

Rechtsstreitigkeiten und Risikobewusstsein der Europäer

Ipsos - RIAD Umfrage

Die Mehrheit der Europäer ist bereit, eine Rechtsschutzversicherung zu bezahlen, um das Risiko eines Rechtsstreits abzusichern.

Die von Ipsos im Auftrag der Internationalen Vereinigung der Rechtsschutzversicherung (RIAD) an einer Stichprobe von 8.000 Europäern (Belgien, Tschechische Republik, Frankreich, Deutschland, Ungarn, Irland, Niederlande und Schweiz) durchgeführte Umfrage soll Aufschluss darüber geben, wie Verbraucher rechtliche Risiken wahrnehmen und wie sie ihre Rechtsstreitigkeiten lösen wollen. In diesem Zusammenhang wird auch gefragt, an wen sich die Verbraucher wenden wollen und welche Qualitäten ihnen bei der Rechtsberatung wichtig sind. Von besonderem Interesse ist die Frage, ob sich Millennials von der allgemeinen Bevölkerung durch ihre besonderen Ängste oder Vorlieben abheben. Die 2017/2018 Umfrage wurde online mit ausgewählten Stichproben von 1.000 Personen pro Land durchgeführt, die für die allgemeine Bevölkerung ab 18 Jahren repräsentativ sind (nach der Quotenmethode: Alter, Geschlecht, Region).

Mehr als 25% der Europäer waren in den letzten 5 Jahren in einen Rechtsstreit verwickelt.

Im Durchschnitt hatte jede dritte bis vierte Person in den letzten 5 Jahren einen Rechtsstreit. Eine Ausnahme ist die Schweiz, wo die Menschen offenbar prozessfreudiger sind mit fast 50% der Bevölkerung, d.h. jeder Zweite, der vor kurzem einen Rechtsstreit erlebt hat.

Befragt nach den Lebensbereichen, in denen Streitigkeiten auftreten, sehen wir, dass die meisten Streitigkeiten den Arbeitsplatz betreffen (zwischen 7% und 19% der Fälle, Durchschnitt: 10,25%), gefolgt von Wohnraum (4% bis 16% der Fälle, Durchschnitt: 8,5%), Familienangelegenheiten (4% bis 16% der Fälle, Durchschnitt: 8,38%) und Autos (6% bis 11% der Fälle, Durchschnitt: 8,13%). In der Tschechischen Republik ist die Zahl der Streitigkeiten in Familienangelegenheiten im Vergleich zu anderen Ländern außergewöhnlich hoch (16%), während die Häufigkeit der Streitigkeiten bezüglich des Wohnraums in den Niederlanden sehr gering ist (4%).

Die meisten Europäer glauben nicht, dass sie dem Risiko von Rechtsstreitigkeiten ausgesetzt sind, während sich ein größerer Teil der Deutschen, Schweizer und Tschechen gefährdet fühlt.

Generell sehen die Europäer die größten Risiken für Rechtsstreitigkeiten in den Bereichen Finanzen, Banken, Versicherungen und Telefonie.

In Bezug auf ihre persönliche Situation schätzen die Menschen jedoch das Risiko, in einen Rechtsstreit verwickelt zu sein, als gering ein. Ausnahmen sind Deutschland, die Schweiz und die Tschechische Republik, wo sich die Menschen in allen Lebensbereichen rechtlichen Risiken stärker ausgesetzt fühlen. Ihre größten Sorgen sind Autos (39% der Tschechen, 47% der Schweizer, 52% der Deutschen; 9% bis 25% in den anderen Ländern) und Mobilitätsfragen (28% der Tschechen, 39% der Schweizer, 40% der Deutschen; 11% bis 18% in den anderen Ländern).

Insgesamt stimmt das Urteil der Millennials über das Risiko eines Rechtsstreits in den verschiedenen Lebensbereichen mit der allgemeinen Bevölkerung überein. Ausnahmen gelten für den Wohnraum, bei dem Millennials ein höheres Risiko für Rechtsstreitigkeiten sehen als der Rest der Bevölkerung.

