

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Portale für Rechtsberatung 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 5. März 2019

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.).

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 Servicestudien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie rund 1.500 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Jochen Dietrich / n-tv Nachrichtenfernsehen, Marianne Voigt / Unternehmerin, Aufsichtsrat, Prof. Peter Wippermann / Trendforscher

Inhaltsverzeichnis

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

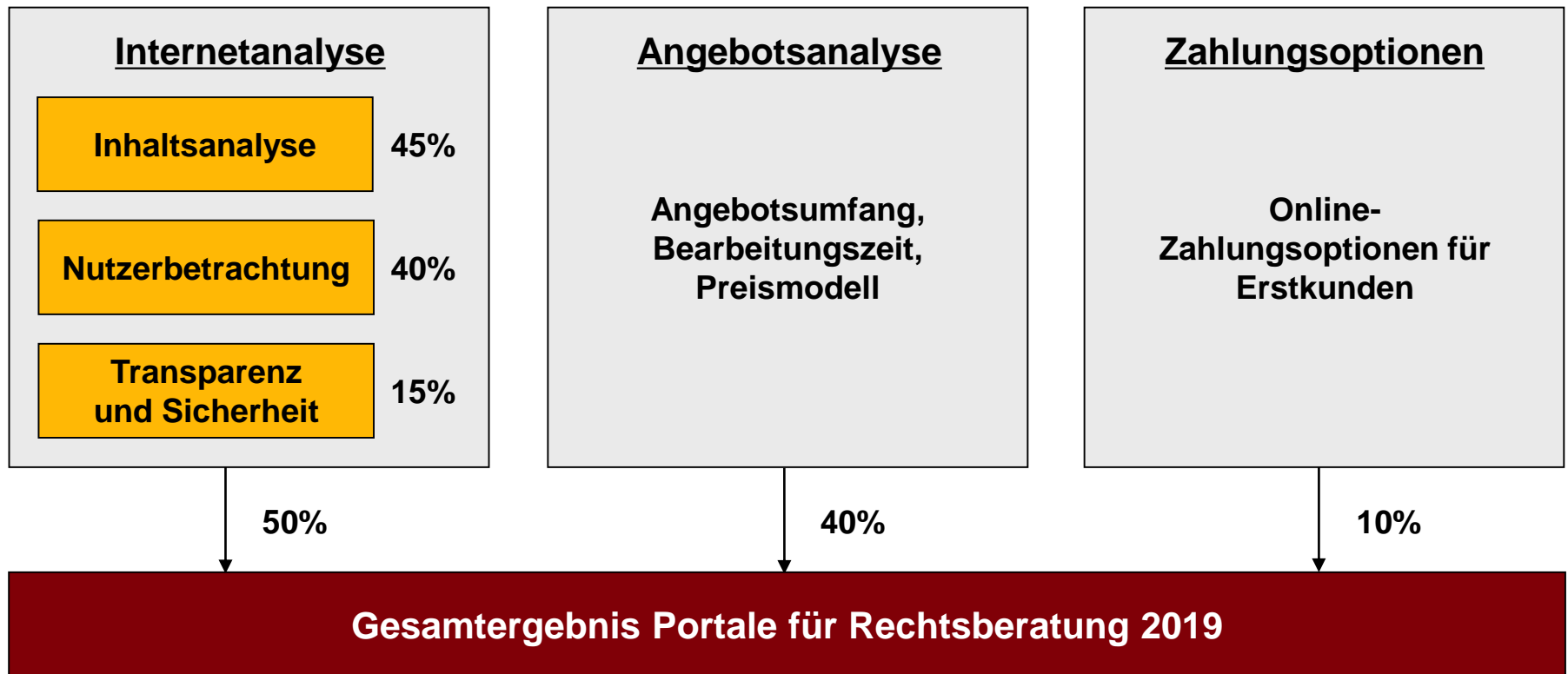
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Internetanalyse	13
Angebotsanalyse	14
Zahlungsoptionen	15
6. Ergebnisse der Unternehmen	16
Internetanalyse	16
Angebotsanalyse	18
Zahlungsoptionen	19
6. Methodik	20
Anhang	30

