarze:

Genau, da ist so ein bisschen eins meiner Lieblingsbabys geboren sozusagen. Die Mediation international, das ist auch der Bereich, wo ich dann meinen Fachreferat drin gemacht habe, was nochmal so eine Entwicklungsstufe bei der ARAG ist. Und was ist Mediation international? Kann man sich erstmal vielleicht nicht so viel darunter vorstellen. Aber ich habe meine Fühler dann eben schon 2015 in unsere Niederlassung Tochtergesellschaften ausgebreitet und habe mal geschaut, was machen die mit Mediation schon oder nämlich bislang ziemlich wenig zu dem Zeitpunkt. Und dann habe ich sukzessive immer mehr Länder für das Thema begeistern können und auch dafür, sich mit den anderen Ländern auszutauschen. Also da ist die Community Mediation international geboren worden.

[16:38] Marc:

Also da gehen wir jetzt auch raus, wenn man sich so einen typischen Karriere-Track vorstellt, aus dem operativen, ich betreue einzelne Mediationen hin zu mehr einer Managementrolle.

[16:48] Kristina Schwarze:

Ja, genau. Das hat schon strategische Ausrichtungen.

[16:52] Marc:

Ja, okay, cool. Wie setzt man das denn dann auf, wenn man jetzt irgendwie sagt, okay, ich werde in irgendeinem Land dafür sorgen, dass unsere Versicherungstochter oder Schwestergesellschaft, es spielt ja keine Rolle, wie es aufgesetzt ist, dass die dann das jetzt da auch machen, mal so ganz hands on.

[17:08] Kristina Schwarze:

Ja, also ich hatte die Möglichkeit, also ein Beispiel, ich hatte die Möglichkeit in unsere Niederlassung in Verona, also in Italien zu gehen für drei Monate und da habe ich das Thema Mediation from the scratch aufgezogen mit den Kollegen zusammen. Nur wegen denen kann ich auch Italienisch sprechen, weil die sehr geduldig mit mir waren, was das Sprachliche angeht und da wirklich mich unterstützt haben. Und dann habe ich mir mit den Kollegen angeguckt, dann habe ich die trainiert. Ich habe das Inhouse-Mediatoren-Team in ADR-Techniques, also in Mediationstechniken geschult und trainiert, bin Fälle mit denen durchgegangen, habe die bei den ersten Gesprächen begleitet etc. Und klar, da gehört natürlich auch die Business-Case-Seite dazu, dass man ARAG-Seitens auch schaut, ist das eine sinnvolle Geschichte, ja oder nein.

[18:09] Marc:

Das hat doch wahrscheinlich auch ziemlich viele kulturelle Komponenten. Also ich könnte mir vorstellen, dass manche Techniken einfach in Italien dann auch anders funktionieren als in Deutschland oder anderswo, oder?

[18:19] Kristina Schwarze:

Gute Frage. Die Mediationstechniken sind eigentlich immer die gleichen. Es kommt glaube ich eher darauf an, ob man sich so ein bisschen, du stellst dich ja bei der Mediation immer komplett auf das Gegenüber ein. Das heißt..., Wenn ich zum Beispiel jemanden am Apparat, so einen Wirtschaftstypen, der ein Unternehmen führt und da ganz schnell seine Geschichte geklärt haben will, dann passe ich meine Sprache in dem Gespräch sehr schnell an denjenigen an, damit der nicht irre wird. Oder in einer Familienangelegenheit habe ich meine Sprache angepasst, dann senke ich die Stimmlage, mache mehrere Pausen, bin so ein bisschen zuhörender unterwegs, you name it. Und da kommt es, glaube ich, eher darauf an, tatsächlich sehr individuell, egal in welchem Land, wie du auf dein Gegenüber eingehst und weniger die Technik an sich.

[19:16] Marc:

Okay, interessant. Du hast mir im Vorfeld, weil wir gerade bei Familie und Mediation sind, noch von so einem Legal Tech in Norwegen erzählt. Springen wir mal kurz, aber das passt ja in die neue Rolle, wo wir uns gerade so in deinem Karriereweg befinden, so verschiedene Länder und so. Was hat es damit auf sich?

