

Rechtsschutz: Diese Anbieter sind kundenfreundlich

K-Tipp-Umfrage: Coop Rechtsschutz bietet laut über 400 Anwälten den besten Service

Welche Rechtsschutz-Versicherung taugt im Ernstfall wirklich? Der K-Tipp hat jene gefragt, die es wissen müssen: die Anwälte.

Viermal hintereinander hatte Reto Kulm (Name geändert) von seiner Arbeitgeberin Axa Winterthur eine Gratifikation von 9000 Franken erhalten. Doch als er im Februar 2010 kündigte, wollte ihm die Axa für 2009 keinen Bonus mehr zahlen. Kulm meldete den Streitfall seiner Rechtsschutzversicherung. Dumm nur: Er war bei der Axa-Arag versichert, einer Tochtergesellschaft seiner Arbeitgeberin. Die Axa-Arag war der Ansicht, seine Klage vor Gericht sei «aussichtslos», und wollte die Anwaltskosten nur bis 2000 Franken übernehmen.

Für Hans Ruedi Schmid, den Leiter der K-Tipp-Rechtsberatung, ist das unverständlich: «Der Fall war sicher nicht aussichtslos. Denn nach viermaliger Zahlung in gleicher Höhe stellt sich die Frage, ob die Grati zum festen Lohnbestandteil wurde.»

Ausserdem liege ein Interessenkonflikt vor, weil der Rechtsschutz-Versicherer im gleichen Konzern angestellt war. Laut Schmid müsste ihm die Axa-Arag deshalb im Rahmen der versicherten Leistung einen Anwalt seiner Wahl finanzieren.

Die Axa-Arag wollte gegenüber dem K-Tipp zum Fall nicht Stellung nehmen. Axa-Sprecherin Marion Schihin betont jedoch, dass ihren Kunden bei Interessenkonflikten die freie Wahl eines Anwalts zustehe. Im vorliegenden Fall sei dies auch zum Tragen gekommen.

Kostenvorschuss bei Gang vor Gericht

Mit den bewilligten 2000 Franken könnte Reto Kulm im Prozessfall nicht einmal seine Anwältin be-

zahlen. Deshalb hat der Jurist jetzt selber Klage eingereicht. Anwalts- und Verfahrenskosten und unsichere Erfolgsaussichten halten aber viele Normalverdiener davon ab, ihre rechtlichen Ansprüche vor

Gericht einzufordern. Das gilt seit Anfang 2011 mehr denn je. Laut der neuen Zivilprozessordnung können die Gerichte in allen Kantonen einen Kostenvorschuss verlangen. Das macht schnell ein paar

Tausend Franken aus. Die Kosten verlangen die Gerichte neu immer von den Klägern – selbst wenn sie mit ihrer Klage durchkommen (siehe K-Tipp 20/10). Sie können nur hoffen, dass die beklagte Partei zahlungsfähig ist.

Wer eine Rechtsschutz-Versicherung hat, ist diese Sorge in den meisten Fällen los. Für eine Prämie von ein paar Hundert Franken im Jahr übernimmt sie bei vielen Streitigkeiten die Anwalts- und Gerichtskosten. Doch was taugt die Versicherung im Ernstfall? Das ist für Laien ohne Prozess Erfahrung schwierig zu beurteilen.

Nicht repräsentativ, aber aussagekräftig

Der K-Tipp befragte rund 5800 Anwältinnen und Anwälte der Deutschschweiz zu ihren Erfahrungen mit den acht grössten Versicherern: Wie speditiv werden die Rechtsschutzfälle abgewickelt? Wie häufig lehnen es die Versicherungen ab, die Kosten für einen Anwalt zu übernehmen, und bearbeiten den Fall nur hausintern? Wie häufig werden die von den Versicherten vorgeschlagenen Anwälte abgelehnt? Wie wird die Kompetenz der Rechtsschutzjuristen beurteilt? Werden Rechtsschutzgesuche zu häufig wegen angeblicher Aussichtslosigkeit abgelehnt?

458 der angefragten Juristen hatten Erfahrung

BUCHTIPP



Alles zum Thema Versicherungen lesen Sie im K-Tipp-Ratgeber «So sind Sie richtig versichert» (5. Auflage, 323 Seiten). Zu bestellen über Tel. 044 253 90 70, Fax 044 253 90 71, www.ktipp.ch oder ratgeber@ktipp.ch.

Rechtsschutz-Versicherung: Das müssen Sie wissen

- Die meisten Versicherer bieten drei Rechtsschutz-Versicherungen an: einen Verkehrs- und einen Privatrechtsschutz oder beides kombiniert.
- Längst nicht alle Rechtsgebiete sind versichert. Ausgeschlossen sind beispielsweise das Familien-, das Erb- und das Steuerrecht. Achten Sie darauf, ob in solchen Fällen wenigstens die einmalige Konsultation eines frei wählbaren Anwalts bezahlt wird.
- Streitigkeiten, die vor Versicherungsabschluss entstanden sind, können Sie nicht mehr versichern.
- Schliessen Sie nur einjährige Verträge ab – so können Sie die Police Ihrem aktuell benötigten Schutz anpassen (z.B. Anzahl Autos oder Versicherte).
- Auch wenn in den Versicherungsbedingungen etwas anderes steht: Sie haben Anrecht darauf, den Anwalt Ihres Vertrauens frei zu wählen.

mit Rechtsschutzversicherern und beantworteten den Fragebogen. Die Umfrageergebnisse sind nicht repräsentativ, aufgrund der Fachkenntnisse der Befragten aber aussagekräftig.

Resultat: Nur zwei Versicherungen erhielten die Note «gut». Alle anderen nur ein «genügend». Spitzreiter in fast allen Kriterien ist Coop vor der Assista des TCS.

Bei einer «Saldo»-Umfrage im Jahr 2003 war die Assista noch in allen Punkten überlegen. Damals wurden die gleichen Kriterien zugrunde gelegt. Neu ist zusätzlich die freie An-

wahl in die Bewertung eingeflossen.

Laut einigen Bemerkungen der Anwälte auf den Fragebogen hat die Assista «in den letzten Jahren massiv abgegeben» und «ihre frühere Kulanz aufgegeben». Der TCS erklärt dies mit einem «verschärften Wettbewerbsumfeld». Es gebe mehr Anwälte und neue Produkte von Rechtsschutzanbietern. Statt freiwillig externe Anwälte zu finanzieren, erbringe die Assista nun vermehrt interne Leistungen.

Interessant: In der Romandie ist die Assista noch immer führend – in der Gesamtbewertung wie auch in Sachen Kulanz.

Das zeigt die Auswertung der vom K-Tipp bei den Anwälten in der Romandie separat durchgeführten Umfrage.

Die schlechtesten Noten gaben die Anwälte der Fortuna und der DAS – beide waren schon bei der «Saldo»-Umfrage die Schlusslichter. Laut der Fortuna müssten die Versicherer befragt werden, um die Qualität der Versicherer zu prüfen. Die DAS hält die Bewertung durch Anwälte für unseriös, da diese nicht neutral seien. Sie macht geltend, dass 91 Prozent der befragten Kunden ihre Dienstleistung als «gut bis hervorragend» beurteilten.

Beatrice Walder

Nur zwei Rechtsschutz-Versicherer erhalten die Note «gut»



Versicherer	Coop	Assista TCS	Protekta	CAP	Orion	Axa-Arag	Fortuna	DAS
Prämie nur Verkehr ¹	135.–/165.–	66.–/ 96.– ²	110.–/160.–	80.90/130.20	115.50/147.–	132.30/162.80	135.–/175.–	135.–/180.–
Prämie nur Privat ¹	235.–/280.–	225.–/245.– ²	200.–/240.–	–/ – ³	231.–/315.–	209.–/251.–	165.–/210.–	185.–/230.–
Prämie Verkehr und Privat ¹	320.–/375.–	258.–/311.– ²	260.–/350.–	289.80/346.50 ⁵	277.20/369.60	299.30/371.70	280.–/365.–	295.–/385.–
Speditivität	10 % ⁴	5,6	5,3	4,7	4,6	4,5	4,4	3,9
Mandatierung A ⁵	10 % ⁴	5,3	5,1	4,5	4,4	4,4	4,1	3,9
Mandatierung B ⁶	20 % ⁴	5,8	5,9	5,6	5,5	5,6	5	5,4
Kompetenz	20 % ⁴	5,1	4,9	4,6	4,4	4,3	4,4	4
Fälle «abwimmeln» ⁷	20 % ⁴	5,3	5,1	4,7	4,7	4,7	4,4	4,3
Kulanz	10 % ⁴	4,2	3,9	3,4	3,3	3,3	3,1	2,9
Allgemeiner Service	10 % ⁴	5,3	5,1	4,9	4,7	4,6	4,5	4,2
Gesamtnote	5,3	5,1	4,7	4,6	4,6	4,4	4,2	4,1
Gesamturteil	Gut	Gut	Genügend	Genügend	Genügend	Genügend	Genügend	Genügend

¹ In Franken, fürs Gesamturteil nicht bewertet; angegeben sind die Jahresprämien für Neuabschlüsse für eine Einzelperson/Familie, inkl. Stempelabgabe (ohne Online-Angebote und -Rabatte) ² Nur für Mitglieder, zuzüglich Mitgliedergebühren von 87 bis 105 Franken, je nach Kanton (Kombiprämie ohne Mitgliedschaft 315.–/375.–) ³ CAP bietet keine reine Privatrechtsschutz-Versicherung an ⁴ Gewichtung für das Gesamturteil ⁵ Gefragt wurde, wie oft die Versicherer einen Anwalt ablehnten und den Fall dann selbst bearbeiteten ⁶ Gefragt wurde, wie oft die Versicherer einen Anwalt ablehnten und verlangten, dass der Versicherte drei andere Anwälte vorschläge ⁷ Gefragt wurde, wie oft die Versicherer Fälle zu Unrecht als aussichtslos beurteilten