Während die allgemeine Bevölkerung das Risiko eines Rechtsstreits im Bereich Wohnen mit 6% (Niederlande) bis 36% (Schweiz) eher gering schätzt, ist der Wohnraum der einzige Bereich, in dem Millennials ein deutlich höheres Risiko sehen (Werte zwischen 11% (Niederlande) und 49% (Schweiz)). Frankreich, ist eine Ausnahme: die allgemeine Bevölkerung und Millennials schätzen das Risiko ähnlich gering (15% der Millennials und 14% der allgemeinen Bevölkerung schätzen, dass ein Risiko besteht). Für den Wohnraum wird das Risiko für einen Rechtsstreit in der Schweiz (36%), Deutschland (33%) und der Tschechischen Republik (25%) besonders hoch eingeschätzt; Millennials in diesen Ländern schätzen das Risiko noch höher ein: Schweiz (49%), Deutschland (43%) und Tschechien (32%).

Wenn es um Rechtsstreitigkeiten geht, fürchten die Menschen in allen Ländern die meisten Kosten am meisten, und die Niederländer und Franzosen sind besonders besorgt über die Zeit- und Energieverschwendung. Gleichzeitig fühlen sich die Menschen vor allem in Frankreich und Belgien nicht ausreichend über Rechtsfragen informiert.

Der Zugang zum Recht ist unerlässlich, da Rechtsstreitigkeiten oft lebenswichtige Aspekte des Lebens betreffen, wie die Möglichkeit, seine Wohnung zu behalten, weiterhin seinen Lebensunterhalt zu verdienen oder eine Entschädigung für eine Verletzung zu erhalten, die eine medizinische Behandlung abdeckt. Daher fürchten viele Europäer die Kosten eines Rechtsstreits; diese Angst ist in der Tschechischen Republik (53%) und in Irland (50%) besonders hoch. Die Niederländer haben mehr Angst, ihre Zeit und Energie zu verschwenden (33%) als dass sie die Kosten fürchten (30%) und für die Franzosen ist die Angst vor Kosten (29%) und vor Zeit- und Energieverschwendung (28%) fast gleich. Die Deutschen (27%) sind die einzigen, die große Angst haben, ihrer Rechte beraubt zu werden; für die Deutschen ist dies eine größere Bedrohung als die Zeit und Energie, die sie in einen Streit investieren müssen (19%); nur noch übertroffen von der Sorge um die Kosten (38%). Der Entzug von Rechten ist für andere Staatsangehörige wesentlich weniger wichtig: 18% in Irland, 17% in der Schweiz, 15% in Ungarn und 10% oder weniger in den anderen Ländern.

Die Europäer haben offensichtliche Ängste, wenn sie Rechtsstreitigkeiten ausgesetzt sind, und sie fühlen sich darüber hinaus auch unzureichend informiert. In allen Ländern fühlen sich die Menschen am wenigsten über die Kosten von Streitigkeiten informiert, an zweiter Stelle stehen die Schritte, die sie unternehmen müssen, um sich zu verteidigen. An dritter Stelle denken die Menschen, dass sie nicht über ihre Rechte informiert sind, und viertens wissen sie nicht, an wen sie sich im Falle eines Rechtsstreits wenden sollen.

Das Gefühl, nicht ausreichend informiert zu sein, ist in Frankreich und Belgien besonders hoch. Nur 14 % der Franzosen und 18 % der Belgier sind der Meinung, dass sie über ausreichende Informationen über die zur Beilegung von Rechtsstreitigkeiten erforderlichen Kosten verfügen. In den anderen Ländern liegt dieser Wert zwischen 24 % und 30 %. Nur 23 % der Franzosen und 30 % der Belgier fühlen sich ausreichend darüber informiert, welche Maßnahmen sie ergreifen müssen, um sich zu wehren, während 45 % der Niederländer und 44 % der Ungarn sich darüber ausreichend informiert fühlen (41 % in Deutschland, 34 % in Irland, 27 % in der Tschechischen Republik, 40 % in der Schweiz). 26% der Franzosen und 33% der Belgier kennen ihre Rechte (zwischen 38% und 50% der Bevölkerung in den anderen Ländern). 27% der Franzosen und 36% der Belgier wissen, an wen sie sich bei Rechtsfragen wenden müssen (in Deutschland und den Niederlanden 57%, in der Schweiz 53%, in Ungarn 49%, in Irland 46% und in der Tschechischen Republik 42%).

Europäer wollen Kompetenz, Qualität der Dienstleistungen und Verständlichkeit der Informationen, wenn sie Rechtsberatung suchen und sie wenden sich an Rechtsanwälte und Rechtsschutzversicherer, um dies zu finden. Die Mehrheit der Franzosen sucht jedoch lieber im Internet, um ihre Rechtsprobleme zu lösen.

In den meisten Ländern wenden sich die Bürger in erster Linie an Rechtsanwälte, wenn sie in einem Rechtsstreit Hilfe benötigen. Besonders hoch sind die Zahlen in Deutschland (83%), der Tschechischen Republik (82%) und Irland (72%).

In den Niederlanden, der Schweiz und Frankreich ist die Situation anders. In den Niederlanden wenden sich 59% an Rechtsschutzversicherer und nur 43% nennen Rechtsanwälte als Referenz in einem Rechtsstreit. In der Schweiz sind Rechtsschutzversicherer und Rechtsanwälte auf derselben Stufe, mit 55% der Befragten, die sie als wichtigste Quelle der Rechtsberatung bezeichnen. Allerdings wenden sich 35% der Schweizerinnen und Schweizer zuerst an die Rechtsschutzversicherer und nur 25% wenden sich zuerst an die Anwälte.

Die Franzosen scheinen innovativ und mutig zu sein, wenn man bedenkt, dass mehr Menschen im Internet Rat suchen (44%) als einen Anwalt zu kontaktieren (38%). Außerdem ist Frankreich das einzige Land, in dem ein erheblicher Teil der Bevölkerung (33 %) sich von Verbraucherverbänden beraten lässt (der Anteil ist in allen anderen Ländern deutlich geringer: zwischen 5 % in Deutschland und 23 % in Irland) und wo Rechtsschutzversicherer gleichermaßen zur Beratung herangezogen werden. Allerdings ist der Anteil derjenigen, die Rechtsschutzversicherer als erste Informationsquelle betrachten, mit 17% höher als der Anteil von 12%, der sich zuerst an Verbraucherverbände wendet.

Bewertung der Ressourcen: Rechtsanwälte und Rechtsschutzversicherer schneiden in der Kompetenzkategorie gut ab, aber europaweit werden die Leistungen sehr unterschiedlich bewertet: Deutsche, Schweizer, Belgier und Niederländer schätzen die Rechtsschutzversicherer recht hoch ein, während die Tschechen, Franzosen, Ungarn und Iren ihre Leistungen eher am unteren Ende der Skala einordnen.

In Deutschland und der Schweiz schneiden die Rechtsschutzversicherer mit zweiten Plätzen nach den Anwälten in allen Kategorien am besten ab, in der Preis-Leistungs-Kategorie rangieren Rechtsschutzversicherer sogar an erster Stelle noch vor den Anwälten, die an zweiter Stelle sind.

Die Belgier kommen zu dem Schluss, dass die Leistung der Anwälte in allen Kategorien am besten ist, außer wenn es darum geht, ein gutes Preis-Leistungs-Verhältnis zu bieten, wo die Anwälte an letzter Stelle und Rechtsschutzversicherer nach den Verbraucherverbänden an zweiter Stelle stehen. In den Niederlanden, wo Rechtsschutzversicherer die wichtigste Ressource für Rechtsbeistand sind, sind Rechtsanwälte in Bezug auf die Kompetenz in Rechtsstreitigkeiten und die Qualität der Dienstleistungen eindeutig führend (Rechtsschutzversicherer stehen in beiden Kategorien an zweiter Stelle). Die Rechtsschutzversicherer punkten jedoch besser bei der Verständlichkeit von Informationen und deren Verfügbarkeit. Sie rangieren in den Niederlanden deutlich vor den Anwälten, wenn es um das Preis-Leistungs-Verhältnis geht: Versicherer führen und Anwälte sind letztplatziert.

In der Tschechischen Republik, Frankreich, Ungarn und Irland liegen die Rechtsschutzversicherer in allen Kategorien hinter den Anwälten. Die einzige Ausnahme ist in Frankreich, wo die Rechtsschutzversicherer (dritter Platz) den Anwälten (letzter Platz) in Bezug auf das Preis-Leistungs-Verhältnis überlegen sind (Verbraucherverbände an erster Stelle). Die Art und Weise, wie die Franzosen die Leistung von Verbraucherverbänden bewerten (in allen Kategorien an erster oder zweiter Stelle), spiegelt die Tatsache wider, dass Frankreich das einzige Land ist, in dem Verbraucherverbände eine bedeutende Rolle in der Rechtsberatung spielen.

