

# DOKUMENTATION – Zusammenfassung

## Social-Media-Analyse: Juristische Online-Portale 2022



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“  
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv  
Hamburg, 7. Oktober 2022

# 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

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

# Inhaltsverzeichnis

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

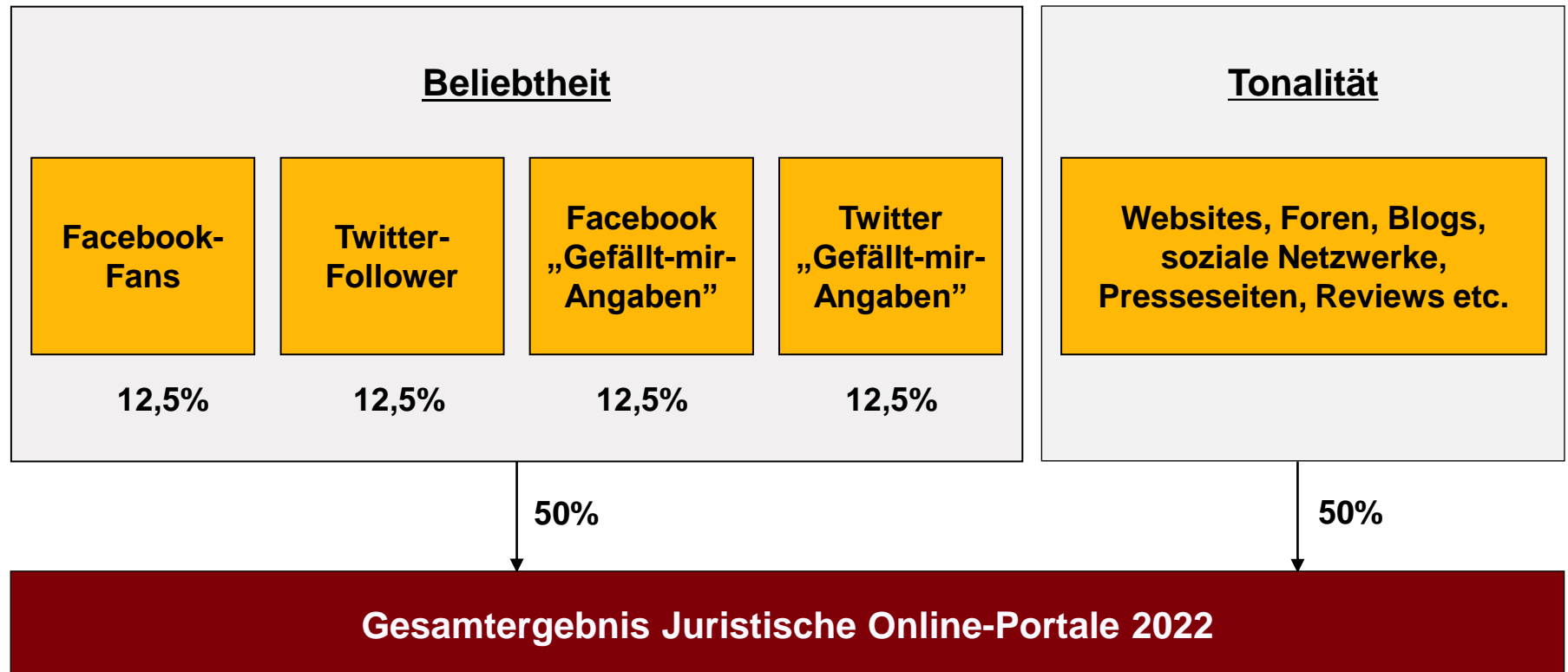
	<b>Seite</b>
<b>1. Zahlen und Fakten zur Studie</b>	<b>5</b>
<b>2. Fazit</b>	<b>7</b>
<b>3. Die besten Unternehmen</b>	<b>8</b>
<b>4. Gesamtergebnis</b>	<b>10</b>
Ergebnis Diverse Rechtsgebiete	12
Ergebnis Fluggastrecht	13
Ergebnis Mietrecht	14
Ergebnis Sozial- und Erbrecht	15
Ergebnis Verkehrs- und Vertragsrecht	16
<b>5. Stärken und Schwächen der Branche</b>	<b>17</b>
<b>6. Methodik</b>	<b>19</b>
<b>Anhang</b>	<b>23</b>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

