

PRESSEMITTEILUNG

Studie: Altersvorsorge bei Versicherern 2015

Sehr gute Produkte – schwacher Service – Testsieger bei Riester- und Rürup-Rente ist Debeka

Hamburg, 03.12.2015 – Wer sich vor Altersarmut schützen will, muss privat vorsorgen. In Sachen Riester und Rürup bieten Versicherer Produkte mit insgesamt guten Leistungen. Der Service hingegen lässt häufig zu wünschen übrig. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherungsunternehmen getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 03.12.2015, 18:35 Uhr*).

Riester und Rürup mit guten Leistungen

Für die Altersvorsorgeprodukte gibt es überwiegend beste Ratings. Im Bereich der Riester-Produkte fällt die Analysten-Bewertung gut oder besser aus, für die Rürup-Renten werden nur sehr gute oder hervorragende Ratingnoten vergeben. Größere Unterschiede gibt es hingegen bei den Rentenzahlungen. Berücksichtigt man die prognostizierten Überschüsse, zahlt der beste Versicherer eine Rente, die rund 25 Prozent (Riester) beziehungsweise fast 28 Prozent (Rürup) höher ausfällt als beim Versicherer mit dem niedrigsten Angebot. Im Schnitt erhält die Branche in der Leistungsanalyse ein gutes Qualitätsurteil.

Gute Beratung vor Ort

Wer sich beim Versicherungsspezialisten vor Ort informieren möchte, ist hier gut aufgehoben und trifft auf freundliche und engagierte Berater. Fragen rund um das Thema Altersvorsorge werden stets richtig und meist auch vollständig beantwortet. Allerdings stehen die Anliegen der Kunden häufig zu wenig im Fokus. Deren Zukunftspläne spielen in mehr als einem Drittel der Beratungen keine Rolle. Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die Vermittler zielen oft auf standardisierte Produkte ab. Die individuelle Rentenlücke wird in fast 60 Prozent der Fälle vernachlässigt.“

Servicepleite per E-Mail

Die größte Schwäche der Versicherer ist der Kundenservice per E-Mail. Mehr als jede zweite Anfrage bleibt unbeantwortet. Wer eine E-Mail-Antwort erhält, muss auf diese im Schnitt mehr als zwei Tage warten. In über drei Viertel der Fälle fehlen wichtige Informationen, etwa weil die Berater auf ein persönliches Gespräch oder auf den Internetauftritt des Unternehmens verweisen.

Nur mäßige Kundenorientierung per Telefon und Internet

Am Telefon oder auf der Internetseite erwartet die Kunden zwar ein etwas besserer Service, das Ergebnis fällt aber auch hier nur befriedigend aus. Das liegt unter anderem an der schlechten Erreichbarkeit der Hotlines oder zu vielen Fachbegriffen in der telefonischen Beratung. Auf den Websites ist das Thema Altersvorsorge häufig nur Nebensache. „In diesem Punkt ist der Service noch deutlich ausbaufähig. So finden Verbraucher beispielsweise Informationen über das Drei-Säulen-System der Altersvorsorge nur auf drei von 15 Unternehmensseiten“, erläutert Marktforschungsexperte Hamer.

Die besten Versicherungsunternehmen

Debeka geht als Testsieger aus der Studie hervor (Qualitätsurteil: „gut“) – sowohl im Produktbereich der Riester- als auch der Rürup-Rente. Die höchste Ratingnote für die jeweiligen Versicherungsleistungen und die beste

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

Serviceleistung im Test tragen entscheidend zu diesem Ergebnis bei. Im Gesamtergebnis auf den Plätzen zwei und drei positionieren sich R+V und Alte Leipziger (Riester-Rente) sowie Alte Leipziger und Allianz (Rürup-Rente). In den Teilbereichen sticht die Aachen-Münchener hervor, die bei der Beratung vor Ort das beste Testergebnis erzielt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte 15 Versicherungsunternehmen 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 durch geschulte Testnutzer und Inhaltsanalysen der Websites geprüft und bewertet. Im Fokus standen hier unter anderem der Informationswert und die Bedienungsfreundlichkeit. Insgesamt gingen 540 Servicekontakte in die Untersuchung ein. Darüber hinaus erfolgte in Kooperation mit dem Ratingunternehmen 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
Tel.: +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 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.