[19:34] Kristina Schwarze:

Genau, also Norwegen hat gestartet mit diesem Legal Tech Unternehmen und zwar ist das ein externer Mediationsdienstleister, der also die Mediationsfälle in Norwegen durchführt. Aber das Besondere ist, dass der tatsächlich voll digitalisiert die Mediation anbieten kann, also die Mediationsdienstleistung anbieten kann. Und das trifft natürlich bei den Nordics einen Kernkundenwunsch. Also die sind digital affin, die sind da used to, dass die fühlen sich wohl in so einem digitalen Tool und in einer digitalen Umgebung. Und ja, da kann man also innerhalb dieses Tools miteinander chatten. Also der Mediator ist natürlich derjenige, der das Ganze leitet und anführt und orchestriert. Aber der Versicherungsnehmer und der Konfliktpartner tauschen sich dann innerhalb dieses Tools auch aus. Es gibt Chats, es gibt Videocalls, gemeinsam oder einzeln, wie auch immer gewollt.

[20:38] Marc:

Ich hatte gerade so einen Fall im Privaten. Manchmal rufen mich Menschen an und sagen, hey, durch den Podcast triffst du doch schon mal spannende Menschen. Kannst du mal jemanden empfehlen? Ich brauche den härtesten Familienanwalt, den du kennst. Eine Mutter hat ihr Kind entführt. Also ganz grob. Wahrscheinlich war das eher so in dem Fall, dass die Streit hatten, die Mutter hat dem Vater nicht gesagt, wo das Kind ist. Aber wir spinnen diesen Fall jetzt mal weiter, um hier mal sehen zu können, was sozusagen Legal Tech dann für eine Auswirkung hat in diesem Kontext. Das war nicht in meinem Fall so, soweit ich weiß, ich habe da keine näheren Details, aber sagen wir mal, die Mutter wäre aus Spanien gewesen und das hätte jetzt in Norwegen gespielt und die Mutter ist vielleicht auch dann nicht norwegisch native speaking und hat vielleicht sogar das Kind jetzt mal gerade zur Großeltern mit nach Spanien genommen. Früher hätte man jetzt international irgendwie, also jetzt erst mal einen Anwalt finden müssen, der es international macht, dann vielleicht sogar mit Verstreckungsbescheiden und schlag mich tot und so richtig die gesamte Justizmühle.

[21:39] Kristina Schwarze:

Absolut.

[21:40] Marc:

Da ist das Kind in der Grundschule, wenn es gerade noch im Kindergarten war, bis dieses Verfahren vorbei ist und es ist grausam für alle Beteiligten ohne Ende. Nur mal so auf der Zeitachse, wie läuft sowas heutzutage ab? Also ihr kriegt irgendwie was davon mit über euren Legal Tech Dienstleister oder auch direkt ihr selbst und dann, also was passiert dann so?

[22:00] Kristina Schwarze:

Genau, also da würde sich jetzt der norwegische Kunde mit dem Fall bei der ARAG in Norwegen melden und die Kollegen würden dann mit demjenigen besprechen, passt Mediation in dem Fall für dich, wir würden es dir wärmstens empfehlen, weil A, ist es natürlich ein sehr konstruktives und ein sehr gutes Mittel, um da auch zum Kern des Problems zu kommen. Und zum anderen ist es die höchste Geschwindigkeit, die wir haben können und die wir an den Tag legen können, wenn es um Falllösung geht. Also gerade in familienrechtlichen Fällen, wenn das alles emotional so hoch aufgeladen ist und genau wie du sagst, wenn die gerichtliche Variante jetzt mehrere Jahre gebraucht hätte, würde die Mediation in wenigen Tagen, wenigen Wochen zu einem Ergebnis kommen.

[22:48] Marc:

Und dann passiert ganz konkret was?