<b>Auftraggeber</b>	Nachrichtensender ntv
<b>Analyseverfahren</b>	Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics: Berücksichtigt werden insgesamt rund 25 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken
<b>Studienumfang</b>	18 Juristische Online-Portale, für die im Untersuchungszeitraum mindestens 80 Online-Beiträge vorhanden waren
<b>Studienzeitraum</b>	Mai 2021 bis August 2022
<b>Analysezeitraum</b>	26. Mai 2021 bis 25. Mai 2022
<b>Analysebereiche</b>	Umfassende Analyse von Online-Beiträgen anhand folgender Bereiche: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Beliebtheit (Fans / Follower / „Gefällt-mir-Angaben“ in den sozialen Netzwerken)</li><li>■ Tonalität (Stimmungsbild im Internet)</li></ul>

# 1. Zahlen und Fakten zur Studie

## Bewertungskriterien und Gewichtungen



# 3. Die besten Unternehmen

	1. Platz	2. Platz	3. Platz
<b>Gesamtergebnis</b>	Advocado	Aboalarm	Airhelp
<b>Ergebnis Diverse Rechtsgebiete</b>	Advocado	Rightmart	Dipat
<b>Ergebnis Fluggastrecht</b>	Airhelp	Flightright	Fairplane
<b>Ergebnis Mietrecht</b>	Conny	Mieter Engel	Mineko
<b>Ergebnis Sozial- und Erbrecht</b>	Helpcheck	Afilio	Hartz4Widerspruch
<b>Ergebnis Verkehrs- und Vertragsrecht</b>	Aboalarm	Geblietz.de	-
<b>Beliebtheit</b>	Aboalarm, Geblietz.de	-	Advocado
<b>Tonalität</b>	Airhelp	Advocado	Dipat

# 4. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Juristische Online-Portale			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Ergebnis
1	Advocado	79,4	gut
2	Aboalarm	75,0	gut
3	Airhelp	73,2	gut
4	Geblizt.de	72,6	gut
5	Conny	67,1	befriedigend
6	Rightmart	66,8	befriedigend
7	Flightright	66,0	befriedigend
8	Dipat	63,7	befriedigend
9	123recht.de	59,3	ausreichend
10	Fairplane	58,8	ausreichend
11	Mieter Engel	57,1	ausreichend
12	Helpcheck	49,1	ausreichend
13	Afilio	47,1	ausreichend
14	Mineko	45,6	ausreichend
15	Hartz4Widerspruch	45,5	ausreichend
16	Janolaw	43,5	ausreichend
17	Myflyright	36,3	mangelhaft
18	Smartlaw.de	31,6	mangelhaft
	<b>Branche (Mittelwert)</b>	<b>57,7</b>	

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. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Juristische Online-Portale			Beliebtheit		Tonalität	
100%			50%		50%	
Rang	Unternehmen	Punkte*	Rang	Punkte*	Rang	Punkte*
1	Advocado	79,4	3	86,3	2	72,6
2	Aboalarm	75,0	1	100,0	15	50,1
3	Airhelp	73,2	8	65,0	1	81,5
4	Geblikt.de	72,6	1	100,0	17	45,1
5	Conny	67,1	5	72,5	11	61,7
6	Rightmart	66,8	6	70,0	9	63,6
7	Flightright	66,0	4	75,0	14	57,1
8	Dipat	63,7	10	56,3	3	71,1
9	123recht.de	59,3	9	58,8	13	59,8
10	Fairplane	58,8	7	68,8	16	48,8
11	Mieter Engel	57,1	12	47,5	8	66,7
12	Helpcheck	49,1	13	28,8	5	69,4
13	Afilio	47,1	14	25,0	6	69,2
14	Mineko	45,6	15	21,3	4	70,0
15	Hartz4Widerspruch	45,5	11	53,8	18	37,3
16	Janolaw	43,5	16	18,8	7	68,3
17	Myflyright	36,3	17	12,5	12	60,0
18	Smartlaw.de	31,6	18	0,0	10	63,2
Branche (Mittelwert)		57,7	53,3		62,0	

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.

# 6. Methodik

## Hintergrund der Studie

Online-Rechtsberatungen gewinnen immer mehr an Bedeutung und sind laut dem Deutschen Anwaltsverein nicht mehr wegzudenken.\* Für Popularität der juristischen Online-Portale sorgt das breite Portfolio an Leistungen in häufig nachgefragten Rechtsthemen wie Scheidung, Entschädigung für abgesagte Flüge, Schadenersatz für verlorenes Gepäck und einiges mehr. Darüber hinaus versprechen sie schnelle und unkomplizierte Hilfe, die durchschnittlich innerhalb von 24 Stunden geleistet sein soll.\*\*

Unternehmen, die die Rechtsberatung über das Internet also mit Hilfe technischer Lösungen anbieten, werden unter dem Begriff „Legal-Tech“ zusammengefasst. Es wird dabei zwischen den Vermittlungsplattformen und den so genannten on-demand Plattformen differenziert. Während die einen gesammelte Daten von individuellen Fällen an Anwälte weitergeben, die ihrerseits individuelle Lösungsvorschläge entwickeln, versuchen die anderen Rechtsstreitigkeiten systematisch und automatisiert zu lösen.\*\*\* Die vorliegende Studie soll die Positionierung der juristischen Online-Portale innerhalb der digitalen Medienlandschaft untersuchen. Welche Anbieter sind besonders beliebt in den sozialen Medien? Wer hebt sich durch eine auffallend positive mediale Berichterstattung hervor? Ziel dieser Studie war es, das juristische Online-Portal mit dem besten Ergebnis in der Social-Media-Analyse zu ermitteln.

