

Studie: Altersvorsorge bei Versicherern 2013

Befriedigender Service, große Rentenunterschiede – Testsieger sind Allianz bei Riester und Debeka bei Rürup

Hamburg, 05.12.2013 – Riester- und Rürup-Rente: Der Staat unterstützt beide Formen der privaten Altersvorsorge. Viele Produkte sind aber in der Vergangenheit in die Kritik geraten. Der Vorwurf: Viele Angebote sind zu teuer oder werfen zu schlechte Renditen ab. Wo der Verbraucher serviceorientiert beraten wird, und welcher Versicherer die besten Produkte in den Bereichen Riester- und Rürup-Rente anbietet, hat das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersucht. Der Test zeigte, dass es sich lohnt, die Angebote der Unternehmen genau unter die Lupe zu nehmen. So unterschieden sich die Rentenzahlungen unter Einberechnung von Überschüssen zwischen den verschiedenen Anbietern gravierend.

Insgesamt ergab die Qualität der Produkte ein positives Bild: Sämtliche bewerteten Policen erzielten gute Ratings. Die garantierten Renten lagen bei den Produkten nur wenig auseinander. Bei den Renten und Ablaufleistungen mit Überschüssen schwankten die versprochenen Beträge allerdings stark. Im Bereich Riester-Rente lag die höchste prognostizierte Summe für einen 32-jährigen Versicherungsnehmer, der 100 Euro im Monat anspart, mit 340,71 Euro mehr als 30 Prozent über dem Wert des Versicherers mit der niedrigsten prognostizierten Rente (260,47 Euro). „Auch bei der Rürup-Rente lohnt ein Vergleich der Anbieter“, betont Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Hier war inklusive der möglichen Überschüsse eine Rentensteigerung von über einem Drittel drin.“

Die Servicequalität der Branche verbesserte sich im Vergleich zum Vorjahr leicht, fiel aber wieder nur befriedigend aus (2013: 67,3 Punkte; 2012: 65,1). Als größte Schwäche kristallisierte sich die Beantwortung von E-Mails heraus. Erst nach durchschnittlich zwei Tagen antworteten die Unternehmen; auf 40 Prozent der Anfragen reagierten die Versicherer gar nicht. Auch die telefonische Beratung sowie die Qualität der Internetauftritte zeigten deutliches Verbesserungspotenzial. Kein einziger Versicherer kam etwa im Bereich Telefon über ein befriedigendes Resultat hinaus. Die größte Stärke der Versicherer im Test war die Beratung vor Ort. Die freundlichen Mitarbeiter klärten alle Fragen der Kunden vollständig und überzeugten mit sicherem und souveränem Auftreten in einer angenehmen Gesprächsatmosphäre. Allerdings maßen sie der finanziellen Situation der Kunden oft zu wenig Bedeutung bei und versäumten es, wichtige Eckdaten wie etwa bestehende Geldanlagen zu erfragen.

Testsieger im Bereich Riester-Rente (klassisch) wurde Allianz. Der Versicherer überzeugte mit den höchsten garantierten Renten inklusive Zulagen sowie mit den zweithöchsten Renten mit Überschüssen. Das Riester-Produkt erhielt im Rating die Bestnote. Im Service profilierte sich Allianz mit der besten Telefonberatung. Debeka lag im Bereich Rürup-Rente insgesamt und mit der besten Produktbewertung vorne. In der Leistungsanalyse bestach der Versicherer mit hervorragenden Produktratings sowie mit hohen Renten. Die garantierte Rente war hier die höchste im Vergleich. Beim Service zeigten sich die Angestellten vor Ort und am Telefon freundlich und kompetent. Über den im Anbietervergleich besten Service verfügte Aachen-Münchener, was vor allem an den sehr guten persönlichen Beratungen lag.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 05.12.2013, um 18:35 Uhr.

Geschäftsführung:
Bianca Möller, 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

Das Deutsche Institut für Service Qualität untersuchte 15 Versicherer mit Vermittlernetz im Bereich Altersvorsorgeprodukte. Die Service- und Beratungsqualität wurde bei jedem Anbieter anhand von jeweils fünf persönlichen Beratungen, je zehn Telefon- und E-Mail-Tests, zehn Internet-Nutzerbetrachtungen und je einer Inhaltsanalyse der Websites beurteilt. Insgesamt flossen 540 Kontakte in die Analyse ein. In Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke und Bornberg wurden außerdem die von den Versicherern angebotenen Altersvorsorgeprodukte zur Riester- und zur Rürup-Rente bewertet (Stand: 1. Oktober 2013).

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

Ansprechpartner:

Markus Hamer
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11
Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40
E-Mail: m.hamer@disq.de
www.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, B2B-Studien 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.