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	7 Portale für Rechtsberatung
Studienzeitraum	November 2018 bis Februar 2019
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Internet, Angebot sowie Zahlungsoptionen
Internetanalyse	Insgesamt 77 Servicekontakte (11 je Anbieter) <ul style="list-style-type: none">■ 7 Inhaltsanalysen der Internetauftritte einschließlich der Analyse von Transparenz und Sicherheit der Websites (1 je Anbieter)■ 70 Betrachtungen der Internetauftritte durch geschulte Nutzer (10 je Anbieter)
Angebotsanalyse	Untersuchung und Bewertung des Angebots (Erhebungszeitraum: 7. bis 21. Januar 2019)
Zahlungsoptionen	Umfassende Analyse der Online-Zahlungsoptionen für Erstkunden

1. Zahlen und Fakten zur Studie

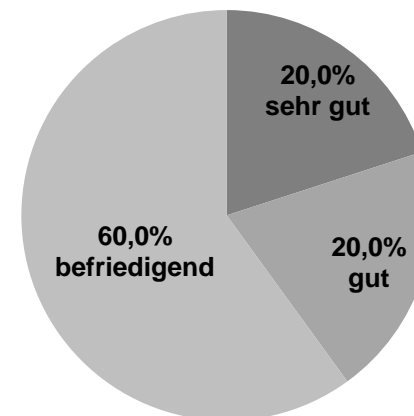
Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Portale für Rechtsberatung			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Yourxpert.de	80,3	sehr gut
2	Advocado	75,6	gut
3	Deutsche-Anwaltshotline.de	68,5	befriedigend
4	Juraforum	64,8	befriedigend
5	Frag-einen-Anwalt.de	63,7	befriedigend
-	Justanswer.de**	-	-
-	Rechtsberater.de**	-	-
Branche (Mittelwert)		70,6	

Verteilung der Qualitätsurteile



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.

** Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Angebotsanalyse nicht und konnte in diesem Bereich sowie im Gesamtergebnis deshalb nicht berücksichtigt werden.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Portale für Rechtsberatung			Internetanalyse		Angebotsanalyse		Zahlungsoptionen	
100%			50%		40%		10%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Yourxpert.de	80,3	1	80,0	1	88,2	5	50,0
2	Advocado	75,6	4	70,7	2	79,3	1	85,0
3	Deutsche-Anwaltshotline.de	68,5	5	68,0	3	68,7	2	70,0
4	Juraforum	64,8	3	72,5	5	60,0	6	45,0
5	Frag-einen-Anwalt.de	63,7	7	62,3	4	63,9	2	70,0
-	Justanswer.de**	-	6	64,8	-	-	2	70,0
-	Rechtsberater.de**	-	2	73,2	-	-	7	30,0
Branche (Mittelwert)		70,6	70,2		72,0		60,0	

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.

** Das Unternehmen beantwortete die offizielle Unternehmensanfrage zur Angebotsanalyse nicht und konnte in diesem Bereich sowie im Gesamtergebnis deshalb nicht berücksichtigt werden.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	Yourxpert.de	Advocado	Deutsche-Anwaltshotline.de
Internetanalyse	Yourxpert.de	Rechtsberater.de	Juraforum
Angebotsanalyse	Yourxpert.de	Advocado	Deutsche-Anwaltshotline.de
Zahlungsoptionen	Advocado	Deutsche-Anwaltshotline.de; Frag-einen-Anwalt.de; Justanswer.de	-

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Geschwindigkeitsübertretung, Flugausfall oder Probleme mit dem Vermieter – in unzähligen Alltagssituationen kann es sinnvoll oder notwendig sein, einen Anwalt zu konsultieren.

Das Rechtsdienstleistungsgeschäft boomt seit Jahren: Die Anzahl an Anwälten und Rechtsberatungsunternehmen ist in Deutschland in den letzten Jahren kontinuierlich angestiegen. Rund 25,8 Milliarden Euro setzten die Unternehmen und Einrichtungen der Branche im Jahr 2016 um. Ein Anstieg von rund 35,0 Prozent im Vergleich zu 2006.*

Für individuelle juristische Hilfe muss jedoch nicht mehr zwingend eine Anwaltskanzlei vor Ort aufgesucht werden, denn die Digitalisierung hat auch auf dem Rechtsdienstleistungsmarkt Einzug gehalten. Auf speziellen Internetportalen können sich Rechtsuchende Rat einholen.

Die Vorteile einer Online-Rechtsberatung liegen dabei klar auf der Hand: eine aufwändige Suche nach einem passenden Anwalt bleibt erspart, Fragen können schnell und unabhängig von Kanzleiöffnungszeiten gestellt und bearbeitet sowie Preise transparent eingesehen werden. Je nach Plattform besteht auch die Möglichkeit, einen eigenen Preis festzulegen.

