

Prüfbericht 2017

**»BEWERTUNG VON RECHTSSCHUTZVERSICHERUNGEN
UNTER DER BERÜCKSICHTIGUNG VON SERVICEASPEKTEN
UND KUNDENMEINUNGEN«**

Unternehmen: ARAG SE

Untersuchungsobjekt: ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Prüfbericht-Nr.: 17 TH 1395

 **Versicherungsforen Leipzig**

TÜV
SAARLAND

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Inhaltsverzeichnis

Methodik	3
1.) Bewertungsansatz	3
2.) Bewertungs-Modell	4
3.) Gründe für den Bewertungsansatz	5
Gewichtung	7
1.) Basisdaten	7
2.) Fragebogen	8
3.) Gesamtergebnis	8
Auswertung	9
1.) Kernproduktelemente	9
2.) Erweiterte Leistungselemente	13
3.) Serviceelemente	16
4.) Verständlichkeit	19
5.) Unternehmenselemente	20
Summary	21
Haftungsausschluss	22
Kontaktdaten und Ansprechpartner	23

-2-

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Geschäftsführer: Prof. Dr.-Ing. Norbert Bannenberg, Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

Methodik

1.) Bewertungsansatz

Das Bewertungsmodell zur Beurteilung von Rechtsschutzversicherungen basiert auf einem mehrdimensionalen Ansatz, der neben den Produktelementen auch erweiterte Leistungs-, Service-, Verständlichkeits- und Unternehmenselemente berücksichtigt. Das Ziel dieser Betrachtungsweise ist die Abdeckung aller einerseits preisrelevanten und -bildenden sowie andererseits kaufentscheidungsrelevanten Komponenten einer Rechtsschutzversicherung.

Das Bewertungsmodell besteht aus fünf Ebenen:

» Kernproduktelemente

Unter dem Kernprodukt sind die vertraglichen Leistungsbestandteile nach Maßgabe der Allgemeinen Versicherungsbedingungen / der Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutzversicherung zu verstehen. Es wird überprüft, welche Leistungen und Rechtsschutzfälle im Schadenfall eingeschlossen sind und welche nicht. Ein weiteres Element des Kernproduktes ist der Preis. Hierzu wird ein Preis-Leistungs-Verhältnis ermittelt, welches die fünf untersuchten Ebenen berücksichtigt: Kernproduktelemente, Erweiterte Leistungselemente, Serviceelemente, Verständlichkeit und Unternehmenselemente.

» Erweiterte Leistungselemente

Erweiterte Leistungselemente sind Leistungsbestandteile, die nicht standardmäßig angeboten werden und somit keine Kernproduktelemente darstellen. Das umfasst zum einen die materiell-inhaltliche Ergänzung zu den Kernproduktelementen, wie beispielsweise den erweiterten Strafrechtsschutz oder den Rechtsschutz bei Kapitalanlagestreitigkeiten, und zum anderen das Angebot von Assistance-Leistungen.

» Serviceelemente

Unter den Serviceelementen sind alle Leistungen der Kundenbetreuung und des Kundendienstes bezogen auf die allgemeine Beratung und auf den Service im Schadenfall zu verstehen. Die Versicherungskunden werden hinsichtlich ihrer konkreten subjektiven Empfindungen, Meinungen und Erfahrungen zum Service des jeweiligen Versicherungsunternehmens befragt.

» Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Versicherungsdokumente zu messen, wird auf die Methodik des »Hohenheimer Verständlichkeitsindex« zurückgegriffen. Der Index bezieht verschiedene wissenschaftlich an-

erkannte Lesbarkeitsformeln und Merkmale der Textverständlichkeit in seine Analyse ein und ermöglicht eine objektive und vergleichende Bewertung der Verständlichkeit von Texten.

» **Unternehmenselemente**

Bei den Unternehmenselementen werden Kennzahlen der Sicherheit, der Wirtschaftlichkeit und des Vertrauens (gemessen an dem Hilfsindikator »Wachstum«) ermittelt.

2.) **Bewertungs-Modell**

Das Bewertungs-Modell basiert auf einem zweistufigen Konzept. In einer ersten Stufe werden mittels einer repräsentativen Marktbefragung auf neutralem Weg die Gewichtungsfaktoren ermittelt, die bei der zweiten Stufe – der Bewertung der Rechtsschutzversicherung – zur Anwendung kommen.

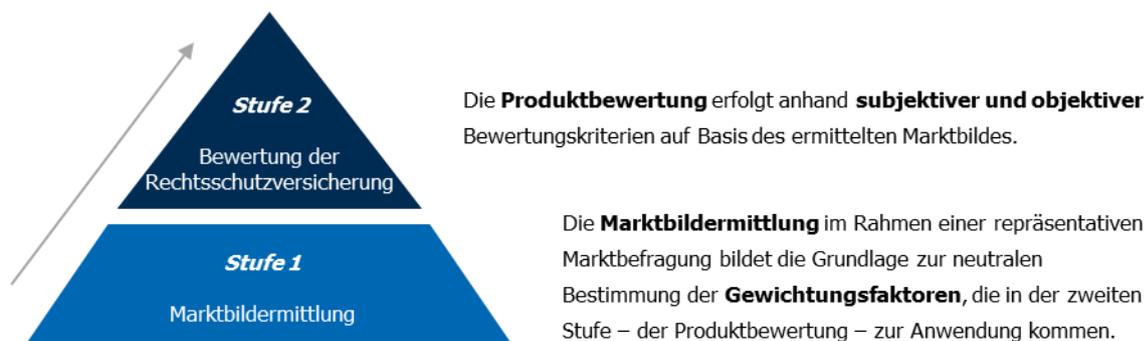


Abbildung 1: Bewertungs-Modell

» **Stufe 1: Marktbildermittlung**

Die Marktbildermittlung (Stufe 1), die der eigentlichen Bewertung der Rechtsschutzversicherung (Stufe 2) vorgelagert ist, dient der neutralen Ermittlung der Gewichtungsfaktoren. Die Vielzahl empirischer Studien belegt, dass für Kunden in der Regel nicht ausschließlich vertraglich fixierte Leistungen und Preise bedeutend sind, sondern auch die Sicherheitsaspekte sowie der Service im Beratungsdialo g und im Schadenfall. Daher werden die kaufentscheidungsrelevanten Elemente (Ebene 1 bis 5) auf der Kundenseite anhand ihrer subjektiven Empfindungen hinsichtlich der Wichtigkeit bewertet. Aus diesen Informationen lassen sich die Gewichtungsfaktoren ableiten.