[22:51] Kristina Schwarze:

Genau, nachdem die Absprache stattgefunden hat, der Kunde hat jetzt, entscheidet sich für die Mediation, der wird dann an dieses Legal Tech Unternehmen weitergeleitet und miteinander verbunden und dann ist der Erstkontakt mit dem Mediator, was dann als nächstes passiert und dann wird der Fall geschildert, werden die Mediationsphasen durchgegangen und dann entscheidet man weiter.

[23:19] Marc:

Und dann würde man irgendwie Kontakt wahrscheinlich mit der Mutter aufnehmen in einem Case.

[23:22] Kristina Schwarze:

Genau und entweder kommt es dann zu einem gemeinsamen Videocall zum Beispiel innerhalb dieses Systems oder man bindet sie anderweitig in die Mediation mit ein.

[23:32] Marc:

Und das dauert dann aber wenige Tage.

[23:34] Kristina Schwarze:

Ja, kann, genau, also kommt natürlich auf die Parteien an, also es ist ja nichts, was man, was man vorkasten kann, aber ja, die Mediation ist das schnellste, was wir haben und ja, es gibt auch viele Fälle, die innerhalb weniger Tage gelöst werden.

[23:49] Marc:

Oder zumindest mal, wo miteinander gesprochen wird.

[23:51] Kristina Schwarze:

Ja.

[23:52] Marc:

Wie ist denn das? Also ich frage das jetzt spontan, da hast du wahrscheinlich keine Zahlen, ist auch vollkommen okay, aber gibt es bei Mediationen aus eurer Erfahrung heraus häufig die Situation, dass der..., Dass die Partei, der die Mediation vorgeschlagen wird, als zweitens sozusagen, dass die direkt sagt, boah nee, oder hören sich die Leute das grundsätzlich eher erstmal an?

[24:16] Kristina Schwarze:

Letzteres, ganz klar. Das Ding ist, also wir haben eine Erfolgsquote innerhalb der Mediation, die schwankt immer zwischen 76 und 80 Prozent. Und da sind diejenigen mit drin, zahlentechnisch, wo die Gegenseite Nein gesagt hat.

[24:31] Marc:

Okay.

[24:32] Kristina Schwarze:

Das sind jetzt deutsche Zahlen, muss ich sagen.

[24:34] Marc:

Ja.

[24:34] Kristina Schwarze:

Aber genau, also es ist relativ skalierbar auf die anderen Länder.

[24:38] Marc:

Weißt du ungefähr, also sagt ein Prozent der Menschen, nee, möchte ich nicht oder zehn?

[24:43] Kristina Schwarze:

Also ich habe in meinen 900 Fällen pro Jahr, habe ich vielleicht drei Fälle gehabt, wo der Konfliktpartner Nein gesagt hat.

[24:51] Marc:

Direkt von Anfang an.

[24:52] Kristina Schwarze:

Genau.

[24:53] Marc:

Also darum geht es jetzt.

[24:54] Kristina Schwarze:

Ja, genau, richtig. Weil also meistens, es ist ja so, es ist ja nicht nur der Versicherungsnehmer, der das Problem hat. Und ganz oft erlebt man es als Mediator. Man meldet sich bei dem Konfliktpartner und sagt, ja gut, dass sie anrufen, jetzt erzähle ich ihnen mal, wie das hier gelaufen ist. Und so, dann gewinnt man das Vertrauen.

[25:14] Marc:

Weil der Konflikt das gemeinsame Problem ist eigentlich, auch wenn man es unterschiedlich sieht.

[25:18] Kristina Schwarze:

Absolut. Und es ist ja auch, also der Konfliktpartner, muss man ehrlicherweise sagen, hat ja dadurch die Chance, das Problem anzugehen, was er selbst im Zweifel auch hat. Und hat die Möglichkeit, es konstruktiv mitzugestalten, die Lösung. Und bezahlt dafür noch nicht mehr was.