Um aus Kundensicht festzustellen, welcher Anbieter für eine Online-Rechtsberatung den informativsten Internetauftritt, die fairsten Zahlungsbedingungen sowie das umfangreichste Angebot bietet, wurden im Rahmen dieser Studie bedeutende Portale analysiert.

* Vgl. Statista (2018). Statista-Dossier zur Rechtsberatung mit Statistiken basierend auf Daten des Statistischen Bundesamts und der Bundesrechtsanwaltskammer, S. 7, 9 & 17. Online unter: <https://de.statista.com/statistik/studie/id/14936/dokument/rechtsberatung--statista-dossier/> (letzter Zugriff: 01.02.2019).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Es wurden Portale für Rechtsberatung für unterschiedliche Rechtsbereiche untersucht.* Die Anbieter dienen dabei als Vermittler zwischen Beratungssuchenden und einem Anwalt.

Voraussetzung für die Aufnahme in das Untersuchungssample war die allgemeine Vermittlung einer unabhängigen Rechtsberatung, die über das Internet beziehungsweise per E-Mail über die Plattform erfolgt. Zwecks Vergleichbarkeit der Anbieter wurden in der vorliegenden Untersuchung nur Portale berücksichtigt, die den Ratsuchenden die Möglichkeit bieten ihre Rechtsfrage direkt via Formular auf der Seite zu stellen.

Anhand des Webtraffic-Analysedienstes Alexa wurde die Relevanz der potenziell zu untersuchenden Anbieter ausgewertet. Die Untersuchungsauswahl umfasste die folgenden sieben Portale mit einem deutschen Alexa Rang < 35.000 (alphabetische Reihenfolge):

- [Advocado](#)
- [Deutsche-Anwaltshotline.de](#)
- [Frag-einen-Anwalt.de](#)
- [Juraforum](#)
- [Justanswer.de](#)
- [Rechtsberater.de](#)
- [Yourxpert.de](#)

* Die Portale weisen keine Spezialisierung auf, sondern bieten eine Online-Rechtsberatung in verschiedenen Rechtsbereichen, wie Arbeitsrecht, Mietrecht oder Familienrecht, an.

7. Methodik

Vorgehensweise – Angebotsanalyse

Im Rahmen der Analyse wurde u. a. der Angebotsumfang, wie etwa die Angebotsvielfalt, der ausgewiesene Differenzierungsgrad der Beratungsbereiche sowie die Anzahl der beratenden Anwälte der Online-Rechtsberatungsportale untersucht. Des Weiteren wurden Leistungsaspekte, etwa die durchschnittliche Dauer bis zum Erhalt einer Antwort auf eine Rechtsfrage, die Möglichkeit kostenlos Nach-/Rückfragen zu stellen sowie die Gewährung einer Zufriedenheits- bzw. Geld-zurück-Garantie bewertet. Zu guter Letzt wurden auch mögliche Zusatzservices, z. B. das Angebot einer Beratungsflatrate sowie das Vorhandensein eines Shops für Rechtsprodukte/-pakete betrachtet.

Die Datenerhebung fand durch die Analyse von vorhandenen Informationen auf den Internetauftritten der Portale statt (Erhebungszeitraum: 7. bis 11. Januar 2019). Zur Validierung und Vervollständigung der Daten wurde darüber hinaus eine offizielle Anfrage an die Pressestellen der Unternehmen versendet (Stand der Daten: 18. Januar 2019). Sofern ein Unternehmen keine Auskünfte erteilte, wurde das Portal in der Bewertung nicht berücksichtigt.

Die Analysekriterien wurden unter anderem nach ihrer Ausprägung (ja/nein) untersucht und beurteilt. Andere Kriterien, beispielsweise die Anzahl der beratenden Anwälte des Portals insgesamt oder die Dauer des Widerrufsrechts, wurden anhand konkreter Zahlen bewertet.

