



Zwischen KI-Chatbot und Anwalt: Rechtsschutzversicherer gewinnen an Bedeutung

Michael Fiedler

Immer mehr Menschen suchen bei Rechtsproblemen zunächst digitale Hilfe – doch die klassische Rechtsschutzversicherung behauptet ihre Rolle als wichtigste Anlaufstelle. Besonders auffällig: Während die klassische Internetrecherche an Bedeutung verliert, greifen vor allem jüngere Menschen zunehmend zu KI-Chatbots.

KI wird neue Erst-Anlaufstelle

Aktuell würden bereits acht Prozent der Befragten bei Rechtsproblemen zunächst einen KI-Chatbot konsultieren. In der Altersgruppe der 15- bis 34-Jährigen liegt der Anteil sogar bei 14 Prozent. Parallel dazu verliert die klassische Internetrecherche an Bedeutung: Während 2023 noch 23 Prozent online nach rechtlichen Informationen suchten, sind es 2026 nur noch 15 Prozent. Die Studie deutet damit auf einen grundlegenden Wandel im Informationsverhalten hin. Ein Teil der klassischen Suchmaschinen-Recherche verlagert sich offenbar hin zu dialogbasierten KI-Systemen.

Rechtsschutzversicherung bleibt zentrale Drehscheibe

Trotz dieses digitalen Wandels bleibt die Rechtsschutzversicherung die wichtigste Anlaufstelle bei juristischen Problemen. 43 Prozent der Befragten nennen ihre Rechtsschutzversicherung als ersten Ansprechpartner

– deutlich vor Anwälten, Beratungsstellen oder dem persönlichen Umfeld. Damit festigt die Sparte ihre Rolle als organisatorische und finanzielle Schaltstelle zwischen:

- Erstberatung,
- Fallsteuerung,
- Anwaltsvermittlung,
- und Kostenübernahme.

Gerade in komplexen Rechtsfällen scheint der Wunsch nach Orientierung und Struktur weiterhin hoch zu sein.

Vertrauen bleibt menschlich

Bemerkenswert ist dabei: Je digitaler die Informationssuche wird, desto wichtiger bleibt offenbar der persönliche Kontakt. Vor allem jüngere Zielgruppen kombinieren digitale und analoge Erwartungen: 39 Prozent der 15- bis 34-Jährigen würden eine Rechtsschutzversicherung online abschließen, gleichzeitig wünschen sich 47 Prozent dieser Altersgruppe persönliche Ansprechpartner für die Besprechung konkreter

Rechtsfälle. Damit deutet sich ein hybrides Beratungsmodell an: Digitale Zugänge und KI-Tools gewinnen an Bedeutung, ersetzt werden persönliche Beratung und menschliche Einordnung jedoch bislang nicht.

Versicherer werden zu Lotsen im Rechtsmarkt

Die Ergebnisse zeigen zugleich eine strukturelle Verschiebung im Rechtsmarkt. Rechtsschutzversicherer übernehmen zunehmend nicht nur die Rolle des Kostenträgers, sondern auch die eines Navigators durch komplexe juristische Fragestellungen. Das spiegelt sich auch in den Erwartungen der Versicherten wider: 80 Prozent wünschen sich von ihrer Rechtsschutzversicherung eine konkrete Empfehlung für externe Anwälte. Gegenüber 2023 entspricht das einem deutlichen Anstieg. Für Versicherer entsteht daraus eine neue Verantwortung. Nicht nur Regulierung und Kostenerstattung, sondern auch Orientierung, Qualitätssicherung, digitale Unterstützung, und Zugangssteuerung werden wichtiger.

KI verändert auch die Rechtsberatung

Die Studie liefert zudem einen frühen Hinweis darauf, wie sich Rechtsberatung insgesamt verändern könnte. KI-gestützte Systeme eignen sich besonders:

- für erste Einschätzungen,
- Standardfragen,
- Dokumentenverständnis,
- und schnelle Orientierung.

Gerade bei einfachen oder alltäglichen Rechtsfragen dürften solche Systeme künftig stärker genutzt werden. Komplexe Konflikte, emotionale Situationen oder strategische Entscheidungen bleiben dagegen weiterhin stark vom menschlichen Faktor geprägt. Die Rechtsschutzversicherung könnte dadurch künftig noch stärker zur Schnittstelle zwischen automatisierter Erstinformation, persönlicher Beratung und anwaltlicher Vertretung werden.

Positive Erfahrungen stärken die Sparte

Auffällig positiv fallen die Erfahrungswerte der Versicherten aus: 82 Prozent berichten laut Studie von guten Erfahrungen mit ihrer Rechtsschutzversicherung. Das dürfte ein wesentlicher Grund dafür sein, warum die Sparte trotz wachsender digitaler Konkurrenz weiter an Bedeutung gewinnt. Denn während KI-Tools schnelle Informationen liefern können, bleiben Vertrauen, Einordnung und konkrete

Unterstützung im Ernstfall für viele Verbraucher weiterhin entscheidend.

Über die Studie: Die Befragung wurde im März 2026 vom Marktforschungsinstitut DemoSCOPE im Auftrag der Fachkommission Rechtsschutz des Schweizerischen Versicherungsverbandes SVV durchgeführt. Befragt wurden 1.114 Personen ab 15 Jahren in der Deutschschweiz, Westschweiz und im Tessin.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949706/Zwischen-KI-Chatbot-und-Anwalt-Rechtsschutzversicherer-gewinnen-an-Bedeutung/>