

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Altersvorsorge bei Versicherern 2016 – Privat-Rente

Viele Produkte mit hervorragenden Ratings – Befriedigender Service – Testsieger Axa mit sehr gutem Gesamtergebnis

Hamburg, 14.12.2016 – Wer für das Alter finanziell vorsorgen möchte, dem stehen zahlreiche Wege offen. Eine beliebte Option: der Abschluss einer privaten Rentenversicherung. Dass hier ein Anbieter-Vergleich lohnt, zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherer mit Vermittlernetz getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 14.12.2016, 18:35 Uhr*).

Große Unterschiede bei der Rentenhöhe

Bei der Privat-Rente fallen die künftigen Rentenzahlungen von Versicherer zu Versicherer sehr unterschiedlich aus. So liegt bei Abschluss eines hybriden Produkts, einer Kombination aus klassischer und fondsgebundener Rente, die höchste garantierte Ablaufleistung rund 38 Prozent über der des schwächsten Konkurrenzangebots. Bei der fondsgebundenen Privat-Rente beträgt die Differenz zwischen der höchsten und niedrigsten monatlichen Rentenauszahlung immerhin gut 20 Prozent – bei einer konservativ geschätzten Wertentwicklung von drei Prozent. Bei einer Wertentwicklung von sechs Prozent beläuft sich die Differenz auf rund 23 Prozent.

Sechs Versicherer mit sehr guten Produkten

60 Prozent der untersuchten Unternehmen erhalten von den Versicherungsanalysten von Franke und Bornberg hervorragende Ratings (FFF). Zwei Versicherer kommen in der Leistungsanalyse der Privatrenten-Produkte insgesamt aber nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus. Anlass zur Kritik sieht Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität in einem anderen Bereich: „Beim Service lassen die getesteten Versicherer noch Wünsche offen; insgesamt erzielen sie nur ein befriedigendes Ergebnis. Während die Beratungen vor Ort im Test zumeist überzeugen, ist beispielsweise der Service per E-Mail sehr schwach.“

Die besten Versicherer

Axa ist Testsieger in der Kategorie Privat-Rente und erreicht als einziger Anbieter das Qualitätsurteil „sehr gut“. Der Versicherer profiliert sich durch sehr gute Beratungen vor Ort, bei denen die Mitarbeiter den Kundenbedarf umfassend erfragen und kompetent beraten. Der Service per E-Mail ist ebenso der zweitbeste aller untersuchten Unternehmen wie die Qualität des Internetauftritts. In der Leistungsanalyse erhalten die hybriden und fondsgebundenen Privatrentenprodukte hervorragende Ratings (FFF). Die ausgezahlten Renten fallen in den untersuchten Szenarien überdurchschnittlich hoch aus. Den zweiten Rang nimmt die Provinzial Nord-West mit einem guten Resultat ein. Bei der insgesamt guten Beratung vor Ort erkundigen sich die Mitarbeiter gezielt nach der finanziellen Situation der Kunden und nehmen sich für die Beratungen genügend Zeit. Am Telefon fallen kurze Wartezeiten und verständliche Auskünfte der Berater positiv auf. Die Höhe der angebotenen hybriden Privatrente liegt über dem Branchenschnitt: Die garantierte Rente fällt hier fast doppelt so hoch aus, wie beim schlechtesten Konkurrenzangebot. Auf Rang drei positioniert sich die Nürnberger (Qualitätsurteil: „gut“). Ausschlaggebend sind insbesondere die Ergebnisse im Leistungsvergleich.

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,
Johann C. Lindenberg
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Der Garantieanteil der hybriden Privat-Rente fällt höher aus als bei allen untersuchten Mitbewerbern. Sowohl die hybride als auch die fondsgebundene Rente erzielt bei den Analysten ein hervorragendes Rating (FFF). In puncto Service überzeugen vor allem der Internetauftritt sowie die Beratungen vor Ort.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete den Bereich Altersvorsorge von 15 großen Versicherern mit Vermittlernetz. Die Servicequalität wurde bei jedem Unternehmen anhand von fünf Vor-Ort-Beratungen, zehn Telefon- sowie E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails), zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer und einer detaillierten Inhaltsanalyse der Website ermittelt. Insgesamt flossen 540 Servicekontakte mit den Versicherern in die Auswertung ein. In Zusammenarbeit mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg erfolgte zudem eine Leistungsanalyse von Altersvorsorgeprodukten, bei der hybride sowie fondsgebundene Rentenversicherungen bewertet wurden. Die Analyse berücksichtigte qualitative und quantitative Kriterien (Ratings bzw. Preis/Leistung). Die Datenbasis (Stand: 09/2016) bildeten verbindliche Angaben der Unternehmen, wie den gedruckten Versicherungsbedingungen oder dem Versicherungsschein.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20
E-Mail: m.schechtel@disq.de
www.disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.