

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Rechtsschutzversicherungen 2019



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv
Hamburg, 17. Januar 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.).

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 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.).

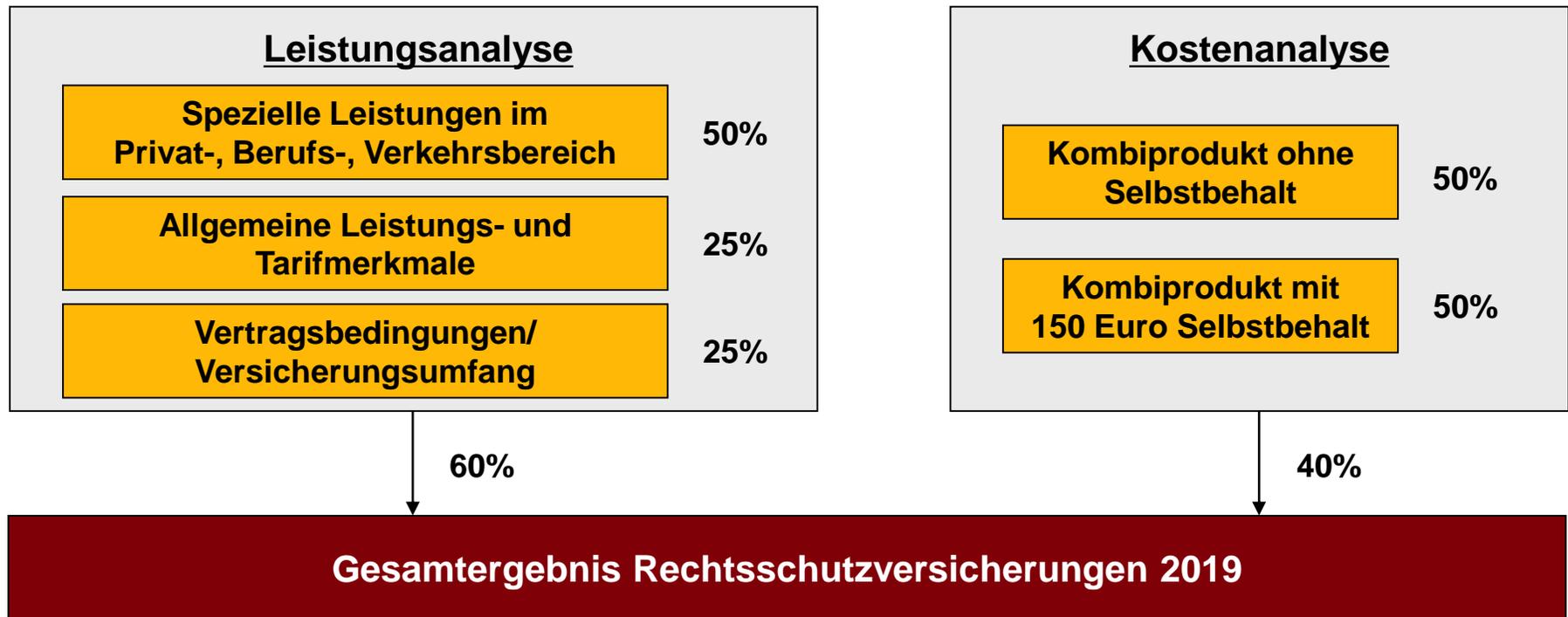
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Leistungsanalyse	13
Kostenanalyse	14
6. Ergebnisse der Unternehmen	15
Leistungsanalyse	15
Kostenanalyse	17
6. Methodik	19
Anhang	27

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender n-tv
Studienumfang	12 Rechtsschutzversicherer
Studienzeitraum	September bis November 2018
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Leistungen und Kosten von preisgünstigen Rechtsschutztarifen (Kombinationsprodukt aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz)
Leistungsanalyse	Ermittlung und Bewertung der Leistungen (produktspezifische Leistungen, allgemeine Tarifmerkmale, Vertragsbedingungen und Versicherungsumfang) der Rechtsschutzversicherungen als Kombiprodukt Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz (Stand der Daten: 1. November 2018)
Kostenanalyse	Ermittlung und Bewertung der Beitragshöhen (Tarifkosten/Jahresprämien) der Rechtsschutzversicherungen als Kombiprodukt Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz (Stand der Daten: 1. November 2018)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

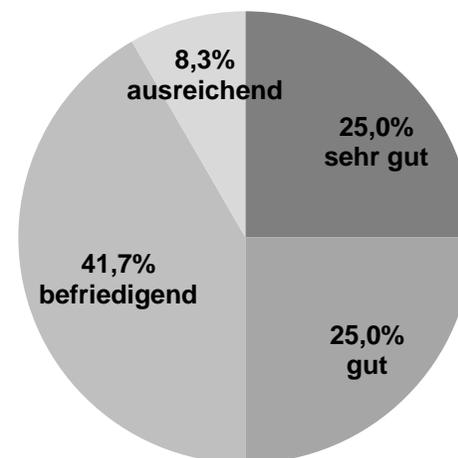
Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Auxilia	85,8	sehr gut
2	WGV	81,8	sehr gut
3	ARAG	80,0	sehr gut
4	Deurag	74,0	gut
5	Roland Rechtsschutz	72,8	gut
6	Örag	71,9	gut
7	Itzehoer	68,7	befriedigend
8	Debeka	67,3	befriedigend
9	HUK-Coburg	65,6	befriedigend
10	ADAC Versicherung	64,2	befriedigend
11	D.A.S.	60,4	befriedigend
12	DEVK	55,5	ausreichend
Branche (Mittelwert)		70,7	

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.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			Leistungsanalyse		Kostenanalyse	
100%			60%		40%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Auxilia	85,8	1	91,8	5	76,9
2	WGV	81,8	7	70,6	2	98,6
3	ARAG	80,0	8	66,7	1	100,0
4	Deurag	74,0	3	75,2	8	72,3
5	Roland Rechtsschutz	72,8	2	81,9	10	59,1
6	Örag	71,9	6	70,6	6	73,8
7	Itzehoer	68,7	11	55,4	3	88,6
8	Debeka	67,3	4	73,2	11	58,4
9	HUK-Coburg	65,6	10	61,0	7	72,4
10	ADAC Versicherung	64,2	9	63,9	9	64,6
11	D.A.S.	60,4	5	72,0	12	42,9
12	DEVK	55,5	12	38,8	4	80,4
Branche (Mittelwert)		70,7	68,4		74,0	

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.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	Auxilia	WGV	ARAG
Leistungsanalyse	Auxilia	Roland Rechtsschutz	Deurag
Spezielle Leistungen im Privat-, Berufs-, Verkehrsbereich	Roland Rechtsschutz	Auxilia	Deurag
Allgemeine Leistungs- und Tarifmerkmale	Auxilia	DEVK	Roland Rechtsschutz; WGV
Vertragsbedingungen/Versicherungsumfang	Auxilia	ADAC Versicherung	Debeka
Kostenanalyse	ARAG	WGV	Itzehoer
Kombiprodukt ohne Selbstbehalt	ARAG	WGV	ADAC Versicherung
Kombiprodukt mit 150 Euro Selbstbehalt	WGV	Itzehoer	DEVK

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Der Bestand an Versicherungsverträgen in der Rechtsschutzversicherung betrug im Jahr 2017 22 Millionen Policen und verzeichnet damit seit 1990 einen Höchststand.* In erster Linie dient die Versicherung dazu, dass Verbraucher sich vor finanziellen Risiken durch drohende Prozesskosten bei einem Gerichtsstreit schützen können.

Für jeden Lebensbereich gibt es den passenden Rechtsschutz. Eine Kombination mehrerer Rechtsschutzbausteine ist hierbei inzwischen üblich. Die klassische Rechtsschutzversicherung umfasst die drei Bereiche Privat, Beruf und Verkehr. Der Umfang des Versicherungsschutzes kann im Einzelnen stark variieren, so kann er beispielsweise bundes-, europa- oder weltweit gelten. Zudem kann der Versicherungsnehmer eine Eigenbeteiligung festlegen, wodurch sich die Höhe der Versicherungsprämie reduziert.

In der vorliegenden Studie werden die Kosten (Versicherungsprämien) und Leistungen von Kombinationsprodukten aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz analysiert. Dabei wird der jeweils günstigste Tarif der Versicherer betrachtet.

Ziel der Studie ist es, den Versicherer zu identifizieren, dessen Rechtsschutzprodukte das beste Preis-Leistungs-Verhältnis aufweisen.

* Vgl. GDV (2018): Bestand an Versicherungsverträgen in der Rechtsschutzversicherung in Deutschland von 1990 bis 2017, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/6599/umfrage/vertragsbestand-der-rechtsschutzversicherung-seit-1990/> (Abrufdatum: 09.11.2018).

7. Methodik

Untersuchungsumfang

Die Auswahl der zu untersuchenden Anbieter basierte auf aktuellsten Zahlen einer Untersuchung der BaFin, welche die größten Versicherungsunternehmen gemessen an der Höhe der verdienten Bruttobeiträge im Jahr 2016 in der Rechtsschutzversicherung aufzeigt.*

Für die vorliegende Untersuchung wurden nur die Versicherer herangezogen, die Pakete aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Privatpersonen anbieten. Unberücksichtigt blieben zudem Versicherungsunternehmen, die lediglich regional tätig sind.

In das Testsample gelangten die 20 größten deutschen Rechtsschutzversicherer. In die umfassende Einzelanalyse wurde jene Unternehmen aufgenommen, die eine offizielle Datenanfrage beantworteten. Dies traf auf folgende zwölf Versicherer zu (in alphabetischer Reihenfolge):

- | | | |
|---------------------|--------------|-----------------------|
| ■ ARAG | ■ Debeka | ■ Itzehoer |
| ■ ADAC Versicherung | ■ Deurag | ■ Örag |
| ■ Auxilia | ■ DEVK | ■ Roland Rechtsschutz |
| ■ D.A.S. | ■ HUK-Coburg | ■ WGV |

* BaFin (2018): Statistik der BaFin – Erstversicherungsunternehmen und Pensions-fonds 2016. Schaden- und Unfallversicherung, Rechtsschutzversicherung, online unter: https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl_st_16_erstvu_gesamt_va.pdf?__blob=publicationFile&v=2 (Abrufdatum: 09.11.2018).

7. Methodik

Vorgehensweise

Untersuchungsgegenstand waren die jeweils kostengünstigsten Rechtsschutzversicherungen 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. November 2018.

Folgende Rahmenbedingungen lagen der Untersuchung zugrunde:

- Neukunde ohne Vorversicherung
- Versicherungsbeginn: 1. November 2018
- Vertragslaufzeit: 1 Jahr
- Zahlung: jährlich (Lastschriftverfahren)
- Antragssteller: 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)

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.

7. Methodik

Vorgehensweise

Im Rahmen der Kostenanalyse wurden im Test zudem die Versicherungsprämien (Kosten) pro Jahr des jeweils günstigsten Kombitarifs ermittelt und bewertet. Anhand von drei unterschiedlichen Kundenprofilen wurden die jeweils 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 Paar: 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	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 (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 (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)	2,0%	
Außerordentliche Kündigung durch Versicherer nach Bejahung der Leistungspflicht von zwei Rechtsschutzfällen innerhalb von 12 Monaten möglich	2,0%	
Außerordentliche Kündigung durch Versicherungsnehmer nach erstem Rechtsschutzfall möglich (positive Bewertung)	2,0%	
Innovationsklausel: automatische Übernahme prämieneutraler Leistungsverbesserungen	3,0%	
Selbstbehaltsklausel: Selbstbeteiligung wird nur einmal angerechnet, wenn aus einem Sachverhalt mehrere Rechtsschutzfälle/Leistungsarten entstehen	3,0%	
Selbstbehaltverzicht: Auf Einbehalt der Selbstbeteiligung wird verzichtet, wenn Rechtsschutzfall nach Erstberatung erledigt ist (persönliche Erstberatung)	3,0%	
Schadenfreiheitsrabatt bei Tarife mit Selbstbehalt	2,0%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

Kostenanalyse		100,0%
Kombiprodukte ohne Selbstbehalt		50,0%
Versicherungsprämie beim Profil Single	16,7%*	
Versicherungsprämie beim Profil Paar	16,7%*	
Versicherungsprämie beim Profil Familie	16,7%*	
Kombiprodukte mit 150 Euro Selbstbehalt		50,0%
Versicherungsprämie beim Profil Single	16,7%*	
Versicherungsprämie beim Profil Paar	16,7%*	
Versicherungsprämie beim Profil Familie	16,7%*	

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

	Seite
A. Tarifübersicht	28
B. Leistungsanalyse	29
Spezielle Leistungen im Privat-, Berufs-, Verkehrsbereich	29
Allgemeine Leistungs- und Tarifmerkmale	30
Vertragsbedingungen/Versicherungsumfang	31
C. Kostenanalyse	32
Kombiprodukt ohne Selbstbehalt	32
Kombiprodukt mit 150 Euro Selbstbehalt	33
D. Allgemeine Methodik (Servicetests)	34

A. Tarifübersicht

Unternehmen	Versicherungsprodukt
ARAG	Aktiv-Rechtsschutz Basis
ADAC Versicherung	ADAC Rechtsschutz Exklusiv
Auxilia	Privat-, Berufs- und Verkehrs-RS
D.A.S.	D.A.S. Rechtsschutz - Single/Familie
Debeka	Debeka Rechtsschutz Comfort Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz für Nichtselbstständige gemäß § 26 Debeka ARB für Singles/Familien
Deurag	PBV SB-150
DEVK	Aktiv-Schutz
HUK-Coburg	(Single) Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz
Itzehoer	Privat compact ohne Spezial-Straf-Rechtsschutz und ohne Immobilienbereich - starre SB 150
Örag	PVB
Roland Rechtsschutz	Privat-, Berufs-Rechtsschutz, Verkehrs-Rechtsschutz für alle Privat-Fahrzeuge
WGV	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz - BASIS-Tarif

D. Allgemeine Methodik

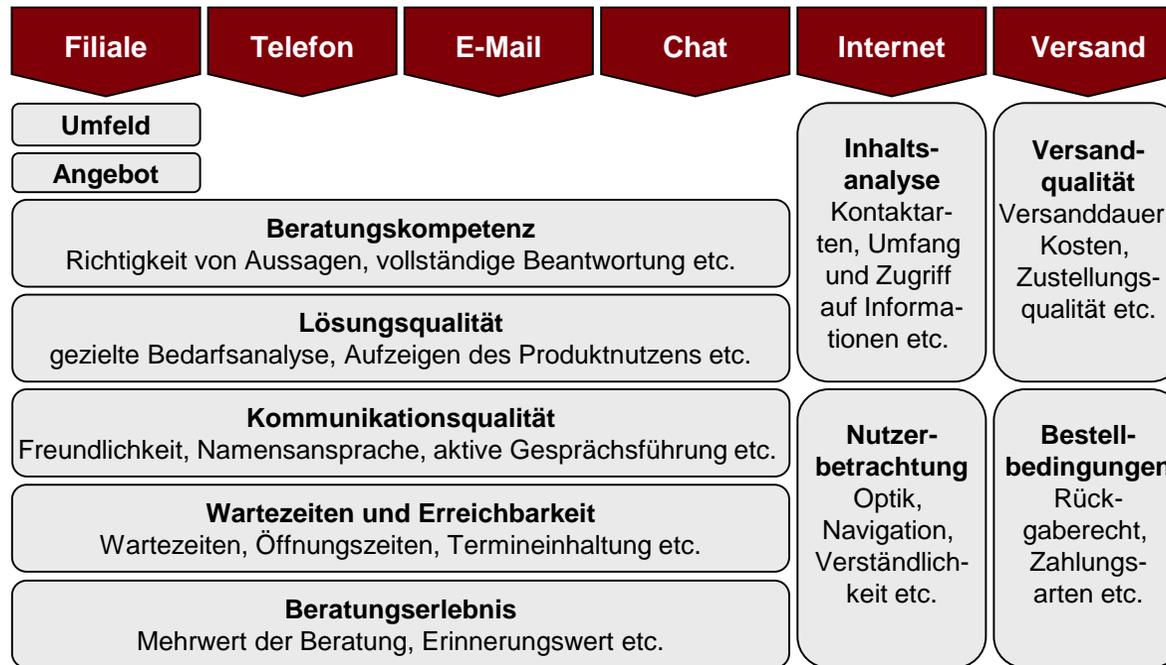
Service-tests

- **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“