[25:35] Marc:

Ja, stimmt, das kommt auch noch dazu. Okay, dann lass uns mal vielleicht abschließend noch so ein kleines bisschen, wir haben jetzt verschiedenste Rollen gehört, was man hier so bei euch machen kann. Wir haben häufiger die Situation, dass dann hier, und wir verlinken euch das wieder in den Shownotes, Stellenanzeigen und sowas, dass Leute sagen, ach, klingt spannend, da will ich vielleicht mal mich bewerben. Wir haben mit Manny in der letzten Folge da auch schon was näher zu besprochen, wir müssen nicht aufs Bewerbungsverfahren eingehen. Was mich da mal aber interessieren würde, nachdem wir diese verschiedenen Rollen gehört haben, ist so ein bisschen die Frage, auch mit deinem internationalen Blick. Das ist ein Buzzword des wahrscheinlich fast Jahrzehnts. Wie verändert denn eigentlich KI die Arbeit bei euch? Da gibt es wahrscheinlich vieles, aber nimm nochmal so ein, zwei Beispiele vielleicht.

[26:17] Kristina Schwarze:

Genau, also wir arbeiten alle, also konzernweit mit Co-Pilot zusammen und das wird auf unterschiedlichste Weise in unterschiedlichsten Funktionen bei der ARK genutzt, zum Beispiel auch in einem Inhouse-Mediatoren-Team bei uns in Deutschland. Also es gibt aber auch internationale Beispiele, wo Länder zum Beispiel in der Inhouse-Bearbeitung, also wir haben ja in den Niederlassungen Tochtergesellschaften, haben wir die Möglichkeit Inhouse-Fälle zu bearbeiten, also fast immer außergerichtlich, aber eben manchmal auch gerichtlich. Und die Kollegen und Kolleginnen in den Ländern sollen natürlich auch KI-technisch unterstützt werden. Das ist uns natürlich wichtig, um da Effizienzen zu fördern und vielleicht auch mehr Zeit für die Gespräche mit dem Kunden zu haben oder dem Konfliktpartner in dem einzelnen Fall. Und da haben wir zum Beispiel ein Tool, wo es die Möglichkeit gibt, dass der Inhouse-Rechtsanwalt mit den Dokumenten des jeweiligen Falles chattet, also wo ganz bestimmte wichtige Elemente aus bestimmten Dokumenten extrahiert werden können und man wirklich das System sozusagen oder diesen Dokumentenwust interviewen kann zu ganz bestimmten Fragestellungen.

[27:47] Marc:

Mhm. Das macht natürlich das Leben sehr viel einfacher.

[27:50] Kristina Schwarze:

Absolut. Ja, ist effizienter und da kann man sich dann im Zweifel besser auf die juristische Geschichte konzentrieren, als Dokumente zu durchforsten.

[28:00] Marc:

Du hast sicherlich ja auch schon mal irgendwie Trainees bei dir im Umfeld gehabt oder ähnliches. Vielleicht auch gerade jetzt, muss nicht mit Blick auf KI sein, aber so, wir nehmen Ende 2025 auf, Folge wird Anfang 2026 ausgestrahlt. Was sind gerade so Themen, wenn du nochmal irgendwie Ende des Studiums wärst oder im Referendariat, sagen würdest, ah, das schaue ich mir an und weil es vielleicht spannender ist, als man so aus der Studisicht gedacht hat und B, was ist so ein Tipp, den du noch abschließend geben könntest?

[28:30] Kristina Schwarze:

Also ich finde ganz wichtig ist, offen zu sein für verschiedene neue Arbeitsformen, für sicherlich Offenheit für KI, gar keine Frage. Also das ist für mich ein No-Brainer, ehrlicherweise, aber ist vielleicht für viele Juristen noch gar nicht so klar. Also dass man da auf jeden Fall keine Berührungsängste hat, sondern ganz im Gegenteil, einfach learning by doing und das einfach mal ausprobiert, was angeboten wird und da sich mit beschäftigt. Weil wenn man das nicht tut, ist die Gefahr, dass man auf der Strecke bleibt, ziemlich hoch.

[29:07] Marc:

Dann vielen herzlichen Dank für die authentischen Einblicke und weiterhin viel Erfolg.

[29:13] Kristina Schwarze:

Dankeschön. Tschüss.

Zum Arbeitgeberprofil von ARAG SE



Generiert von IMR Podcast • 8.1.2026