

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Rechtsschutzversicherungen 2021



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 27. Januar 2021

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 Dokumentation 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 über 2.000 geschulte Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Jochen Dietrich / ntv 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.).

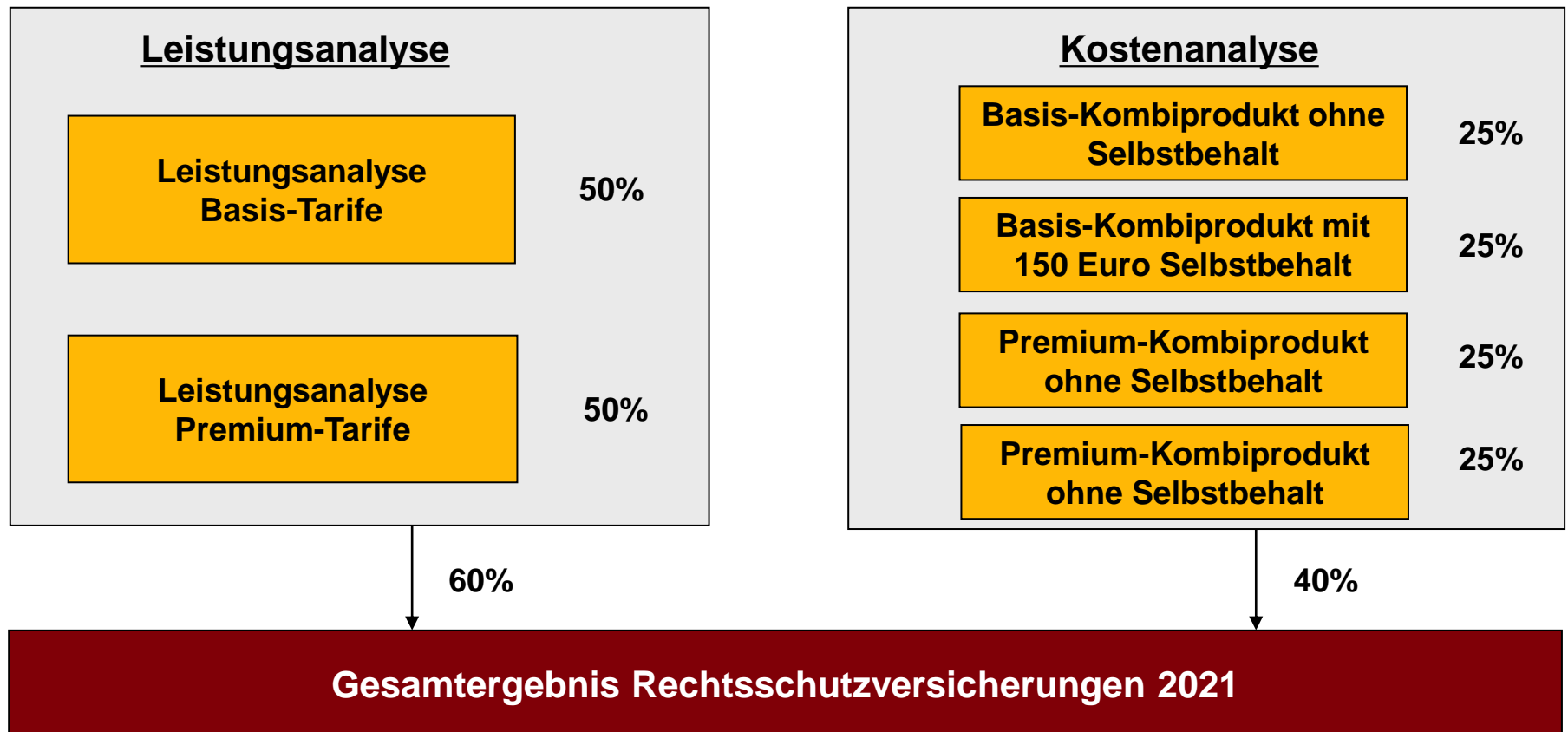
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	5
2. Fazit	7
3. Gesamtergebnis	8
4. Die besten Unternehmen	10
5. Stärken und Schwächen der Branche	12
Leistungsanalyse	13
Kostenanalyse	15
6. Ergebnisse der Unternehmen	16
Leistungsanalyse	16
Kostenanalyse	18
6. Methodik	20
Anhang	28

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	20 Rechtsschutzversicherer, davon 13 Rechtsschutzversicherer in der Einzelauswertung
Studienzeitraum	September 2020 bis Januar 2021
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruh (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Leistungen und Kosten von einem Kombinationsprodukt aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz des preisgünstigen Basis-Rechtsschutztarifs und des umfangreichsten Premium-Rechtsschutztarifs
Leistungsanalyse	Ermittlung und Bewertung der Leistungen (produktspezifische Leistungen, allgemeine Tarifmerkmale, Vertragsbedingungen und Versicherungsumfang) der Rechtsschutzversicherungen Stand der Daten: 1. Januar 2021
Kostenanalyse	Ermittlung und Bewertung der Beitragshöhen (Tarifkosten/Jahresprämien) der Rechtsschutzversicherungen Stand der Daten: 1. Januar 2021

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	Auxilia	95,4	sehr gut
2	Roland Rechtsschutz	86,9	sehr gut
3	WGV	85,0	sehr gut
4	Adam Riese	82,0	sehr gut
5	Itzehoer	81,9	sehr gut
6	Deurag	78,4	gut
7	Örag	78,4	gut
8	ARAG	78,1	gut
9	DMB Rechtsschutz	71,7	gut
10	ADAC Versicherung	71,7	gut
11	Debeka	70,3	gut
12	Allrecht	68,9	befriedigend
13	Ergo	68,1	befriedigend
-	Advocard**	-	-
-	Allianz**	-	-
-	Concordia**	-	-
-	DEVK**	-	-
-	HUK-Coburg**	-	-
-	LVM**	-	-
-	Neue Rechtsschutz**	-	-
-	R+V**	-	-
-	Württembergische**	-	-
	Branche (Mittelwert)	78,2	

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.

** Dieses Unternehmen beantwortete die offizielle Pressestellenanfrage nicht und blieb daher im Gesamtergebnis und den Teilbereichen unberücksichtigt.

3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			Leistungsanalyse		Kostenanalyse	
100%			60%		40%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Auxilia	95,4	1	96,3	1	94,1
2	Roland Rechtsschutz	86,9	3	86,6	4	87,5
3	WGV	85,0	4	81,4	3	90,4
4	Adam Riese	82,0	12	75,3	2	92,0
5	Itzehoer	81,9	5	81,1	5	83,1
6	Deurag	78,4	6	79,2	8	77,2
7	Örag	78,4	2	89,3	10	62,1
8	ARAG	78,1	8	77,5	7	78,9
9	DMB Rechtsschutz	71,7	7	78,0	9	62,3
10	ADAC Versicherung	71,7	13	66,8	6	79,2
11	Debeka	70,3	9	76,8	11	60,7
12	Allrecht	68,9	10	76,7	12	57,2
13	Ergo	68,1	11	75,7	13	56,6
-	Advocard**	-	-	-	-	-
-	Allianz**	-	-	-	-	-
-	Concordia**	-	-	-	-	-
-	DEVK**	-	-	-	-	-
-	HUK-Coburg**	-	-	-	-	-
-	LVM**	-	-	-	-	-
-	Neue Rechtsschutz**	-	-	-	-	-
-	R+V**	-	-	-	-	-
-	Württembergische**	-	-	-	-	-
	Branche (Mittelwert)	78,2		80,1		75,5

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.

** Dieses Unternehmen beantwortete die offizielle Pressestellenanfrage nicht und blieb daher im Gesamtergebnis und den Teilbereichen unberücksichtigt.

4. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
Gesamtergebnis	Auxilia	Roland Rechtsschutz	WGV
Leistungsanalyse	Auxilia	Örag	Roland Rechtsschutz
Basis-Tarife	Auxilia	Örag	Roland Rechtsschutz
Premium-Tarife	Auxilia	Örag	Itzehoer
Kostenanalyse	Auxilia	Adam Riese	WGV

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Der Bestand an Versicherungsverträgen in der Rechtsschutzversicherung betrug im Jahr 2019 22,7 Millionen Policen. Somit ist die Anzahl der abgeschlossenen Verträge seit der Jahrtausendwende um über 16 Prozent gestiegen.* Eine Rechtsschutzversicherung dient als Absicherung gegen finanzielle Risiken, z. B. Prozesskosten bei einem Gerichtsstreit.

Rechtsschutzversicherungen funktionieren in der Regel nach einem Baukastenprinzip: aus einzelnen Bausteinen kann für jeden Lebensbereich ein passender Rechtsschutz zusammengestellt werden. Die klassische Rechtsschutzversicherung umfasst die drei Bereiche Privat, Beruf und Verkehr. Neben den relevanten Bereichen, können die Interessenten auch zwischen verschiedenen Tarifmöglichkeiten, z. B. Selbstbeteiligung und Single-, Paar- oder Familientarifen, wählen. Auch der Umfang des Versicherungsschutzes kann stark variieren.

Auf Grund der vielfältigen Gestaltungsoptionen werden in der vorliegenden Studie die Kosten (Versicherungsprämien) und Leistungen von Kombinationsprodukten aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz analysiert. Dabei wird der jeweils günstigste Basis-Tarif sowie der umfangreichsten Premium-Tarif des jeweiligen Versicherers betrachtet.

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

* Vgl. GDV (2020): Bestand an Versicherungsverträgen in der Rechtsschutzversicherung in Deutschland von 1990 bis 2019, online unter: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/6599/umfrage/vertragsbestand-der-rechtsschutzversicherung-seit-1990/> (Abrufdatum: 25.09.2020).

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 2018 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 wurden jene Unternehmen aufgenommen, die eine offizielle Datenanfrage beantworteten. Dies traf auf folgende 13 Versicherer zu (in alphabetischer Reihenfolge):

- | | | |
|---------------------|--------------------|-----------------------|
| ■ ADAC Versicherung | ■ Debeka | ■ Itzehoer |
| ■ Adam Riese** | ■ Deurag | ■ Örag |
| ■ Allrecht*** | ■ DMB Rechtsschutz | ■ Roland Rechtsschutz |
| ■ ARAG | ■ Ergo | ■ WGV |
| ■ Auxilia | | |

* Vgl. BaFin (2018): Statistik der BaFin – Erstversicherungsunternehmen 2018 (Schaden- und Unfallversicherung), online unter: https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Statistik/Erstversicherer/dl_st_18_erstvu_suv_va_xls.html (Abrufdatum: 28.09.2020).

** Dieses Unternehmen ist ein gebundener Versicherungsvertreter der Württembergische Versicherung AG und wurde daher stellvertretend für die Württembergischen Versicherung betrachtet.

*** Dieses Unternehmen ist eine Marke der Deurag Versicherung AG und wurde daher zusätzlich in das Sample aufgenommen.

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 2021.

Folgende Rahmenbedingungen lagen der Untersuchung zugrunde:

- Neukunde ohne Vorversicherung
- Versicherungsbeginn: 1. Januar 2021
- 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 Basis-Kombitarifs sowie des Premium-Kombitarifs ermittelt und bewertet. Anhand von jeweils 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 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%	

7. Methodik

Untersuchungskriterien

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

* Falls ein Basis- oder Premium-Kombiprodukt nicht angeboten wurde, erfolgte im Zuge der Auswertung eine Neutralisierung.

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

A. Tarifübersicht

Basis-Tarife

Unternehmen	Versicherungsprodukt Basis ohne Selbstbeteiligung	Versicherungsprodukt Basis mit Selbstbeteiligung
ADAC Versicherung	ADAC Rechtsschutz Exklusiv	ADAC Rechtsschutz Exklusiv
Adam Riese	Adam Riese L	Adam Riese L
Allrecht	Rechtsschutz für das Privatleben (Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz)	Rechtsschutz für das Privatleben (Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz)
ARAG*	ARAG Aktiv-Rechtsschutz Basis	-
Auxilia*	-	Privat-, Berufs-, Verkehrs-RS inkl. Vorsorge-Rechtsschutz
Debeka*	-	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz (Comfort)
Deurag*	-	Privat-, Berufs und Verkehrs-Rechtsschutz SB 150 €
DMB Rechtsschutz	SECUROplus	SECUROplus
Ergo	ERGO Rechtsschutz	ERGO Rechtsschutz
Itzehoer*	-	Privat comfort - starre SB 150 €
Örag*	-	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz
Roland Rechtsschutz*	-	Top-RS Basis
WGV	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz - BASIS-Tarif	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz - BASIS-Tarif

* Der Versicherer verfügte zum Erhebungsstichtag nicht in allen Bereichen über entsprechende Kombiprodukte, was nicht negativ in das Ergebnis der Kostenanalyse einfluss.

