06.12.2012 - 09:54 Uhr

Studie Altersvorsorge Versicherer: Riester und Rürup Rente / Renten variieren stark, Service befriedigend - Testsieger sind Allianz bei Riester und Debeka bei Rürup

Hamburg (ots) -

Wer privat mit einer Rentenversicherung vorsorgen möchte, hat die Qual der Wahl. Doch es lohnt sich, die Angebote genauer unter die Lupe zu nehmen - vor allem bei der Riester-Rente. So können die niedrigsten Rentenzahlungen unter Einberechnung von Überschüssen gegenüber einem Spitzenprodukt bis zu 30 Prozent geringer ausfallen. Dies zeigen Ergebnisse einer aktuellen Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität. Im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv untersuchten die Marktforscher Produkte und Service der 15 größten Versicherer mit Vermittlernetz.

Besonders bei Renten mit Überschüssen wurden Unterschiede deutlich. Bei der Rürup-Rente inklusive Überschüssen lag die höchste Auszahlung für einen exemplarischen 42-jährigen Mann, der monatlich 100 Euro anspart, bei 201,83 Euro, die niedrigste bei 154,70 Euro im Monat. "Wer nicht vergleicht, läuft damit Gefahr, im Alter bis zu 23 Prozent weniger zur Verfügung zu haben", kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. Aber auch die garantierten Renten variierten. Beim klassischen Riester-Produkt fiel die Rente des besten Produkts gegenüber dem schlechtesten rund 24 Prozent höher aus. Die Garantierente des Rürup-Produkts wies dagegen geringere Unterschiede auf. Insgesamt überzeugten sowohl die Leistungen der Riester- wie auch der Rürup-Produkte. In vielen Fällen erzielten die Versicherer sehr gute oder sogar hervorragende Produktratings.

Die Servicequalität der Branche fiel dagegen wie im Vorjahr nur befriedigend aus. Größtes Manko war die E-Mail-Beantwortung mit deutlich zu langen Bearbeitungszeiten von durchschnittlich rund zweieinhalb Tagen. Außerdem gingen über zwei Drittel der Antworten nicht individuell genug auf die Anliegen ein. Auch die telefonische Beratung sowie die Qualität der Internetauftritte ließen zu wünschen übrig. Pluspunkte sammelten die meisten Versicherer dagegen mit der Beratung vor Ort. Hier wurden die Fragen der Kunden zumeist vollständig geklärt. Wie schon in 2011 war allerdings oft die Analyse der Kundenbedürfnisse nicht ausreichend. "Vor allem die finanzielle Situation ließen die Berater oft außen vor. Eine ganzheitliche Beratung ist so nicht möglich", kritisiert Hamer.

Testsieger bei der Riester-Rente (klassisch) wurde Allianz. Der Versicherer bot die höchste garantierte Rente mit Zulagen und erreichte ein hervorragendes Produktrating. Im Service leisteten die Mitarbeiter eine gute Beratung. Den Testsieg bei der Rürup-Rente (klassisch) erzielte Debeka mit einem ausgewogenen Verhältnis von Service- und Produktbewertung. In der reinen Serviceanalyse setzte sich AachenMünchener an die Spitze und überzeugte vor allem bei den persönlichen Beratungsgesprächen.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte von September bis November 2012 im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv 15 Versicherer mit Vermittlernetz. Neben der Beratungsqualität vor Ort wurden Auskünfte am Telefon, die Bearbeitung von Anfragen per E-Mail sowie Umfang und Gestaltung der Unternehmenswebsites detailliert analysiert. Insgesamt gingen 540 Servicekontakte in die Auswertung ein. Neben der Untersuchung der Servicequalität erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Analysehaus Franke und Bornberg eine Leistungsbewertung der angebotenen Riester- und Rürup-Renten (Stand Oktober 2012).

Mehr dazu: n-tv Ratgeber - Test, Donnerstag, 6.12.2012, um 18:35 Uhr.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle: Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von n-tv.

Pressekontakt:

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

Original-Content von: DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG, übermittelt durch news aktuell
Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.de/pm/64471/2377709> abgerufen werden.