



Rechtsschutzversicherer lassen viele Kontaktwege ungenutzt

Um mit dem Kunden in Kontakt zu treten, gibt es viele Möglichkeiten – die Rechtsschutz-Versicherer nutzen aber 43 Prozent nicht. Das ergibt die "Marketing-Mix-Analyse Rechtsschutzversicherung 2017" von research tools, die zehn Anbieter untersucht hat.

Die wesentlichen Vertriebswege für Rechtsschutzversicherungen sind hingegen Agenturen, das Internet und das Telefon. Dabei zeigten sich bei Telefonanfragen alle zehn Serviceteams mit guter bis sehr guter Antwortqualität. Die Hälfte der Anbieter sind für ihre Kunden bei telefonischen Anfragen rund um die Uhr erreichbar. Weitere Kontaktmöglichkeiten werden mittels E-Mail oder Facebook zur Verfügung gestellt.

Angebotene Produktvielfalt

Die Portfolios der zehn analysierten Versicherungen umfassen zwischen acht und 35 Rechtsschutzprodukte, durchschnittlich sind das 14,1 Produkte. Dabei bieten Internetrechtsschutzversicherungen nur wenige Versicherer an. Diese beinhalten abhängig vom Tarif beispielsweise den Schutz vor Vermögensschäden durch Internet-Kriminalität oder eine psychologische Soforthilfe nach Cybermobbing.

Erst mit Nutzerprofilen können die Konditionen der verschiedenen Produktfeatures unmittelbar miteinander verglichen werden. Im Ergebnisdurchschnitt betragen die

Jahresbeiträge des teuersten Anbieters das Doppelte der Beiträge des günstigsten Versicherers.

Mediale Kommunikation

Die Ergebnisse der Studie im Überblick. 369 Pressemeldungen gab es in deutschen Tageszeitungen, Publikumszeitschriften und Fachzeitschriften innerhalb eines Jahres, in denen mindestens einer der zehn betrachteten Versicherungsgesellschaften genannt wurde. Damit ist das Thema Rechtsschutzversicherung medial prominent vertreten. Diese Presseresonanz und eine Vielzahl an Suchmaschinenanzeigen kontrastieren mit einer zurückhaltenden Werbeaktivität der Versicherer. Nur wenige Anbieter zeigen außerdem durch relevante Postings und Videos eine durchgängige Präsenz in den Social-Media-Kanälen.

Über die Studie

Die "Marketing-Mix-Analyse Rechtsschutzversicherung 2017" von research tools berücksichtigte zehn Anbieter: [Advocard](#),

[Allrecht](#), [ARAG](#), [D.A.S.](#), [DEVK](#), [KS/Auxilia](#), [NRV](#), [ÖRAG](#),
[ROLAND](#), [Zurich](#).

Bilder: (1) © sdecoret / fotolia.com (2) © research tools

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944290/rechtsschutzversicherer-lassen-viele-kontaktwege-ungenutzt/>