

[Auto & Transport](#)

[Energie](#)

[Essen & Trinken](#)

[Finanzen](#)

[Lebensmittel](#)

[Lifestyle](#)

[Technik](#)

[Versicherungen](#)

[Wohnen & Leben](#)

[Home](#) / [Tests](#)

Rechtsschutzversicherer 2022: Wer punktet mit den besten Leistungen hinsichtlich Tarife, Transparenz und Servicequalität?

🕒 25. Februar 2022

Ob ein Streit mit dem Arbeitgeber, den Nachbarn oder infolge eines Unfalls im Straßenverkehr, spätestens wenn Jurist:innen ins Spiel kommen und der Streit vor Gericht landet, schnellen die Kosten in die Höhe. Um sich vor diesen hohen Kosten, die für die Durchsetzung der eigenen Rechte entstehen, zu schützen, empfiehlt sich der Abschluss einer Rechtsschutzversicherung. Welche Assekuranz das beste Preis-Leistungs-Verhältnis bietet und bei wem die Servicequalität stimmt, hat die ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien nun wiederholt in Kooperation mit dem Magazin trend und dem Tarifvergleichsportal [durchblicker.at](#) untersucht.



© stockphoto.com

Die folgenden 15 Rechtsschutzversicherer wurden in die Tests eingeschlossen:

- ARAG
- D.A.S. Rechtsschutz
- DONAU Versicherung
- Grazer Wechselseitige
- HDI
- Helvetia
- Kärntner Landesversicherung
- Merkur
- Oberösterreichische Versicherung
- ROLAND Rechtsschutz
- UNIQA
- VAV
- Wüstenrot
- Zurich
- Zurich Connect

Das Testurteil setzt sich aus den Leistungen der Versicherer in den folgenden drei Haupttestkategorien zusammen, die mit unterschiedlicher Gewichtung in die Gesamtwertung eingingen:

1. Tarife: Wie hoch sind die jährlichen Beiträge der untersuchten Tarife? Welche Konditionen und Leistungen beinhalten die untersuchten Tarife? (60% des Gesamtwertes)

2. **Transparenz & Komfort:** Sind die wichtigsten Versicherungs- und Vertragsbedingungen klar ersichtlich? Wie komfortabel ist die Website gestaltet? (20% des Gesamtwertes)
3. **Kundendienst:** Wurden die Testkund:innen freundlich und zuvorkommend behandelt sowie umfassend und kompetent beraten? (20% des Gesamtwertes)

Die Leistungen in den Kategorien Tarife sowie Transparenz & Komfort wurden durch Expert:innen analysiert. Der Kundendienst wurde durch qualifizierte und verdeckte Testpersonen bewertet. Dabei wurde jeder Anbieter 5-mal telefonisch getestet.

Einsparpotenziale von bis zu 80% durch Anbieterwechsel möglich

Zur Analyse der Tarife wurden sowohl die Prämien als auch die Versicherungsleistungen genauer betrachtet. Dazu wurden die Beiträge anhand von zwei Beispielkunden (Single und Paar mit zwei Kindern) für die Deckungsvarianten KFZ-Rechtsschutz, Allgemeiner Rechtsschutz sowie die Kombination aus KFZ-Rechtsschutz und Allgemeinem Rechtsschutz berechnet. Diese wurden in Relation zu den entsprechenden Tarifleistungen wie z.B. der Versicherungssumme oder den versicherten Fällen gesetzt.

Das Resultat: Deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Rechtsschutzversicherer. Durch Wechsel in den günstigsten Tarif lassen sich bei der Allgemeinen Rechtsschutzversicherung bis zu 80%, bei der KFZ-Rechtsschutzversicherung bis zu 58% und bei der Kombination aus beiden Deckungsvarianten bis zu 68% sparen.

Ein Leistungsvergleich lohnt in jedem Fall

Wer sich für einen neuen, günstigeren Tarif entscheidet, sollte allerdings auch beachten, welche Leistungen damit verbunden sind. Denn auch wenn nicht alle günstigen Tarife automatisch mit einem geringeren Leistungsspektrum verbunden waren, wurden oft nicht alle Eventualitäten abgedeckt. So fehlte z.B. bei der KFZ-Rechtsschutzversicherung in manchen Tarifen der sogenannte Lenker-Rechtsschutz, der Schutz beim Fahren fremder Fahrzeuge bietet. Unterschiede fanden sich auch in der Versicherungssumme: Während zwei Versicherer eine unlimitierte Kostenübernahme anboten, ersetzten die anderen Rechtsschutzversicherer maximal Kosten zwischen 275.000 Euro und 100.000 Euro.

Ein ähnliches Ergebnis zeigte sich auch beim Allgemeinen Rechtsschutz. Die Kosten für eine Mediation, also eine außergerichtliche Schlichtung durch einen Mediator, bspw. wurden nur von zehn der 15 Assekuranzen übernommen. Die Versicherungssummen für die Allgemeinen Rechtsschutz-Tarife sowie die Kombination aus KFZ-Rechtsschutz und Allgemeiner Rechtsschutz variierten bei 13 Assekuranzen zwischen 80.000 Euro und 275.000 Euro. Die ARAG und D.A.S. Rechtsschutz boten wie bei der KFZ-Rechtsschutzversicherung eine unlimitierte Kostenübernahme an.

Wer also Wert auf einen umfassenden Schutz legt, sollte nicht nur nach dem Preis schauen. Bei vielen Versicherern gab es zudem nicht nur vorgefertigte Tarifpakete, stattdessen konnte die Versicherung mitunter im Baukastenprinzip aus einer Vielzahl an Zusatzpaketen je nach individuellem Bedarf zusammengestellt werden.

Die besten Tarife mit dem besten Preis-Leistungs-Verhältnis fanden die Expert:innen bei Zurich Connect gefolgt von Wüstenrot und der VAV.

Nachholbedarf bei der Transparenz in Bezug auf Prämien und Versicherungsbedingungen

In der Kategorie Transparenz & Komfort wurde v.a. erfasst, wie übersichtlich die zentralen Versicherungsbedingungen sowie die Prämien bereits auf den Webseiten der Rechtsschutzversicherer aufgeführt waren bzw. ob sie sich überhaupt dort wiederfanden. Wie auch schon die Erfahrung bei anderen ÖGVS-Versicherungstests z.B. zum Thema KFZ- oder Haushaltsversicherer zeigte, boten die Webseiten der Unternehmen häufig leider nur recht spärliche Informationen an. So stellten beispielsweise nur acht der 15 getesteten Versicherer online einen Rechner zur Ermittlung der individuellen Rechtsschutz-Prämie zur Verfügung. Zurich leitete auf den Prämienrechner der unternehmenszugehörigen Direktversicherung Zurich Connect weiter.

Mängel auch bei der Transparenz der mit den Prämien verbundenen Leistungen: Die detaillierten Versicherungsbedingungen zu den angebotenen Rechtsschutz-Tarifen fanden sich ebenfalls nur bei knapp der Hälfte der Rechtsschutzversicherer leicht ersichtlich verlinkt. Positiv fiel hingegen auf, dass nahezu alle Anbieter die in ihren Rechtsschutzversicherungen enthaltenen Leistungen auch ausführlich aufführten und teilweise auch anhand von Beispielen verständlich erklärten. Letzteres ist gerade für juristische Laien wichtig, um z.B. beurteilen zu können, ob ein Fahrzeugvertragsrechtsschutz und ein Lenkerrechtsschutz reichen – oder ob auch noch ein Lenkervertragsrechtsschutz benötigt wird.

Führend im Bereich Transparenz & Komfort zeigten sich die VAV und Zurich Connect, die sich den ersten Platz teilen. Auf Platz drei landete die ARAG.