Art der Dienstleistung: In den meisten Ländern wird die Absicherung von Rechtsrisiken durch eine Rechtsschutzversicherung gegenüber einer Ad-hoc-Beratung im Falle eines Rechtsstreits bevorzugt.

Die Menschen in der Tschechischen Republik, Ungarn und Irland ziehen es vor, für Rechtsberatung zu zahlen, wenn ein Rechtsstreit entsteht, während in den anderen Ländern die Mehrheit der Verbraucher die Rechtsschutzversicherung als eine tragfähige Lösung zur Absicherung von Rechtsrisiken betrachtet: In Belgien, den Niederlanden und der Schweiz fühlt jeder Zweite so, in Deutschland zahlen 47% und in Frankreich 44% der Menschen eher für eine Rechtsschutzversicherung als ad hoc für Rechtsdienstleistungen.

Hinsichtlich der Bedeutung, die den unterschiedlichen Leistungen der Rechtsschutzversicherung beigemessen wird, ist es schwierig, europaweit einen klaren Trend zu erkennen. Es ist jedoch offensichtlich, dass die Menschen in Ungarn und Irland mehr Wert auf die Zugänglichkeit und die Qualität der Informationen legen als andere Staatsangehörige. 61% der Ungarn und 65% der Iren bevorzugen den Zugang zu Informationen im Gegensatz zu nur 40% der anderen Staatsangehörigen, und 70% der Ungarn und 71% der Iren legen Wert auf die Qualität der von der Rechtsschutzversicherung angebotenen Informationen, im Gegensatz zu nur 41% der anderen Staatsangehörigen.

Während die Empfehlung kompetenter Anwälte in den meisten Ländern (nicht in den Niederlanden) eine gewisse Bedeutung hat, ist es bemerkenswert, dass der finanziellen Erstattung von Rechtskosten nur in Deutschland und Belgien höchste Priorität beigemessen wird.

Persönlich vs. soziale Netzwerke? Alle Generationen, einschließlich der Millennials, wollen entweder am Telefon oder von Angesicht zu Angesicht mit einer Person sprechen, wenn sie ein rechtliches Problem haben.

Die überwältigende Mehrheit der Europäer zieht es vor, mit einer realen Person am Telefon oder von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren, wenn sie sich mit Gesundheits-, Rechts-, Finanz-, Kommunikationstechnik- und Energieproblemen befassen müssen. Die Hälfte oder mehr der Bevölkerung zieht es jedoch vor, mit Energieversorgern online zu kommunizieren (Deutschland 58%, Niederlande 62%, Irland 65%, Schweiz 56%, Ungarn 56%, Belgien 50%) und in Belgien bevorzugt die Mehrheit auch die Online-Kommunikation mit Telefongesellschaften.

Millennials sind zwar etwas weniger geneigt als die Gesamtbevölkerung, sich persönlich oder über das Telefon mit Anbietern im Gesundheits-, Rechts-, Versicherungs- und Bankensektor in Verbindung zu setzen, doch sie teilen im Großen und Ganzen die Präferenzen der allgemeinen Bevölkerung und bevorzugen generell persönliche oder telefonische Interaktionen. Doch in allen Ländern wollen Millennials mit Telefongesellschaften und Energieversorgern eher online kommunizieren.

Gleiches gilt für die Beziehungen zu Rechtsschutzversicherern: Alle Generationen sprechen lieber direkt mit einer Person am Telefon oder von Angesicht zu Angesicht, als sich online auseinander zu setzen. Die Nutzung von E-Mail ist in allen Ländern die dritte Wahl für die Kommunikation mit Rechtsschutzversicherern.

Kontakt RIAD

Antje Fedderke
Secretary General
Tel. +32 (0)2 732 36 28
antje.fedderke@riad-online.eu

Diese Umfrage wurde zwischen August 2017 und März 2018 nach der Quotenmethode (Geschlecht, Alter, Region) online durchgeführt.

Sie ist erhältlich unter: www.riad-online.eu