

## FAQ

---

### ÜBER UNS

**Was ist YLEX?**

YLEX ist ein modernes und einfach zugängliches Dienstleistungsunternehmen für kompetente und verständliche Rechtsberatung für Privatpersonen in der Schweiz.

**Wer ist die Zielgruppe von YLEX?**

Alle Privatpersonen, die sich bezüglich ihrer Rechtslage in der Schweiz Klarheit verschaffen wollen.

**Was ist die Rechtsform von YLEX?**

YLEX ist eine Aktiengesellschaft.

**Wie ist YLEX organisiert?**

YLEX hat den Hauptsitz in Aarau und leitet von dort aus die Stores. Die Führung besteht aus einem Executive-Team, das die zentralen Aufgaben (Finanzen, Marketing, Infrastruktur, Angebotsmanagement) sowie die Store-Leitungen verantwortet. Dem Verwaltungsrat obliegt die strategische Führung. Bei der Zusammensetzung des Verwaltungsrats achtet YLEX auf Diversität und Fachkompetenz, insbesondere in den Bereichen Rechtspraxis, Lehre und Legal Tech.

**Wer sind die Aktionäre der YLEX?**

YLEX ist eine 100%-Tochter der Coop Rechtsschutz AG als Alleinaktionärin.

**YLEX ist eine Tochtergesellschaft von Coop Rechtsschutz. Weshalb?**

YLEX ist ein innovatives, neues Konzept der Coop Rechtsschutz AG und ergänzt deren Rechtsschutz-Angebot auch für nicht versicherte Personen.

**Ist Coop Rechtsschutz eine Tochtergesellschaft der Coop?**

Nein.

**Wem gehört Coop Rechtsschutz?**

Im Aktionariat der Coop Rechtsschutz AG sind Arbeitnehmerorganisationen traditionell stark vertreten. Mit 42% verfügen sie über einen ähnlich hohen Aktienanteil wie die Helvetia Gruppe. Die übrigen Anteile sind bei der Helsana AG, mit welcher die Coop Rechtsschutz AG zudem die Tochtergesellschaft Helsana Rechtsschutz AG gegründet hat (Aktienanteile je 50%).

**Warum trägt die Coop Rechtsschutz AG den Namen Coop im Brand?**

Die Coop Rechtsschutz AG hat mit der Coop Genossenschaft einen Marken-Nutzungsvertrag abgeschlossen. Coop gehörte ursprünglich zu den Gründungsorganisationen der Coop Rechtsschutz AG. Es besteht nach wie vor ein nahes und freundschaftliches Verhältnis zur Coop Genossenschaft.

**Wie sieht die Zusammenarbeit zwischen YLEX und Coop Rechtsschutz aus?**

Die YLEX AG und die Coop Rechtsschutz AG operieren rechtlich unabhängig und selbständig voneinander. YLEX kauft gewisse zentrale administrative Dienste bei Coop Rechtsschutz als Kundin ein.

**Wie profitiert YLEX von Coop Rechtsschutz?**

Die Coop Rechtsschutz AG genießt im Versicherungsmarkt einen ausgezeichneten Ruf und verfügt über eine jahrzehntelange Erfahrung bei der Lösung und Klärung von Rechtsfällen. Die YLEX AG profitiert als Tochtergesellschaft der Coop Rechtsschutz AG von den Erkenntnissen und den Qualitätsstandards, welche die Coop Rechtsschutz AG über all die Jahre etabliert hat.

**Wie profitiert Coop Rechtsschutz von YLEX?**

Für Coop Rechtsschutz ist YLEX eine komplementäre Weiterentwicklung in der Marktbearbeitung. YLEX erschliesst als offenes neues Modell den gesamten Markt und steht auch denjenigen Personen offen, die über keine Rechtsschutzversicherung verfügen.

**Wie grenzt sich YLEX als Konzept von den Konkurrenten ab?**

Das YLEX Konzept ist in seiner Art neuartig, da es in einem filialisierten Retail-Ansatz alle drei Kundenkontakt-Kanäle – digital, telefonisch, persönlich im Store – integral abdeckt. Die Kunden erhalten eine neue und einfach zugängliche Alternative, ergänzend zu den bestehenden Formaten der rein digitalen Rechtsauskunft, Beratungen im Rahmen von speziellen Mitgliedschaften oder von unentgeltlichen Angeboten.

**Wie unterscheidet sich YLEX von bereits bestehenden Angeboten?**

YLEX steht allen Privaten offen und ist einfach zugänglich. Bei YLEX haben die Kunden jederzeit die volle Kontrolle über die Vorgehensweise. YLEX stellt den direkten persönlichen Kontakt ins Zentrum und nutzt neuste Technologien, um den Kunden rasch, preisgünstig und kompetent in rechtlichen Fragen beistehen zu können. Zudem geniessen die Kunden die Möglichkeit, das Angebot zu Ladenöffnungszeiten zu nutzen, während andere Angebote oft auf klassische Bürozeiten oder zeitlich gar noch enger beschränkt sind. Die Online-Plattform von YLEX ist 24h lang erreichbar. Rechtsfragen können so jederzeit gestellt werden. Eine Rückmeldung erfolgt innerhalb eines Arbeitstages.

