

Produkttrating Rechtsschutzversicherung

Bewertungsgrundlagen

Stand März 2018

Wissen, was zählt

Inhalt

I. Editorial.....	3
II. Bewertungsgrundsätze.....	5
III. Rating-Systematik.....	7
IV. Rating-Systematik im Überblick.....	9
V. Ratingkriterien.....	10
KomplettRS Familie.....	10
KomplettRS Single.....	11

I. Editorial

Recht haben und Recht bekommen ist zweierlei. Nicht selten setzt das „Recht bekommen“ einen langen Weg voraus, der mit hohen Kosten verbunden sein kann. Da viele Menschen aber nicht auf die Durchsetzung ihrer Rechte verzichten möchten und zumindest das finanzielle Risiko eines Rechtsstreits abgesichert haben wollen, gehört die Rechtsschutzversicherung zu den beliebten Versicherungen. In Deutschland findet sich in jedem 4. Haushalt eine Rechtsschutzversicherung.

Der Schutzzweck einer Rechtsschutzversicherung ergibt sich aus den schwer abschätzbaren Kosten, die sich bei der rechtlichen Durchsetzung eigener Ansprüche ergeben können. Landet ein Streitfall vor Gericht, trägt der Verlierer in der Regel neben seinen eigenen Auslagen, die Gerichtskosten und die Kosten der Gegenseite. Abweichend von diesem Grundsatz trägt im Arbeitsrecht jede Partei die Kosten der ersten Instanz selbst. Da der Ausgang eines Rechtsstreits ungewiss ist, ebenso über wie viele Instanzen sich dieser hinzieht, ist das Kostenrisiko häufig nicht einschätzbar. Eine Rechtsschutzversicherung bietet ungeachtet des eigenen Einkommens die Möglichkeit, einen Rechtsstreit finanziell zu überstehen.



Michael Franke und Katrin Bornberg,
die Geschäftsführer der Franke und
Bornberg GmbH.

Ihre gesetzliche Grundlage findet die Rechtsschutzversicherung in den §§ 125 VVG ff. Demnach 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 deckt dabei unter anderem die Anwalts- und Verfahrenskosten, die Versicherungsnehmer zu tragen haben. Allerdings sind nicht in jedem Vertrag alle Leistungsarten eingeschlossen. Es gibt übliche Standardleistungen, wie beispielsweise den Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht, den Schadenersatz-Rechtsschutz und den Steuer-Rechtsschutz im Privat- und Verkehrsrechtsschutz. Unterschieden wird aber beispielsweise, ob der Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht auch für bestimmte Kapitalanlagen wie Wertpapiere gilt.

Der Auswahl des richtigen Produktes kommt daher eine tragende Rolle zu. Während die Standardleistungen vergleichsweise einheitlich definiert sind, gibt es bei darüber hinausgehenden Leistungen beträchtliche Unterschiede. Eine bedarfsgerechte Beratung setzt Kenntnis über versicherte und nicht versicherte Risiken der am Markt angebotenen Rechtsschutzversicherungen und deren inhaltliche Ausgestaltung voraus. Neben Leistungsumfang und Transparenz spielt bei der Bewertung auch das Absicherungsbedürfnis der Verbraucher eine wichtige Rolle. Denn nicht jeder Versicherungsnehmer stellt die gleichen Anforderungen an eine Rechtsschutzversicherung. Die Versicherer kommen diesen unterschiedlichen Kundenwünschen mit einer großen Anzahl an unterschiedlich leistungsstarken Versicherungsangeboten nach. Gemessen am persönlichen Risiko ist daher die Auswahl des passenden Vertrags von großer Bedeutung. Das Rating von Franke und Bornberg berücksichtigt auch diesen Umstand und bietet einen der komplexen Produktlandschaft angemessenen Bewertungsansatz, um die tatsächliche Leistungsstärke der Rechtsschutzversicherungen abzubilden und sinnvoll miteinander vergleichen zu können.

Wir konzentrieren uns in dem vorliegenden Rating auf die Rechtsschutzversicherung für Nichtselbständige und untersuchen dabei die Kombination der vier folgenden Bereiche:

- Privat-Rechtsschutz,
- Berufs-Rechtsschutz,
- Verkehrs-Rechtsschutz und
- Wohnungs- und Grundstücksrechtsschutz

Das Rechtsschutzversicherungsrating von Franke und Bornberg stellt die Vergleichbarkeit von Produkten her, indem nur Tarife bewertet werden, die alle vier Rechtsschutzbereiche beinhalten. Um der individuellen Situation des Versicherungsnehmers Rechnung zu tragen, werden die Tarife in den zwei Produktkategorien Familie und Single bewertet. Die Orientierung für Verbraucher und Vermittler wird somit deutlich verbessert.

Das aktuelle Rating berücksichtigt den Versicherungsumfang detailliert anhand von 78 Kriterien. Dabei wird die Qualität eines Produktes neben monetären Aspekten in Form von Leistungshöchstbeträgen insbesondere durch eine detaillierte Analyse der Bedingungsformulierungen geprüft. Das Rating ist somit eine professionelle Unterstützung für Verbraucher und Vermittler bei der Produktauswahl.



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.

Bewertung 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, egal, 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 potentiellen 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.

Keine positive Wertung für kollektivschädliche Produktmerkmale

Entscheidend für die Qualität des Versicherungsschutzes ist immer auch die dauerhafte Erfüllbarkeit der Leistungsversprechen. Diese Erfüllbarkeit kann bei fehlerhafter oder nach kurzfristigen Vertriebsinteressen ausgerichteter Produktgestaltung mittel bis langfristig gefährdet sein. Die Folge ist dann zwangsläufig eine negative Leistungspraxis als Korrektiv einer nicht angemessenen Risikokalkulation. Wir bewerten nicht oder nur schwer kalkulierbare sowie ausschließlich für einzelne Versicherte nützliche Regelungen/ Leistungsmerkmale grundsätzlich nicht positiv, wenn dadurch der Versicherungsschutz für das Kollektiv der Versicherten in Gefahr geraten kann.

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 in ein von Franke und Bornberg entwickeltes Punktesystem mit Gewichtungsfaktoren ein. Auch professionelle Einschätzungen und Entscheidungen können nicht jedem Einzelfall gerecht werden. Die Bewertungen von Franke und Bornberg können eine individuelle Beratung und Prüfung auf Eignung des Versicherungsprodukts/ 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 Produktentwicklung an, da wir nicht das Ergebnis eigener Arbeit bewerten wollen.

III. Rating-Systematik

Wir haben die aktuell am Markt präsenten Produkte untersucht, einer umfassenden Analyse unterzogen und so einen qualifizierten Überblick gewonnen, welche Regelungen in welchen Ausprägungen/Varianten vorliegen. Nach Abschluss dieser Bestandsaufnahme unterziehen wir die vorgefunden Regelungen 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, wir verzichten vielmehr auf eine Bewertung.

Gewichtung

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

Ratingklassen

Nach Durchlauf des gesamten Bewertungsverfahrens ergibt sich für jedes Produkt eine Gesamtpunktzahl und damit die Zuordnung in die entsprechende Ratingklasse (acht Klassen von FFF/hervorragend bis F--/sehr schwach). 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.

Die Ratingklassen von Franke und Bornberg	
FFF	hervorragend
FF+	sehr gut
FF	gut
FF-	befriedigend
F+	noch befriedigend
F	ausreichend
F-	schwach
F--	sehr schwach

Produktkategorien

Wir ordnen alle Rechtsschutzversicherungen einer von zwei Produktkategorien Familie und Single zu, um eine sachgerechte Vergleichbarkeit zu gewährleisten. Erst diese Einordnung der Rechtsschutz-Produkte 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 unsern Bewertungsverfahren zusätzliche Mindeststandards für die Ratingklassen FFF, FF+, FF und FF- eingeführt.

Das Prinzip dabei: Unabhängig von der erreichten Gesamtpunktzahl wird ein Produkt stets dann eine Ratingklasse niedriger (FF+ statt FFF, FF statt FF+, FF- statt FF, F+ statt FF-) eingestuft, wenn der Mindeststandard der jeweils höheren Klasse nicht erreicht wird. Sollte die erforderliche Punktzahl für eine Klasse erreicht werden, aber nicht der Mindeststandard der darunter liegenden Klasse, ergibt sich eine Abstufung um zwei Bewertungsklassen. (Beispiel: Wurde zwar die Punktzahl für FFF erreicht, nicht aber der Mindeststandard für FFF bzw. FF+, 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. Nachfolgend Anmerkungen zu einigen besonderen Mindeststandards:

Systematik

Leistungsanforderungen Rechtsschutz-Rating

FFF und FF+

Neben einem weltweiten Versicherungsschutz setzt die Einstufung in eine dieser beiden Bewertungsklassen in nahezu allen Leistungsarten einen gerichtlichen sowie außergerichtlichen Versicherungsschutz voraus.

FF

Neben einem weltweiten Versicherungsschutz muss der gerichtliche Steuer-, Sozial- und private Verwaltungsrechtsschutz mitversichert sein.

FF-

Der weltweite Versicherungsschutz gilt als Voraussetzung für diese Bewertungsklasse.

IV. Rating-Systematik im Überblick

Rating-Systematik im Überblick für »Familie«

Punkte	zzgl. Mindeststandard	Rating	Urteil
≥ 7057,50	FFF Mindeststandard	FFF	Hervorragend
≥ 6116,50	FF+ Mindeststandard	FF+	Sehr gut
≥ 5175,50	FF Mindeststandard	FF	Gut
≥ 4705,00	FF- Mindeststandard	FF-	Befriedigend
≥ 4234,50		F+	Noch befriedigend
≥ 3764,00		F	Ausreichend
≥ 3293,50		F-	Schwach
≥ 0		F--	Sehr schwach

Rating-Systematik im Überblick für »Single«

Punkte	zzgl. Mindeststandard	Rating	Urteil
≥ 6457,50	FFF Mindeststandard	FFF	Hervorragend
≥ 5596,50	FF+ Mindeststandard	FF+	Sehr gut
≥ 4735,50	FF Mindeststandard	FF	Gut
≥ 4305,00	FF- Mindeststandard	FF-	Befriedigend
≥ 3874,50		F+	Noch befriedigend
≥ 3444,00		F	Ausreichend
≥ 3013,50		F-	Schwach
≥ 0		F--	Sehr schwach

V. Ratingkriterien

»KomplettRS Familie«

Kriterium	max. Punkte	MS* FFF	MS* FF+	MS* FF	MS* FF-
Allgemeine Leistungen – Assistance	100				
Allgemeine Leistungen – Deckungssumme	500				
Allgemeine Leistungen – Dokumentencheck, Mustervorlagen und Onlineberatung	200				
Allgemeine Leistungen – Folgeereignistheorie/Einjahresregelung	110				
Allgemeine Leistungen – Geltungsbereich	300	✓	✓	✓	✓
Allgemeine Leistungen – Kündigung	150				
Allgemeine Leistungen – Mediation	450				
Allgemeine Leistungen – Rechtsschutzfälle vor Versicherungsbeginn	150				
Allgemeine Leistungen – Strafkautions	260				
Allgemeine Leistungen – Telefonische Erstberatung	300				
Allgemeine Leistungen – Versicherte Personen	800				
Allgemeine Leistungen – Vorsorgliche Rechtsberatung	200				
Allgemeine Leistungen – Wegfall/Abzug der Selbstbeteiligung	200				
Allgemeine Leistungen – Weltweiter Rechtsschutz bei Internetverträgen	100				
Allgemeine Leistungen – Überprüfung bei Ablehnung der Deckung	200				
Berufs-Rechtsschutz – Geltungsbereich	200				
Berufs-Rechtsschutz – Leistungsarten	570	✓	✓		
Erweiterter Straf-Rechtsschutz – Leistungsumfang	300				
Privat Rechtsschutz – Mediation	100				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz Allgemein	100				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz bei Kapitalanlagen	150				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten	150				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht	560	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	10	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Schadenersatz-Rechtsschutz	10	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Sozial-, Steuer- und Verwaltungs-Rechtsschutz	720	✓	✓	✓	
Privat Rechtsschutz – Straf- und Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	350	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten	150				
Verkehrs-Rechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	10	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Schadenersatz-Rechtsschutz	10	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Sozial-, Steuer- und Verwaltungs-Rechtsschutz	620	✓	✓	✓	
Verkehrs-Rechtsschutz – Straf- und Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	400	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Versicherte Kosten	100				
Verkehrs-Rechtsschutz – Versicherungsschutz als Teilnehmer am Verkehr	160				
Wohnungs-Rechtsschutz – Immobilien-Rechtsschutz	310	✓	✓		
Wohnungs-Rechtsschutz – Steuer-Rechtsschutz	210	✓	✓	✓	
Wohnungs-Rechtsschutz – Versicherte Objekte	200				

*MS = Mindeststandard

» Kompletters Single «

Kriterium	max. Punkte	MS* FFF	MS* FF+	MS* FF	MS* FF-
Allgemeine Leistungen – Assistance	100				
Allgemeine Leistungen – Deckungssumme	500				
Allgemeine Leistungen – Dokumentencheck, Mustervorlagen und Onlineberatung	200				
Allgemeine Leistungen – Folgeereignistheorie/Einjahresregelung	110				
Allgemeine Leistungen – Geltungsbereich	300	✓	✓	✓	✓
Allgemeine Leistungen – Kündigung	150				
Allgemeine Leistungen – Mediation	450				
Allgemeine Leistungen – Rechtsschutzfälle vor Versicherungsbeginn	150				
Allgemeine Leistungen – Strafkautio	260				
Allgemeine Leistungen – Telefonische Erstberatung	300				
Allgemeine Leistungen – Versicherte Personen	800				
Allgemeine Leistungen – Vorsorgliche Rechtsberatung	200				
Allgemeine Leistungen – Wegfall/Abzug der Selbstbeteiligung	200				
Allgemeine Leistungen – Weltweiter Rechtsschutz bei Internetverträgen	100				
Allgemeine Leistungen – Überprüfung bei Ablehnung der Deckung	200				
Berufs-Rechtsschutz – Geltungsbereich	200				
Berufs-Rechtsschutz – Leistungsarten	570	✓	✓		
Erweiterter Straf-Rechtsschutz – Leistungsumfang	300				
Privat Rechtsschutz – Mediation	100				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz Allgemein	100				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz bei Kapitalanlagen	150				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten	150				
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht	560	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	10	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Schadenersatz-Rechtsschutz	10	✓	✓	✓	
Privat Rechtsschutz – Sozial-, Steuer- und Verwaltungs-Rechtsschutz	720	✓	✓		
Privat Rechtsschutz – Straf- und Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	350	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten	150				
Verkehrs-Rechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	10	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Schadenersatz-Rechtsschutz	10	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Sozial-, Steuer- und Verwaltungs-Rechtsschutz	620	✓	✓	✓	
Verkehrs-Rechtsschutz – Straf- und Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	400	✓	✓		
Verkehrs-Rechtsschutz – Versicherte Kosten	100				
Verkehrs-Rechtsschutz – Versicherungsschutz als Teilnehmer am Verkehr	160				
Wohnungs-Rechtsschutz – Immobilien-Rechtsschutz	310	✓	✓		
Wohnungs-Rechtsschutz – Steuer-Rechtsschutz	210	✓	✓	✓	
Wohnungs-Rechtsschutz – Versicherte Objekte	200				

*MS = Mindeststandard

Franke und Bornberg GmbH

Prinzenstraße 16
30159 Hannover

Telefon (05 11) 35 77 17 00
Telefax (05 11) 35 77 17 13

www.franke-bornberg.de
info@franke-bornberg.de