

**P R E S S E M I T T E I L U N G****Studie: Altersvorsorge bei Versicherern 2016 – Riester/Rürup****Gute Vor-Ort-Beratungen – E-Mail-Service „mangelhaft“ –  
Rentenhöhe wenig überzeugend – Axa auf Platz 1**

**Hamburg, 15.12.2016** – Auf der Suche nach einer passenden Lösung für die individuelle Altersvorsorge ist Expertenwissen und eine gute Beratung gefragt. Nicht zuletzt, wenn es um staatlich geförderte Produkte wie Riester- und Rürup-Rente geht. Doch nicht bei jedem Versicherungsunternehmen ist man hierbei gut aufgehoben. Das zeigt die aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherer mit Vermittlernetz getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 15.12.2016, 18:35 Uhr*).

**Beratungen vor Ort oft mit guter Qualität**

In puncto Service erzielen die Unternehmen Ergebnisse zwischen „gut“ und „ausreichend“ – die Leistungen fallen also sehr unterschiedlich aus. Der insgesamt mit Abstand stärkste Bereich ist die Beratung vor Ort: Freundliche und motivierte Berater sind bei den Gesprächsterminen zur Altersvorsorge die Regel. Fachlich geben sich die Mitarbeiter im Test keine Blöße und erteilen stets korrekte Auskünfte. Wermutstropfen: Einige Schwächen zeigt die Ermittlung des individuellen Bedarfs. Die Folge: Nicht immer passen die Produktempfehlungen exakt zum persönlichen Kundenanliegen.

**Defizite an den Hotlines und per E-Mail**

Wer eine telefonische Beratung in Anspruch nimmt, muss sich oft mit lückenhaften Informationen zufrieden geben. Auch sind viele Aussagen für die potenziellen Kunden inhaltlich schwer verständlich; die Beratungen verlaufen zudem wenig individuell. Diese Mängel werden aber durch den desolaten Service per E-Mail noch deutlich in den Schatten gestellt: 46 Prozent der E-Mail-Anfragen bleiben komplett unbeantwortet – sechs von 15 untersuchten Versicherern kassieren in diesem Bereich das Ergebnis „mangelhaft“.

**Produkte mit Pro und Contra**

Ausgehend vom Rating der Analysten Franke und Bornberg überzeugen die meisten Rentenprodukte der Versicherer in puncto Leistungen. So erhalten die Riester-Produkte in allen Szenarien hervorragende Ratings; bei der Rürup-Rente vergeben die Versicherungsanalysten ausschließlich Ratings zwischen FF („gut“) und FFF („hervorragend“). Die Rentenhöhe ist vielfach jedoch ernüchternd und kommt sowohl bei Riester- wie auch bei Rürup-Produkten im Schnitt nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus. Wichtig zu wissen: Selbst bei identischer Förderung fallen die Rentenauszahlungen nicht gleich aus. „Der Riester-Vertrag mit der höchsten garantierten Rente zahlt über fünf Prozent mehr als das schwächste Angebot“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Ein Vergleich etwa auf Basis des Garantieanteils der Rente ist also auch bei vom Staat geförderten Produkten sinnvoll.“

**Die besten Unternehmen**

Axa ist Testsieger im Bereich Riester-Rente wie auch bei der Rürup-Rente und sichert sich in beiden Kategorien das Qualitätsurteil „gut“. Das Riester-Produkt erhält in der Leistungsanalyse durchweg hervorragende Ratingnoten

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

(FFF). Bei Annahme eines Wertzuwachses von sechs Prozent fällt die Rentenleistung zudem überdurchschnittlich hoch aus. Auch im Bereich Rürup-Rente sind die Ratings bestmöglich – verbunden mit einer vergleichsweise hohen Rente: Bei einem Überschuss von sechs Prozent liegt die Auszahlung rund 75 Prozent über dem schwächsten Angebot. Der Service des Unternehmens ist zudem der zweitbeste aller untersuchten Versicherer. Insbesondere die Vor-Ort-Beratungen wie auch der Internetauftritt erweisen sich hier als Stärken. Im Bereich Riester-Rente platziert sich die Provinzial Nord-West auf Rang zwei vor der AachenMünchener, dem Versicherer mit dem besten Service. Beide Unternehmen erzielen das Gesamturteil „gut“. Die Provinzial Nord-West belegt zudem auch bei der Rürup-Rente Platz zwei, gefolgt von HDI – beide mit dem Qualitätsurteil „gut“.

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-Leistungs-Verhältnis). 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](mailto:m.schechtel@disq.de)  
[www.disq.de](http://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](mailto: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.