

Franke || Bornberg
Franke und Bornberg GmbH
Analyse- und Ratingagentur

Produktrating
Rechtsschutzversicherung für Privatpersonen

Bewertungsgrundlagen

Stand: 18. Oktober 2021

Franke || Bornberg

Inhalt

| | |
|-------------------------------|----|
| I. Editorial..... | 3 |
| II: Bewertungsgrundsätze..... | 5 |
| III. Rating-Systematik..... | 6 |
| IV. Ratingkriterien..... | 9 |
| Kategorie Familie..... | 9 |
| Kategorie Single..... | 10 |

I. Editorial

Recht haben und Recht bekommen sind bekanntlich zweierlei. Nicht selten steht „Recht bekommen“ für einen langen und schwierigen Weg durch die Instanzen, der mit hohen Kosten verbunden sein kann. Statistiken belegen: Viele Menschen wollen auf die Durchsetzung ihrer Rechte nicht verzichten. Sie schützen sich vor den finanziellen Risiken eines Rechtsstreits mit einer privaten Rechtsschutzversicherung. Knapp die Hälfte aller Haushalte in Deutschland haben aktuell einen Rechtsschutzvertrag abgeschlossen¹⁾.

Eine Rechtsschutzversicherung tritt ein für die ungewissen Kosten, die bei der rechtlichen Durchsetzung eigener Ansprüche entstehen. Denn wenn ein Streit vor Gericht landet, trägt der Verlierer in der Regel neben seinen eigenen Auslagen auch Gerichtskosten und die Kosten der Gegenseite. Nur im Arbeitsrecht übernimmt jede Partei die Kosten der ersten Instanz selbst. Der Ausgang eines Rechtsstreits ist meist ungewiss und damit auch das Kostenrisiko. Geht der Streit über mehrere Instanzen, steigen die Kosten um ein Vielfaches. Mit einer Rechtsschutzversicherung können Versicherte einem Rechtsstreit gelassen entgehen.

Ihre gesetzliche Grundlage findet die Rechtsschutzversicherung in den §§ 125 VVG ff. Danach ist der Versicherer „verpflichtet, die für die Wahrnehmung der rechtlichen Interessen der Versicherungsnehmer oder der Versicherten erforderlichen Leistungen im vereinbarten Umfang zu erbringen.“ Die Rechtsschutzversicherung übernimmt unter anderem Anwalts- und Verfahrenskosten. Allerdings schließt nicht jeder Vertrag alle Leistungsarten ein. Zu den Standardleistungen zählen beispielsweise Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht, Schadenersatz-Rechtsschutz sowie Steuer-Rechtsschutz im Privat- und Verkehrsrechtsschutz.

Seit einigen Jahren beobachten wir einen erfreulichen Trend zu neuen und innovativen Leistungen. Dazu zählt der Rechtsschutz im Internet. Ob Verletzung der Online-Reputation, ein ungewollter Verstoß gegen das Urheberrecht oder Hilfen zur Regelung des digitalen Nachlasses – neue Leistungsbilder passen sich der Lebenswelt von Versicherten an. Auch in Familienangelegenheiten können Versicherte mittlerweile Leistungen wie Beratung in Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht, Rechtsschutz bei Betreuungsverfahren oder Leistungen rund um Testament und Vorsorgeverfügungen einschließen. Ebenfalls neu hinzugekommen ist die vorsorgliche Rechtsberatung. Sie tritt ein, wenn anwaltliche Unterstützung gefragt ist, ohne dass ein Rechtsschutzfall vorliegt. Hier steht Prävention im Vordergrund. Damit können die Kosten eines Rechtsstreits im besten Fall durch frühzeitiges, richtiges Handeln abgewendet werden.



Michael Franke und Katrin Bornberg, die Geschäftsführer der Franke und Bornberg GmbH. Foto: Neuenhausen, Hannover

Diese Beispiele zeigen: Privater Rechtsschutz ist längst kein Standardprodukt mehr. Der Beratungsprozess bis zu einer fundierten Kaufentscheidung darf sich deshalb nicht auf den Vergleich von Prämie und Selbstbehalten beschränken. Der Auswahl des richtigen Produktes kommt entscheidende Bedeutung zu. Während die Standardleistungen vergleichsweise einheitlich definiert sind, beobachten wir bei darüber hinausgehenden Leistungen beträchtliche Unterschiede. Neben Leistungsumfang und Transparenz spielt das individuelle Absicherungsbedürfnis eine wichtige Rolle. Denn nicht jede Kundin und jeder Kunde stellt die gleichen Anforderungen an eine Rechtsschutzversicherung.

