

## MASSNAHMEN FÜR UNSERE KUNDEN

Gerade in schwierigen Zeiten ist es wichtig, dass unsere Kunden sich auf uns verlassen können. Darum haben wir ein Paket mit Maßnahmen zusammengestellt. Lesen Sie hier, wie wir unseren Kunden während der Krise unter die Arme greifen.

### 1. Spezial-Hotline für unsere Kunden

Durch die Corona-Krise sind viele Menschen verunsichert. Das wirft zahlreiche Fragen auf – auch auf rechtlichem Gebiet. Aus diesem Grund haben wir unter der Nummer 0221 – 8277 500 eine Spezial-Hotline für Corona-Themen eingerichtet. Sie ist rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar.

Ihre Kunden wählen dort zunächst die Ziffer 0 aus. Danach haben sie zwei Möglichkeiten:

- ✓ Bei allgemeinen rechtlichen Fragen zu Corona wählen sie die Ziffer 1. Sie erreichen die telefonische Rechtsberatung.
- ✓ Haben Ihre Kunden gezielte Fragen zu Flügen? Dann wählen sie die Ziffer 2. Wir leiten sie dann an einen unserer Experten für Fluggastrechte weiter. Er beantwortet alle Fragen zu Flugausfällen, Storno oder Pauschalreisen etc.

Ihre Kunden sind schon im [Service-Portal](#) angemeldet? Dann können sie darüber bei rechtlichen Fragen zu Corona jederzeit einen Rückruf vereinbaren. Dafür klicken sie auf der Startseite auf JurWay. Weiter unten auf der Seite finden sie dann die blaue Kachel JurLine Call-Back.

### 2. Spezial-Hotline für Gewerbekunden

Für alle ROLAND-Gewerbekunden haben wir eine Spezial-Hotline unter der Nummer 0221 – 8277 510 eingerichtet. Hier bekommen Ihre Gewerbekunden nach Nennung ihrer

Vertragsnummer eine telefonische Rechtsberatung. Die Hotline ist montags bis donnerstags von 08.00 bis 20.00 Uhr und freitags von 08.00 bis 18.00 Uhr erreichbar.

Ihre Kunden haben keine Rechtsschutz-Versicherung? Dann können sie sich an unseren [Partner Jurpartner](#) wenden. Bei Jurpartner bekommen Ihre Kunden eine kostenpflichtige telefonische Rechtsberatung durch einen Partneranwalt. Dieses Angebot können sowohl Privat- als auch Gewerbekunden in Anspruch nehmen.

### **3. Mahnstopps bei Zahlungsschwierigkeiten**

Ihre Kunden haben aufgrund der Corona-Krise aktuell Schwierigkeiten, ihre Prämie für die Rechtsschutz-Versicherung zu bezahlen? Hier möchten wir helfen. Auf Anfrage können wir einen Mahnstopp für 45 oder 60 Tage setzen. In kritischen Situationen ist auch ein Mahnstopp von 75 Tagen möglich. Die Entscheidung treffen wir gemeinsam mit Ihnen oder Ihrem Kunden in der Beratung.

### **4. Vereinfachte Antragstellung per E-Mail**

Aufgrund der Kontaktbeschränkungen beraten Sie Ihre Kunden wahrscheinlich vor allem am Telefon oder per E-Mail. Darum können Sie in dieser Situation – zunächst für drei Monate – Anträge zu Neu- und Ersatzgeschäft ohne Unterschrift per E-Mail bei uns einreichen. Wichtig ist, dass Ihr Kunde Ihnen seine Willenserklärung schriftlich (zum Beispiel per E-Mail) mitgeteilt hat.

### **5. Änderung bei Stichtagmeldebögen**

Ihre Kunden melden uns für das vergangene Jahr erhöhte Umsätze? Hier wäre an dieser Stelle eine Anpassung des Vertrags notwendig. Auf Anfrage verzichten wir aufgrund der aktuellen Situation auf eine Nacherhebung für das laufende Versicherungsjahr. Bereits gezahlte Beiträge können wir allerdings nicht zurückerstatten.

### **6. Ruheversicherung im Verkehrs-Rechtsschutz**

Sie haben Kunden mit Fuhrpark, die aktuell nicht alle Fahrzeuge nutzen können? Auf Anfrage haben diese jetzt die Möglichkeit, ihren Verkehrs-Rechtsschutz ruhen zu lassen. Das gilt für

Kunden mit Flotten und kommerziell genutzten Fahrzeugen, die wegen der Corona-Krise aktuell nicht abgemeldet werden können. Voraussetzung hierfür ist, dass die Prämie auf der Police separat ausgewiesen ist. Bei Paketdeckungen geht es also nicht. Nach Ende der Ruhendstellung läuft der Vertrag wie gehabt weiter.

## **7. Volle Vertriebsunterstützung bei ROLAND Rechtsschutz**

Auch in dieser Zeit sind wir für Sie erreichbar: Unsere ROLAND-Betreuer (DBA, FOS und RPS) arbeiten für Sie aus dem Homeoffice. So sind Sie auch in der Krise jederzeit gut beraten.

## **8. Umfassende Informationen für Sie und Ihre Kunden**

Auf unserer Homepage und in unserem Blog finden Sie viele Informationen rund um rechtliche Fragen in der Corona-Krise. Ein paar der Beiträge haben wir Ihnen noch einmal hier zusammengefasst:

- ✓ [Allgemeine Informationen auf unserer Sonderseite zum Thema Corona](#)
- ✓ [Antworten auf die häufigsten rechtlichen Fragen rund um die Corona-Pandemie](#)
- ✓ [Infografiken: Darum sollten Ihre Kunden die Rechtsschutz-Versicherung gerade jetzt nicht kündigen](#)
- ✓ [Betriebsunterbrechung und Betriebsschließung: Was Ihre Kunden darüber wissen müssen](#)
- ✓ [Bußgeldkataloge: Gesammelte Informationen der einzelnen Bundesländer](#)
- ✓ [ROLAND-Blog: Verschiedene Artikel zu rechtlichen Themen im Zusammenhang mit dem Coronavirus](#)
- ✓ [Informationen unseres Partners Jurpartner](#)



**ROLights**  
**ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG**  
Deutz-Kalker Straße 46  
50679 Köln

Telefon: 0221 8277-500

[feedback@roland-rechtsschutz.de](mailto:feedback@roland-rechtsschutz.de)  
[www.roland-rechtsschutz.de](http://www.roland-rechtsschutz.de)

Redaktion: Therese Lugenheim (Marketing)  
Verantwortlich für den Inhalt: Joachim Schabacker  
(Vertrieb)  
Vorsitzender des Aufsichtsrats: Dr. Alexander Vollert  
Vorstand: Rainer Brune (Vorsitzender), Marc Böhlhoff,  
Dr. Ulrich Eberhardt

Handelsregister Köln HRB 2164  
USt-ID-Nr.: DE 122661508

[Hinweise zum Datenschutz](#)