

## PRESSEMITTEILUNG

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

#### **Positives Stimmungsbild in sozialen Netzen, aber Beliebtheit oft wenig ausgeprägt – Advocado auf Platz eins**

**Hamburg, 07.10.2022** – Der Vermieter stellt sich als Halsabschneider heraus? Sie haben Probleme mit Behörden oder sind in eine Abofalle getappt? Es gibt zahlreiche Situationen, in denen juristischer Beistand sinnvoll oder sogar notwendig ist. Wer nicht gleich einen Anwalt vor Ort konsultieren möchte, kann auch im Internet Hilfe und Unterstützung suchen, etwa auf juristischen Online-Portalen, sogenannten Legal Techs. Welche Portale in den sozialen Medien beliebt sind, zeigt die Analyse des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Das DISQ hat im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 18 Anbieter untersucht (*Veröffentlichungshinweis: [www.ntv.de/tests](http://www.ntv.de/tests)*).

Die juristischen Online-Portale erreichen im Gesamtergebnis ein ausreichendes Resultat. Neben dem Erstplatzierten erzielen noch drei weitere Anbieter ein gutes Ergebnis. Dagegen schneidet über die Hälfte der Portale, zehn der 18 Anbieter, schlechter als „befriedigend“ ab.

#### **Große Unterschiede bei Beliebtheitswerten**

Sowohl für Facebook als auch für Twitter gilt: Die Beliebtheitswerte gehen bei den juristischen Online-Portalen deutlich auseinander. Sichtbar wird dies zum Beispiel anhand der Facebook-Anhänger: Während ein Portal mehr als 889.000 Fans aufweisen kann, verzeichnen hier vier Portale weniger als 1.000 Anhänger und zwei Anbieter sind gar nicht erst bei Facebook präsent. Bei Twitter verfügen gleich vier Legal Techs über keinen oder nur einen englischsprachigen Account; drei weitere Portale haben hier weniger als 100 Follower. Und: Neun der 14 Online-Portale mit deutschem Twitter-Kanal haben innerhalb eines Jahres keinen einzigen Zustimmungsklick erhalten.

#### **Stimmungsbild meist positiv**

Bei 15 der 18 untersuchten Online-Portale überwiegen im einjährigen Untersuchungszeitraum die Beiträge mit positiver Tonalität – nicht selten allerdings nur knapp. Drei der Anbieter erzielen ein negatives Ergebnis – hier überwiegen also die negativen Beiträge.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Das Stimmungsbild im Internet sowie die Social-Media-Beliebtheitswerte geben Interessierten einen ersten Eindruck von den juristischen Online-Portalen. Die Qualität der Dienstleistung oder Beratung lässt sich dadurch noch nicht ableiten, aber es kann die Entscheidungsfindung erleichtern.“

#### **Ranking der juristischen Online-Portale**

Advocado geht mit einem guten Resultat als Testsieger aus der Studie hervor. Das auf diversen Rechtsgebieten tätige Portal punktet mit einer hohen Anzahl an Facebook-Fans und Twitter-Followern. Auf Facebook verzeichnet der Anbieter im Untersuchungszeitraum vergleichsweise viele „Gefällt-mir“-Klicks. Im Bereich Tonalität erreicht Advocado den zweitbesten Wert – die positiven Beiträge in den sozialen Medien überwogen somit deutlich die negativen.

Den zweiten Rang belegt Aboalarm, ebenfalls mit einem guten Ergebnis. Hinsichtlich der Beliebtheit schneidet das auf Vertragsrecht spezialisierte

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:  
Brigitte Zypries (Vorsitz),  
Jochen Dietrich, Marianne Voigt  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Portal mit am besten ab: Sowohl bei der Zahl der Facebook-Fans und Twitter-Follower als auch der „Gefällt-mir“-Angaben auf diesen beiden Social-Media-Kanälen erreicht Aboalarm die Maximalpunktzahl.

Auf Rang drei folgt Airhelp (Gesamtergebnis: „gut“). Der Fluggastrecht-Spezialist vereint ausgesprochen viele positive Beiträge auf Facebook, Twitter, Foren, Blogs und weiteren Websites auf sich; demgegenüber stehen relativ wenige negative Meldungen und Kritik, was für das im Vergleich beste Ergebnis im Bereich Tonalität sorgt. Zudem verfügt der Facebook-Auftritt über die im Vergleich größte Anzahl an Fans.

Geblitzt.de auf Rang vier erzielt ebenfalls noch ein gutes Resultat; der Anbieter punktet vor allem im Bereich Beliebtheit in den sozialen Netzwerken. Der fünfte Platz geht an das Online-Portal Conny, das in der Kategorie Mietrecht die führende Position einnimmt.

Weitere Legal Tech-Anbieter in der Analyse (alphabetisch): 123recht.de, Afilio, Dipat, Fairplane, Flightright, Hartz4Widerspruch, Helpcheck, Janolaw, Mieter Engel, Mineko, Myflyright, Rightmart und Smartlaw.de.

### **Fakten zur Social-Media-Analyse**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 18 juristische Online-Portale verschiedener Rechtsgebiete. Im Mittelpunkt der Analyse, die sich über einen Zeitraum von einem Jahr (26. Mai 2021 bis 25. Mai 2022) erstreckte, standen die Bereiche Beliebtheit in den sozialen Netzwerken sowie das Stimmungsbild im Internet gegenüber den Unternehmen. Zum Einsatz kam ein Social-Media-Monitoring mithilfe von Brandwatch Analytics. Ausgewertet wurden Beiträge in sozialen Netzwerken, Websites, Foren, Blogs, Reviews und Presseseiten. In der Einzelauswertung wurden Legal-Tech-Anbieter berücksichtigt, für die im Untersuchungszeitraum mindestens 80 Beiträge in den verschiedenen Online-Quellen zu verzeichnen waren.

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

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20  
E-Mail: m.schechtel@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  
www.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. Über 2.000 geschulte Testerinnen und 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.