

## PRESSEMITTEILUNG

### **Studie: Altersvorsorge Versicherer 2014**

#### **Hohe Produktratings und gute Beratung vor Ort – Testsieger ist Debeka bei Riester- und auch bei Rürup-Rente**

**Hamburg, 03.12.2014** – Altersarmut wird zu einem immer größer werdenden gesellschaftlichen Problem in Deutschland. Private Altersvorsorge ist deshalb für viele Menschen von essentieller Bedeutung. Aufgrund der Vielzahl unterschiedlicher Produkte und Anbieter fällt die Entscheidung aber oft schwer. Was bieten Riester- und Rürup-Renten? Welche Policen überzeugen qualitativ und auch hinsichtlich des Preis-Leistungs-Verhältnisses? Und bei welchen Unternehmen wird der interessierte Verbraucher kompetent und freundlich beraten? Antworten gibt das Deutsche Institut für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv den Service und die Produkte von insgesamt 15 Versicherungsunternehmen getestet.

Bei der Untersuchung der Riester-Renten erhielten fast drei Viertel der Produkte das höchste Rating. Sämtliche Analysten-Bewertungen fielen gut oder besser aus. Hinsichtlich der garantierten Rente erhielt der Verbraucher bei Wahl des besten Anbieters eine bis zu 10,7 Prozent höhere Auszahlung als bei anderen Versicherern.

Noch überzeugender waren die Rürup-Renten der untersuchten Versicherer: Die Produktbewertung brachte stets sehr gute bis hervorragende Ratingnoten hervor. Die Garantierenten unterschieden sich hier jedoch nur vergleichsweise geringfügig. Dagegen lag unter Berücksichtigung prognostizierter Überschüsse das beste Produkt fast 26 Prozent über dem niedrigsten Angebot.

Der Service der Branche fiel wie im Vorjahr insgesamt befriedigend aus. Nur ein Unternehmen erzielte das Qualitätsurteil „gut“, elf Anbieter waren befriedigend. Drei Versicherer kamen allerdings nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Kunden, die das Gespräch vor Ort suchen, sind buchstäblich gut beraten. Der persönliche Kundenkontakt erwies sich als größte Stärke der Branche. Die Mitarbeiter gaben in allen Fällen korrekte und zumeist auch vollständige Auskünfte. Dabei gingen sie individuell auf den Kunden ein und nahmen sich ausreichend Zeit für eine Beratung. „Auch die Termintreue fiel positiv auf“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Fast 90 Prozent der Gespräche fanden wie vereinbart statt. Lange Wartezeiten zu Beginn der Beratung waren die absolute Ausnahme.“

Demgegenüber stellte sich die E-Mail-Bearbeitung als große Schwäche der Versicherer heraus. Fast jedes zweite Unternehmen zeigte hier eine mangelhafte Leistung und beantwortete weniger als die Hälfte der Anfragen.

*Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Mittwoch, 10.12.2014, um 18:35 Uhr.*

Mit dem Qualitätsurteil „sehr gut“ wurde die Debeka Testsieger – sowohl im Bereich der Riester- wie auch der Rürup-Rente. Die Leistungsanalyse erbrachte in beiden Produktkategorien hervorragende Ratings sowie die insgesamt höchsten Rentenzahlungen für die Kunden. Der Versicherer bot zudem den im Anbietervergleich vierbesten Service.

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

Im Gesamtergebnis auf den Plätzen zwei und drei positionierten sich die Aachen-Münchener und R+V (Riester-Rente) sowie die Aachen-Münchener und die Allianz (Rürup-Rente). Den vergleichsweise besten Service aller Versicherer bot ebenfalls die Aachen-Münchener, die in diesem Bereich als einziges Unternehmen das Qualitätsurteil „gut“ erzielte.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 Versicherer mit Vermittlernetz. Die Servicequalität wurde anhand von jeweils fünf persönlichen Beratungen vor Ort sowie je zehn verdeckten Telefon- und E-Mail-Tests ermittelt. Zudem wurden die Internetauftritte anhand von Nutzerbetrachtungen und Inhaltsanalysen der Websites geprüft und bewertet. Insgesamt gingen 540 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit der Ratingagentur Franke und Bornberg eine Analyse der Altersvorsorgeprodukte Riester-Rente und Rürup-Rente. Die Leistungsanalyse berücksichtigte sowohl qualitative (Ratings) als auch quantitative Kriterien (Preis-Leistungs-Verhältnis).

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.