Defizite bei der Erreichbarkeit und der Kompetenz des Kundendienstes

Schließlich wurde noch der Kundendienst per Telefon bezüglich Erreichbarkeit, Freundlichkeit und Kompetenz getestet. Dazu wurden telefonisch Fragen zu Tarifwahl, rechtlichen Belangen oder Leistungsumfang gestellt. Mängel zeigten sich hier v.a. im Bereich der Erreichbarkeit und der Kompetenz des Kundenservice: Nachdem nur in 79% der Fälle spätestens beim zweiten Anruf-Versuch jemand erreicht werden konnte, erhielten die Anrufenden nicht immer eine Antwort auf die gestellte Frage. Bei Erhalt einer eindeutigen Antwort war diese zwar nahezu immer korrekt, fiel in 46% der Fälle aber nur sehr knapp und wenig ausführlich aus.

Den besten Kundendienst erfuhren die Tester:innen bei der ARAG. Aber auch die Grazer Wechselseitige und die VAV auf den Plätzen zwei und drei agierten überdurchschnittlich in dieser Teilkategorie.

ARAG Testsieger der Gesamtstudie, gefolgt von der VAV und Zurich Connect

Die ARAG erfüllte die gesetzten Kriterien insgesamt am besten und wurde Testsieger, gefolgt von der VAV und Zurich Connect. Die ARAG als Testsieger überzeugte dabei v.a. mit dem besten Kundendienst sowie sehr guten Leistungen im Bereich Transparenz & Komfort und einer TOP-Platzierung bei den Tarifen. Die VAV punktete mit der besten Leistung bei Transparenz & Komfort des Webauftritts sowie TOP-Platzierungen in den Teilkategorien Tarife und Kundendienst. Zurich Connect zeigte jeweils die beste Leistung im Bereich Tarife sowie Transparenz & Komfort.

Ergebnisse einzelne Teilkategorien

Die Ergebnisse der einzelnen Testkategorien des Tests finden Sie hier. Es werden jeweils die Top-5 Anbieter in der jeweiligen Testkategorie aufgezeigt.

Tarife

1	Zurich Connect	82,3%	2,2 Gut
2	Wüstenrot	78,5%	2,4 Gut
3	VAV	77,9%	2,5 Gut
4	ARAG	77,3%	2,5 Befriedigend
5	Zurich	77,0%	2,5 Befriedigend

Transparenz & Komfort

1	VAV & Zurich Connect	100,0%	1,0 Sehr gut
2	-	-	-
3	ARAG	93,5%	1,4 Sehr gut
4	UNIQA	92,9%	1,5 Sehr gut
5	D.A.S. Rechtsschutz	89,1%	1,7 Gut

Kundendienst

1	ARAG	90,1%	1,7 Gut
2	Grazer Wechselseitige	87,0%	1,9 Gut
3	VAV	80,3%	2,3 Gut
4	ROLAND Rechtsschutz	79,3%	2,4 Gut
5	HDI	76,7%	2,6 Befriedigend

■ [Allgemeiner Rechtsschutz](#) ■ [Assekuranzen](#) ■ [KFZ-Rechtsschutz](#) ■ [Kundenservice](#) ■ [Preis-Leistungs-Verhältnis](#) ■ [Rechtskosten](#)
■ [Rechtsschutzversicherer](#) ■ [Rechtsschutzversicherung](#) ■ [Servicequalität](#) ■ [Tarife](#) ■ [Test](#) ■ [Testergebnisse](#) ■ [Transparenz](#)

[Test Apfelsaft \(naturtrüb\): Sensorische Prüfung >](#)

Gesamtergebnisse

1. ARAG	83,1% 2,1 Gut
2. VAV	82,8% 2,1 Gut
3. Zurich Connect	82,1% 2,2 Gut
4. Wüstenrot	78,8% 2,4 Gut
5. HDI	76,3% 2,6 Befriedigend
6. ROLAND Rechtsschutz	75,0% 2,7 Befriedigend
7. Grazer Wechselseitige	74,5% 2,7 Befriedigend
8. D.A.S. Rechtsschutz	73,6% 2,8 Befriedigend
9. Zurich	72,9% 2,8 Befriedigend
10. Helvetia	72,8% 2,8 Befriedigend
11. Oberösterreichische Versicherung	70,2% 3,0 Befriedigend
12. Donau Versicherung	69,2% 3,1 Befriedigend
13. UNIOA	68,8% 3,1 Befriedigend
14. Merkur	68,5% 3,1 Befriedigend
15. Kärntner Landesversicherung	66,6% 3,2 Befriedigend