**Was ist der USP von YLEX?**

YLEX ist unkompliziert, zugänglich, lösungsorientiert, persönlich, professionell, transparent und gut verfügbar.

**Wie viele Rechtsberater arbeiten pro Filiale?**

Wir planen aktuell mit 4 bis 5 RechtsexpertInnen.

**Wie viele Mitarbeiter arbeiten total für YLEX Bern inkl. Telefon- und Online-Beratung?**

Aktuell 5 Personen (Stand August 2019)

**Welche Ausbildung haben die Rechtsberater von YLEX? Sind die Rechtsberater Studenten?**

Die Rechtsexperten von YLEX sind alle ausgebildete Juristen und verfügen alle über einen juristischen Masterabschluss einer Schweizer Universität und Praxiserfahrung im Beruf. In jedem Store ist zudem mindestens ein Jurist oder eine Juristin mit Anwaltspatent tätig.

**Welche Arbeitserfahrung haben die Rechtsberater?**

YLEX legt Wert darauf, dass alle Rechtsexperten in den Stores praktische berufliche Erfahrungen im juristischen Bereich mitbringen. Dies können juristische Tätigkeiten in Anwaltskanzleien, in der Privatwirtschaft oder bei öffentlich-rechtlichen Institutionen mit Kundenbezug sein. YLEX bildet die Rechtsexpertinnen und Rechtsexperten laufend weiter aus.

**Wie schnell wird online auf Fragen geantwortet? Antwortet YLEX auch an Feiertagen und am Wochenende?**

Grundsätzlich ist YLEX zu den üblichen Ladenöffnungszeiten aktiv. Am Samstag von 9-16 Uhr. Am Sonntag sind die Filialen geschlossen. Online Anfragen werden binnen 24 Stunden beantwortet.

**Ist YLEX Mitglied eines Verbandes?**

Nein.

**Werden weitere YLEX-Filialen folgen?**

Ja.

**In welchen Städten?**

Wir planen derzeit Stores in Winterthur, Zürich, St. Gallen und weiteren ausgewählten Städten.

**An welche Anwälte vermittelt YLEX seine Klienten? Bestehen Verträge mit externen Anwälten?**

YLEX führt für die Kunden keine gerichtlichen Prozesse durch. YLEX schlägt ihren Kunden auf Wunsch eine Auswahl fachkompetenter externer Anwälte vor. Es bestehen keine Verträge mit Dritten. Die YLEX-Empfehlungen sind immer individuell-konkret auf die Bedürfnisse der Kunden zugeschnitten.

## ANGEBOT

**In welchen Bereichen bietet YLEX Rechtsberatung an?**

Grundsätzlich ist es unser Anspruch, relevante Themen aus dem gesamten Lebensbereich von Privatpersonen abzudecken. Konkret haben wir derzeit folgende Themenwelten identifiziert:

Mobilität und Reisen: Strassenverkehr, Flugverkehr, öffentlicher Verkehr, Automiete, Reise

Konsum: Abos, Kauf, Autokauf, Autoverkauf, Inkasso, Betreuung, Kredit

Erben und Vorsorgen: Testament, Erbvertrag, Erbteilrechner, Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag, Erbteilungsvertrag

Familie: Konkubinat, eingetragene Partnerschaft, Ehe, Trennung, Scheidung, Obhut der Kinder, Besuchsrecht

Wohnen und Eigentum: Mietvertrag, Nebenkosten, Mangel am Mietobjekt, Wohnungskündigung, Immobilienkauf, Stockwerkeigentum, Nachbarschaft, Werkvertrag

Arbeiten: Arbeitsvertrag, Lohn, Mobbing, Arbeitsverhinderung, Kündigung, Freistellung, Arbeitszeugnis, Arbeitslosigkeit

**Weshalb soll man zu YLEX statt zum Anwalt gehen?**

YLEX schafft rasch und unkompliziert Klarheit über die konkrete rechtliche Situation und über allfällige Handlungsmöglichkeiten. YLEX wirkt deeskalierend und spricht eine verständliche und einfache Sprache. YLEX zeigt den Kunden Lösungswege auf. Die Kunden entscheiden selber, welchen davon und inwieweit sie diesen gehen möchten. Die Kunden haben jederzeit die volle Kontrolle und Transparenz über die anfallenden Kosten.

**Wie lange dauert das Erstgespräch?**

Bis die Kunden Klarheit über ihre konkreten Situationen haben.

**Wie umfangreich ist die juristische Beratung?**

Bis die Rechtslage klar ist. Die Rechtsexpertinnen und Rechtsexperten prüfen konkrete juristische Lösungswege und zeigen diese den Kunden auf.

**Wie umfangreich ist die Intervention?**

Die Intervention ist die erste, unmittelbare von YLEX ausgeführte Massnahme für den Kunden. Der Aufwand und die Kosten bemessen sich nach Anzahl der Iterationen, das heisst, ob und wie oft sich im Zuge des von den Kunden gewünschten Klärungsprozesses Folgeinterventionen ergeben.

