

## PRESSEMITTEILUNG

### Test: Portale für Rechtsberatung 2019

#### **Juristische Hilfe per Mausklick – Nur einmal „sehr gut“ für Internetauftritt und Angebot – Testsieger ist Yourxpert.de**

**Hamburg, 05.03.2019** – Wer juristische Hilfe benötigt, geht zum Anwalt – oder ins Internet. Online-Rechtsberatungen vermitteln Juristen, die Fragen online, per E-Mail oder teils auch an einer kostenpflichtigen Hotline beantworten. Wie groß hier das Angebot ist und wie nutzerfreundlich die Dienste sind, zeigt der Test des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv sieben Portale untersucht hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Steuern & Recht, Dienstag, 05.03.2019, 18:35 Uhr*).

#### **Fachleute für fast alle Rechtsfragen**

Die Portale bieten ihre Leistungen in häufig nachgefragten Rechtsgebieten an; Familien-, Arbeits- und Verkehrsrecht, aber auch das durch gesellschaftspolitische Entwicklungen bedeutsame Migrationsrecht zählt bei allen getesteten Anbietern zum Portfolio. Und die Portale versprechen schnelle Hilfe: Durchschnittlich soll binnen 24 Stunden die Rechtsfrage beantwortet sein. Um dies zu leisten, sind für jeden der Anbieter über 100 Juristen tätig; ein Portal weist sogar über 500 Anwälte aus, die für eine Online-Rechtsberatung zur Verfügung stehen.

Was die rechtliche Beratung kostet, fällt je nach Portal unterschiedlich aus. Das liegt nicht zuletzt an den stark variierenden Preismodellen: Selbst ein Preisangebot abgeben, ein individuelles Angebot erhalten oder ausgewiesenen Festpreis annehmen – eine Kostentransparenz ist nicht bei allen Anbietern gegeben.

#### **Internetauftritte mit Licht und Schatten**

Die Online-Rechtsberatungen bieten auf ihren Websites einen hohen Informationswert: Oft gibt es umfangreiche themenspezifische Informationen und Funktionen, beispielsweise die Anzeige bereits beantworteter Rechtsfragen anderer Nutzer oder Kundenbewertungen. Bei Nutzung der Rechtsberatung verfügen alle Portale über eine sichtbare SSL-Verschlüsselung zum Schutz persönlicher Daten. Verbesserungspotenzial ist aber vorhanden: So sind die Websites teils intransparent und aus Nutzersicht nicht immer unübersichtlich und bedienungsfreundlich.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Ist nur sporadisch und kurzfristig juristische Hilfe gefragt, kann eine gute Online-Rechtsberatung den Gang zum Anwalt überflüssig machen. Wie beim Besuch einer Anwaltskanzlei hängt die Qualität der Beratung aber letztlich immer von der Kompetenz des jeweiligen Juristen ab.“

#### **Die Besten im Test**

Testsieger ist Yourxpert.de mit dem Gesamturteil „sehr gut“. Der Anbieter ist sowohl bei der Qualität des Internetauftritts als auch beim Angebot führend. Die Website punktet mit einem sehr hohen Informationswert und ausgeprägter Bedienungsfreundlichkeit. Rechtsfragen können direkt auf der Startseite eingestellt werden und es erfolgt eine Anzeige, wie viele Anwälte im

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:

Markus Hamer

Beirat:

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

ausgewählten Rechtsbereich zur Verfügung stehen. Darüber hinaus offeriert Yourxpert.de eine Zufriedenheitsgarantie und wartet als einziger Anbieter mit drei unterschiedlichen Preismodellen auf.

Den zweiten Platz belegt Advocado (Qualitätsurteil „gut“). Neben einem guten Internetauftritt überzeugt das Unternehmen auch in der Angebotsanalyse, etwa in puncto Angebotsvielfalt sowie der Gesamtzahl an Rechtsberatern. Zudem stehen auch Erstkunden diverse Zahlungsmöglichkeiten zur Verfügung, darunter die kundenfreundliche Bezahlart per Rechnung oder Bankeinzug (Lastschriftverfahren).

Rang drei nimmt Deutsche-Anwaltshotline.de ein. Das Portal punktet mit vielfältigen Extras wie einer Anwalt-Suche vor Ort und einer allgemeinen Anwaltshotline sowie vergleichsweise umfangreichen Zahlungsoptionen.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete sieben Online-Rechtsberatungen, also Internet-Portale, die die Vermittlung einer anwaltlichen Beratung anboten. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website inklusive der Aspekte Transparenz und Sicherheit sowie von jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer ermittelt. Darüber hinaus erfolgten eine Angebotsanalyse, die den Umfang und die Art der Leistungen ermittelte und bewertete, sowie eine Prüfung der Zahlungsoptionen (Erhebungszeitraum: 07.-21.01.2019).

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

**Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@disq.de  
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für  
Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0  
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91  
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.