



RECHT PRAKTISCH: Online-Rechtsberatung ist oft ein Teil der Versicherungsleistungen

STUDIE

Recht haben, Recht bekommen

In Rechtsstreitigkeiten verwickelt zu werden, kann nicht nur anstrengend, sondern auch teuer werden. Welche **Rechtsschutzversicherer** den fairsten Beistand leisten, zeigt die aktuelle Studie

von THORSTEN JACOBS

Wer bei Nachbarschaftsstreitigkeiten, Stress mit dem Arbeitgeber oder Konflikten im Straßenverkehr seinem Kontrahenten selbstbewusst entgegen-schmettern möchte: „Sie hören von meinem Anwalt!“, sollte besser eine gute Rechtsschutzversicherung haben. Die übernimmt im Streitfall die Gebühren für den Rechtsanwalt und das Gericht sowie gegebenenfalls auch die Kosten für einen Sachverständigen oder ein Mediationsverfahren – bis zu einer zuvor vereinbarten Summe jedenfalls. Derart gewappnet stehen die Chancen gut, am Gartenzaun, im Büro oder auf der Straße nicht nur Recht zu haben, sondern auch tatsächlich Recht zu bekommen.

Im Streitfall gut vertreten. Allzu streitlustig sollten sich jedoch auch Versicherte nicht unbedingt geben, denn abgesehen von den möglichen Folgen für das Privatleben hat auch eine Rechtsschutzversicherung ihre Einschränkungen. Zum

einen darf ein Rechtsstreit, dessen Kosten von der Versicherung abgedeckt werden sollen, zum Zeitpunkt des Vertragsbeginns noch nicht bestehen. Aus diesem Grund gibt es bei den meisten Policen eine Wartezeit von drei, manchmal sechs Monaten ab Vertragsabschluss, bevor der Versicherer einspringt. Wegen eines bereits schwelenden Streits noch schnell eine Rechtsschutzversicherung abzuschließen, bevor alles eskaliert, ist deshalb keine gute Idee.

Zum anderen wird in einer Rechtsschutzversicherung nicht automatisch jeder einzelne Lebensbereich vom Privat- bis zum Arbeitsrecht und vom Verkehrsrecht bis zum Mieterschutz abgedeckt. Üblich ist es stattdessen, den individuellen Versicherungsschutz aus einzelnen Bausteinen zusammenzusetzen. Jeder zukünftige Kunde sollte deshalb genau abwägen, wo seine individuellen Risiken liegen und wo eine gewisse Wahrscheinlichkeit für einen Bedarf an

AUSWERTUNG 2026

Auszeichnungen für die beste Gesamtleistung



Zum inzwischen zwölften Mal sind die Rechtsschutzversicherer in diesem Jahr zur Prüfung angetreten. Zehn von ihnen haben sich dabei mit ihren starken Leistungen in den unterschiedlichen

Fairness-Disziplinen als insgesamt „Sehr Gut“ bewährt. Aufgestiegen in die Spitzengruppe ist in diesem Jahr ROLAND Rechtsschutz. Neuzugänge bei den „Guten“ sind ERGO, R+V und ZURICH. Letzterer hat eine Stufe nach oben erklommen und ist dem Ranking als Neueinsteiger beigetreten. Insgesamt gelten neun Anbieter als „Gut“.

Faire Rechtsschutzversicherer

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	Concordia
Gut	Debeka
Gut	DEURAG
Gut	ERGO
Gut	R+V
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

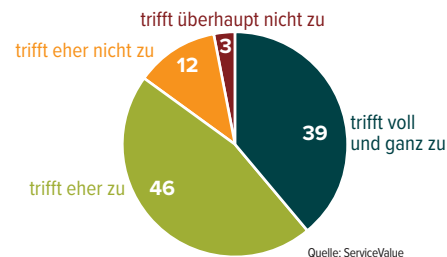
alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Klare Konditionen

Für die Transparenz der Produkte und Leistungen der Versicherer gab es Lob: Aus Sicht von 85 Prozent der Studienteilnehmer kommunizierten die Rechtsschutzversicherer die Leistungen und Produkte, die sie anbieten, offen und eindeutig.

Transparenz der Produkte und Leistungen

„Ich weiß genau, welche Produkte und Leistungen ich bei meinem Rechtsschutzversicherer bekomme.“
In Prozent der Befragten



Langzeitsieger

Die Fairsten seit Beginn der Studienreihe

ADAC Versicherungen, ADVOCARD, Allianz, DEVK, HUK-COBURG und LVM Versicherung – sie alle sind seit Beginn der

Studienreihe vor zwölf Jahren durchgängig im Ranking vertreten und waren dabei jeweils überwiegend mit der Bestnote ausgezeichnet. Mindestanforderung für die Langzeitsieger sind fünf Jahre in Folge im Ranking mit dreimaliger Benotung als „Sehr Gut“.



