

## **Pressekonferenz 4. Juni 2013**

# **Ängste und Erwartungen von Verbrauchern bei rechtlichen Auseinandersetzungen**

Gerhard Horrion,

Vorsitzender der Kommission Rechtsschutzversicherung im GDV

---

## Rechtsstreit in Zahlen

---

Rund **2,5 Millionen** Verfahren pro Jahr vor deutschen Zivilgerichten (destatis)

2012 haben Rechtsschutzversicherer **2,3 Milliarden Euro** für

Rechtsstreitigkeiten geleistet und **3,8 Millionen** Schadenfälle

bearbeitet ... das sind gut **15.000** Schadenfälle pro Arbeitstag

... **ein Drittel** davon im Arbeitsrechtsschutz

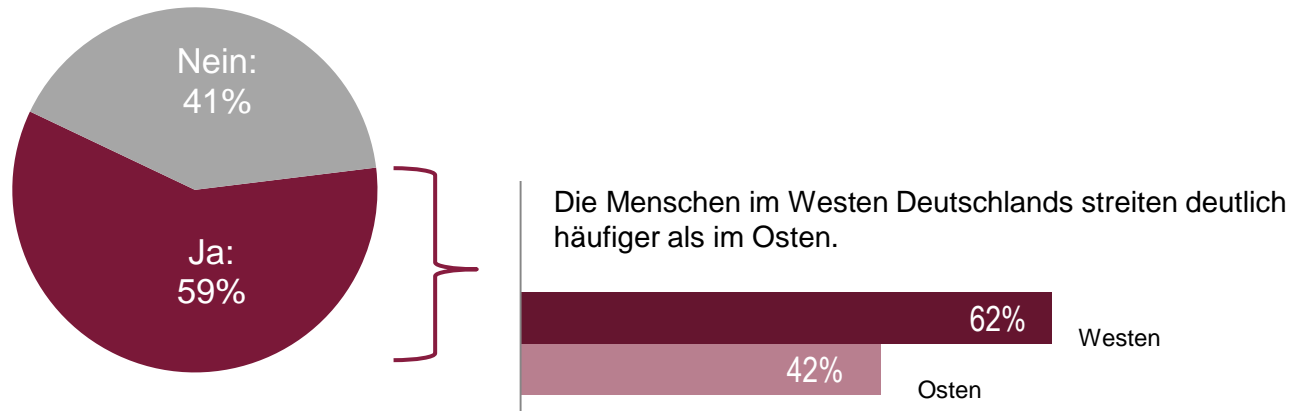
ca. **40 %** der Deutschen Haushalte haben eine Rechtsschutzversicherung

## **Repräsentative forsa-Studie:**

# **Ängste und Erwartungen von Verbrauchern bei rechtlichen Auseinandersetzungen**

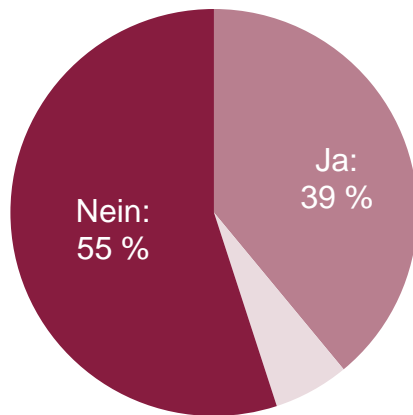
Dr. Peter Matuschek, forsa

## Rund 60 Prozent der Deutschen hatten schon eine rechtliche Auseinandersetzung.



## Die Mehrheit der Bürger braucht im Rechtsstreit Orientierung\*

Wüssten Sie, was bei einer rechtlichen Auseinandersetzung als nächstes zu tun ist?



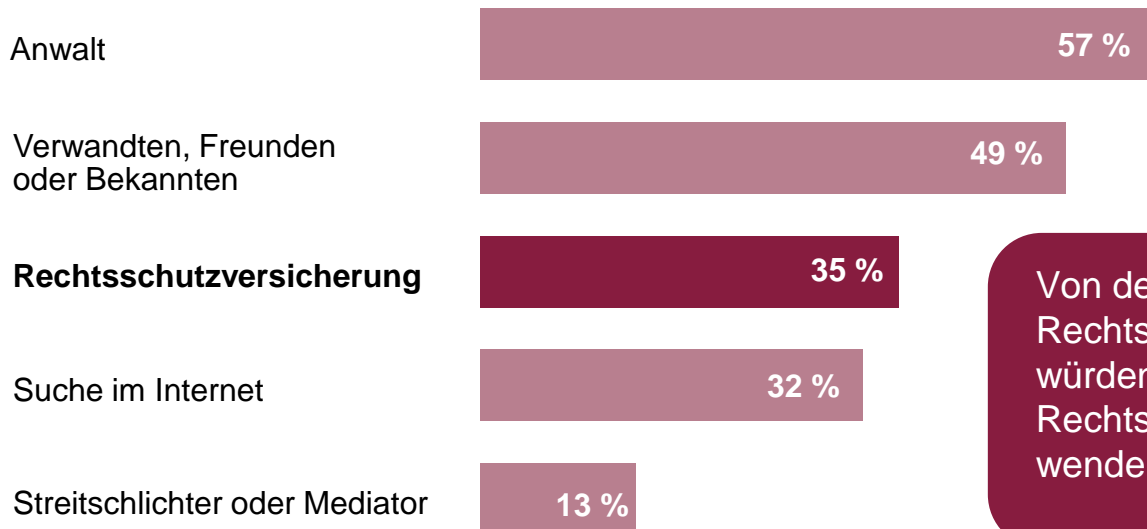
Besonders die 18- bis 29-Jährigen fühlen sich überfordert: 64 %.

Wer keine Rechtsschutzversicherung hat, fühlt sich noch mehr überfordert und wüsste nicht, was als nächstes zu tun ist: 60 %.

\* Basis: Alle Befragten ohne Erfahrung mit einem Rechtsstreit

## Verbraucher holen sich Rat: Jeder Dritte würde sich heute zuerst an eine Rechtsschutzversicherung wenden.

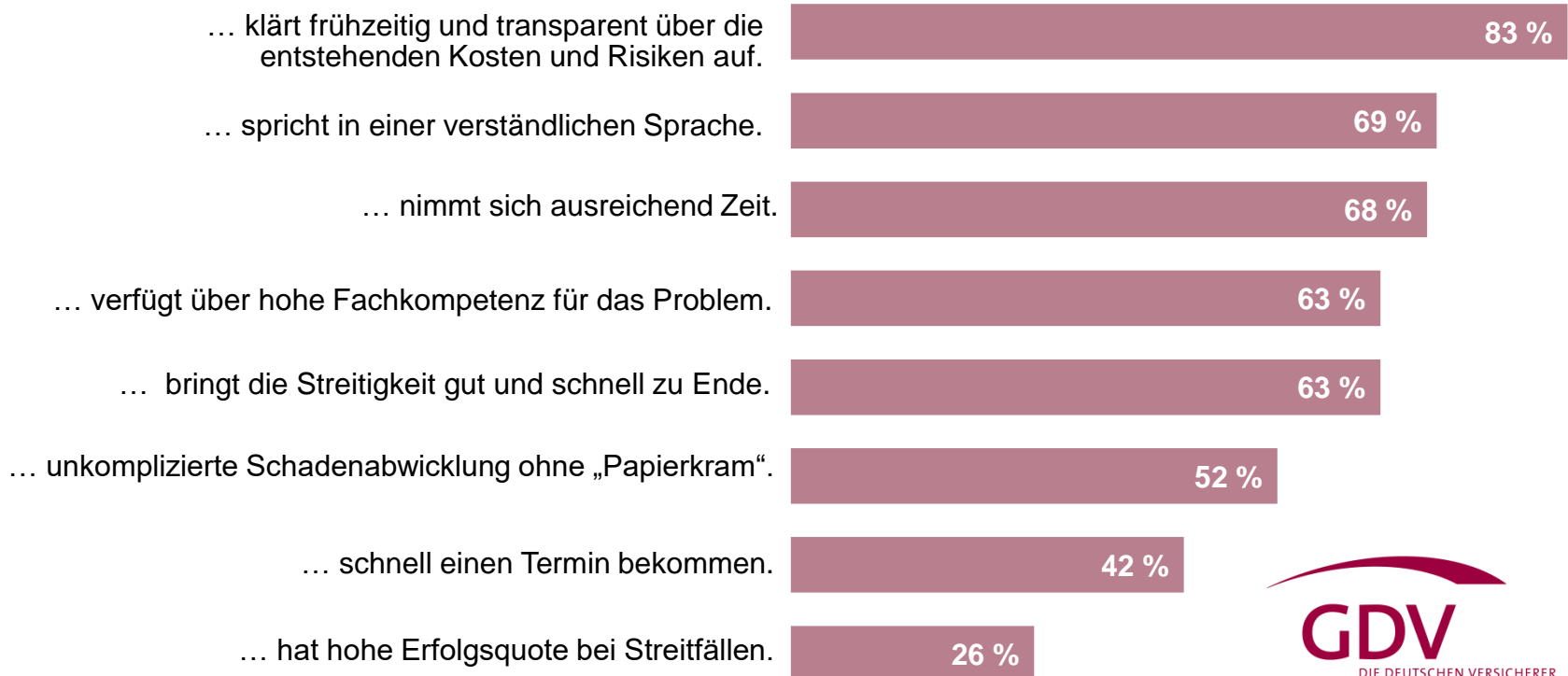
Bei einer rechtlichen Auseinandersetzung hole ich mir als erste Orientierung Rat bei:



Von den Rechtsschutzversicherten würden sich **56 %** an ihre Rechtsschutzversicherung wenden.

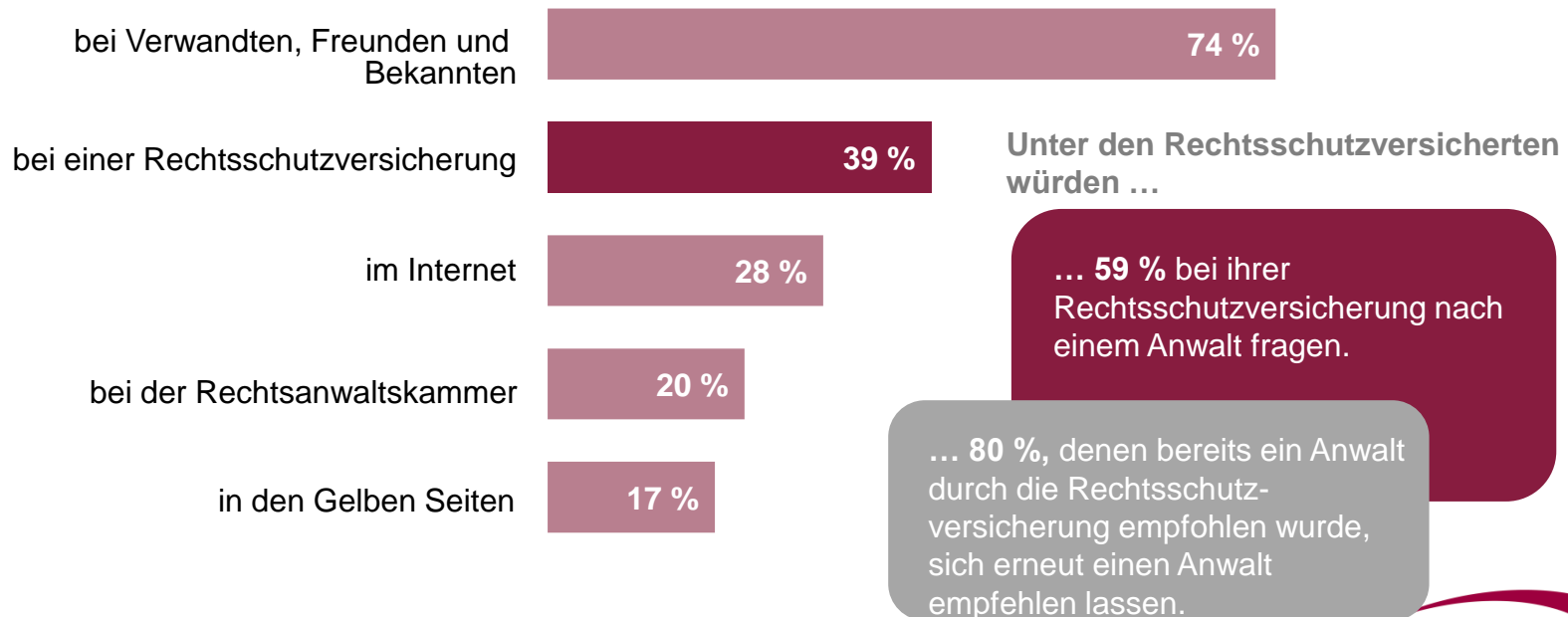
## Die Menschen erwarten vor allem, dass Anwälte über Risiken und Kosten realistisch aufklären, verständlich erläutern und sich Zeit nehmen. Wichtig ist auch die Fachkompetenz.

Besonders wichtig bei einem Anwalt ist:



**Bei der Anwaltssuche würden sich rund 40 Prozent bei einem Rechtsschutzversicherer Hilfe holen. 80 Prozent der Kunden haben so gute Erfahrung gemacht, dass sie dies wieder tun würden.**

Wer einen Anwalt braucht, würde sich Hilfe holen ...





---

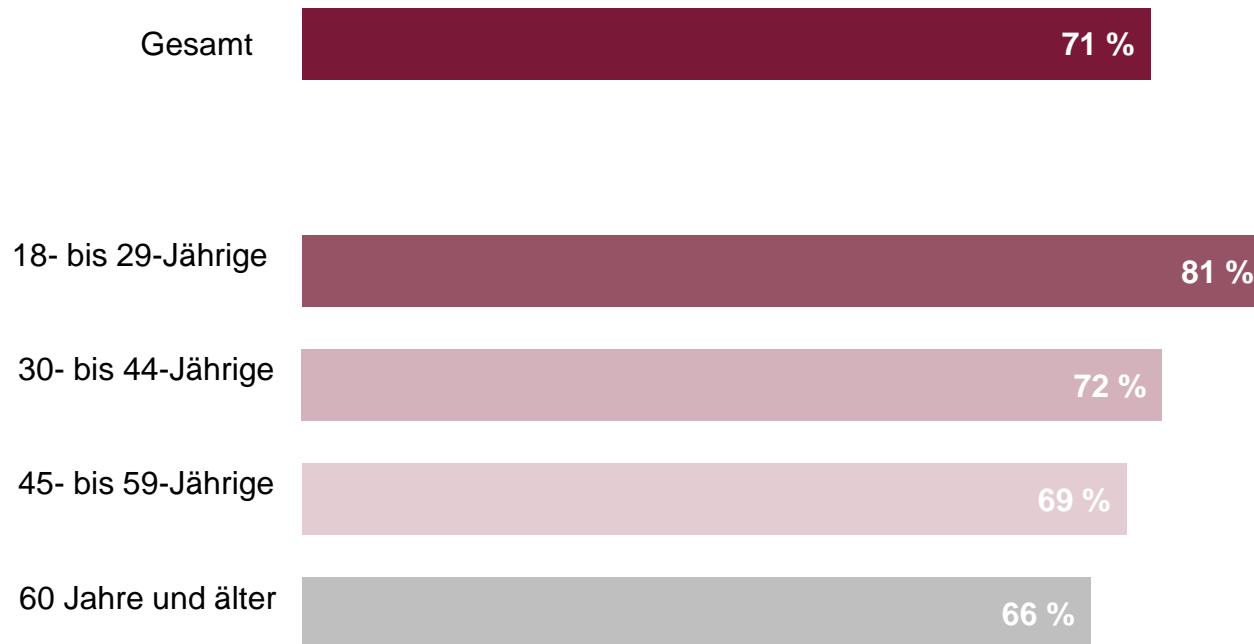
## Verbraucher setzen bei der Anwaltssuche besonders auf Empfehlungen

---

Bei der Anwaltssuche orientiert man sich nach...



## Die möglichen Kosten eines Rechtsstreits machen den meisten Menschen Angst.

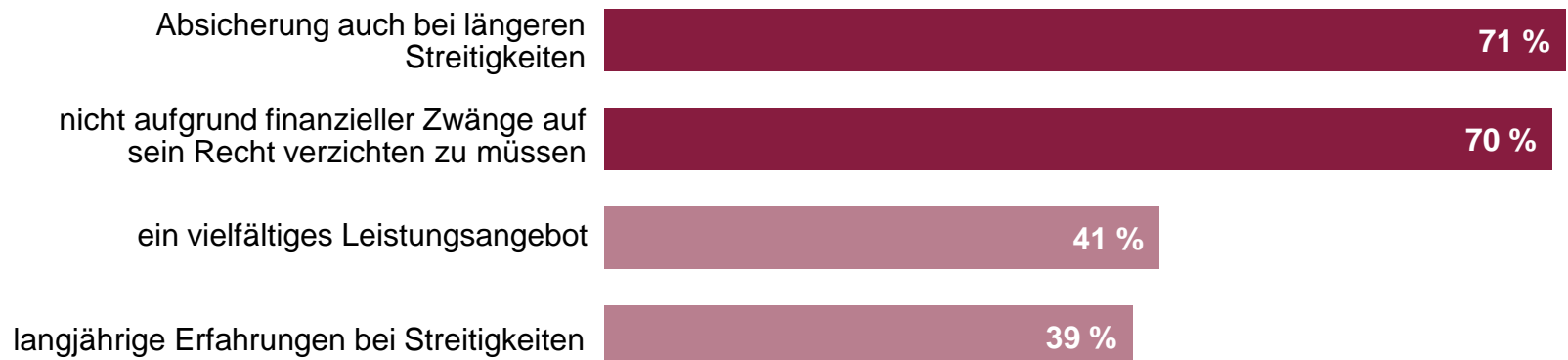


---

**Verbraucher erwarten von einem Rechtsschutzversicherer, neben finanzieller Absicherung, auch einen umfassenden Service. Sie wollen außerdem vom Erfahrungsschatz der Versicherer profitieren.**

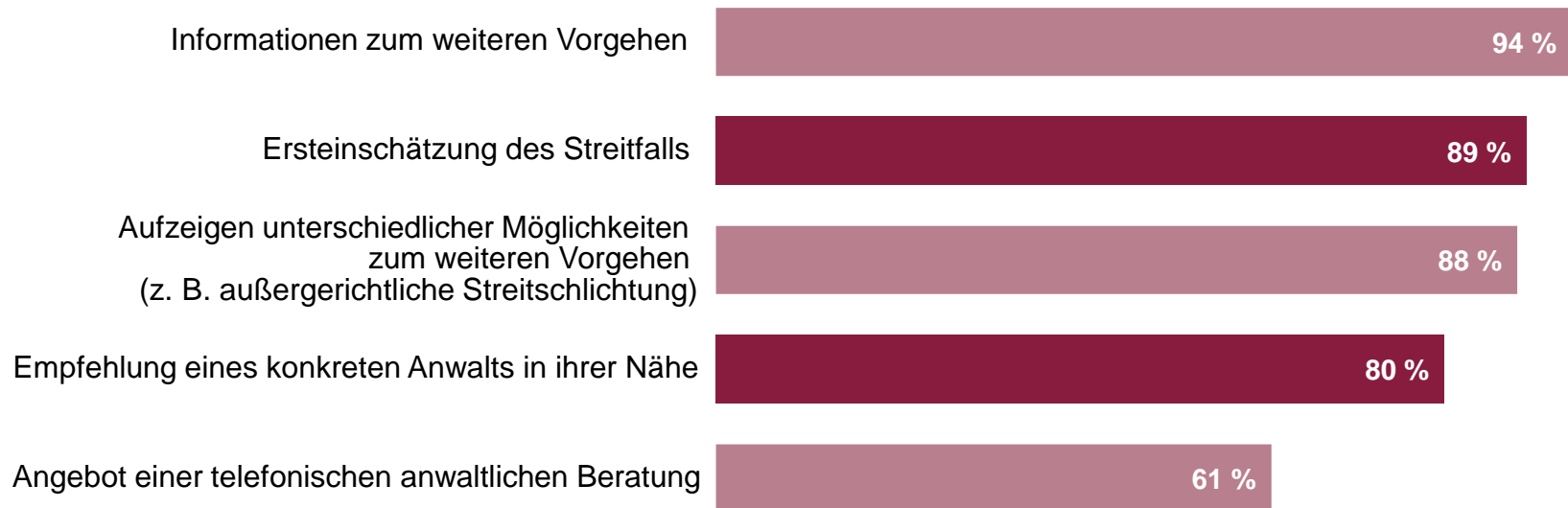
---

Besonders wichtig ist bei einer Rechtsschutzversicherung...



## Verbraucher wollen Rechtsschutzversicherer als Lotsen im Streitfall.

Verbraucher wünschen sich für eine erste Orientierung im Streitfall...



## Die Mehrheit erwartet von einem Rechtsschutzversicherer Kompetenz bei der Anwaltssuche

Ein Rechtsschutzversicherer sollte ...

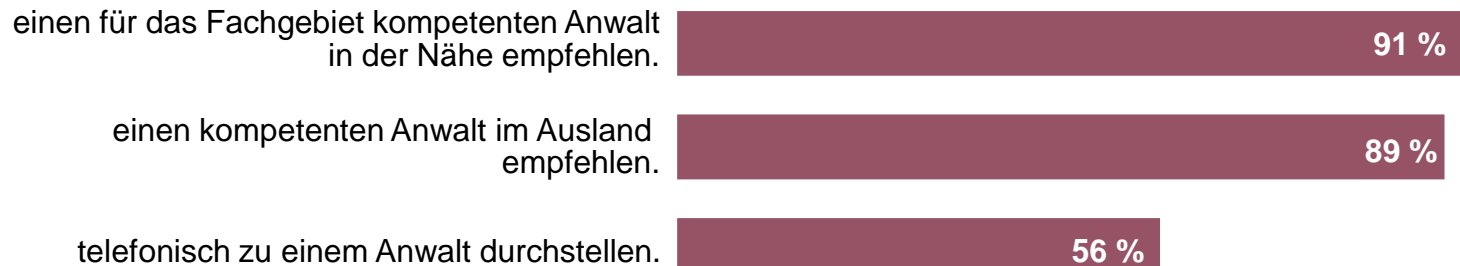


---

## Die Mehrheit erwartet von einem Rechtsschutzversicherer umfassenden Service bei der Anwaltssuche

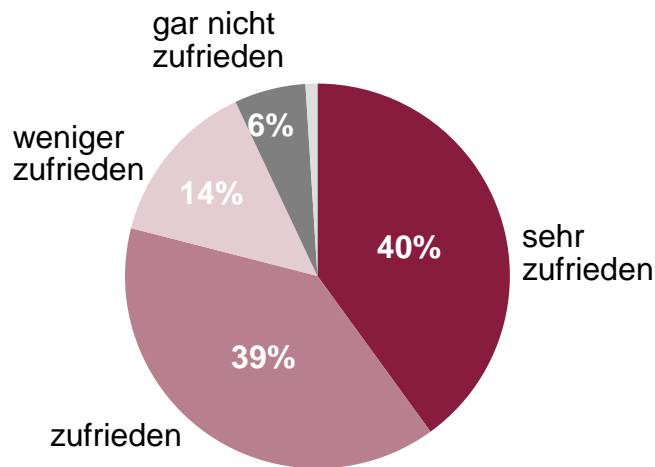
---

Ein Rechtsschutzversicherer sollte ...



## Auch wenn Verbraucher mit Anwälten zufrieden sind, gibt es dennoch Vorbehalte.

Persönliche Erfahrung mit einem Anwalt\*)



76%

Anwälte beraten objektiv und im Interesse ihrer Mandanten

70%

Anwälte sind sehr kompetent.

34%

Anwälte informieren nicht vollständig über alle zur Verfügung stehenden Möglichkeiten, sondern wollen vor allem vor Gericht.

31%

Anwälte wollen vor allem Geld verdienen und stellen das Wohl der Mandanten eher hinten an.

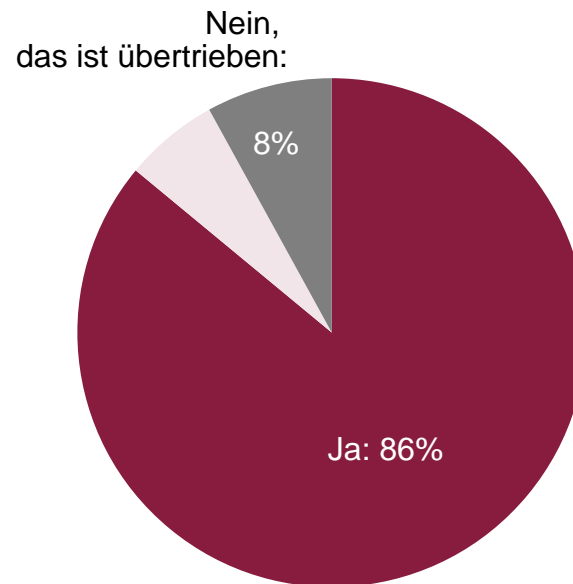
19%

Anwälte machen Streitigkeiten eher noch schlimmer und weiten den Konflikt aus.

\*) Basis: Befragte, die schon einmal eine rechtliche Auseinandersetzung hatten

## Verbraucher erwarten vom Rechtsschutzversicherer Kostenkontrolle

Verbraucher finden es richtig, dass der Rechtsschutzversicherer die Abrechnung des Anwalts auf Angemessenheit und Korrektheit prüft:





## Daten zur Untersuchung

**Befragungspersonen:** Die in Privathaushalten lebende deutschsprachige Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahre

**Thema:** Verbrauchererwartungen bei rechtlichen Auseinandersetzungen

**Stichprobengroße** 1.002 Interviews

**Methoden:** Home Befragung am Bildschirm im Rahmen des bevölkerungsrepräsentativen Panels forsa.omninet

**Erhebungszeitraum** 15. April bis 3. Mai 2013

## **Pressekonferenz 4. Juni 2013**

# **Ängste und Erwartungen von Verbrauchern bei rechtlichen Auseinandersetzungen**

Gerhard Horrion,

Vorsitzender der Kommission Rechtsschutzversicherung im GDV

---

## Rechtsstreit – eine Frage der Kosten?

---



Recht kostet – durch das  
2. Kostenrechtsmodernisierungsgesetz sollen die Kosten  
weiter steigen.



Recht ohne Rechtsschutzversicherer?  
71 % der Deutschen würden im Streitfall wegen der  
Kosten auf einen Anwalt verzichten.



Der Rechtsschutzversicherer trägt das Kostenrisiko:  
Recht darf nicht von der wirtschaftlichen  
Leistungsfähigkeit abhängen.



Beitrag für Rechtsschutzversicherer – geringer als  
Stundenhonorar eines Anwalts.

---

## Rechtsstreit – auf der Suche nach Orientierung

---

Viele Rechtssuchende fühlen sich im Streitfall orientierungslos.

Hohe Anwaltsdichte: Verbraucher suchen Unterstützung bei der Suche nach dem „richtigen“ Anwalt.

Rechtsschutzversicherer werden zunehmend erster Ansprechpartner im Streitfall.

Verbraucher erwartet vom Rechtsschutzversicherer im Streitfall Lotsenfunktion und Rund-um-Service.

## **Pressekonferenz 4. Juni 2013**

# **Ängste und Erwartungen von Verbrauchern bei rechtlichen Auseinandersetzungen**