

DOKUMENTATION – Zusammenfassung

Test: Rechtsschutzversicherungen 2025



„Mehr Transparenz – mehr Kundennähe“
Im Auftrag des Nachrichtensenders ntv
Hamburg, 11. Februar 2025

UNTERNEHMEN KONTAKT

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

DEUTSCHES INSTITUT
FÜR SERVICE-QUALITÄT



Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: 040 27 88 91 48 22
Fax: 040 27 88 91 48 91
l.naroska@disq.de
www.disq.de

Lucia Naroska
Leiterin Marktforschung

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 Mystery-Shopping-Studien, Tests und Kundenbefragungen auf Basis standardisierter, objektiver und aktueller Marktforschungsmethodik
Mitarbeiter	Expertenteam aus Ökonomen, Soziologen und Psychologen sowie über 2.000 geschulte Testerinnen und Tester in ganz Deutschland
Beirat	Vorsitz: Brigitte Zypries / Bundesministerin a. D. (Wirtschaft und Justiz) Prof. Dr. Michel Clement / Institut für Marketing der Universität Hamburg Jochen Dietrich / Journalist, Experte ntv Wirtschaftsmagazine Judith Klose / Vice President Media & Marketing bei Civey
Nachhaltigkeit	Freiwilliger Beitrag für Klima und Natur, MoorFutures-Klimaschutzprojekte

Der Beirat unterstützt die unabhängige Arbeit und die strategische Weiterentwicklung des DISQ.



Brigitte Zypries
Beiratsvorsitzende
Ex-Bundesministerin
für Wirtschaft und
Energie, davor lang-
jährige Bundesjustiz-
ministerin



Prof. Dr. Michel Clement
Inhaber des Lehrstuhls für
Marketing & Medien am
Institut für Marketing der
Universität Hamburg



Jochen Dietrich
Journalist und Experte
für die Wirtschaftsmagazine
des Nachrichtensenders ntv



Judith Klose
Vice President Media &
Marketing beim digitalen
Markt- und Meinungsforschungsunternehmen Civey

Inhaltsverzeichnis

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

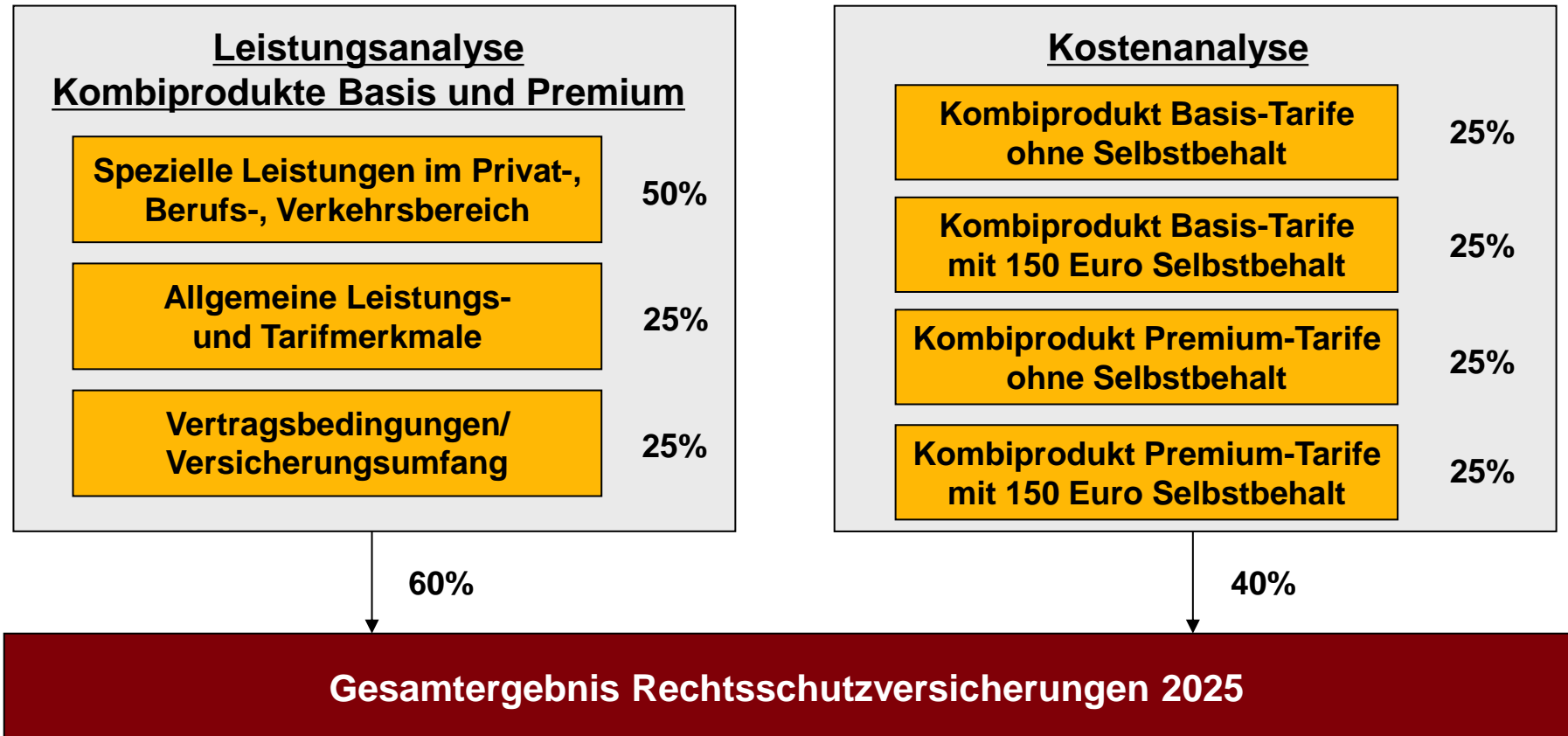
	Seite
1. Zahlen und Fakten zur Studie	6
2. Fazit	8
3. Gesamtergebnis	9
4. Die besten Unternehmen	11
5. Stärken und Schwächen der Branche	13
Leistungsanalyse	14
Kostenanalyse	16
6. Ergebnisse der Unternehmen	17
Leistungsanalyse	17
Kostenanalyse	19
7. Methodik	21
Anhang	29

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Auftraggeber	Nachrichtensender ntv
Studienumfang	25 Rechtsschutzversicherer, davon 12 Unternehmen in der Einzelauswertung, die die offizielle Unternehmensanfrage beantworteten
Studienzeitraum	Oktober 2024 bis Januar 2025
Studienkonzept	Erstellung in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Thomas Liebetruth (OTH Regensburg)
Analysebereiche	Leistungen, Kosten Kombinationsprodukte aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz (günstige Basis- und leistungsstarke Premium-Rechtsschutztarife)
Leistungsanalyse	Ermittlung und Bewertung der Leistungen (produktspezifische Leistungen, allgemeine Tarifmerkmale, Vertragsbedingungen und Versicherungsumfang) von Basis- und Premium-Produkten (Stand der Daten: 1. Januar 2025)
Kostenanalyse	Ermittlung und Bewertung der Beitragshöhen (Tarifkosten/Jahresprämien) der Basis- und Premium-Produkte (Stand der Daten: 1. Januar 2025)

1. Zahlen und Fakten zur Studie

Bewertungskriterien und Gewichtungen



3. Gesamtergebnis

Gesamtergebnis Rechtsschutzversicherungen			
Rang	Unternehmen	Punkte*	Qualitätsurteil
1	KS/Auxilia	97,1	sehr gut
2	WGV	89,5	sehr gut
3	Itzehoer	87,8	sehr gut
4	DEVK	82,2	sehr gut
5	Roland Rechtsschutz	81,0	sehr gut
6	Allrecht	79,3	gut
7	Deurag	77,7	gut
8	ARAG	77,5	gut
9	DMB Rechtsschutz	77,5	gut
10	BGV Badische Versicherungen	76,6	gut
11	Örag	75,4	gut
12	Debeka	73,9	gut
	Branche (Mittelwert)	81,3	

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	KS/Auxilia	97,1	1	95,8	1	99,2
2	WGV	89,5	7	84,7	2	96,8
3	Itzehoer	87,8	4	90,9	4	83,3
4	DEVK	82,2	3	91,2	11	68,8
5	Roland Rechtsschutz	81,0	5	86,9	7	72,2
6	Allrecht	79,3	6	85,4	9	70,1
7	Deurag	77,7	8	82,4	8	70,7
8	ARAG	77,5	9	78,5	6	76,1
9	DMB Rechtsschutz	77,5	12	70,5	3	88,0
10	BGV Badische Versicherungen	76,6	11	74,8	5	79,2
11	Örag	75,4	2	93,4	12	48,5
12	Debeka	73,9	10	77,0	10	69,3
	Branche (Mittelwert)	81,3		84,3		76,9

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	KS/Auxilia	WGV	Itzehoer
Leistungsanalyse	KS/Auxilia	Örag	DEVK
Basis-Tarife	KS/Auxilia	Örag	DEVK
Premium-Tarife	KS/Auxilia	Örag	Itzehoer
Kostenanalyse	KS/Auxilia	WGV	DMB Rechtsschutz

7. Methodik

Hintergrund der Studie

Die Rechtsschutzversicherung gehört in Deutschland (neben der Hausrat- und privaten Haftpflichtversicherung) zu den häufigsten Versicherungen, die freiwillig abgeschlossen werden. Statistisch gesehen hat fast die Hälfte der Haushalte in Deutschland eine Rechtsschutzversicherung.*

Eine Absicherung der finanziellen Risiken bietet eine Rechtsschutzversicherung. Bei der Wahl der richtigen Versicherungspolice gilt es aus Verbrauchersicht einiges zu beachten: Nicht immer sind alle benötigten Leistungen im Vertrag enthalten und werden alle Kosten übernommen – der Umfang des Versicherungsschutzes kann stark variieren. Dabei können Versicherungen separat für einzelne Lebensbereiche abgeschlossen werden, wie eine Privat-, Berufs- oder Verkehrsrechtsschutzversicherung, die sich im Bausteinprinzip ergänzen lassen. Neben den relevanten Bereichen kann auch zwischen verschiedenen Tarifmöglichkeiten, zum Beispiel mit/ohne Selbstbeteiligung und Single-, Paar- oder Familientarifen, gewählt werden.

In der vorliegenden Studie werden die Kosten (Versicherungsprämien) und Leistungen von Kombinationsprodukten aus Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz analysiert. Dabei wird der jeweils günstigste Basis-Tarif sowie der umfangreichste Premium-Tarif des jeweiligen Versicherers betrachtet. Ziel der Studie ist es, den Versicherer zu identifizieren, dessen Rechtsschutzprodukte das beste Preis-Leistungs-Verhältnis aufweisen.

* Verbrauchs- und Medienanalyse (2023): VuMA Touchpoints 2023, online unter: https://rms.de/RMS_Deutschland/Downloads/Weitere/VuMA_Berichtsband_2023.pdf (zuletzt abgerufen am 04.12.2024)

7. Methodik

Untersuchungsumfang

In dieser Studie wurden große, überregional tätige Versicherer untersucht, welche Produkte aus kombiniertem Privat-, Berufs- und Verkehrsrechtsschutz für Privatpersonen anbieten. Die Auswahl erfolgte auf Basis der Zahlen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) zu den größten Versicherern im Bereich der Schaden- und Unfallversicherung, gemessen an der Höhe verdienter Bruttobeiträge im Jahr 2022.*

Die Untersuchung umfasste folgende Anbieter** (in alphabetischer Reihenfolge):

- Allrecht
- ARAG
- BGV Badische Versicherungen
- Debeka
- Deurag
- DEVK
- DMB Rechtsschutz
- Itzehoer
- KS/Auxilia
- Örag
- Roland Rechtsschutz
- WGV

* Vgl. BaFin (2022): Statistik der BaFin – Erstversicherungsunternehmen 2022 (Schaden- und Unfallversicherung), online unter: https://www.bafin.de/DE/PublikationenDaten/Statistiken/Erstversicherung/erstversicherung_artikel.html (zuletzt abgerufen am: 26.09.2024).

** Folgende Versicherer waren für die Untersuchung vorgesehen, konnten aber in der Einzelanalyse nicht berücksichtigt werden, da sie keine Daten zur Verfügung stellten: ADAC Versicherung, Adam Riese, Advocard, Allianz, Concordia, Ergo, HUK-Coburg, LVM, Mecklenburgische, NRV Neue Rechtsschutz, R+V, VGH und Württembergische.

7. Methodik

Vorgehensweise

Untersuchungsgegenstand waren die Basis-Tarife 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 2025).

Folgende Rahmenbedingungen lagen der Untersuchung zugrunde:

- Neukunde ohne Vorversicherung
- Versicherungsbeginn: 1. Januar 2025
- Vertragslaufzeit: 1 Jahr
- Zahlung: jährlich (Lastschriftverfahren)
- Antragsteller: 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)

7. Methodik

Vorgehensweise

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.

Im Rahmen der Kostenanalyse wurden die jährlichen Versicherungsprämien (Kosten) für den jeweils günstigsten Basis-Kombitarif sowie den Premium-Kombitarif ermittelt und bewertet. Anhand von je drei unterschiedlichen Kundenprofilen wurden die fälligen Versicherungsprämien für Tarife ohne sowie 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 im Familien- und Erbrecht	5,0%	
Opferrechtsschutz	5,0%	
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 im Bereich privater Internetnutzung	4,0%	
Erweiterter Rechtsschutz bei Streit im privaten Bereich	2,0%	
Rechtsschutz bei Kündigung/angedrohter Kündigung	5,0%	
Rechtsschutz bei Aufhebungsverträgen	5,0%	
Verwaltungsrechtsschutz bei Verstoß gegen Halte- und Parkvorschriften	5,0%	
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 prämienneutraler 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-Tarif ohne Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Basis-Tarif mit 150 Euro Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Premium-Kombiprodukt		50,0%
Premium-Tarif ohne Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	
Premium-Tarif mit 150 Euro Selbstbehalt (Profile: Single, Paar, Familie)	25,0%	

	Seite
A. Produktübersicht	30
Basis-Tarife	30
Premium-Tarife	31
B. Leistungsanalyse	32
C. Kostenanalyse	35
Basis-Tarife ohne Selbstbehalt	35
Basis-Tarife mit 150 Euro Selbstbehalt	36
Premium-Tarife ohne Selbstbehalt	37
Premium-Tarife mit 150 Euro Selbstbehalt	38
D. Allgemeine Methodik (Servicetests)	39
E. Nachhaltigkeit	41