Langzeitsieger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	Concordia
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Rechtsvertretung vorliegt. Erst wenn das erörtert ist, geht es auf die Suche nach einem passenden Versicherer.

Versicherer im Fairness-Test. Welche Anbieter von Rechtsschutzversicherungen aus Kundensicht besonders fair sind, hat das Kölner Marktforschungs- und Analyseunternehmen ServiceValue im Auftrag von FOCUS MONEY ermittelt. In einer großen Kundenbefragung haben die Experten mehr als 2400 Kunden zu ihren Erfahrungen befragt. Insgesamt 27 Rechtsschutzversicherer kamen dabei in jeweils fünf Fairness-Kategorien auf den Prüfstand: Kundenberatung, Kundenservice, Kundenkommunikation, Tarifleistung und Preis-Leistungs-Verhältnis. Besonders gute Noten stellten die Befragten ihren Versicherern im Detail für die einfache Erreichbarkeit ihrer Mitarbeiter aus, aber auch die Transparenz der Produkte und Leistungen sowie das Preis-Leistungs-Verhältnis erhielten günstige Urteile von jeweils 85 Prozent der Studienteilnehmer. Die aus Kundensicht fairsten Rechtsschutzversicherer in den einzelnen Kategorien sowie auch in der Zusammenschau sind in den Rankings auf dieser und den folgenden Seiten aufgeführt.



So wurden die Rankings ermittelt

Das Kölner Analysehaus Service-Value hat im Auftrag von FOCUS MONEY die Fairness von 27 Rechtsschutzversicherern untersucht. Dazu gaben 2409 Versicherte 2830 Urteile zu 29 Service- und Leistungsmerkmalen ab.

Für jedes dieser Items wurde über eine vierstufige Bewertungsskala ein Indexwert zwischen 0 und 100 errechnet. Die Leistungsprofile sind für jedes Unternehmen im Vergleich zum Gesamtmarkt dargestellt (s. u.

für LVM Versicherung). Werte links vom Gesamtmarkt belegen ein überdurchschnittlich gutes Kundenurteil. Alle Items waren jeweils einer von fünf Fairness-Kategorien zugeordnet. Die Kategoriennoten basieren auf dem Durchschnitt der jeweiligen Indexwerte; das Urteil „Fairster Rechtsschutzversicherer“ zu gleichen Teilen auf den fünf Kategorienwerten.