\* Vgl. Fachanwalt.de 2022: Tipps zur Online-Rechtsberatung. Online unter: <https://www.fachanwalt.de/magazin/ueber-fachanwaelte/online-rechtsberatung#was-unter-online-rechtsberatung-zu-verstehen-ist> (Abrufdatum: 24.05.2022).

\*\* Vgl. NTV 2019: Juristische Hilfe per mausklick. Portale für Rechtsberatung im Test. Online unter: <https://www.n-tv.de/ratgeber/tests/Portale-fuer-Rechtsberatung-im-Test-article20801366.html> (Abrufdatum: 24.05.2022).

\*\*\* Vgl. Focus online 2016: Schnelle Hilfe übers Internet. Legal-Tech boomt: Die Rechtsberatung wandert ins Internet. Online unter: [https://www.focus.de/finanzen/experten/hahn/schnelle-hilfe-uebers-netz-legal-tech-boomt-die-rechtsberatung-wandert-ins-internet\\_id\\_5853603.html](https://www.focus.de/finanzen/experten/hahn/schnelle-hilfe-uebers-netz-legal-tech-boomt-die-rechtsberatung-wandert-ins-internet_id_5853603.html) (Abrufdatum: 24.05.2022).

# 6. Methodik

## Untersuchungsumfang

Im Rahmen dieser Studie wurden die bedeutendsten Online-Portale für juristischen Beistand unterschiedlichster Rechtsgebiete, sog. Legal-Tech-Anbieter, untersucht. Um die Anbieter mit der höchsten Relevanz zu identifizieren, erfolgte eine Untersuchung mittels der Social-Media-Monitoring-Software Brandwatch Analytics. Berücksichtigung in der Studie fanden Unternehmen mit mindestens 80 Web-Beiträgen im Untersuchungszeitraum.\*

In das Sample aufgenommen wurden folgende 18 Juristische Online-Portale (in alphabetischer Reihenfolge):

- |               |                     |                |
|---------------|---------------------|----------------|
| ■ 123recht.de | ■ Dipat             | ■ Janolaw      |
| ■ Aboalarm    | ■ Fairplane         | ■ Mieter Engel |
| ■ Advocado    | ■ Flightright       | ■ Mineko       |
| ■ Afilio      | ■ Geblitzt.de       | ■ Myflyright   |
| ■ Airhelp     | ■ Hartz4Widerspruch | ■ Rightmart    |
| ■ Conny       | ■ Helpcheck         | ■ Smartlaw.de  |

\* Untersuchungszeitraum: 26. Mai 2021 bis 25. Mai 2022. Unternehmenseigene Beiträge und Beiträge ohne Kundenbezug wurden ausgeschlossen

# 6. Methodik

## Vorgehensweise

- Die Analyse der Tonalität der Online-Beiträge zu den Juristischen Online-Portalen sowie die Erfassung der „Gefällt-mir-Angaben“ bei Facebook und Twitter erfolgten für den Untersuchungszeitraum vom 26. Mai 2021 bis 25. Mai 2022. Die Anzahl der Facebook-Fans sowie der Twitter-Follower wurde am 1. Juli 2022 erhoben.
- Zur Bewertung der Beliebtheit der Anbieter war relevant, wie viele Facebook-Fans und Twitter-Follower die unternehmenseigenen Kanäle zum Stichtag vorweisen konnten. Darüber hinaus wurde die Anzahl der „Gefällt-mir-Angaben“ bei Facebook und Twitter im Untersuchungszeitraum ausgewertet.
- Bei der Analyse der Tonalität lag der Fokus auf Web-Beiträgen, die für Kunden relevante Themen behandelten. Hierfür erfolgte eine Einschränkung der Grundgesamtheit aller Beiträge mittels einer Schlagwortsuche nach vorab festgelegten Begriffen (z. B. Service, Kunde, Recht, Vertrag). Die identifizierte Datenmenge wurde anschließend hinsichtlich des Stimmungsbilds ausgewertet. Dabei fand eine Einteilung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ statt. Die Bewertung der Unternehmen errechnete sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- Für die Studie wurde Brandwatch Analytics, einer der renommiertesten Anbieter von Social-Media-Monitoring-Software in Europa, eingesetzt.

# 6. Methodik

## Untersuchungskriterien

<b>Social-Media-Analyse</b>		<b>100,0%</b>
<b>Beliebtheit</b>		<b>50,0%</b>
Facebook-Fans	12,5%	
Twitter-Follower	12,5%	
Facebook „Gefällt-mir-Angaben“	12,5%	
Twitter „Gefällt-mir-Angaben“	12,5%	
<b>Tonalität</b> (Websites, Foren, Blogs, soziale Netzwerke, Reviews, Presseseiten etc.)		<b>50,0%</b>

	<b>Seite</b>
<b>A. Internet-Beiträge</b>	<b>24</b>
Positiv	24
Negativ	25
<b>B. Allgemeine Methodik</b>	<b>26</b>
<b>C. Klimaneutralität</b>	<b>27</b>

# B. Allgemeine Methodik

## Social-Media-Analyse

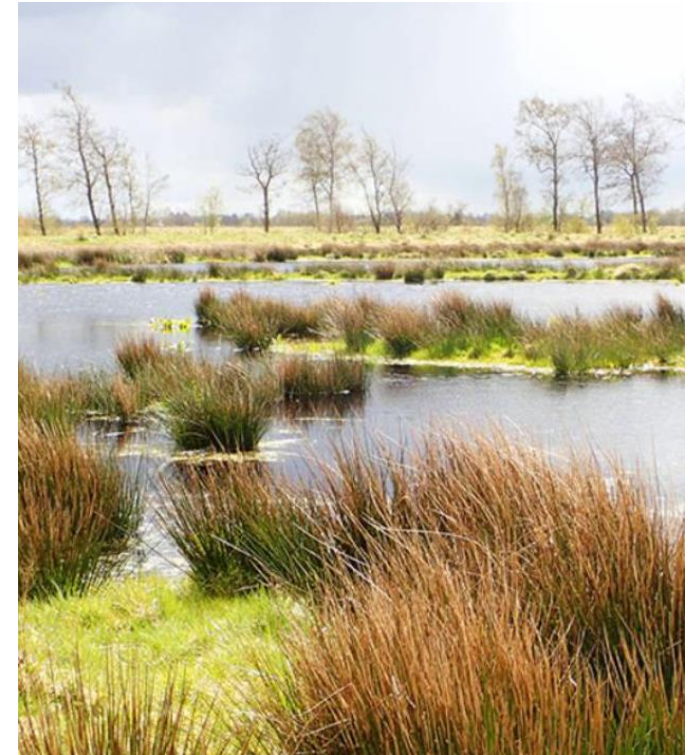
- **Ziel:** Analyse der Positionierung von Unternehmen im Internet.
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kunden relevanten Beiträge in der Medienberichterstattung (schlagwortbasierte Einschränkung der Grundgesamtheit) sowie ausgewählter Leistungskennzahlen (z. B. Anzahl der Twitter-Follower, Anzahl der „Gefällt-mir-Angaben“ bei Facebook, App-Bewertungen).
- **Verfahren:** Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics. Berücksichtigt werden insgesamt rund 25 Millionen Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten sowie Beiträge in sozialen Netzwerken.
- **Umfang:** Der Umfang einer Social-Media-Analyse richtet sich nach dem Untersuchungsziel und der Branche. Unternehmen, die mindestens 100 bzw. 80 Beiträge in der digitalen Berichterstattung im Untersuchungszeitraum aufweisen, werden ausgewertet.
- **Stimmungsbild:** Einordnung der Beiträge in positiv, neutral oder negativ. Die Bewertung der Unternehmen errechnet sich aus dem Verhältnis der positiven und negativen Beiträge.
- **Qualitätskontrolle:** Sorgfältige Kontrolle und Optimierung der schlagwortbasierten Suchanfragen zur Sammlung der Grundgesamtheit der digitalen Beiträge, eine ausreichende Zahl an Beiträgen sowie eine manuelle Nachkontrolle der reichweitenstärksten Beiträge hinsichtlich des zugeordneten Stimmungsbilds stellen die Qualität der Ergebnisse sicher.

# C. Klimaneutralität

## Auszeichnung durch myclimate



- Jährliche Berechnung des CO<sub>2</sub>-Fußabdrucks des DISQ durch Umweltexperten von myclimate
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung weiterer CO<sub>2</sub>-Reduktionsmaßnahmen
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO<sub>2</sub>-Emissionen in einem Projekt zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein
- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Mehr dazu online unter: [disq.de/klima](https://disq.de/klima)



Aktuelles Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein