



Rechtsschutz

Verbraucherschutzprofil

Stand: November 2020

Franke  Bornberg

Verbraucherschutzprofil Rechtsschutz

Das Verbraucherschutzprofil enthält Vorgaben verschiedener Verbraucherschutzorganisationen. Dazu gehören „Finanztest“, der „Bund der Versicherten“ und der „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Die jeweiligen Organisationen definieren Leistungsinhalte, die ein gutes Produkt aus Versicherungsnehmersicht enthalten sollte. Diese Vorgaben wurden von Franke und Bornberg zusammengeführt und sind Bestandteil des Verbraucherschutzprofils.

Die Leistungsvorgaben spiegeln das Meinungsbild der jeweiligen Verbraucherschutzorganisation wider. Diese überschneiden sich in einigen Punkten, weichen in vielen Punkten aber auch voneinander ab. Abgesehen von unterschiedlichen Auffassungen über wichtige Leistungen, die für den Großteil der Versicherungsnehmer von Bedeutung sind, ist darüber hinaus der jeweilige Bedarf entscheidend, um ein Produkt für den Versicherungsnehmer als geeignet einzustufen. Ein Leistungsprofil wie dieses Verbraucherschutzprofil kann daher immer nur eine Orientierung zur Beurteilung der Eignung eines Versicherungsprodukts sein und eine individuelle Beratung nicht ersetzen.

Vorgehensweise

Grundlagen für die Verwendung des Verbraucherschutzprofils sind der Testartikel von „Finanztest“, das Infoblatt vom „Bund der Versicherten“ und die Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“. Nicht immer sind die Vorgaben über alle Sparten hinweg identisch aufgebaut und nicht immer eindeutig bzgl. der Vorgaben, die ein Versicherungsprodukt enthalten sollte. Dies beinhaltet einen gewissen Interpretationsspielraum, den Franke und Bornberg nach besten Bemühungen objektiv ausgelegt hat.

Finanztest

Für das Verbraucherschutzprofil wurden folgende Inhalte des Tests verwendet. Die Leistungen, die in dem Bereich „So haben wir getestet“ aufgeführt sind, bildeten die Grundlage für die Leistungsvorgaben. Nicht verwendet wurden Vorgaben, die sich nicht objektiv nachvollziehen lassen, wie die Verständlichkeit der Versicherungsbedingungen oder Vorgaben, die ausschließlich der Berechnung des Musterfalls dienen. Zusätzlich sind Leistungen zur Qualitätsbeurteilung in der Rechtsschutztafel enthalten. Da diese die Leistungen aus dem Bereich „So haben wir getestet“ ergänzen, wurden sie zusätzlich in das Verbraucherschutzprofil übernommen.

Leistungen, die ausschließlich im Artikeltext erwähnt werden oder eindeutig einen individuellen Bedarf beschreiben, wurden nicht verwendet. Werden im Artikeltext die unter „So haben wir getestet“ oder in der Tabelle aufgeführten Leistungsvorgaben näher definiert, wurde diese konkretere Definition verwendet. Dies gilt nicht für Formulierungen, die keine klare Vorgabe beinhalten, z. B. „bei Leistung x stechen einige Tarife hervor...“.

Bund der Versicherten

Das Infoblatt des „Bund der Versicherten“ enthält einen Bereich „Diese Kriterien sollte eine Rechtsschutzversicherung erfüllen“. Die darin aufgeführten „K. o.-Kriterien: Folgende Punkte erfüllt ein guter Versicherungsvertrag in dieser Sparte.“ wurden mit den jeweiligen definierten Leistungsinhalten oder Leistungshöhen verwendet. Die Kriterien aus dem Bereich „Sinnvolle Kriterien bei Bedarf.“ spiegeln spezielle Bedarfssituationen wider, die nicht allgemein gelten und wurden daher nicht als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil definiert.

Arbeitskreis Beratungsprozesse

Alle Leistungen in der Risikoanalyse des „Arbeitskreis Beratungsprozesse“, die unter dem Bereich „Mindeststandards“ aufgeführt sind, wurden als Vorgabe für das Verbraucherschutzprofil übernommen.

Die kumulierten Vorgaben wurden in das Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Bei dem so entwickelten Verbraucherschutzprofil handelt es sich um eine Erfüllungsdarstellung. Das bedeutet, es werden nur die Kriterien als erfüllt angezeigt, die die entsprechende Vorgabe erfüllen. Die Vorgaben sind unterschiedlich gestaltet. Teilweise beziehen sie sich lediglich darauf, dass eine bestimmte Leistung grundsätzlich mitversichert sein soll, in anderen Fällen gibt es konkrete Definitionen bzgl. Versicherungsumfang oder Versicherungshöhe.

Grundsätzlich werden alle bei Franke und Bornberg vorhandenen und passenden Kriterien in das Profil aufgenommen, die für den jeweiligen Leistungsinhalt relevant sind (ausgenommen sind Selbstbeteiligungen). Bei der reinen Mitversicherungsvorgabe werden alle Kriterien als erfüllt angezeigt, sofern die Leistung grundsätzlich mitversichert ist. Zusätzlich können aus den von Franke und Bornberg verfassten Kurztexthen (Kurzfassung der Versicherungsbedingungen) weitere Informationen zum Leistungsumfang, Leistungsvoraussetzungen oder der Leistungshöhe entnommen werden. Betrifft eine Vorgabe konkrete Inhalte, sind diese in dem jeweiligen Kriterium als Erfüllungsvoraussetzung definiert. Das bedeutet, dass das Kriterium nur als erfüllt angezeigt wird, wenn der entsprechende Leistungsumfang, die Leistungsvoraussetzung und/oder die Leistungshöhe im Produkt mitversichert sind.

Nicht immer lassen sich alle Vorgaben 1:1 in das bestehende Analysesystem von Franke und Bornberg übertragen. Einzelne Abweichungen können durch nicht konsistente Vorgaben aufgrund unterschiedlicher Bezugsgrößen entstehen (Franke und Bornberg vergibt die beste Bewertung, wenn eine Leistung bis zur Deckungssumme versichert ist, unabhängig von der absoluten Höhe), nicht vorhandener Kriterien oder abweichender Bewertungsstruktur, die eine eindeutige Zuordnung nicht ermöglicht. Sind die Vorgaben nicht eindeutig abbildbar, werden diese so nah wie möglich an die ursprüngliche Vorgabe angepasst. Zusätzlich werden diese Abweichungen in diesem Dokument aufgeführt.



Vorgaben für das Verbraucherschutzprofil

Deckungssumme Europa

- ➔ Die Vorgabe für die Deckungssumme innerhalb Europas beträgt mindestens 5 Mio. €. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf mindestens 2 Mio. € angepasst.

Deckungssumme weltweit

- ➔ Die Deckungssumme weltweit beträgt mindestens 350.000 €.

Einjahresregelung

- ➔ Die Einjahresregelung wird berücksichtigt und gilt auch bei einem Dauerverstoß.

Folgeereignistheorie

- ➔ Der Versicherer ist nach der Folgeereignistheorie eintrittspflichtig.

Rechtsschutzfälle vor Versicherungsbeginn

- ➔ Die Vorgabe für verbraucherfreundliche Klauseln zum Versicherungsfall beinhaltet keine eindeutige Definition. Die konkret genannten Leistungen wurden von Franke und Bornberg in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen. Darunter fallen neben der Einjahresregelung und der Folgeereignistheorie auch Rechtsschutzfälle vor Versicherungsbeginn. Die Berücksichtigung von Tatsachen auch wenn sie nur behauptet werden, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.

Geltungsbereich weltweit

- ➔ Die Deckung gilt weltweit.

Mediation

- ➔ Mediation ist versichert.

Strafkautions

- ➔ Eine Strafkautions wird weltweit bis mindestens 200.000 € als zinsloses Darlehen gewährt.

Versicherte Personen

- ➔ Die Vorgabe zum Kreis der versicherten Personen beinhaltet keine eindeutige Definition. Der Leistungsinhalt wurde von Franke und Bornberg auf versicherte Partner und Kinder angepasst.

Abzug der Selbstbeteiligung

- ➔ Bei mehreren Rechtsschutzfällen aus demselben Schadenereignis fällt die Selbstbeteiligung einmalig an.

Stichentscheid

- ➔ Die Kosten für einen Stichentscheid sind versichert.

Berufsrechtsschutz – Arbeitsrechtsschutz

- ➔ Arbeitsrechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Berufsrechtsschutz – Arbeitsrechtsschutz bei Aufhebungsvereinbarungen

- ➔ Arbeitsrechtsschutz bei Aufhebungsvereinbarungen ist bis mindestens 750 € versichert.

Berufsrechtsschutz – Arbeitsrechtsschutz bei Androhung einer Kündigung

- ➔ Arbeitsrechtsschutz bei Androhung einer Kündigung ist auch außergerichtlich versichert.

Berufsrechtsschutz – Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz

- ➔ Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz ist versichert.

Privatrechtsschutz – Mediation

- ➔ Mediation in familien-, lebenspartnerschafts- und erbrechtlichen Angelegenheiten ist versichert.

Privatrechtsschutz – Kapitalanlageschäden

- ➔ Kapitalanlageschäden für risikoarme Geldanlagen sind versichert.

Privatrechtsschutz – Opfer-Rechtsschutz

- ➔ Der Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten ist versichert.

Privatrechtsschutz – Rechtsschutz im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht

- ➔ Der Beratungs-Rechtsschutz sowie zusätzliche Tätigkeiten im Erb-/Familien- und Lebenspartnerschaftsrecht sind versichert.

Privatrechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht

- ➔ Der Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht ist auch außergerichtlich versichert.

Privatrechtsschutz – Schadenersatz-Rechtsschutz

- ➔ Der Schadenersatz-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Privatrechtsschutz – Steuer-Rechtsschutz

- ➔ Der Steuer-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Privatrechtsschutz – Sozial-Rechtsschutz

- ➔ Der Sozial-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Privatrechtsschutz – Straf-Rechtsschutz

- ➔ Der Straf-Rechtsschutz ist versichert.

Privatrechtsschutz – Ordnungswidrigkeiten- Rechtsschutz

- ➔ Die Vorgabe für den Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz beinhaltet auch den außergerichtlichen Schutz. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf den gerichtlichen und außergerichtlichen Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz ohne Kostenrückerstattungspflicht bei Vorsatz angepasst.

Verkehrsrechtsschutz – Disziplinar- und Standes- Rechtsschutz

- ➔ Disziplinar- und Standes-Rechtsschutz ist versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Opfer-Rechtsschutz

- ➔ Der Rechtsschutz für Opfer von Gewaltstraftaten ist versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht

- ➔ Der Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht ist auch außergerichtlich versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Schadenersatz-Rechts- schutz

- ➔ Der Schadenersatz-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Steuer-Rechtsschutz

- ➔ Der Steuer-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Sozial-Rechtsschutz

- ➔ Der Sozial-Rechtsschutz ist auch außergerichtlich versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Verwaltungs-Rechtsschutz

- ➔ Der Verwaltungs-Rechtsschutz ist versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Straf-Rechtsschutz

- ➔ Der Straf-Rechtsschutz ist versichert.

Verkehrsrechtsschutz – Ordnungswidrigkeiten- Rechtsschutz

- ➔ Die Vorgabe für den Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz beinhaltet auch den außergerichtlichen Schutz. Diese Vorgabe wurde durch Franke und Bornberg unter Berücksichtigung der Marktüblichkeiten auf den gerichtlichen und außergerichtlichen Ordnungswidrigkeiten-Rechtsschutz, auch ohne dass ein Fahrverbot angedroht wird, angepasst.

Keine Schlechterstellung gegenüber GDV-Muster- bedingungen

- ➔ Die Vorgabe, dass die Bedingungen in keinem Punkt Regelungen enthalten dürfen, die für den Versicherungsnehmer ungünstiger sind als die vom GDV veröffentlichten Bedingungen bzw. der Versicherer in dem Fall garantiert, dass er nach den GDV-Musterbedingungen reguliert und seine Bedingungen innerhalb eines Jahres anpasst, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt bei Franke und Bornberg nicht geprüft wird.

Abweichung vom Versicherungsbeginn

- ➔ Die Vorgabe, dass ein Versicherer sich bei Abweichung vom empfohlenen Beginn nicht zum Nachteil des Kunden darauf beruht, wurde nicht in das Verbraucherschutzprofil aufgenommen, da dieser Sachverhalt sehr selten von den Versicherern geregelt wird und sich dies in der Regel lediglich auf den Versichererwechsel bezieht.