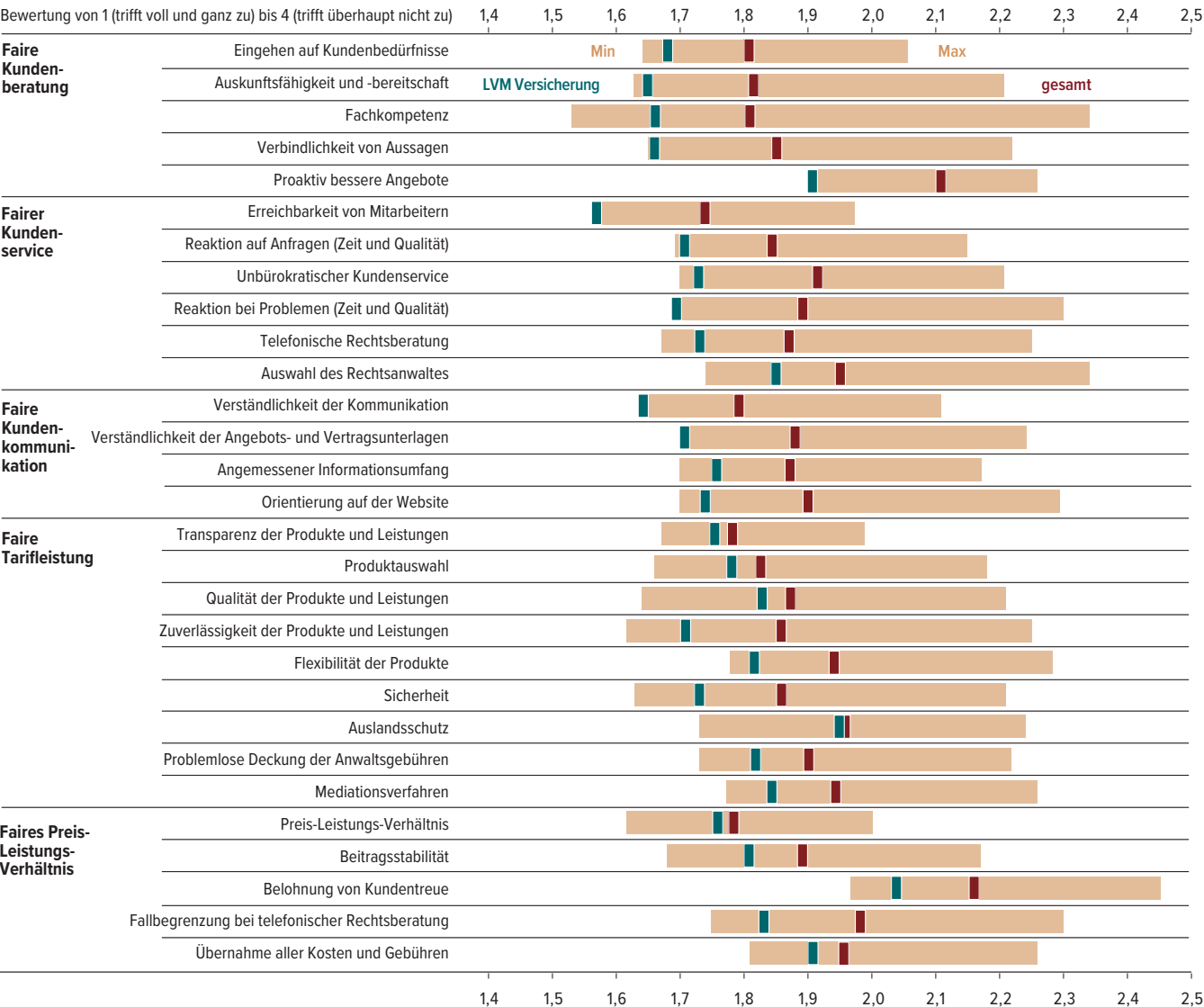
Ein „Gut“ erhielten alle Anbieter mit überdurchschnittlichem Wert. Versicherer über dem Durchschnitt

GERECHT: Vor Gericht sollten die Chancen gleich sein

der mit „Gut“ Bewerteten wurden mit „Sehr Gut“ ausgezeichnet.

Die Wirkung der einzelnen Items als Kundenbindungstreiber wurde separat in einer Relevanzanalyse ermittelt und ausgewertet.

29 Merkmale – ein Fairness-Profil



Mittelwerte, gerundet; Quelle: ServiceValue



Kundenberatung

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	Concordia
Gut	Debeka
Gut	DEURAG
Gut	ERGO
Gut	KS/AUXILIA
Gut	ÖRAG
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fünf Kategorien im Kundenurteil

Die Analyse der fünf Kategorien zeigt, dass insbesondere die Kommunikation aus Sicht der Versicherten gut verlief. Vor allem die Verständlichkeit der Kommunikation wurde gewürdigt. Als ebenfalls recht stark empfanden die Befragten den Service. Etwas abgeschlagen hingegen war das Preis-Leistungs-Verhältnis – nicht das einzelne Item, wohlgermerkt, sondern die Kategorie. Die beinhaltet nämlich auch schwach bewertete Items wie die Belohnung von Kundentreue. Versicherer, welche die Bindung zu ihren Kunden stärken möchten, könnten an dieser Stelle ansetzen. Noch wichtiger für eine gute Kundenbindung war allerdings die Verlässlichkeit der Aussagen der Versicherer.

Kundenservice

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	Concordia
Gut	Debeka
Gut	DEURAG
Gut	KS/AUXILIA
Gut	R+V
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenkommunikation

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG
Gut	Debeka
Gut	DEURAG
Gut	ERGO
Gut	KS/AUXILIA
Gut	R+V
Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	VGH Versicherungen
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Tarifleistung

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG
Sehr Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	Concordia
Gut	Debeka
Gut	DEURAG
Gut	ERGO
Gut	R+V
Gut	WGV
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil Unternehmen

Sehr Gut	ADAC Versicherungen
Sehr Gut	ADVOCARD
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ARAG
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	KS/AUXILIA
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	ÖRAG
Sehr Gut	WGV
Gut	Concordia
Gut	DEURAG
Gut	DEVK
Gut	R+V
Gut	ROLAND Rechtsschutz
Gut	VGH Versicherungen
Gut	Württembergische
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue