

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Rechtsschutzversicherungen 2023



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 8. Februar 2023

UNTERNEHMEN KONTAKT

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 11
Fax: 040 27 88 91 48 91
m.hamer@disq.de
www.disq.de

Markus Hamer
Geschäftsführender
Gesellschafter

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 12
Fax: 040 27 88 91 48 91
b.moeller@disqmedia.de
www.disq.de

Bianca Möller
Geschäftsführerin
DISQ Media

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).

Fotoquellen: Oliver Görnandt-Schade (2), Getty Images/Wavebreakmedia

Sitz	Hamburg
Gründung	Juni 2006
Ziele	Transparenz schaffen; Verbesserung der Servicequalität in Deutschland
Status	Privatwirtschaftliches Institut (ohne öffentliche Zuschüsse), verbraucherorientiert, unabhängig (keine Studien im Auftrag von Unternehmen)
Ausrichtung	Mediendienstleister für TV-Sender sowie Publikums- und Fachpresse
Aufgabenfeld	Durchführung von Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrätin
Verantwortung	Klimaschutzprojekte in Partnerschaft mit myclimate und MoorFutures

Inhaltsverzeichnis

Die folgenden Seiten sind ein Auszug. Die Gesamtdokumentation unterliegt einer Schutzgebühr in Höhe von 400 Euro (zzgl. MwSt.).



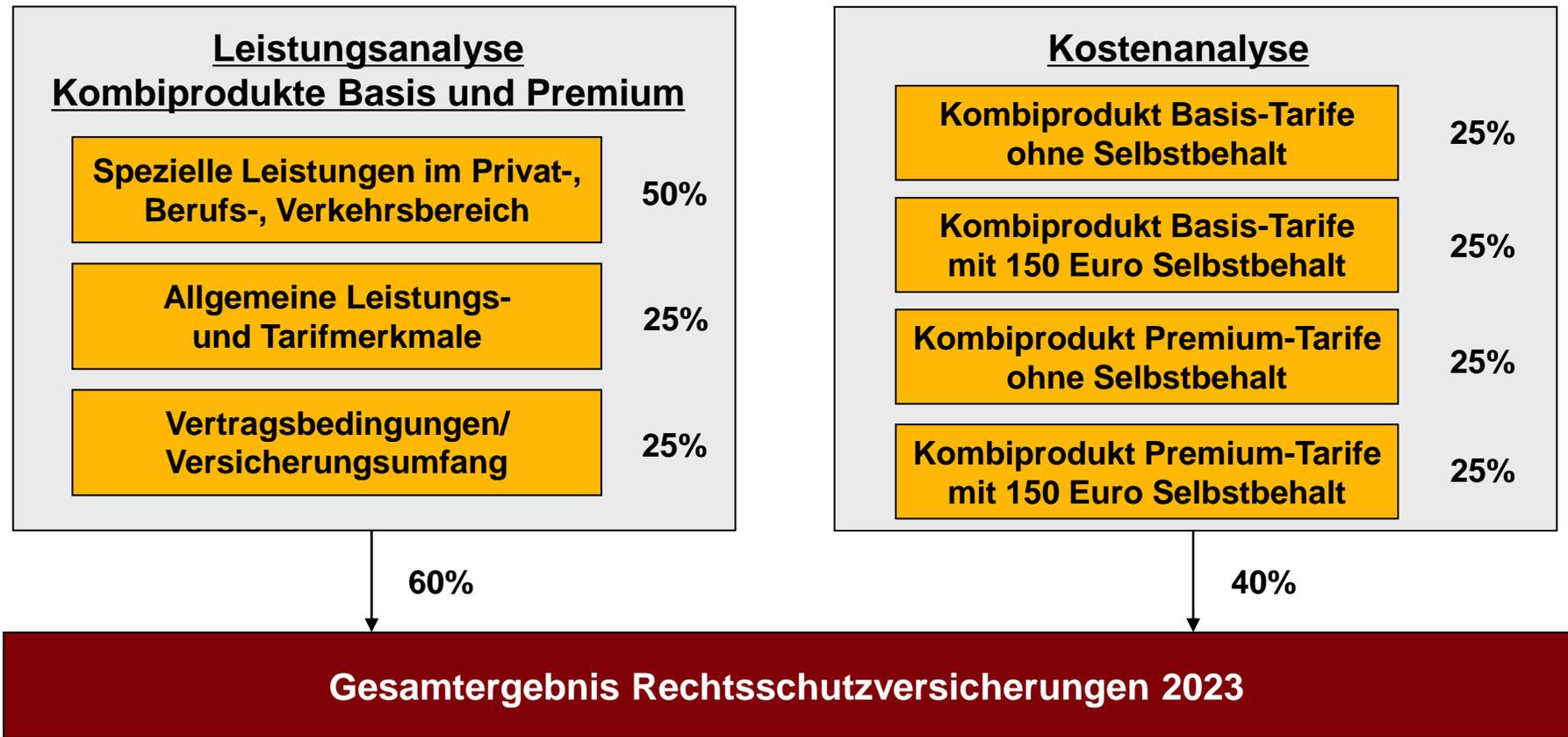
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Leistungsanalyse	13
Kostenanalyse	15
6. Ergebnisse der Unternehmen	16
Leistungsanalyse	16
Kostenanalyse	18
6. Methodik	20
Anhang	28