7. Methodik

Getestete Internetauftritte

Unternehmen	Internetseite
Advocado	www.advocado.de
Deutsche-Anwaltshotline.de	www.deutsche-anwaltshotline.de
Frag-einen-Anwalt.de	www.frag-einen-anwalt.de
Juraforum	www.juraforum.de
Justanswer.de	www.justanswer.de
Rechtsberater.de	www.rechtsberater.de
Yourxpert.de	www.yourxpert.de
Erhebungszeitraum: 7.-21. Januar 2019	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Internetanalyse		100,0%
Inhaltsanalyse		45,0%
Nutzerbetrachtung		40,0%
Transparenz und Sicherheit		15,0%
Inhaltsanalyse Internet		100,0%
Spezielle Informationen und Funktionen		50,0%
Rechtstipps/Ratgeber (z. B. Artikel, News)	5,0%	
Anleitung (z. B. „so geht’s“)	5,0%	
Informationen über Preise/Preismodell	4,0%	
Schnellzugriff auf häufige Beratungsthemen	3,0%	
Beantwortete Rechtsfragen anderer Nutzer sichtbar	3,0%	
Dateiupload bei Fragestellung möglich	3,0%	
Informationen über die Qualifikationen der Berater	2,0%	
Rechner (z. B. Bußgeld, Prozess-/Anwaltskosten)	2,0%	
Anwalt-Suche vor Ort (in der Nähe)	2,0%	
Persönliches Benutzerkonto	2,0%	
Kundenbewertungen	2,0%	
Blog/Community	2,0%	
Anzahl der Klicks bis zur Anleitung	5,0%	
Anzahl der Klicks bis zur Eingabe der Frage	5,0%	
Anzahl der Klicks bis zur Info über Preise/Preismodell (bei Fragestellung)	5,0%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Inhaltsanalyse Internet (Fortsetzung)		
Allgemeine Informationen		30,0%
AGB/Rechtliches	4,0%	
FAQ/Hilfereich	3,5%	
Glossar	3,5%	
Sitemap/Seitenbeschreibung	3,0%	
Suchfunktion	3,0%	
Newsletter	3,0%	
Anzahl Klicks bis zu den AGB/zum Rechtlichen	5,0%	
Anzahl Klicks bis zu den FAQ/zum Hilfereich	5,0%	
Kontaktinformationen		20,0%
Telefonnummer (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Hinweis auf telefonische Erreichbarkeit	1,5%	
Call-Back-Service	2,0%	
E-Mail-Adresse (außerhalb des Impressums/der AGB)	1,5%	
Allgemeines Kontaktformular	1,5%	
Postanschrift (außerhalb des Impressums/der AGB)	2,0%	
Explizite Kritik-Möglichkeit	3,0%	
Social-Media-Auftritt (Facebook, Twitter, Forum etc.)	1,0%	
Direct-Messaging (Chat, Skype, Whats-App)	1,0%	
Anzahl Klicks bis zur Telefonnummer	2,5%	
Anzahl Klicks bis zur E-Mail Adresse/zum Kontaktformular	2,5%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Nutzerbetrachtung Internet		100,0%
Bedienungsfreundlichkeit		50,0%
Einfache und intuitive Navigation	16,7%*	
Übersichtlichkeit des Internetauftritts	16,7%*	
Optisch ansprechender Gesamteindruck	16,7%*	
Inhalte		50,0%
Strukturierung der Inhalte	16,7%*	
Verständlichkeit der Texte/Inhalte	16,7%*	
Umfang der Inhalte	16,7%*	

* Durch Auf- und Abrundungen können sich Rundungsdifferenzen ergeben, welche keinen Einfluss auf das Gesamtergebnis haben.

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Transparenz und Sicherheit Internet	100,0%	
Transparenz		55,0%
Hinweis auf Widerruf/Rückgabe:		
Allgemein auf der Website (außerhalb der AGB)	6,0%	
Vor Abschluss der Bestellung	6,0%	
Fortschrittsanzeige im Bestellprozess	5,0%	
Hinweis auf AGB im Bestellprozess	7,0%	
Aktive Zustimmung zu AGB durch den Kunden	12,0%	
Hinweis auf Datenschutzerklärung im Bestellprozess	7,0%	
Aktive Zustimmung zur Datenschutzerklärung durch den Kunden	12,0%	
Sicherheit		45,0%
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des gesamten Bestellvorgangs (ab erster Eingabe persönlicher Daten)	10,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung des letzten Bestellschritts	10,0%	
Sichtbare SSL-Verschlüsselung beim Kunden-Log-in	17,5%	
Nutzung ohne Registrierungspflicht möglich	7,5%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Angebotsanalyse	100,0%
Angebotsumfang	
Angebotsvielfalt	23,0%
Anzahl der beratenden Anwälte des Portals insgesamt	10,0%
Angaben zur Anzahl an beratenden Anwälten in den jeweiligen Bereichen	2,0%
Differenzierungsgrad der Beratungsbereiche	5,0%
Kostenlose Anfrage möglich	7,5%
Anwalt für Online-Rechtsberatung frei wählbar (Online-Direktanfrage)	5,0%
Bearbeitungszeit	
Angabe zur Bearbeitungszeit (in Stunden)	5,0%
Durchschnittliche Dauer bis zum Erhalt einer Antwort auf die Rechtsfrage	5,0%
Kostenlose Nach-/Rückfrage möglich	7,5%
Angebot unterschiedlicher Preismodelle für Online-Rechtsberatung	7,5%
Zufriedenheits-/Geld-zurück-Garantie	5,0%
Dauer des Widerrufsrechts (in Tagen)	5,0%
Zusatzservices	
Shop für Rechtsprodukte/-pakete (z. B. Dokumentenprüfung)	5,0%
Allgemeine Anwaltshotline	2,5%
Kostenlose Musterschreiben/-dokumenten	2,5%
Beratungsfltrate	2,5%