Versicherer begegnen den verschiedenen Kundenwünschen mit einer großen Anzahl mehr oder weniger leistungsstarker Versicherungsangebote. Die Vielfalt ist in den letzten Jahren nochmals deutlich gestiegen. Das Rechtsschutz-Rating von Franke und Bornberg bietet einen der komplexen Produktlandschaft angemessenen Bewertungsansatz. Dieser erlaubt uns, die tatsächliche Leistungsstärke von privaten Rechtsschutzversicherungen abzubilden und sinnvoll zu vergleichen.

1) Quelle: <https://www.gdv.de/de/themen/news/versicherungsschutz-versicherungsdichte-uebersicherung-49418>

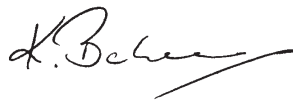
Unser Rating konzentriert sich auf Rechtsschutzversicherungen für Nichtselbstständige. Dafür untersuchen wir die Kombination der folgenden vier Bereiche:

- ➔ Privat-Rechtsschutz
- ➔ Berufs-Rechtsschutz
- ➔ Verkehrs-Rechtsschutz sowie
- ➔ Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz

Das Rating für private Rechtsschutzversicherungen von Franke und Bornberg gewährleistet die Vergleichbarkeit von Produkten, indem nur Tarife bewertet werden, die alle vier Rechtsschutzbereiche umfassen. Zugrunde liegt ein Katalog mit 75 (Familie) bzw. 70 (Single) Prüfkriterien. Das Rating differenziert nach Familien und Singles und wird damit unterschiedlichen Lebenssituationen gerecht. Auf diese Weise steigt die Aussagekraft für Verbraucher und Vermittler gleichermaßen.



Michael Franke



Katrin Bornberg

II. Bewertungsgrundsätze

Faktengesicherte Bewertung ausschließlich auf Basis eigener Recherche

Wir verlassen uns weder auf Selbstauskünfte der Versicherungsgesellschaften, noch erheben wir Daten per Fragebogen, die wir nicht überprüfen können.

Bewertung ausschließlich auf Basis rechtsverbindlicher Angaben

Als Quellen für dieses Produktrating nutzen wir ausschließlich die Versicherungsbedingungen sowie gegebenenfalls verbindliche Verbraucherinformationen, Antragsformulare, den Versicherungsschein und Geschäftsberichte. Unberücksichtigt bleiben geschäftsplanmäßige oder sonstige Erklärungen/Auslegungen der Versicherer, Selbstauskünfte sowie werbliche Veröffentlichungen.

Detaillierte, kontextbezogene Gesamtprüfung der Versicherungsbedingungen

Die qualifizierte Analyse von Versicherungsbedingungen, die ja oft in komplexer Weise Bezug aufeinander nehmen, ist nur im Kontext möglich; isolierte oder lediglich Teilprüfungen verhindern schlüssige Gesamtaussagen über das jeweilige Produkt. Da wir grundsätzlich immer eine Gesamtprüfung durchführen, bieten wir den Versicherungsunternehmen auch keine Möglichkeit, an »versteckter Stelle« Regelungen zu platzieren, die das Bewertungsergebnis ad absurdum führen können.

Bewertungen ausschließlich auf Basis der für alle Versicherten relevanten Kriterien

Wir bewerten grundsätzlich vor einem möglichst breiten Hintergrund, prüfen also im Rahmen dieses Produktratings nicht die Eignung des Produkts für spezielle Situationen. Nur bei entsprechendem Hinweis kommen zielgruppenspezifische Beurteilungen zum Tragen. Beispielsweise der Bezug auf bestimmte Lebenssituationen.

Transparenz

Wir bewerten positiv, wenn die Bedingungen dem Sachverhalt angemessen möglichst so formuliert sind, dass sie auch für den juristischen Laien verständlich sind. Transparente Formulierungen gestatten es dem Versicherten, sich im Streitfall ein besseres Bild über seine Chancen bei einem Gerichtsverfahren zu machen; ebenso können sie die Kalkulationssicherheit des Versicherers fördern. Denn erfahrungsgemäß entscheiden die Gerichte im Zweifelsfall für die für den Versicherten günstigere Auslegungsalternative, unabhängig davon, ob der Versicherer diese Interpretation bei der Produktkalkulation berücksichtigt hat.

Objektive Auslegung; im Zweifel zugunsten der Versicherten

Viele Bedingungsformulierungen sind keineswegs eindeutig, was nicht im Interesse des Versicherten sein kann. Ohne Rücksicht auf § 305c Abs. 2 BGB (Mehrdeutigkeit) bewerten wir zum Schutz des Verbrauchers stets die für den potenziellen Kunden ungünstigste Auslegung des Bedingungstextes, unabhängig von der möglicherweise vom Anbieter intendierten Auslegung.

Negative Bewertung bei fehlenden Regelungen

Wir bewerten konsequent negativ, wenn im Sinne des Transparenzgebotes relevante Regelungen fehlen. Bei der entsprechenden Prüfung untersuchen wir zunächst, ob anstelle der fehlenden Regelung eine andere – gesetzliche – Bestimmung auf den Vertrag anwendbar ist; gegebenenfalls ermitteln wir im Wege der Auslegung, welchen Regelungszweck und welche Schutzrichtung die gesetzliche Regelung anstrebt. Beachtet werden muss außerdem, dass auch der Grundsatz von Treu und Glauben ergänzende Leistungen oder Verhaltenspflichten für den Kunden schaffen kann, unabhängig davon, ob bedingungsseitig Ausführungen vorgesehen sind – so etwa die Mitwirkungspflichten im Leistungsfall.

Allgemeiner Hinweis

Das Fundament der Bewertungen bilden sorgfältige Überlegungen, die höchsten Qualitätsmaßstäben genügen, aber als subjektive Experteneinschätzungen nicht in jedem Fall objektivierbar sind. Die Bewertungen fließen ein in das von Franke und Bornberg entwickelte Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren. Auch professionelle Einschätzungen und Entscheidungen werden nicht jedem Einzelfall gerecht. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsproduktes/der Versicherungsgesellschaft für die spezielle Kundensituation nicht ersetzen.

Verhaltenskodex

Franke und Bornberg vermeidet Interessenskonflikte. Keinem unserer Mitarbeiter ist es gestattet, Versicherungen zu vermitteln oder an einem Vermittlungsunternehmen beteiligt zu sein. Das gilt gleichermaßen für das Unternehmen Franke und Bornberg GmbH. Wir bieten zudem keine Beratung zur Gestaltung von Versicherungsbedingungen an, da wir nicht das Ergebnis eigener Arbeit bewerten wollen.

III. Rating-Systematik

Wir untersuchen permanent die am Markt präsenten Produkte mit Hilfe einer umfassenden Analyse und erhalten so einen qualifizierten Überblick, welche Regelungen in welchen Ausprägungen/Varianten vorliegen. Die vorhandenen Regelungen unterziehen wir einem Benchmarking im Rahmen einer Skala von Null bis 100 (= die aus Sicht der Versicherer günstigste Regelung, die aktuell am Markt angeboten wird). Dass dieser Bestwert niemals an Regelungen vergeben wird, die auf Dauer kollektivschädigend sind oder zu Lasten der Versicherungsgemeinschaft nur für einzelne Versicherte vorteilhaft sind, ergibt sich aus unseren Bewertungsgrundsätzen. Einen Abzug nehmen wir bei kollektivschädigenden Regelungen jedoch nicht vor.

Gewichtung

Es liegt auf der Hand, dass die einzelnen Regelungen eines komplexen Bedingungswerks unterschiedlichen Stellenwert haben: Die einen beziehen sich auf eher marginale, andere auf ganz zentrale Sachverhalte (Beispiel: Bestehen von Leistungspflicht). Daher ist es unabdingbar, Gewichtungsfaktoren einzuführen, die sicherstellen, dass gute Ergebnisse bei weniger bedeutsamen Kriterien nicht Defizite bei Kriterien überstrahlen, die für Versicherte von besonderer Bedeutung sind.