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	25 Rechtsschutzversicherer, davon 13 Unternehmen in der Einzelauswertung
Studienzeitraum	Oktober 2022 bis Januar 2023
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Leistungen, Kosten Kombinationsprodukte aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz (günstige Basis- und leistungsstarke Premium-Rechtsschutztarife)
Leistungsanalyse	Ermittlung und Bewertung der Leistungen (produktspezifische Leistungen, allgemeine Tarifmerkmale, Vertragsbedingungen und Versicherungsumfang) von Basis- und Premium-Produkten der Rechtsschutzversicherer (Stand der Daten: 1. Januar 2023)
Kostenanalyse	Ermittlung und Bewertung der Beitragshöhen (Tarifkosten/Jahresprämien) der Basis- und Premium-Produkte der Rechtsschutzversicherer (Stand der Daten: 1. Januar 2023)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	KS/Auxilia	96,0	sehr gut
2	WGV	91,2	sehr gut
3	Roland Rechtsschutz	87,1	sehr gut
4	Allrecht	85,9	sehr gut
5	Itzehoer	83,8	sehr gut
6	ARAG	78,6	gut
7	VGH	78,2	gut
8	DMB Rechtsschutz	77,9	gut
9	Örag	77,1	gut
10	Deurag	75,9	gut
11	Ergo	75,0	gut
12	BGV Badische Versicherungen	74,7	gut
13	Debeka	73,7	gut
	Branche (Mittelwert)	81,2	

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			Leistungsanalyse		Kostenanalyse	
100%			60%		40%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	KS/Auxilia	96,0	1	95,3	2	97,2
2	WGV	91,2	4	85,4	1	100,0
3	Roland Rechtsschutz	87,1	3	89,2	6	83,9
4	Allrecht	85,9	7	80,2	3	94,5
5	Itzehoer	83,8	5	81,3	4	87,6
6	ARAG	78,6	6	80,3	10	76,2
7	VGH	78,2	11	77,1	7	79,9
8	DMB Rechtsschutz	77,9	8	78,5	9	77,0
9	Örag	77,1	2	91,4	13	55,7
10	Deurag	75,9	13	70,5	5	84,0
11	Ergo	75,0	10	77,5	11	71,3
12	BGV Badische Versicherungen	74,7	12	72,3	8	78,3
13	Debeka	73,7	9	78,4	12	66,6
	Branche (Mittelwert)	81,2		81,3		80,9

100,0 - 80,0 Punkte = sehr gut; 79,9 - 70,0 Punkte = gut; 69,9 - 60,0 Punkte = befriedigend; 59,9 - 40,0 Punkte = ausreichend; 39,9 - 0,0 Punkte = mangelhaft

* Punkte auf einer Skala von 0 bis 100 (100 Punkte sind maximal erreichbar). Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben. Unterschiedliche Ränge trotz gleicher Punktzahl werden durch Unterschiede im Nachkommastellenbereich verursacht.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	KS/Auxilia	WGV	Roland Rechtsschutz
Leistungsanalyse	KS/Auxilia	Örag	Roland Rechtsschutz
Basis-Tarife	KS/Auxilia	Örag	Roland Rechtsschutz
Premium-Tarife	KS/Auxilia	Örag	WGV
Kostenanalyse	WGV	KS/Auxilia	Allrecht

7. Methodik

Hintergrund der Studie

In fast allen Lebenslagen kann es zu Streit kommen. Geht es um Geld, Verträge oder andere rechtliche Dinge, kann ein Sachverhalt richterlich entschieden werden müssen. Die nötige anwaltliche Beratung oder der Gang zum Gericht ist allerdings mit hohen Kosten verbunden. Aus Angst vor diesen Kosten würden 71 Prozent der Deutschen keinen Anwalt beauftragen.*

Eine Absicherung der finanziellen Risiken bietet eine Rechtsschutzversicherung. Bei der Wahl der richtigen Versicherungspolice gilt es aus Verbrauchersicht einiges zu beachten: Nicht immer sind alle benötigten Leistungen im Vertrag enthalten und werden alle Kosten übernommen – der Umfang des Versicherungsschutzes kann stark variieren. Dabei können Versicherungen separat für einzelne Lebensbereiche abgeschlossen werden, wie eine Privat-, Berufs- oder Verkehrsrechtsschutzversicherung, die sich im Bausteinprinzip ergänzen lassen. Neben den relevanten Bereichen kann auch zwischen verschiedenen Tarifmöglichkeiten, zum Beispiel mit/ohne Selbstbeteiligung und Single-, Paar- oder Familientarifen, gewählt werden.

In der vorliegenden Studie werden die Kosten (Versicherungsprämien) und Leistungen von Kombinationsprodukten aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz analysiert. Dabei wird der jeweils günstigste Basis-Tarif sowie der umfangreichste Premium-Tarif des jeweiligen Versicherers betrachtet. Ziel der Studie ist es, den Versicherer zu identifizieren, dessen Rechtsschutzprodukte das beste Preis-Leistungs-Verhältnis aufweisen.

* Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (2013): Ängste und Erwartungen von Verbrauchern bei rechtlichen Auseinandersetzungen. Online unter: <https://www.gdv.de/resource/blob/30990/916cec00467920d4121f3f234e109ba5/studie-forsa-studie-kosten-eines-rechtsstreits-data.pdf> (zuletzt abgerufen am 05.12.2022)

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Für die Untersuchung wurden große, überregional tätige Versicherer herangezogen, welche Produkte aus kombiniertem Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Privatpersonen anboten. Die Auswahl der zu testenden Anbieter erfolgte auf Basis der Zahlen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu den größten Versicherern im Bereich der Schaden- und Unfallversicherung gemessen an der Höhe verdienter Bruttobeiträge im Jahr 2020.*

In das Sample gelangten 25 Rechtsschutzversicherer**. In die umfassende Einzelanalyse wurden die Unternehmen aufgenommen, welche eine offizielle Datenanfrage beantworteten. Dies traf auf folgende 13 Versicherer zu (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allrecht
- ARAG
- BGV Badische Versicherung
- Debeka
- Deurag
- DMB Rechtsschutz
- Ergo
- Itzehoer
- KS/Auxilia
- Örag
- Roland Rechtsschutz
- VGH
- WGV

* Vgl. BaFin (2020): Statistik der BaFin – Erstversicherungsunternehmen 2020 (Schaden- und Unfallversicherungsunternehmen), online unter: https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Statistiken/Erstversicherung/erstversicherung_artikel.html (Abrufdatum: 04.10.2022).

** Folgende Unternehmen waren für die Untersuchung vorgesehen, konnten aber in der Einzelanalyse nicht berücksichtigt werden, da sie keine Daten zur Verfügung stellten: ADAC Versicherung, Adam Riese, Advocard, Allianz, Concordia, DEVK, HUK-Coburg, LVM, Mecklenburgische, NRV Neue Rechtsschutz, R+V und Württembergische.

7. Methodik

Vorgehensweise

Untersuchungsgegenstand waren die Basis-Rechtsschutzversicherungen sowie die Premium-Tarife für das Kombinationsprodukt Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz. Hierfür wurden sowohl die Leistungen als auch die Kosten (Versicherungsprämien) analysiert. Die Erhebung der Daten beruhte auf offiziellen Anfragen an die Unternehmen.

Datenstand war der 1. Januar 2023.

Folgende Rahmenbedingungen lagen der Untersuchung zugrunde:

- Neukunde ohne Vorversicherung
- Versicherungsbeginn: 1. Januar 2023
- Vertragslaufzeit: 1 Jahr
- Zahlung: jährlich (Lastschriftverfahren)
- Antragsteller: angestellt tätig (Angestelltenverhältnis in der Privatwirtschaft)
- Kraftfahrzeug, zugelassen auf den Antragssteller in 10119 Berlin
- Keine Berücksichtigung befristeter (Sonder-)Tarife oder Aktionen zur Neukundengewinnung
- Keine Berücksichtigung von Kombi-/Bündelrabatten (etwa für Vorhandensein mehrerer Verträge beim selben Versicherer)

7. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen der Leistungsanalyse wurden produktspezifische Leistungen für den Privat-, Berufs- und Verkehrsbereich, allgemeine Leistungen und Tarifmerkmale sowie die Vertragsbedingungen und der Versicherungsumfang erhoben und bewertet.

Im Rahmen der Kostenanalyse wurden die jährlichen Versicherungsprämien (Kosten) für den jeweils günstigsten Basis-Kombitarifs sowie den Premium-Kombitarifs ermittelt und bewertet. Anhand von je drei unterschiedlichen Kundenprofilen wurden die fälligen Versicherungsprämien ohne Selbstbehalt und mit einer Selbstbeteiligung in Höhe von 150 Euro erhoben.

Folgende drei Profile lagen der Analyse zugrunde:

- Antragsteller Single: 27 Jahre, keine Kinder
- Antragsteller Ehepaar: 47 und 49 Jahre, keine Kinder
- Antragsteller Familie: 34 und 37 Jahre, zwei Kinder (5 und 3 Jahre)

Die Versicherungsprämien (Kosten) wurden mittels Preisaufschlagsberechnung vergleichend analysiert. Dabei wurde dem Versicherer mit dem jeweils günstigsten Angebot 100 Punkte zugewiesen. Versicherungen, bei denen der Jahresbeitrag mindestens 200 Prozent teurer war, erhielten null Punkte. Die Beiträge der weiteren Produkte wurden relativ zu den beiden Extrempunkten bewertet.

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Leistungsanalyse Basis- und Premium-Tarife	100,0%	
Spezielle Leistungen im Privat-, Berufs-, Verkehrsbereich		50,0%
Erweiterter Rechtsschutz bei Streit im privaten Bereich	6,0%	
Erweiterter Rechtsschutz im Familien- und Erbrecht	5,0%	
Rechtsschutz im Bereich privater Internetnutzung	4,0%	
Opferrechtsschutz	4,0%	
Rechtsschutz im Steuerrecht bei Streit mit Behörden	5,0%	
Rechtsschutz im Sozialrecht bei Streit mit Behörden	5,0%	
Verwaltungsrechtsschutz bei nichtverkehrsrechtlichen Angelegenheiten (z. B. bei Klage um Kita-Platz)	5,0%	
Rechtsschutz bei Kündigung/angedrohter Kündigung	5,0%	
Rechtsschutz bei Aufhebungsverträgen	3,0%	
Verwaltungsrechtsschutz bei Verstoß gegen Halte- und Parkvorschriften	4,0%	
Rechtsschutz für volljährige Kinder im eigenen PKW	4,0%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Leistungsanalyse Basis- und Premium-Tarife (Fortsetzung)		
Allgemeine Leistungs- und Tarifmerkmale		25,0%
Wartezeit bei Berufsrechtsschutz (in Monaten)	2,0%	
Wartezeit bei Verwaltungsrechtsschutz (Verkehr) (in Monaten)	2,0%	
Kostenlose anwaltliche Beratung per Telefon	3,0%	
Freie Rechtsanwaltswahl	2,0%	
Anwendung der Folgeereignistheorie	2,0%	
Verzicht auf Einrede der Vorvertraglichkeit	2,0%	
Beitragsreduzierung/-aussetzung bei Arbeitslosigkeit (ohne Leistungseinschränkung)	2,0%	
Prämiengarantie (mehr als 12 Monate)	2,0%	
Versicherte Kosten:		
Kosten für Gericht, Anwalt, Gutachter	1,0%	
Kosten für Mediation	3,0%	
Kosten der Gegenseite	1,0%	
Kosten und Gebühren für Zeugen und Sachverständige	1,0%	
Reisekosten zum Gericht	1,0%	
Mitgliedschaft des Versicherers im Versicherungsombudsmann e. V.	1,0%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Leistungsanalyse Basis- und Premium-Tarife (Fortsetzung)		
Vertragsbedingungen/Versicherungsumfang		25,0%
Versicherungs-/Deckungssumme im Inland	5,0%	
Versicherungs-/Deckungssumme im Ausland (Europa/weltweit)	3,0%	
Außerordentliche Kündigung durch Versicherer nach erstem Rechtsschutzfall möglich (negative Bewertung)	3,0%	
Außerordentliche Kündigung durch Versicherer nach Bejahung der Leistungspflicht von zwei Rechtsschutzfällen innerhalb von 12 Monaten möglich	3,0%	
Außerordentliche Kündigung durch Versicherungsnehmer nach erstem Rechtsschutzfall möglich (positive Bewertung)	2,0%	
Innovationsklausel: Automatische Übernahme prämienneutraler Leistungsverbesserungen	3,0%	
Selbstbehaltsklausel: Selbstbeteiligung wird nur einmal angerechnet, wenn aus einem Sachverhalt mehrere Rechtsschutzfälle/Leistungsarten entstehen	3,0%	
Selbstbehaltsverzicht: Auf Einbehalt der Selbstbeteiligung wird verzichtet, wenn Rechtsschutzfall nach Erstberatung erledigt ist (persönliche Erstberatung)	3,0%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Kostenanalyse		100,0%
Basis-Kombiprodukt		50,0%
Basis-Tarif ohne Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Basis-Tarif mit 150 Euro Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Premium-Kombiprodukt		50,0%
Premium-Tarif ohne Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Premium-Tarif mit 150 Euro Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	

	Seite
A. Produktübersicht	29
Basis-Tarife	29
Premium-Tarife	30
B. Leistungsanalyse	31
C. Kostenanalyse	34
Basis-Tarife ohne Selbstbehalt	34
Basis-Tarife mit 150 Euro Selbstbehalt	35
Premium-Tarife ohne Selbstbehalt	36
Premium-Tarife mit 150 Euro Selbstbehalt	37
D. Allgemeine Methodik (Servicetests)	38
E. Nachhaltigkeit	40