Siegel Testsieger





Qualitätstes-

Test
Rechtsschutzversicherer

TESTSIEGER

Test 02/2022, 15 Anbieter, ogvs.at/6203
im Test: Tarife & Service

trend.

Sieger Einzelkategorien im Überblick

Tarife	Zurich Connect
Transparenz & Komfort	VAV & Zurich Connect
Kundendienst	ARAG

Erwerb Studienband

Die ausführlichen Ergebnisse des Tests sind gegen eine Schutzgebühr von 1.490 EUR zzgl. USt. bei der ÖGVS (info@qualitaetstest.at) erhältlich.

Ähnliche Tests, Studien & Befragungen



Haushaltsversicherer: Test von Tarifen und Servicequalität

7. Dezember 2018

Fast jeder Österreicher hat bereits eine. Allen anderen sei sie wärmstens empfohlen: die Haushaltsversicherung. Doch auch wenn man bereits ausreichend versichert ist, lohnt sich meist ein Vergleich, ob sich nicht eine günstigere oder bessere Polizze findet. Bei welchem Versicherer man...

[mehr...](#)



Test von KFZ-Versicherern: Wer überzeugt hinsichtlich Tarife und Servicequalität?

2. August 2019

Jeder der ein Auto hat, braucht sie: die KFZ-Versicherung. Ist diese erst einmal abgeschlossen, neigen die wenigsten Autofahrer zu einem Wechsel der Selbigen. Ein solcher Wechsel zu einem günstigeren KFZ-Versicherer kann sich aber durchaus lohnen. Ersparnisse bis zu 50 Prozent...

[mehr...](#)



Test von Motorradversicherern: Wer bietet die besten Tarife und die höchste Servicequalität?

15. Mai 2020

Im Jahr 2019 waren knapp 550.000 Motorräder in Österreich zugelassen. Damit hat sich die Zahl der zugelassenen Krafträder innerhalb der letzten 20 Jahre verdoppelt. Zur Grundausstattung eines jeden Motorradfahrers gehört, neben dem Motorrad und der richtigen Schutzkleidung, auch eine Motorradversicherung.



der richtigen Schutzkleidung, auch eine Motorradversicherung.

[mehr...](#)



Test von Eigenheimversicherern: Wer punktet hinsichtlich Tarifen und Servicequalität?

24. Januar 2020

Für jeden Häuslbauer und Hausbesitzer ist sie äußerst empfehlenswert: die Eigenheimversicherung. Denn neben dem Schutz vor Schäden am Gebäude beinhaltet die Eigenheimversicherung in der Regel auch eine Haushaltsversicherung inklusive Haftpflicht-Deckung und bietet damit einen Rundum-Schutz für Haus und Hausbewohner. Bei...

[mehr...](#)

Über ÖGVS

[Über uns](#)
[Team](#)
[Beirat](#)
[Datenschutz](#)
[Impressum](#)
[Kontakt](#)

Studien

[Unsere Tests](#)
[Unsere Awards](#)
[Getestete Unternehmen](#)
[Methodik](#)
[Nutzungsbedingungen](#)

Top Themen

[Reisen](#)
[Wohnen & Leben](#)
[Lebensmittel](#)
[Finanzen](#)
[Versicherungen](#)
[Energie](#)

International

[Deutschland | DtGV](#)
[Schweiz | SIQT](#)
[Suisse | ISTQ \(français\)](#)
[Frankreich | Pro-Conso](#)
[Polen | PIBJA](#)
[Portugal | CGIP](#)
[Group Website](#)



© ÖGVS – Gesellschaft für Verbraucherstudien 2022