D. Allgemeine Methodik

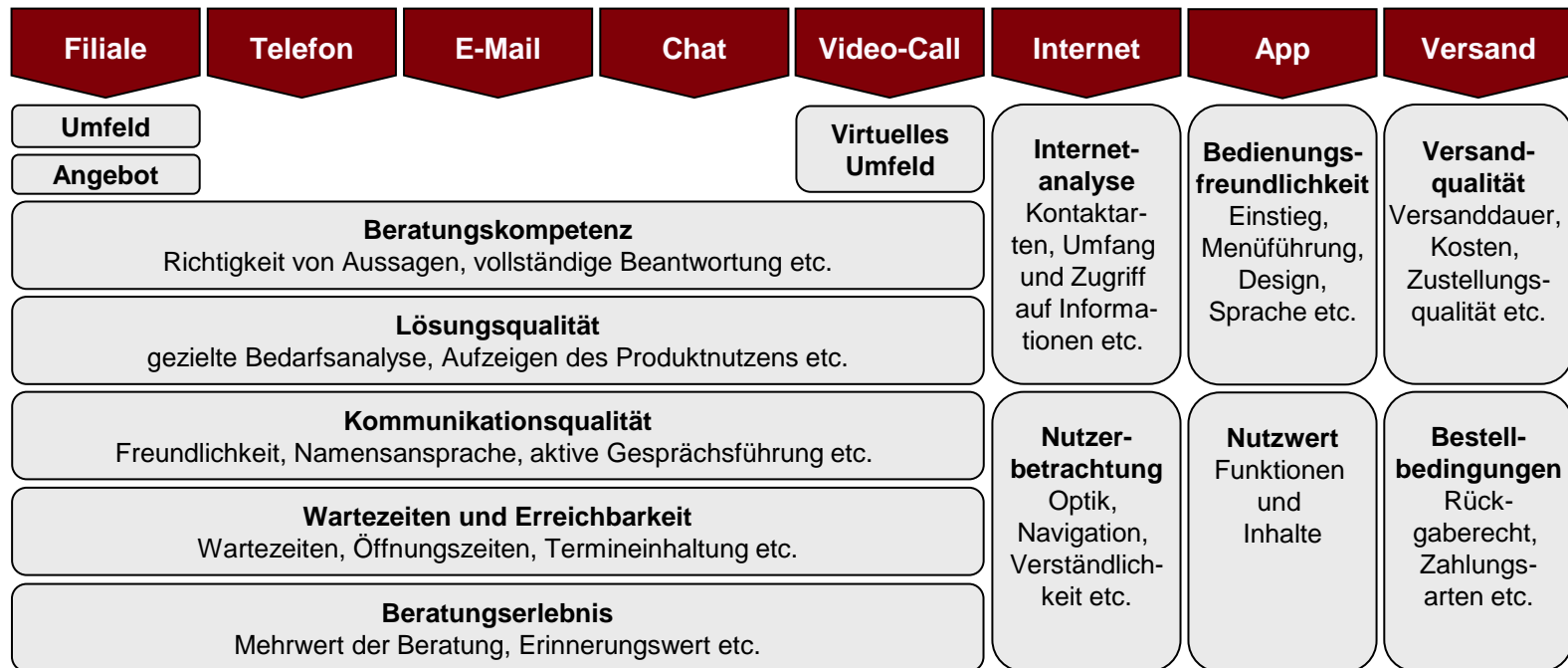
Service-tests

- **Ziel:** Analyse des Services und der Leistungen von Unternehmen aus Verbrauchersicht
- **Basis:** Standardisierte, objektiv nachprüfbare Messverfahren der SERVQUAL/SERVPERF-Methodik, Erweiterung des Modells um Erkenntnisse aus der Verhaltensökonomie
- **Analyse:** Mehrdimensionaler Ansatz; Berücksichtigung der für Kundinnen und Kunden relevanten Kontaktkanäle (Filiale vor Ort, Telefon, E-Mail und Kontaktformular, Online-Chat, App, Video-Call, Internetpräsenz der Unternehmen, Versand)
- **Verfahren:** Datenerhebung mithilfe von Mystery-Tests (= aktive, verdeckte Beobachtung durch geschulte Testerinnen und Tester, die als Kunden auftreten und nach einem festgelegten und standardisierten Kriterienkatalog vorgehen)
- **Mystery-Aktivitäten:** Testkäufe, Testberatungen, Testanrufe, Test-E-Mails, Test-Chats, Test-Video-Calls, Test-App-Analysen auf Basis streng definierter, branchenübergreifender Vorgaben hinsichtlich Fragebögen, Rollenspiele und Kundenprofile
- **Online-Service:** Qualitätsmessung anhand quantitativer Internetanalysen durch Expertenteam sowie Nutzerbetrachtungen durch geschulte Testerinnen und Tester

D. Allgemeine Methodik

Service-tests

Die Abbildung zeigt die Hauptkriterien der Servicetests mit wesentlichen Unterkriterien:

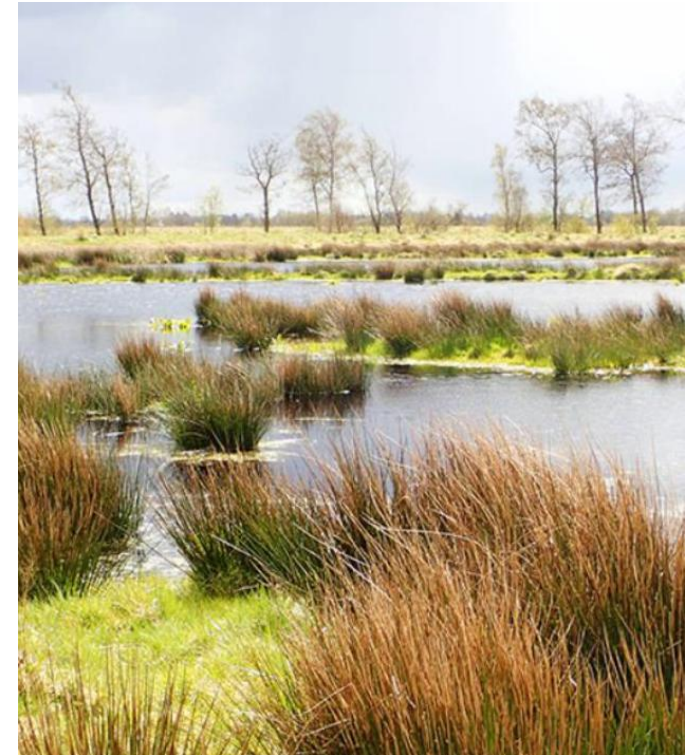


- Bewertungen basieren auf standardisierter Likert-Skala mit fünf Ausprägungen
- Einheitliche Überführung ermittelter Daten in ein Punktesystem (0 bis 100 Punkte)
- Einordnung der Werte in Qualitätssurteilsschema von „sehr gut“ bis „mangelhaft“

C. Nachhaltigkeit

Unser Beitrag zum globalen Klimaschutz

- Nachhaltigkeit als Teil der Unternehmenskultur
- Seit 2020 kontinuierliches Umwelt-Engagement durch Beteiligung an Klimaschutzprojekten
- Regelmäßige Prüfung und Umsetzung von Maßnahmen zur CO₂-Reduzierung beim DISQ
- Jährliche Ermittlung des CO₂-Fußabdrucks des DISQ mit unabhängigem myclimate-Rechner
- Kompensation aller aktuell unvermeidbaren CO₂-Emissionen in Klimaschutzprojekte, etwa zur Renaturierung des Königsmoores in Schleswig-Holstein (CO₂-Zertifikate von MoorFutures)
- Mehr dazu online unter: disq.de/klima



Projekt: Wiedervernässung von Hochmoorgrünland im Königsmoor in Schleswig-Holstein

Fotoquelle: myclimate