Durch die Befragung einer Anzahl an Personen, die einen repräsentativen Bevölkerungsschnitt in Deutschland darstellen, wird eine allgemeingültige Aussage über die Wichtigkeit der Kundenbedürfnis-

se und -wünsche hinsichtlich der fünf Ebenen (Kernprodukt, erweiterte Leistungen, Service, Verständlichkeit, Unternehmen) geschaffen.

» **Stufe 2: Bewertung der Versicherungsleistungen**

Die Bewertung der Rechtsschutzversicherung wird im Hinblick auf die Serviceelemente (Ebene 3) durch den Versicherungskunden vorgenommen. Die Bewertung der Kernproduktelemente (Ebene 1), der erweiterten Leistungselemente (Ebene 2), der Verständlichkeit (Ebene 4) und der Unternehmenselemente (Ebene 5) wird neutral und objektiv durchgeführt.

» **Ergebnis**

Jede der fünf Ebenen des Kriterien-Modells erhält nach Abschluss der subjektiven und objektiven Bewertung eine Note. Diese werden mit den jeweils ermittelten Gewichtungsfaktoren aus Stufe 1 gewichtet, so dass eine Gesamtnote berechnet werden kann.

Bei einer Gesamtnote von 1 bis 1,7 (»sehr gut«) bzw. von 1,8 bis 2,25 (»gut«) besteht für die teilnehmende Gesellschaft die Möglichkeit, sich das Ergebnis mit dem TÜV-Siegel zertifizieren zu lassen.

3.) Gründe für den Bewertungsansatz

Durch das Bewertungs-Modell als zwei-Stufen-Konzept wird eine differenzierte Betrachtung ermöglicht. Zunächst werden durch die Marktbefragung Präferenzen hinsichtlich der Versicherungsprodukte und -leistungen ermittelt und transparent dargestellt. Diese haben Einfluss auf den gesamten Bewertungsprozess und damit auf das Endergebnis. Anschließend fließen in die Bewertung die Kundenerfahrungen und -meinungen sowie die objektive Sichtweise auf die Leistungsmerkmale des Produktes ein.

Nachstehend werden die Vorteile der Bewertung der Rechtsschutzversicherung kurz beschrieben:

» **Ganzheitlichkeit**

Dieser Ansatz der Produktbewertung umfasst die Betrachtung von Unternehmens-, Leistungs- und Serviceelementen. Damit werden alle Parameter, die auf den Erfolg einer Versicherungsleistung Einfluss haben, berücksichtigt. Zu welchen Teilen die Aspekte in die Gesamtnote einfließen, wird anhand der ermittelten Gewichtungsfaktoren durch den Markt bestimmt.

» **Wissenschaftliche Fundierung**

Durch das Einbinden der Versicherungsforen Leipzig wird die neutrale und wissenschaftliche Fundierung sichergestellt. Das galt für die Entwicklung des Bewertungskonzeptes und wirkt sich auch auf die Bewertung der Kernproduktelemente (Ebene 1), der erweiterten Leistungselemente (Ebene 2) und der Unternehmenselemente (Ebene 5) im Rahmen des Bewertungsprozesses aus. Damit basiert das Mo-

dell auf einem wissenschaftlichen Ansatz, der einerseits fachlich fundiert und andererseits marktorientiert ausgestaltet ist.

» **Neutralität**

Die Ermittlung der Gewichtungsfaktoren erfolgt im Rahmen der Marktbildermittlung. Mit welcher prozentualen Gewichtung die fünf Hauptkategorien in die Gesamtbewertung einfließen, wird demnach durch den Markt bestimmt. Durch den Einfluss subjektiver Kundenmeinungen und der objektiven Bewertung der Leistungsmerkmale ist die Neutralität der Produktbewertung sichergestellt.

» **Transparenz**

Die Bewertungskriterien und der Bewertungsmaßstab wurden im Vorfeld bestimmt und offengelegt. Eine kurzfristige Änderung der Parameter wurde nicht vorgenommen und ist zunächst nicht vorgesehen. So haben die teilnehmenden Versicherungsgesellschaften Einblick in die Kriterien und die Bewertungssystematik. Damit wird größtmögliche Transparenz geschaffen.

» **Bekanntheit**

Die Vielzahl bestehender Anbieter von Produktbewertungen ist bei den Endkunden weitestgehend unbekannt. Bei der Erreichung der definierten Endnote (1,0 bis 2,25) besteht die Möglichkeit, sich das Testergebnis mit dem TÜV-Siegel zertifizieren zu lassen. Der Versicherer kann somit ein Siegel nutzen, welches Vertrauen schafft und eine Markenbekanntheit von 98 Prozent aufweist.

Gewichtung

Auf Basis des Bewertungsmodells wurde in einem ersten Schritt eine Marktforschung (Stufe 1: Marktbildermittlung) über die Prioritäten in der Rechtsschutzversicherung durchgeführt. Dies dient der neutralen Ermittlung der Gewichtungsfaktoren, indem mittels einer repräsentativen Online-Befragung eine Anzahl an Personen nach Ihren persönlichen Erwartungen hinsichtlich Produkt, Service, Verständlichkeit und Unternehmen (Ebenen 1 bis 5) befragt wurden. Das genaue Vorgehen ist im Folgenden dargestellt.

1.) Basisdaten

- » **Grundgesamtheit:** Personen, die sich im Haushalt um Versicherungsangelegenheiten kümmern und die grundsätzlich Interesse an Rechtsschutzversicherungen haben und damit zur Bewertung der einzelnen Ebenen in der Lage sind.
- » **Stichprobe:** Repräsentative Aussendung gemäß Bundesländern, Geschlecht und Altersgruppen; keine Quotierung
- » **Erhebungsmethode:** Online-Befragung
- » **Stichprobengröße:** Größe N = 586
- » **Erhebungszeitraum:** März 2016
- » **Split-Variablen:**
 - > Verfügen Sie derzeit über eine Rechtsschutzversicherung?
 - > Wenn ja, wie lange verfügen Sie bereits über diese Rechtsschutzversicherung?
- » **Erhobene Variablen:**
 - > Geschlecht
 - > Altersgruppe
 - > Bundesland
 - > Monatliches Haushaltsnettoeinkommen

2.) Fragebogen

Durch die Befragung einer Anzahl an Personen, die einen repräsentativen Bevölkerungsschnitt der Bundesrepublik Deutschland darstellen, wurde eine allgemeingültige Aussage über die Wichtigkeit der Kundenbedürfnisse und -wünsche hinsichtlich der fünf Ebenen (Kernprodukt, erweiterte Leistungen, Service, Verständlichkeit, Unternehmen) geschaffen.

Im Rahmen der Marktforschung geht es um die Einstufung der Einzelaspekte hinsichtlich ihrer Wichtigkeit. In diesem Zusammenhang waren 100 Punkte bzw. Prozent gemäß ihrer Wichtigkeit, die die einzelnen Ebenen aus Sicht der Befragten haben, zu verteilen. Die höchste Prozent- bzw. Punktzahl stellt den wichtigsten Aspekt und die niedrigste Prozent- bzw. Punktzahl den unwichtigsten Aspekt dar. Die Bestandteile der einzelnen Ebenen wurden den Befragten erläutert.

3.) Gesamtergebnis

Das nachstehende Diagramm zeigt die Ergebnisse aus der Marktforschung (Stufe 1). Die Punkte entsprechen der prozentualen Wichtigkeit und bilden die Gewichtungsfaktoren zur Ermittlung der Gesamtnote.

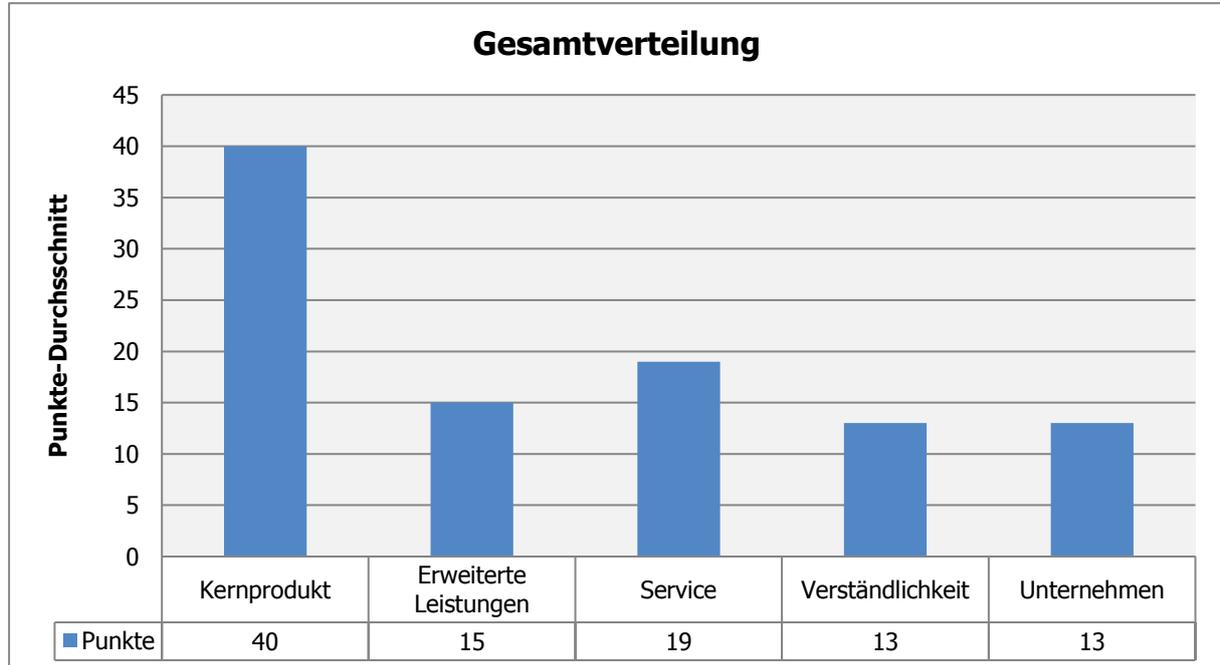


Abbildung 2: Ergebnisse der Marktbildermittlung vom März 2016

Auswertung

1.) Kernproduktelemente

Für die Ermittlung einer Note für die Ebene »Kernprodukt« wurden alle relevanten Versicherungsleistungen untersucht. Für jedes Einzelkriterium wurde eine separate »Note« bestimmt. Als Maßstab wurde der GDV-Standard ARB in der Fassung von 2012 (Stand Juni 2017) herangezogen. Darüber hinaus wurden einzelne Kriterien, welche nicht im Standard enthalten sind, als Basiselemente berücksichtigt, sofern diese aus der Historie heraus bereits als Standardelemente anzusehen sind. Die als Standard definierten Elemente und die aus diesem abgeleitete Note bildeten das Benchmark für die Bewertung der einzelnen Kriterien der Ebene »Kernprodukt«.

Die einzelnen Kernproduktelemente wurden für die Auswertung zu insgesamt sieben Kategorien gruppiert:

- » **Örtlicher Geltungsbereich:** Der örtliche Geltungsbereich umfasst alle Aspekte rund um die Deckung im europäischen und außereuropäischen Ausland, inkl. der jeweiligen Versicherungssummen.
- » **Versicherte Lebensbereiche und Personen:** Darunter fallen der Versicherungsschutz im privaten und beruflichen Bereich sowie im öffentlichen Straßenverkehr und die zentralen Attribute zu versicherten Kindern und Lebenspartnern.
- » **Versicherte Leistungsarten:** Die versicherten Leistungsarten stellen den Leistungsumfang des zu untersuchenden Rechtsschutzversicherungsproduktes dar.
- » **Leistungsumfang:** Bestandteil dieser Kategorie ist die Untersuchung, unter welchen Voraussetzungen bzw. mit welchen Einschränkungen das Angebot der Mediation verfügbar ist, ob die Kosten für einen Sachverständigen übernommen werden und welche Kosten bei einem Versicherungsfall im Ausland getragen werden.
- » **Zeitliche und inhaltliche Ausschlüsse:** Hier sind die Wartezeiten der einzelnen Leistungsarten, inhaltliche Ausschlüsse und Einschränkungen der Leistungspflicht sowie Gründe für die Ablehnung des Versicherungsschutzes zusammengefasst.
- » **Laufzeit & Kündigung:** Diese Kategorie beinhaltet wesentliche Merkmale zu Sonderkündigungsrechten und den allgemeinen Vertragslaufzeiten des Rechtsschutzversicherungsvertrages.
- » **Sonstiges:** Diese Kategorie beinhaltet die Möglichkeit zur freien Anwaltswahl.

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Die folgende Abbildung zeigt die Einordnung des Produktes »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« der ARAG SE (♦) im Vergleich zu den Bewertungen der Musterbedingungen des GDV (/). Die Prämienhöhe ist in dieser Darstellung noch nicht berücksichtigt.

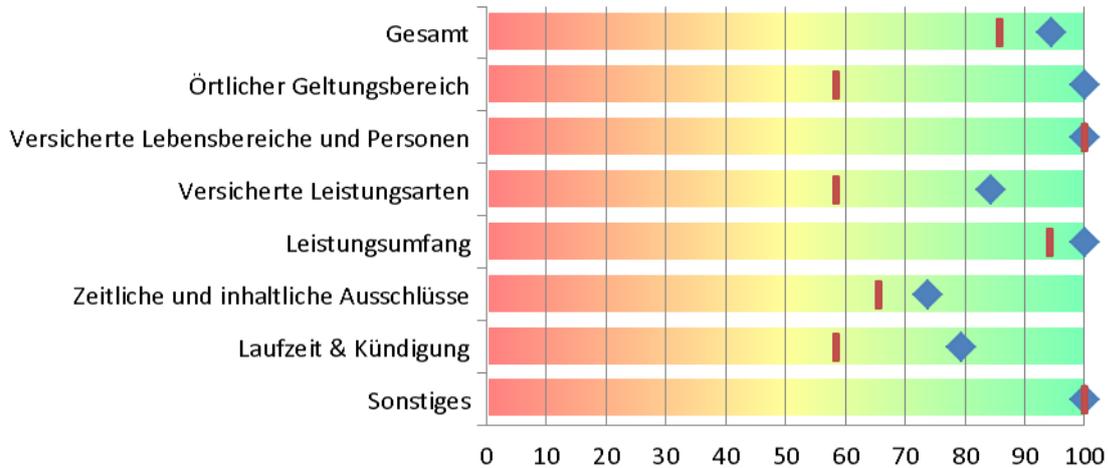


Abbildung 3: Kategorisierung der Kernproduktelemente

Die nachfolgende Tabelle zeigt im Detail, welche Leistungselemente das Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« umfasst.

Kernleistungen	Erläuterung
1. Örtlicher Geltungsbereich	
● Europäisches Ausland	
● Außereuropäisches Ausland	
2. Versicherte Lebensbereiche und Personen	
2.1 Versicherte Lebensbereiche	
● Privater Bereich	
● Beruflicher Bereich	
● Verkehrsbereich	
2.2 Versicherte Personen	
● ehelicher/eingetragener Lebenspartner	
● im Versicherungsschein genannte nicht eingetragene Lebenspartner	
● minderjährige Kinder	
● volljährige Kinder	
● berechtigte Fahrer (bei Verkehrs-Rechtsschutz)	

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Kernleistungen	Erläuterung
3. Leistungsarten	
● Schadenersatz-Rechtsschutz	
● Arbeits-/Berufs-Rechtsschutz	
● Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht	
● Steuer-Rechtsschutz vor Gerichten	
● Sozialgerichts-Rechtsschutz	
● Verwaltungs-Rechtsschutz in Verkehrssachen	
● Verwaltungs-Rechtsschutz in privaten Angelegenheiten	
● Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz	
● Straf-Rechtsschutz	
● Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz	
● Beratungs-Rechtsschutz im Familien-, Lebenspartnerschafts- und Erbrecht	
● Opfer-Rechtsschutz	
● Beratungs-Rechtsschutz für Urheberrechtsverletzungen im Internet	über Zusatzbaustein web@ktiv
● Arbeits-Rechtsschutz für Aufhebungsvereinbarungen	
4. Leistungsumfang	
4.1 Leistungen im Inland	
● Mediation	
● öffentlich bestellte Sachverständige	
● Rechtsanwaltsangelegenheiten	
● Vergütung eines Rechtsanwalts	
4.2 Leistungen im Ausland	
● Rechtsanwaltskosten	
● Sachverständigenkosten (Verkehr)	
● Reisekosten des Versicherungsnehmers zum ausländischen Gericht	
● Dolmetscher	
● Rechtsanwaltsangelegenheiten	
● Kostenerstattung bei Währungsunterschieden	
4.3 Leistungen im In- und Ausland	
● Kosten für Zeugen und Sachverständige	
● Gebühren für Schieds- oder Schlichtungsverfahren	
● Anwalts- und Gerichtskosten des Prozessgegners	
● Kautionsdarlehen	
5. Zeitliche und inhaltliche Ausschlüsse	
● Wartezeiten und zeitliche Ausschlüsse	drei Monate Wartezeit: Arbeits-Rechtsschutz, Verwaltungs-Rechtsschutz in nicht-verkehrsrechtlichen Angelegenheiten
● Inhaltliche Ausschlüsse	
● Einschränkung der Leistungspflicht	
● Ablehnung des Versicherungsschutzes	Entfall der Prüfung auf Erfolgsaussicht in einigen Fällen
6. Laufzeit und Kündigung	
● Mindestvertragslaufzeit / Vertragsdauer	
● Kündigungsfristen	
● Kündigung nach Versicherungsfall	bei mindestens zwei Rechtsschutzfällen innerhalb von zwölf Monaten
● Versichererwechsel	
7. Sonstiges	
● Freie Anwaltswahl	
Legende	
●	versichert, ohne (wesentliche) Einschränkungen
●	versichert, mit Einschränkungen
●	nicht versichert

Tabelle 1: Detaildarstellung der Leistungsbewertung »Kernprodukt«

Für die Bewertung der Prämienhöhe wurde ein multiples lineares Regressionsmodell herangezogen. Mittels dieses Modells wurde bestimmt, welchen Einfluss die einzelnen Bewertungsebenen auf den Preis haben. Im Ergebnis ist auf Basis dieses Modells für jedes Produkt ein »marktüblicher« Preis er-

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

mittelt worden, der als »Benchmark« für das Untersuchungsobjekt dient. Anschließend wurde der für das Produkt aufgerufene Preis dem ermittelten »marktüblichen« Preis gegenübergestellt, so dass eine Bewertung ermöglicht wurde. Abhängig von der Abweichung zwischen diesen beiden Werten erfolgt eine Benotung der Preiskomponente. Durch dieses Vorgehen wird die Berücksichtigung des konkreten Preis-Leistungsverhältnisses (inkl. Service und Unternehmensbewertungen) des Produktes in der Bewertung sichergestellt. Abschließend erfolgt die Gewichtung zwischen den Bereichen Preis und Versicherungsleistungen auf Basis von Gewichtungsfaktoren, die im Rahmen der Marktbildermittlung erhoben wurden.

Die ARAG SE erhält in der Gesamtbewertung der Kernproduktelemente für die enthaltenen Versicherungsleistungen im Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« und die dafür fälligen Prämienzahlungen die Note **»SEHR GUT«**.

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Geschäftsführer: Prof. Dr.-Ing. Norbert Bannenberg, Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

2.) Erweiterte Leistungselemente

Bei der Bewertung der erweiterten Leistungen wurde ein Katalog an einzelnen Kriterien herangezogen. In Abhängigkeit des (Zusatz-)Angebotes seitens des Versicherungsunternehmens bestand die Möglichkeit zusätzlich Punkte zu erreichen.

Die einzelnen Kriterien wurden für die Auswertung in fünf Kategorien zusammengefasst.

- » **Zusätzlich versicherte Personen** umfassen alle Aspekte, die für weitere Personen gelten, die nicht in den Kernproduktleistungen abgesichert sind. Darunter fällt bspw. die Mitversicherung der Eltern, sofern sie die gleiche Erstwohnsitz-Anschrift haben.
- » **Zusätzlich versicherte Reisekosten** umfassen Reisekostenerstattungen für den Anwalt.
- » **Zusätzlich versicherte Leistungsarten** umfassen alle Leistungsarten, die nicht im Kernprodukt enthalten sind und einen erweiterten Schutz darstellen. Dazu zählt bspw. der erweiterte Strafrechtsschutz.
- » **Erweiterte Beratungsleistungen** bezeichnen alle Leistungen im Beratungsumfeld, die über die Beratungsleistung des Kernproduktes hinausgehen. Hierunter fällt insbesondere die kostenlose telefonische Rechtsberatung, aber auch der Beratungs-Rechtsschutz bei Patientenverfügungen.
- » **Beitragsfreistellung & Rabatte** umfassen die Gewährung von Schadenfreiheitsrabatten sowie die Möglichkeit der Beitragsfreistellung bei Arbeitslosigkeit.

Die Beurteilung des erweiterten Leistungsumfanges erfolgte unter Berücksichtigung des Leistungsspektrums im Rechtsschutzversicherungsmarkt. Jede Zusatzleistung wurde hinsichtlich ihrer Ausgestaltung bzw. ihres Umfangs betrachtet und in Abgleich mit dem Marktbild, welches wir mit 50 Prozent bewertet haben, bewertet. Demnach wurde festgelegt, dass für das Erreichen der Höchstnote insgesamt 65 Prozent ausreichend sind. Die nachfolgende Grafik zeigt die gruppierten erweiterten Leistungselemente und wie sich die ARAG SE mit dem Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« diesbezüglich positioniert.

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

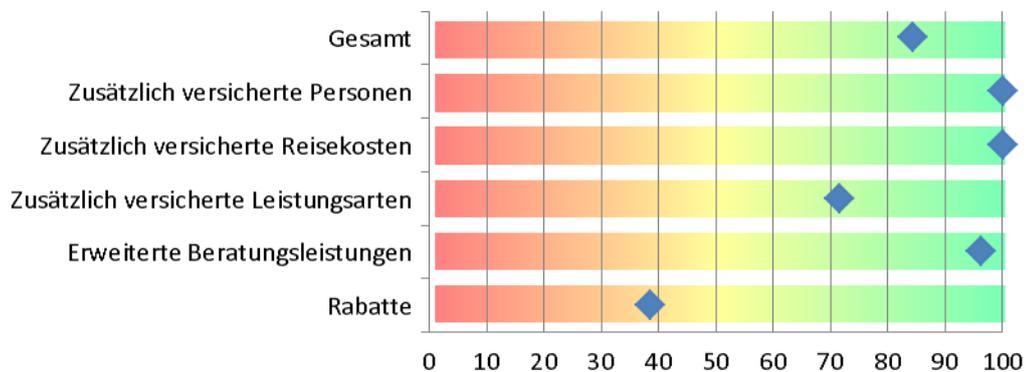


Abbildung 4: Kategorisierung der erweiterten Leistungselemente

In der nachfolgenden Tabelle sind die zusätzlichen Leistungen des Produktes »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« einer Auswahl weiterer im Markt angebotener Leistungen gegenübergestellt. Diese Auswahl ist keineswegs vollständig, sondern umfasst typische Leistungen aus dem Tarifumfang anderer Rechtsschutzversicherungsprodukte.

Erbrachte Leistungen		Weitere Leistungen im Markt	
1. Zusätzlich versicherte Personen			
<input checked="" type="checkbox"/>	Mitversicherung der Eltern		
<input checked="" type="checkbox"/>	Mitversicherung der Enkel		
2. Zusätzlich versicherte Reisekosten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Reisekostenerstattung (Inland) für Anwalt zum Gericht (nur für die erste Instanz)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Reisekostenerstattung (Inland) für Anwalt zum Versicherungsnehmer		
3. Zusätzlich versicherte Leistungsarten			
<input checked="" type="checkbox"/>	Steuer-Rechtsschutz in Ein-/Widerspruchsverfahren	<input type="checkbox"/>	Rechtsschutz bei Kapitalanlagestreitigkeiten
<input checked="" type="checkbox"/>	Sozial-Rechtsschutz in Widerspruchsverfahren	<input type="checkbox"/>	Erb-Rechtsschutz
<input checked="" type="checkbox"/>	Verwaltungs-Rechtsschutz in Widerspruchsverfahren	<input type="checkbox"/>	Bauherren-Rechtsschutz
<input checked="" type="checkbox"/>	Dokumentencheck / Musterdokumente (über Zusatzbaustein JuraCheck)	<input type="checkbox"/>	Verwaltungs-Rechtsschutz bei Studienplatzvergabe
<input checked="" type="checkbox"/>	Reise-Dokumentenservice		
<input checked="" type="checkbox"/>	Rechtsschutz für Betreuungsverfahren		
<input checked="" type="checkbox"/>	Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz		
<input checked="" type="checkbox"/>	Erweiterter Straf-Rechtsschutz		
<input checked="" type="checkbox"/>	Rechtsschutz in Unterhaltssachen (gegen Mehrbeitrag, nur in Deutschland)		
<input checked="" type="checkbox"/>	Rechtsschutz in Ehesachen (gegen Mehrbeitrag, drei Jahre Wartezeit)		

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Erbrachte Leistungen		Weitere Leistungen im Markt	
4. Erweiterte Beratungsleistungen			
<input checked="" type="radio"/>	Kostenlose telefonische Beratung	<input type="radio"/>	Beratungs-Rechtsschutz im Insolvenzverfahren
<input checked="" type="radio"/>	Kostenlose sonstige vorsorgliche anwaltliche Beratung	<input type="radio"/>	Beratungs-Rechtsschutz zur Testamentserstellung
<input type="radio"/>	Erweiterter Beratungs-Rechtsschutz Familien-, Lebenspartnerschafts- und Erbrecht (bis 250 EUR)		
<input checked="" type="radio"/>	Beratungs-Rechtsschutz zur Erstellung von Patientenverfügungen		
5. Beitragsfreistellung & Rabatte			
<input type="radio"/>	Beitragsfreistellung bei unverschuldeter Arbeitslosigkeit und Erwerbsminderung (10% Beitragszuschlag)		
<input type="radio"/>	Schadenfreiheitsrabatte bzw. Verringerung des Selbstbehaltes (bei mind. 5-jähriger Schadenfreiheit)		
Legende			
<input checked="" type="radio"/>	versichert, ohne (wesentliche) Einschränkungen		
<input type="radio"/>	versichert, mit Einschränkungen		
<input type="radio"/>	nicht versichert, Leistung von Wettbewerbern		

Tabelle 2: Detaildarstellung der Leistungsbewertung »erweiterte Leistungen«

Für das Angebot von erweiterten Leistungen erhält die ARAG SE für das Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« die Note **»SEHR GUT«**.

3.) Serviceelemente

Im Rahmen der Servicebefragung wurde die Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der ARAG SE gemessen. Die Befragung fand im Zeitraum November bis Dezember 2017 statt. Insgesamt wurden 4.490 Fragebögen postalisch versandt. Es antworteten insgesamt 217 Personen, was einer Rücklaufquote von 4,8 Prozent entspricht.

Die Kunden der ARAG SE wurden aufgefordert, ihre Zufriedenheit mit ihrer Rechtsschutzversicherung hinsichtlich einzelner Kriterien auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (völlig unzufrieden) zu bewerten sowie die fünf für sie persönlich wichtigsten Kriterien zu benennen.

Die nachstehende Abbildung zeigt das Gesamtergebnis der subjektiven Kundenbefragung.

	Bewertung	Wichtigkeit
Erreichbarkeit der Mitarbeiter/Servicezeiten	✓ 1,67	60,4%
Fachkompetenz der Mitarbeiter	✓ 1,66	40,8%
Unbürokratische Schadenregulierung	✓ 1,58	33,7%
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	✓ 1,60	32,5%
Preis-/Leistungsverhältnis	⚠ 2,14	32,5%
Schnelle Schadenregulierung	✓ 1,57	32,0%
Schnelle Beantwortung von Anfragen	✓ 1,63	29,0%
Preisniveau (Beitragshöhe) insgesamt	✗ 2,32	26,6%
Qualität der Beratungsleistungen (Berater gehen auf Ihre Wünsche ein)	✓ 1,65	26,0%
Erreichbarkeit des Schaden-Service	✓ 1,57	26,0%
Freundlichkeit der Mitarbeiter	✓ 1,53	24,3%
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	✓ 1,59	18,9%
Telefon-Service insgesamt	✓ 1,78	17,2%
Zufriedenheit mit der Schadenbearbeitung allgemein	✓ 1,58	15,4%
Engagement der Mitarbeiter	✓ 1,66	13,6%
Einhalten von Terminabsprachen und Rückrufen	✓ 1,68	13,6%
Verständlichkeit schriftlicher Dokumente (Briefe)	✓ 1,76	11,2%
Verständlichkeit von Vertragsunterlagen	✓ 1,92	10,7%
Informationen während der Schadenabwicklung	✓ 1,83	4,7%
Versorgung mit allgemeinen Informationen	✓ 1,85	4,1%
Online-Service insgesamt	✓ 1,74	3,0%
Verständlichkeit/Transparenz der Beitragsrechnungen	✓ 1,80	3,0%

Abbildung 5: Darstellung der aus Kundensicht wichtigsten Kriterien und deren Bewertung

Die grundsätzliche subjektive Erwartung der Kunden kann über diese Befragung ermittelt werden. Allerdings handelt es sich dabei nicht um die Aspekte, die im tatsächlichen Kontakt zum Unternehmen die Meinung entscheidend bilden. Das können ganz andere Faktoren sein, welchen sich der Kunde bei der Selbsteinschätzung nicht zwingend bewusst ist. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von »Moments of Truth«, also Momenten der Wahrheit, die die Meinung des Kunden ins Positive oder

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Negative wenden. In diesem Zusammenhang finden Korrelationen Anwendung, die über mathematische Zusammenhänge ermittelt werden. Dabei spielen Bewertungsunterschiede zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Einzelkriterien eine bedeutende Rolle. Der Korrelationskoeffizient bewegt sich zwischen 0 und 1. Je größer er ist, umso stärker beeinflusst das Einzelkriterium die Gesamtzufriedenheit.

Die folgende Abbildung stellt die Korrelationen dar und zeigt die Auswirkungen auf die Gesamtzufriedenheit der Kunden der ARAG SE.

	Bewertung	Einfluss auf Gesamtzufriedenheit	Einstufung
Informationen während der Schadenabwicklung	✓ 1,83	,660	Stärke
Zufriedenheit mit der Schadenbearbeitung allgemein	✓ 1,58	,655	Stärke
Schnelle Schadenregulierung	✓ 1,57	,633	Stärke
Unbürokratische Schadenregulierung	✓ 1,58	,628	Stärke
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	✓ 1,60	,611	Stärke
Erreichbarkeit des Schaden-Service	✓ 1,57	,608	Stärke
Online-Service insgesamt	✓ 1,74	,599	Stärke
Schnelle Beantwortung von Anfragen	✓ 1,63	,594	Stärke
Engagement der Mitarbeiter	✓ 1,66	,588	Stärke
Freundlichkeit der Mitarbeiter	✓ 1,53	,583	Stärke
Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter	✓ 1,59	,579	Stärke
Erreichbarkeit der Mitarbeiter/Servicezeiten	✓ 1,67	,572	Stärke
Preis-/Leistungsverhältnis	⚠ 2,14	,566	leichte Schwäche
Telefon-Service insgesamt	✓ 1,78	,564	Stärke
Verständlichkeit schriftlicher Dokumente (Briefe)	✓ 1,76	,561	Stärke
Fachkompetenz der Mitarbeiter	✓ 1,66	,551	Stärke
Qualität der Beratungsleistungen (Berater gehen auf Ihre Wünsche ein)	✓ 1,65	,550	Stärke
Verständlichkeit/Transparenz der Beitragsrechnungen	✓ 1,80	,535	Stärke
Preisniveau (Beitragshöhe) insgesamt	✗ 2,32	,529	Schwäche
Verständlichkeit von Vertragsunterlagen	✓ 1,92	,520	Stärke
Versorgung mit allgemeinen Informationen	✓ 1,85	,510	Stärke
Einhalten von Terminabsprachen und Rückrufen	✓ 1,68	,510	Stärke

Abbildung 6: Darstellung der Stärken und Schwächen anhand von Korrelationen

Die Befragung setzte sich insgesamt aus folgenden Bestandteilen zusammen:

- » Gesamturteil
- » Beurteilung der Einzelkriterien
- » Wichtigkeitseinstufung der Einzelkriterien
- » Zusatzfragen der ARAG SE
- » Statistischen Merkmalen

Nachstehend sind die wesentlichen Kriterien der Servicebewertung zusammengefasst dargestellt.

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Gesamtnote Service:	1,8
Gesamtnote Unternehmen:	1,8
Wichtigste Kriterien:	
Erreichbarkeit der Mitarbeiter/Servicezeiten	1,7
Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,7
Unbürokratische Schadenregulierung	1,6
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	1,6
Preis-/Leistungsverhältnis	2,1
Korrelationsanalyse TOP 5:	
Informationen während der Schadenabwicklung	Stärke
Zufriedenheit mit der Schadenbearbeitung allgemein	Stärke
Schnelle Schadenregulierung	Stärke
Unbürokratische Schadenregulierung	Stärke
Zuverlässigkeit der Versicherung - sie hält ihre Zusagen ein	Stärke
Weiterempfehlungsbereitschaft:	85,8%
Weiterempfehlungsbereitschaft (NPS):	41,1%

Abbildung 7: Management Summary

Im Gesamtergebnis erhält die ARAG SE für die Ebene »Serviceleistungen« die Note »**GUT**«.

4.) Verständlichkeit

Um die Verständlichkeit der Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutzversicherung (ARB) objektiv zu erfassen, werden vier, für die deutsche Sprache validierte, Lesbarkeitsformeln berechnet. Zusammengefasst im »Hohenheimer Verständlichkeitsindex« werden dabei folgende Formeln verwendet: Amstad-Formel, Wiener Sachtext-Formeln, SMOG-Index (Deutsch) und Lix Lesbarkeitsindex. Zusätzlich zu den Formeln werden weitere, für die Verständlichkeit relevante, Textparameter ermittelt und in den Index einbezogen:

- » Durchschnittliche Satzteil- bzw. Satzlänge
- » Anteil an langen Wörter, Satzteilen bzw. Sätzen
- » Anteil an den verschiedenen Wortarten
- » Anteil an Füllwörtern, Fremdwörtern bzw. Anglizismen
- » Anteil an Sätzen im Passiv- bzw. Nominalstil

Die Bestnote wird bei einem Hohenheimer Verständlichkeitsindex von über 10 vergeben. Ab diesem Wert besitzt ein Dokument einen Verständlichkeitsgrad auf dem Niveau »allgemein verständlich«. Das Ergebnis der Verständlichkeitsbewertung nach dem Hohenheimer Index für die Allgemeinen Versicherungsbedingungen ist in nachfolgender Tabelle dargestellt.

Hohenheimer Index <i>(je höher desto besser)</i>	11,1
Note Verständlichkeit:	1,0

Im Gesamtergebnis erhält die ARAG SE für die ARB des Produktes »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« auf Ebene »Verständlichkeit« die Note »**SEHR GUT**«.

5.) Unternehmenselemente

Für die Bewertung der einzelnen Unternehmenselemente wurden die Geschäftsberichte der vergangenen fünf Jahre analysiert. Alle Informationen wurden ausschließlich aus dem frei zugänglichen Datenpool ermittelt. Hauptfokus der Untersuchung lag auf den folgenden Kennzahlen, die sich wiederum aus einzelnen Kriterien zusammensetzen:

- » **Wachstum:** Das Wachstum ist ein Indikator für das einem Unternehmen entgegengebrachte Vertrauen. Aus diesem Grund war es erforderlich, diese Kennzahl in die Bewertung einfließen zu lassen. Die Kennzahl wurde aus der »Zuwachsrate an Versicherungsverträgen« und der »Zuwachsrate an Versicherungsprämien« gebildet.
- » **Wirtschaftlichkeit:** Aus den Wirtschaftlichkeitskennzahlen »Nettoverzinsung« und »Marktwertverzinsung« wurde eine Kennzahl ermittelt, die gemeinsam mit der Combined Ratio die Teilnote »Wirtschaftlichkeit« ergibt.
- » **Sicherheit:** Die Kennzahl Sicherheit setzt sich aus der »Spätschadenquote« und der »Solvabilitätsquote« zusammen.

Die folgende Abbildung zeigt die Einordnung der ARAG SE (♦) im Vergleich zu den marktüblichen Werten im Betrachtungszeitraum (/), die aus Veröffentlichungen der BaFin (2011 bis 2015) entnommen wurden.

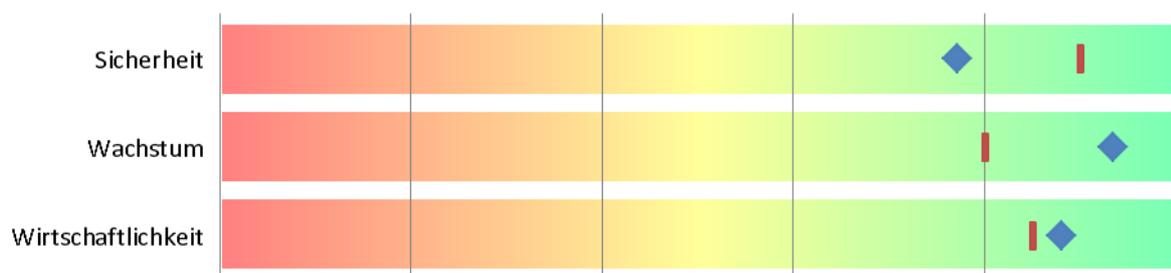


Abbildung 8: Unternehmenselemente

Gemessen an den Marktdaten und -zahlen der Branche, wurde die Gesamtnote für die Ebene »Unternehmen« ermittelt. Im Marktvergleich erreicht die ARAG SE in der Kategorie Unternehmenselemente die Note »**GUT**«.

Summary

» Unternehmen:

ARAG SE
ARAG Platz 1
40472 Düsseldorf

T +49 (0) 211 / 963 2247
F +49 (0) 211 / 963 47 3533
I www.arag.de

» Bewertung:

Die Bewertung für das Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« der ARAG SE wurde im Zeitraum Oktober bis Dezember 2017 durchgeführt. In diesem Zeitraum wurden Produkt-, Leistungs- und Unternehmenskriterien geprüft sowie eine Kundenzufriedenheitsbefragung durchgeführt.

» Ergebnis:

Die Versicherungsforen Leipzig und der TÜV Saarland vergeben der ARAG SE für das Produkt »ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort« mit 1,5 die Gesamtnote »**SEHR GUT**«.

Mit diesem Ergebnis besteht die Möglichkeit die Lizenz für die Nutzung des nachstehenden Siegels zu erwerben.



Die Gesamtnote setzt sich aus den beschriebenen Einzelergebnissen zusammen, die mit neutral ermittelten Gewichtungsfaktoren bewertet wurden:

Untersuchungsebenen	Ergebnis	Gewichtung in %
Kernprodukt	»SEHR GUT«	40
Erweiterte Leistungen	»SEHR GUT«	15
Service	»GUT«	19
Verständlichkeit	»SEHR GUT«	13
Unternehmen	»GUT«	13

Prüfbericht 2017

ARAG SE

ARAG Aktiv-Rechtsschutz Komfort

Haftungsausschluss

Die vorliegende Produktbewertung wurde im Auftrag der ARAG SE durch die Versicherungsforen Leipzig GmbH und die TÜV Saarland Holding GmbH durchgeführt. Die in der Bewertung verarbeiteten Informationen beruhen auf öffentlich zugänglichen Quellen, Angaben durch die ARAG SE sowie Servicebewertungen von Kunden der ARAG SE. Alle Bewertungsergebnisse basieren auf einer Beurteilung der für den Untersuchungszeitraum geltenden Unternehmens-, Produkt- und Marktsituation. Aus diesem Grund sind alle enthaltenen Angaben unverbindlich.

Die Versicherungsforen Leipzig GmbH und die TÜV Saarland Holding GmbH übernehmen keine Garantie für die Richtigkeit, Verlässlichkeit und Vollständigkeit der in dieser Produktbewertung enthaltenen Daten und Informationen.

Dieser Bericht ist ausschließlich für interne Zwecke der ARAG SE vorgesehen und stellt keine Handlungsempfehlung zu einem Vertragsabschluss oder einer Vertragsbeendigung mit der ARAG SE dar.

-22-

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Geschäftsführer: Prof. Dr.-Ing. Norbert Bannenberg, Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535

Kontakt- und Ansprechpartner

Gesamtmodell, Kernprodukt-, Preis- und Unternehmensbewertung:

Dipl.-Math. Justus Lücke

Aktuar DAV e.V.

Geschäftsführer und Leiter Kompetenzteam »Aktuariat, Produkt- & Risikomanagement«

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 (0) 341 / 98988-251

E justus.luecke@versicherungsforen.net

I www.versicherungsforen.net

Service- und Verständlichkeitsbewertung:

Dipl.-Kfm. Thomas Fischmann

Leiter TÜV Service Zertifizierung

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 (0) 6897 / 50 65 71

E thomas.fischmann@tuev-saar.de

I www.tuev-saarland.de

Karsten Düh

Vertriebsleiter – Niederlassung München

TÜV Saarland Holding GmbH

Rosenkavalierplatz 18 | 81925 München

T +49 (0) 89 / 540474340

E karsten.dueh@tuev-saar.de

I www.tuev-saarland.de

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig

T +49 341 98988 0 | **F** +49 341 98988 9199

E kontakt@versicherungsforen.net | **I** www.versicherungsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Math. Justus Lücke, Dipl.-Winf. Jens Ringel

Amtsgericht Leipzig HRB 25803 | USt.-IdNr.: DE268226821

TÜV Saarland Holding GmbH

Am TÜV 1 | 66280 Sulzbach

T +49 6897 506 101 | **F** +49 6897 506 205

E info@tuev-saar.de | **I** www.tuev-saar.de

Geschäftsführer: Prof. Dr.-Ing. Norbert Bannenberg, Thorsten Greiner

Handelsregister Saarbrücken: HRB 812 | USt.-IdNr.: DE07014001535