

PRESSEMITTEILUNG

Servicestudie: Altersvorsorgeberatung bei Versicherern 2021

Telefonische Beratungen oft am Kundenbedarf vorbei – Mäßiger Service der Branche – Testsieger ist LV 1871

Hamburg, 20.01.2021 – Millionen Berufstätige wissen bereits heute: Die gesetzliche Rente wird in Zukunft kaum für einen auskömmlichen Ruhestand reichen. Wer fürs Alter vorsorgen möchte, dem stehen viele Möglichkeiten offen – eine davon ist die private Rentenversicherung. In puncto Beratung und Service schwächeln aber etliche Anbieter. Das zeigt die Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität, welches im Auftrag des Nachrichtensenders ntv 30 Versicherer getestet hat (*Veröffentlichungshinweis: www.ntv.de/tests*).

Telefonische Beratungen ausbaufähig

Die Hotline-Mitarbeiter der Versicherer punkten mit Fachwissen und guten kommunikativen Fähigkeiten, beraten aber oft nicht umfassend. Sie gehen nur selten individuell auf die Anrufer ein und von einer bedarfsgerechten Beratung die zu einer Lösung des Anliegens führt, kann nur in seltenen Fällen die Rede sein. Die schwierige telefonische Erreichbarkeit und die oft langen Wartezeiten trüben das Gesamtbild zusätzlich. Die Branche kommt in diesem Bereich nicht über ein ausreichendes Ergebnis hinaus.

Noch stärker enttäuscht der Service per E-Mail: Rund 44 Prozent der Anfragen werden im Testzeitraum nicht beantwortet; von den eingegangenen Antworten ist nur ein Fünftel vollständig. Oft erfolgt lediglich die Bitte um Rückruf oder um weitere Kontaktdaten. Für einen Hoffnungsschimmer sorgt der Online-Service der Versicherer. Die nutzerfreundlichen Websites bieten gut strukturierte Inhalte; wichtige Servicehinweise wie Telefonnummer oder Kontaktformular zählen zum Standard. Ein Manko: Vertiefende Informationen zur Altersvorsorge, etwa zum Drei-Schichten-Modell, oder ein Rentenlücken-Rechner suchen Interessenten oft vergebens.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Die derzeit fehlende Möglichkeit einer persönlichen Beratung im Vier-Augen-Gespräch schlägt sich deutlich im Branchenergebnis nieder. Die Versicherer bieten am Telefon, per E-Mail und im Internet eine insgesamt nur ausreichende Beratungs- und Servicequalität.“

Die besten Versicherer im Bereich Altersvorsorgeberatung

LV 1871 geht als Testsieger aus der Servicestudie hervor. Anfragen per Telefon und E-Mail beantworten die kompetenten Mitarbeiter ausnahmslos korrekt und sehr verständlich. Zudem punkten sie mit ihrem freundlichen Auftreten. Die Website des Versicherers zeichnet sich durch umfangreiche Hintergrundinformationen und gut aufbereitete Inhalte aus. So liefert der Versicherer online bedarfsgerechte Produktinformationen und klärt beispielsweise über das Drei-Säulen-Modell sowie die Vorsorgelücke auf.

Den zweiten Rang erzielt LVM. Am Telefon treten die Berater freundlich sowie motiviert auf und erläutern auch Details zu den Rentenprodukten sehr verständlich. Weiterer Pluspunkt hier: die relativ kurzen Wartezeiten von im Schnitt 20 Sekunden. Der Online-Service ist in der Nutzerbewertung, etwa in puncto Bedienungsfreundlichkeit und Aufbereitung der Inhalte, im Anbietervergleich der beste.

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:

Markus Hamer

Beirat:

Brigitte Zypries (Vorsitz),

Jochen Dietrich, Marianne Voigt,

Prof. Peter Wippermann

Ust.-Id.-Nr. DE249603922

Amtsgericht Hamburg HRA 104009

Persönlich haftende Gesellschafterin:

buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,

Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Auf Rang drei positioniert sich HUK-Coburg. Auf der Website stellt der Versicherer ein umfangreiches Informationsangebot und umfassende Kontakthinweise bereit, darunter auch einen Rückrufservice. Im Test werden Anfragen per E-Mail in 70 Prozent der Fälle zügig innerhalb eines Tages beantwortet.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität testete die Altersvorsorgeberatung bei 30 Versicherern. Die Messung der Beratungs- und Servicequalität erfolgte bei jedem Unternehmen anhand von zehn Telefon- sowie je zehn E-Mail-Tests (Mystery-Calls und -Mails). Zudem wurde der Online-Service der Versicherer mittels jeweils zehn Prüfungen der Internetauftritte durch geschulte Testnutzer sowie einer detaillierten Untersuchung jeder Website analysiert. Insgesamt flossen 930 Servicekontakte mit den Versicherern in die Auswertung ein.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@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. Über 2.000 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.