**Was passiert, wenn ein Kunde nicht mehr gehen will?**

Dann wird die Situation soweit besprochen, bis der Kunde seinen Weg gehen kann.

**Wie gehen wir bei YLEX mit unangenehmen Klienten um?**

Es gibt keine unangenehmen Kunden, nur unangenehme Situationen.

**Bietet YLEX auch Finanzberatung an?**

Nein.

## PREISMODELL

**Was bietet YLEX genau für CHF 60 im Erstgespräch?**

Verortung des Sachverhalts aus juristischer Sicht.

**Wie umfangreich ist die juristische Beratung?**

Die Rechtsexperten prüfen konkrete juristische Lösungswege und mögliche Massnahmen und zeigen diese dem Kunden für seine individuelle Lage auf.

**Weshalb kostet die juristische Beratung CHF 100?**

Juristische Beratungen bedürfen einer vertieften Auseinandersetzung mit dem konkreten individuellen Sachverhalt. Es werden dabei auch Unterlagen der Kunden geprüft und juristische Recherchen vorgenommen.

**Was verstehen wir bei YLEX unter «Intervention»?**

Die Intervention ist die erste, unmittelbare von YLEX ausgeführte Massnahme für die Kunden; bspw. ein Schreiben an die Gegenpartei. Die Kosten bemessen sich danach, wie oft eine solche Intervention in einem laufenden Rechtsfall von den Kunden gewünscht wird. Vor jeder Intervention findet eine juristische Beratung mit den Kunden statt.

**An wen geht die Antwort auf eine «Intervention»? An den Klienten oder an YLEX?**

Antworten gehen grundsätzlich immer an den Absender der Frage. Das heisst, wenn YLEX im Interesse des Kunden ein Schreiben an eine Gegenpartei verfasst hat und eine direkte Antwort von der Gegenpartei erhält, wird dem Kunden diese Antwort weitergeleitet und die Möglichkeit geboten, bei YLEX eine weiterführende, erneut kostenpflichtige juristische Beratung und Intervention in Anspruch zu nehmen.

**Welcher Tarif wird verrechnet, wenn der Klient mit der Antwort auf die «Intervention» wieder zu YLEX kommt?**

Wenn ein direkter Zusammenhang aus inhaltlicher Sicht und im Vorgehensprozess besteht, können die Kunden für weitere CHF 100 eine erneute juristische Beurteilung anstossen und für weitere CHF 100 wiederum eine nächste Intervention.

**Wie berechnet sich das Preismodell?**

Das Preismodell orientiert sich am Kundennutzen. Die Kunden entscheiden, wie weit sie bei der Klärung eines Themas gehen wollen und bestimmen, wieviel ihnen die entsprechende juristische Klarheit wert ist. Selbstverständlich erhalten die Mitarbeitenden von YLEX marktübliche Löhne von ausgebildeten Juristen und Anwälten.

**Auf welchen Erfahrungswerten basiert das Preismodell?**

Das Preismodell stützt sich auf die langjährige Erfahrung der Coop Rechtsschutz AG im Umgang mit internen und externen Rechtsfällen. Das zeitgemässe Preismodell von YLEX entspricht dem Bedürfnis der Kunden nach Kostentransparenz und Einfachheit.

## **DISKRETION / DATENSCHUTZ**

**Wie garantiert YLEX Diskretion?**

Diskretion ist ein zentrales Element von YLEX. Aus unserer Sicht kann nur dann ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden, wenn wir sehr sorgfältig mit den uns zugetragenen Informationen umgehen. Die Vertraulichkeitsvorgaben von YLEX sind dem Berufsgeheimnis gleichgestellt. Alle erhaltenen Informationen sind straf- und datenschutzrechtlich geschützt. YLEX sorgt selbstverständlich für die notwendige Datensicherheit.



**Finden die Gespräche in geschlossenen Räumen statt?**

Die Kunden entscheiden wo und wie sie den Austausch pflegen möchten. Dazu stehen Stehpulte, Sitzungstische oder diskrete Besprechungslounges im Store zur Verfügung. Die Kunden können auch die Kommunikation über die digitalen Medien oder das Telefon wählen.

**Hält sich YLEX an das Berufsgeheimnis?**

Ja.

**Können andere Kunden ein Gespräch mithören?**

Die Kunden entscheiden, wo sie beraten werden wollen. An einem Sitzungstisch oder in diskreten Besprechungslounges.

**Werden telefonische Beratungen aufgezeichnet?**

Nein, es werden intern schriftliche Kurz-Protokolle erstellt.

**Werden schriftliche Anfragen gespeichert?**

Ja.

**Wie lange werden die Daten einer Rechtsberatung gespeichert?**

10 Jahre. Datenschutzrechtliche Bestimmungen werden in jedem Fall vollumfänglich eingehalten.

**Erhalten Kunden von YLEX Werbesendungen?**

Nur bei Zustimmung.

**Werden Daten von Kunden auf Wunsch gelöscht?**

Ja, unter Berücksichtigung datenschutzrechtlicher Bestimmungen.