Ratingklassen

Nach Durchlauf des gesamten Bewertungsverfahrens ergibt sich für jedes Produkt eine Gesamtwertung und damit die Zuordnung in die entsprechende Ratingklasse (sieben Klassen von FFF+/hervorragend bis F-/ungenügend). Die Klassen sind in ihrer Bandbreite so bemessen, dass geringfügige, für die Praxis unerhebliche Punktunterschiede nicht zur Einstufung in eine andere Klasse führen. Zusätzlich werden Mindeststandards berücksichtigt. Schulnoten erlauben eine Differenzierung innerhalb der Ratingklassen.

Die Ratingklassen von Franke und Bornberg

| Prozentwerte | F-Note | Wortnote | Schulnote |
|--------------|--------|--------------|-------------|
| ≥ 85 % | FFF+ | Hervorragend | 0,5 |
| ≥ 75 % | FFF | Sehr gut | 0,6 bis 1,5 |
| ≥ 65 % | FF+ | Gut | 1,6 bis 2,5 |
| ≥ 55 % | FF | Befriedigend | 2,6 bis 3,5 |
| ≥ 45 % | F+ | Ausreichend | 3,6 bis 4,5 |
| ≥ 35 % | F | Mangelhaft | 4,6 bis 5,5 |
| < 35 % | F- | Ungenügend | 5,6 bis 6,0 |



Produktkategorien

Wir ordnen alle Rechtsschutzversicherungen einer von zwei Produktkategorien zu, um eine sachgerechte Vergleichbarkeit zu gewährleisten. In der Kategorie **Familie** sind neben dem Versicherungsnehmer, der Partner und die eigenen Kinder mitversichert. Der Versicherungsschutz für Singles richtet sich ausschließlich an den Versicherungsnehmer. Erst diese Einordnung ermöglicht einen sinnvollen Vergleich, denn nicht jeder Versicherungsschutz ist für alle Zielgruppen relevant.

Mindeststandards

Ein Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ermöglicht verlässliche Aussagen über die durchschnittliche Qualität des jeweiligen Versicherungsprodukts, reicht aber allein noch nicht aus, um produktspezifische Besonderheiten in den Regelungen genügend prägnant heraus zu modellieren. Wir haben deshalb in unseren Bewertungsverfahren zusätzliche Mindeststandards für die Ratingklassen FF, FF+, FFF und FFF+ eingeführt.

Das Prinzip dabei:

Unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl wird ein Produkt stets dann eine Ratingklasse niedriger (FF statt FF+; FF+ statt FFF; FFF statt FFF+) eingestuft, wenn der Mindeststandard der jeweils höheren Klasse nicht erreicht wird. Sollte die erforderliche Punktzahl für eine Klasse erreicht werden, aber nicht der Mindeststandard einer der darunter liegenden Klassen, ergibt sich eine Abstufung um zwei Bewertungsklassen. (Beispiel: Wurde zwar die Punktzahl für FFF+ erreicht, nicht aber der Mindeststandard für FFF+ bzw. FFF, so ergibt sich die Wertung FF+).

Damit ist sichergestellt, dass in den höheren Bewertungsklassen bewertete Produkte in allen Bewertungskategorien durchgängig überdurchschnittlich hohe Qualität aufweisen und überdies Mindestanforderungen in besonders wichtigen Kriterien erfüllen. Im Folgenden finden Sie Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards.

Mindeststandards FFF+:

Allgemeine Leistungen – Vorsorgliche Rechtsberatung

- ➔ Versicherungsschutz besteht für Erfordernis einer anwaltlichen Beratung oder Vertretung ohne Eintritt eines Rechtsschutzfalls.

Privat-RS und Verkehrs-RS: Steuer-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Privat-RS und Verkehrs-RS: Sozial-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Privat-RS: Verwaltungs-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Zusätzliche Tätigkeit im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht

- ➔ Der Versicherungsschutz besteht für eine zusätzliche, über die Beratung hinausgehende Tätigkeit eines Rechtsanwalts.

Allgemeine Leistungen – zeitliche Begrenzung des weltweiten Auslandsaufenthaltes

- ➔ Der Versicherer leistet für im Ausland vorkommende Versicherungsfälle.

Mindeststandards FFF:

Privat-RS und Verkehrs-RS: Steuer-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Privat-RS und Verkehrs-RS: Sozial-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Privat-RS: Verwaltungs-Rechtsschutz – außergerichtlich

- ➔ Der Versicherungsschutz umfasst die Wahrnehmung rechtlicher Interessen bereits vor Behörden.

Zusätzliche Tätigkeit im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht

- ➔ Der Versicherungsschutz besteht für eine zusätzliche, über die Beratung hinausgehende Tätigkeit eines Rechtsanwalts.

Allgemeine Leistungen – zeitliche Begrenzung des weltweiten Auslandsaufenthaltes

- ➔ Der Versicherer leistet für im Ausland vorkommende Versicherungsfälle.

Mindeststandards FF+:

Allgemeine Leistungen – zeitliche Begrenzung des weltweiten Auslandsaufenthaltes

- ➔ Der Versicherer leistet für im Ausland vorkommende Versicherungsfälle.

IV. Ratingkriterien

Kategorie Familie

| Kriterium | Anzahl Detailkriterien | Maximale Punktzahl |
|---|------------------------|--------------------|
| Allgemeine Leistungen - Deckungssumme/ Strafkaution/Geltungsbereich | 6 | 900 |
| Allgemeine Leistungen - Versicherte Personen | 5 | 550 |
| Allgemeine Leistungen - Eintritt des Versicherungsfalls | 2 | 250 |
| Allgemeine Leistungen - Mediation | 2 | 250 |
| Allgemeine Leistungen - Dokumentencheck, Mustervorlagen und Onlineberatung | 3 | 225 |
| Allgemeine Leistungen - Telefonische Erstberatung | 1 | 200 |
| Allgemeine Leistungen - Vorsorgliche Rechtsberatung | 2 | 175 |
| Allgemeine Leistungen - Überprüfung bei Ablehnung der Deckung | 1 | 75 |
| Allgemeine Leistungen - Assistance | 1 | 50 |
| Privat-Rechtsschutz - Leistungsarten | 12 | 875 |
| Privat-Rechtsschutz - Rechtsschutz im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht | 7 | 460 |
| Privat-Rechtsschutz - Internet-Rechtsschutz Stand 2021 | 3 | 275 |
| Verkehrs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 12 | 890 |
| Verkehrs-Rechtsschutz - Versicherungsschutz als Teilnehmer am Verkehr | 1 | 125 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Immobilien-Rechtsschutz | 4 | 400 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 3 | 145 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Versicherte Objekte | 1 | 100 |
| Berufs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 5 | 470 |
| Berufs-Rechtsschutz - Geltungsbereich | 1 | 75 |
| Erweiterter Straf-Rechtsschutz - Leistungsumfang | 3 | 225 |

Kategorie Single

| Kriterium | Anzahl Detailkriterien | Maximale Punktzahl |
|--|------------------------|--------------------|
| Allgemeine Leistungen - Deckungssumme/ Strafkaution/Geltungsbereich | 6 | 900 |
| Allgemeine Leistungen - Eintritt des Versicherungsfalls | 2 | 250 |
| Allgemeine Leistungen - Mediation | 2 | 250 |
| Allgemeine Leistungen - Dokumentencheck, Mustervorlagen und Onlineberatung | 3 | 225 |
| Allgemeine Leistungen - Telefonische Erstberatung | 1 | 200 |
| Allgemeine Leistungen - Vorsorgliche Rechtsberatung | 2 | 175 |
| Allgemeine Leistungen - Überprüfung bei Ablehnung der Deckung | 1 | 75 |
| Allgemeine Leistungen - Assistance | 1 | 50 |
| Privat-Rechtsschutz - Leistungsarten | 12 | 875 |
| Privat-Rechtsschutz - Rechtsschutz im Erb-/Familien - und Lebenspartnerschaftsrecht | 7 | 460 |
| Privat-Rechtsschutz - Internet-Rechtsschutz Stand 2021 | 3 | 275 |
| Verkehrs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 12 | 890 |
| Verkehrs-Rechtsschutz - Versicherungsschutz als Teilnehmer am Verkehr | 1 | 125 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Immobilien-Rechtsschutz | 4 | 400 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 3 | 145 |
| Wohnungs-Rechtsschutz - Versicherte Objekte | 1 | 100 |
| Berufs-Rechtsschutz - Leistungsarten | 5 | 470 |
| Berufs-Rechtsschutz - Geltungsbereich | 1 | 75 |
| Erweiterter Straf-Rechtsschutz - Leistungsumfang | 3 | 225 |