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Zahlungsoptionen		100,0%
Online-Zahlungsoptionen für Erstkunden		100,0%
Rechnung	30,0%	
Lastschrift (Bankeinzug)	20,0%	
Paypal	15,0%	
Kreditkarte	15,0%	
Sofortüberweisung	15,0%	
Andere Zahlungsarten	5,0%	

	Seite
A. Tester-Eindrücke	31
B. Internetanalyse	32
Inhaltsanalyse	32
Nutzerbetrachtung	33
Transparenz und Sicherheit	34
C. Allgemeine Methodik (Servicetests)	35

D. Allgemeine Methodik

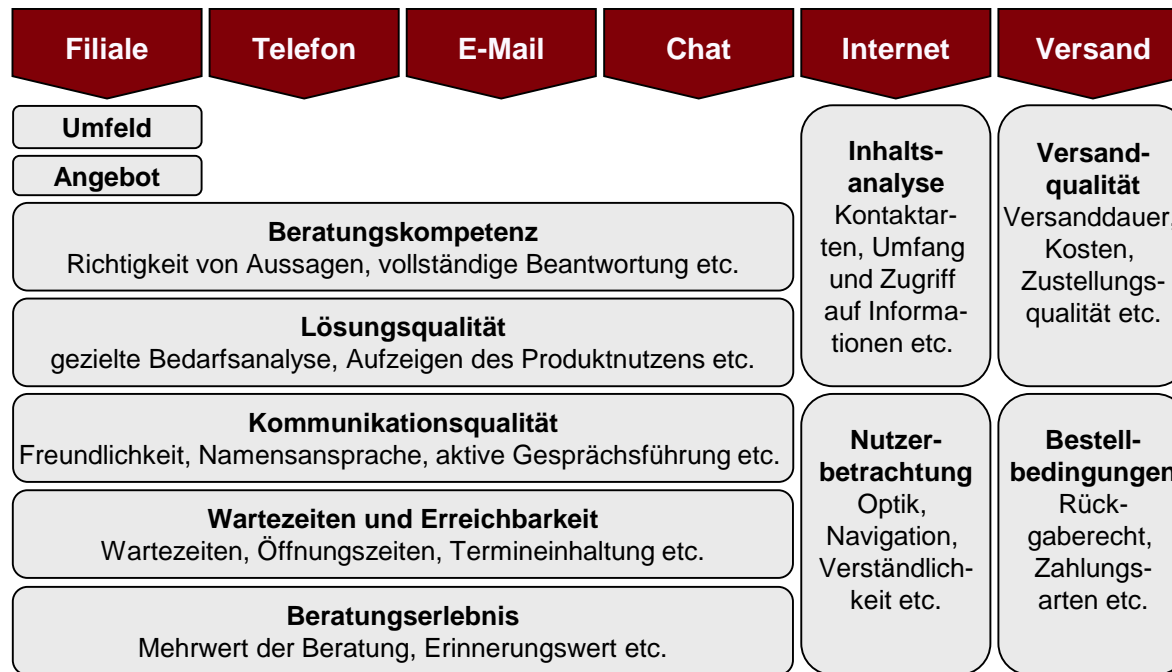
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL-Methodik
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chat-Gespräche auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Internetanalyse:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Inhaltsanalysen durch Experten sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte 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 Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“