

## PRESSEMITTEILUNG

### Studie: Altersvorsorge bei Versicherern 2015

#### **Privatrentenprodukte oft mit hervorragenden Ratings – Service mit deutlichen Defiziten – Alte Leipziger ist Testsieger**

**Hamburg, 10.12.2015** – Wer sich vor finanziellen Risiken im Alter schützen will, kann mit einer privaten Rentenversicherung Vorsorge treffen. Die Versicherungsprodukte sind in puncto Leistungen insgesamt gut, doch ein direkter Vergleich zahlt sich aus. Und: Wer auch Wert auf einen guten Service legt, kann Enttäuschungen erleben. Das belegt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, das im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherer mit Vermittlernetz getestet hat (*Sendehinweis: n-tv Ratgeber – Test, Donnerstag, 10.12.2015, 18:35 Uhr*).

#### **Stark abweichende Rentenauszahlungen**

Hervorragende Ratings sind bei den Altersvorsorgeprodukten im Bereich Privatrente keine Seltenheit. Allerdings ist die Angebotsvielfalt eingeschränkt: Von den untersuchten 15 Versicherern bieten nur zwölf Unternehmen auch Privatrentenprodukte an – davon nur sieben sowohl die klassische als auch die fondsgebundene Variante. Letztlich ist für viele Kunden entscheidend, wie hoch die Zusatzrente am Ende ausfällt. Hier sind zwischen den Produkten der einzelnen Versicherer teils große Unterschiede zu verzeichnen. Wer sich etwa bei den fondsgebundenen Renten für das rentabelste Angebot entscheidet, bekommt im Vergleich zum schwächsten Produkt rund 23 Prozent mehr Rente im Monat. Diesem Beispiel liegt eine konservative Schätzung von drei Prozent Wertzuwachs zugrunde.

#### **Mangelnde Kundenorientierung**

Sechs Unternehmen erzielen in der Leistungsanalyse, die sowohl die Ratings als auch die Renten berücksichtigt, das Qualitätsurteil „sehr gut“. Nur befriedigend oder ausreichend sind dagegen fünf beziehungsweise ein Versicherer. Das Gesamturteil fällt jedoch schwächer aus. Der Grund: Beim Service zeigen viele Unternehmen ein deutliches Verbesserungspotenzial. „Punkten können die Versicherer mit Vermittlernetz noch am ehesten da, wo man es vermutet – bei der Beratung vor Ort“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität. „Die Versicherungsexperten überzeugen in puncto Kompetenz und sind meist freundlich und engagiert.“

Insgesamt ist der Service nur befriedigend. Bei der E-Mail-Bearbeitung ist das Urteil sogar „mangelhaft“. Nicht einmal jede zweite Anfrage wird beantwortet. Zudem ist Geduld gefragt, denn selbst die antwortenden Versicherer lassen die Kunden im Schnitt über zwei Tage auf eine schriftliche Auskunft warten. Auch der telefonische Service und die Internetauftritte können nicht vollends überzeugen. Schlechte Erreichbarkeit der Hotlines und ein eingeschränkter Informationswert der Websites hinsichtlich des Themas Altersvorsorge sind zwei der Gründe. So bieten nur drei Unternehmen eine gute Serviceleistung.

#### **Die besten Unternehmen**

Alte Leipziger ist mit dem Qualitätsurteil „gut“ Testsieger im Bereich der Privatrente. Der Service überzeugt mit dem zweitbesten Ergebnis aller getesteten Unternehmen. Zudem erhält die klassische wie auch die fondsgebundene Privatrente in beiden Kategorien (Aktiv und Komfort) das höchste Rating der Versicherungsexperten von Franke und Bornberg. Die Auszahlungen der fondsgebundenen Rente sind überdurchschnittlich hoch.

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:

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

Auf den zweiten Rang kommt Nürnberger, ebenfalls mit dem Qualitätsurteil „gut“. Der Versicherer erzielt bei der Leistungsanalyse ein insgesamt sehr gutes Resultat. So erhalten etwa Kunden im Falle eines konservativ geschätzten Wertzuwachses von drei Prozent gegenüber dem schwächsten Versicherungsangebot eine um 14,5 Prozent höhere Rente (fondsgebundenes Produkt). Auf Platz drei positioniert sich Allianz (Qualitätsurteil: „gut“). Das insgesamt beste Resultat in der Leistungsanalyse trägt entscheidend dazu bei. Sowohl für die klassische als auch die fondsgebundene Privatrente vergibt Franke und Bornberg hervorragende Ratings. Mit Aachen-Münchener und Axa erzielen zwei weitere Versicherer das Gesamturteil „gut“.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete 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 Privatrentenprodukte. Die Leistungsanalyse berücksichtigte qualitative (Ratings) und quantitative Kriterien (Preis-Leistungs-Verhältnis). Analysiert werden konnten in diesem Bereich zwölf der 15 Unternehmen.

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.