A. Tarifübersicht Premium-Tarife

Unternehmen	Versicherungsprodukt Premium ohne Selbstbeteiligung	Versicherungsprodukt Premium mit Selbstbeteiligung
ADAC Versicherung	ADAC Rechtsschutz Premium	ADAC Rechtsschutz Premium
Adam Riese	Adam Riese XL	Adam Riese XL
Allrecht*	-	-
ARAG	ARAG Aktiv-Rechtsschutz Premium	ARAG Aktiv-Rechtsschutz Premium
Auxilia**	-	JURPRIVAT
Debeka**	-	Privat-, Berufs- und Verkehrs-RS (Comfort)
Deurag*	-	-
DMB Rechtsschutz	PRESTIGE	PRESTIGE
Ergo	ERGO Rechtsschutz Best	ERGO Rechtsschutz Best
Itzehoer**	-	Privat comfort - SB 150 €
Örag**	-	Rundum-Schutz PLUS
Roland Rechtsschutz**	-	Top-RS Premium
WGV	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz - OPTIMAL-Tarif	Privat-, Berufs- und Verkehrs-Rechtsschutz - OPTIMAL-Tarif

* Der Versicherer verfügte zum Erhebungsstichtag nicht über ein Premium-Kombiprodukt, was nicht negativ in das Ergebnis der Kostenanalyse einfluss.

** Der Versicherer verfügte zum Erhebungsstichtag nicht in allen Bereichen über entsprechende Kombiprodukte, was nicht negativ in das Ergebnis der Kostenanalyse einfluss.

D. Allgemeine Methodik

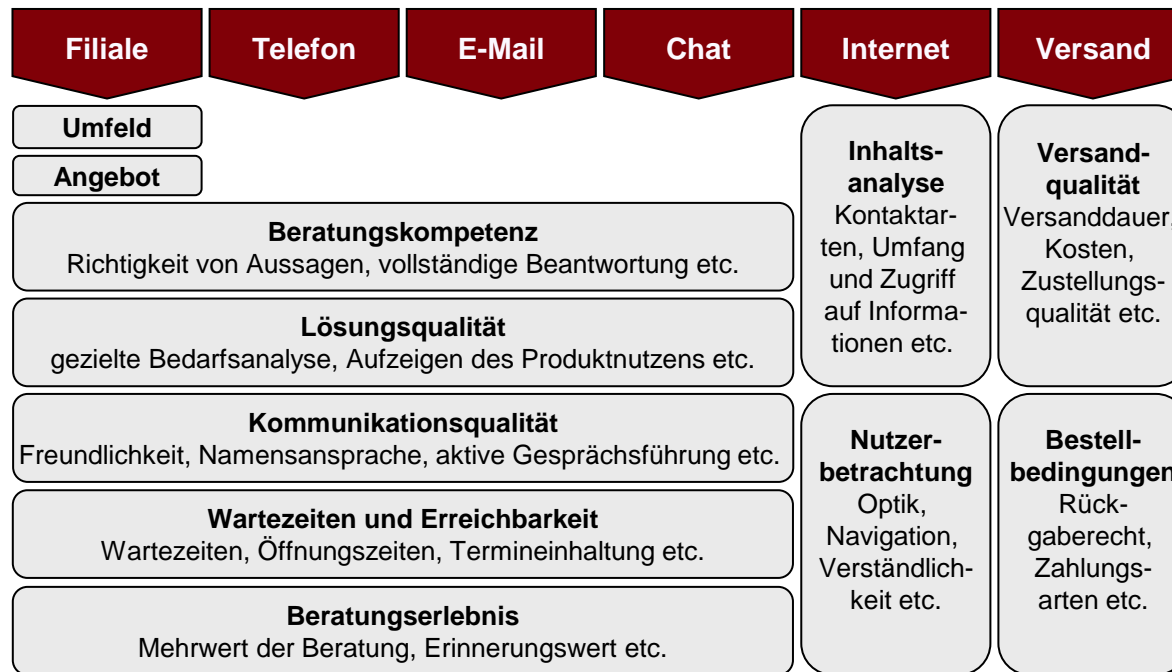
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbarere Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **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
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen 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“