

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Altersvorsorge Versicherer 2014

Deutliche Leistungsunterschiede bei Privat-Renten – Testsieger ist Allianz vor Alte Leipziger und Debeka

Hamburg, 10.12.2014 – Altersvorsorge – wie geht das überhaupt? Generell ist der Abschluss einer privaten Rente einfach, denn eine Gesundheitsprüfung wird nicht verlangt. Aber schon bei der Frage, ob klassische oder fondsgebundene Variante, sind viele Verbraucher auf fachkundigen Rat angewiesen. Doch welches Versicherungsunternehmen bietet seinen Kunden eine kompetente Beratung und einen insgesamt guten Service? Und wie schneiden die Rentenprodukte der einzelnen Versicherer beim Preis-Leistungs-Verhältnis ab? Das Deutsche Institut für Service-Qualität hat im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv insgesamt 15 Versicherer getestet.

Die Zahlen sprechen eine deutliche Sprache: Beim klassischen Produkt mit Garantiezins erhielt der Kunde bei der Wahl des besten Anbieters eine bis zu rund elf Prozent höhere monatliche Zusatzrente. Mit Berücksichtigung der prognostizierten Überschussbeteiligungen gab es im besten Fall sogar bis zu knapp 30 Prozent mehr Geld. Vergleichbar große Differenzen deckte der Test auch bei fondsgebundenen Policen auf. Aber immerhin die Hälfte der analysierten Produkte erzielte hier das bestmögliche Rating.

Auf ein frappierendes Resultat weist Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität, hin: „Der Versicherer mit der besten fondsgebundenen Privat-Rente landete bei der Beurteilung des klassischen Privat-Renten-Produkts auf dem letzten Platz.“ Der Rat des Markforschungsexperten Hamer: „Der Verbraucher sollte nicht nur die Anbieter, sondern besser die einzelnen Produkte direkt miteinander vergleichen, um das individuell attraktivste Angebot aufzuspüren.“

Die Versicherungsbranche bot – wie schon im Vorjahr – einen insgesamt befriedigenden Service. Nur ein Unternehmen überzeugte mit einem guten Ergebnis, elf Anbieter erzielten das Qualitätsurteil „befriedigend“. Bei drei Versicherern war die Servicequalität nur ausreichend.

Insbesondere Kontaktversuche per E-Mail oder Kontaktformular verliefen enttäuschend: Sieben der 15 Versicherer beantworteten weniger als die Hälfte der Anfragen und zeigte damit eine mangelhafte Leistung. Ärgerlich lang waren auch die Wartezeiten am Telefon: Im Schnitt dauerte es rund 83 Sekunden bis der Anrufer mit einem Berater verbunden war. Dagegen überzeugten die Beratungen vor Ort mit einem insgesamt guten Ergebnis.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber online – www.n-tv.de/ratgeber

Testsieger wurde die Allianz mit dem Qualitätsurteil „gut“. Die Produkte erzielten hervorragende Ratings und zahlten überdurchschnittlich hohe Renten aus. Beim Service tat sich der Versicherer durch eine sehr gute Beratung vor Ort sowie dem im Anbietervergleich besten Internetauftritt hervor. Im Gesamtergebnis auf den Plätzen zwei und drei positionierten sich Alte Leipziger und Debeka, die ebenfalls beide das Qualitätsurteil „gut“ erzielten. Die Aachen-Münchener bot als einziger Versicherer einen insgesamt guten Service und belegte in diesem Untersuchungsbereich folglich Platz eins.

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. 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 im Bereich Privat-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.