D. Allgemeine Methodik

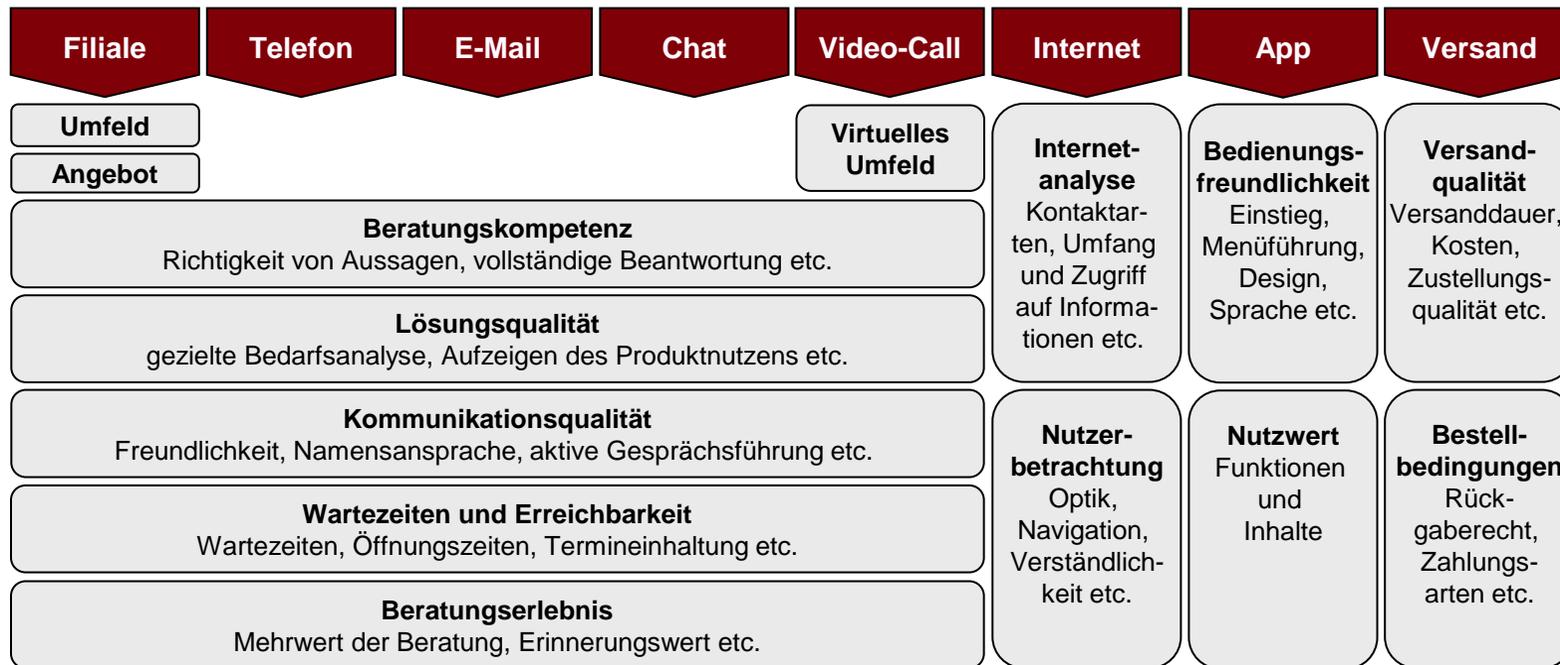
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

D. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:



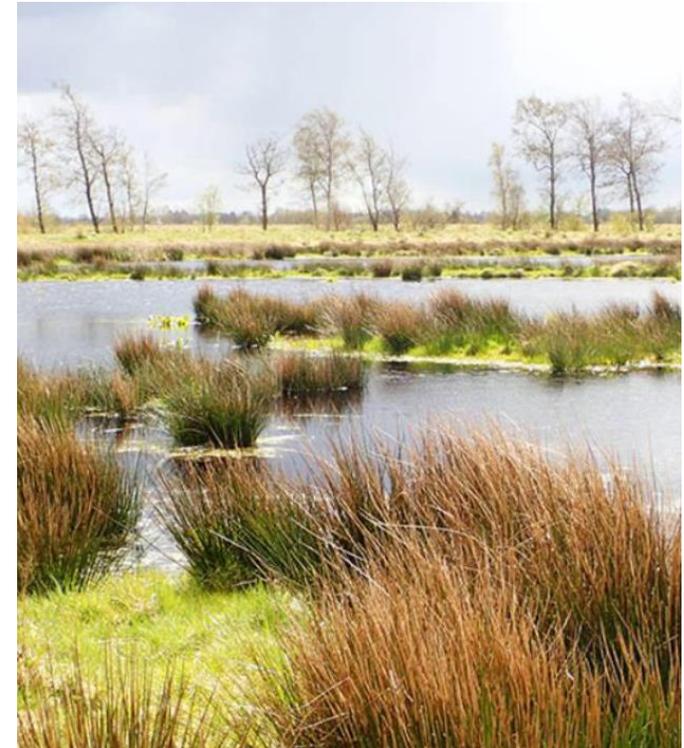
- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätсурteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

E. Nachhaltigkeit

Klimaschutz mit myclimate und MoorFutures



- Jährliche Berechnung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO₂-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in myclimate-Klimaschutzprojekte
- Weiterer Klimaschutzbeitrag zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (MoorFutures)
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Klimapositiv durch Klimaschutzprojekte
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate