

## **P R E S S E M I T T E I L U N G**

### **Serie Altersvorsorge Versicherer 2010: Private Rente**

#### **Top-Produkte bieten über 25 Prozent mehr Leistung – Testsieger ist HDI-Gerling vor AachenMünchener und AXA**

Hamburg, 20.12.2010 – Immer mehr Bundesbürger haben die Notwendigkeit erkannt privat für das Alter vorzusorgen. Neben Riester und Rürup ist der Abschluss einer privaten Rente eine weitere Alternative. Doch bei der Produktauswahl ist Vorsicht geboten, denn es gibt deutliche Leistungsunterschiede. Dies ergab eine aktuelle Studie des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders n-tv.

Die untersuchten Angebote offenbarten große Differenzen. Bei einem Beitrag von 100 Euro im Monat können Kunden beim besten Produkt mit einer um rund zwölf Tausend Euro höheren Ablaufleistung rechnen als beim schlechtesten Angebot. „Auch bei fondsgebundenen Produkten gab es Leistungsunterschiede von ca. 25 Prozent“, kommentiert Markus Hamer, Geschäftsführer des Instituts. Die Daten der Versicherungsanalysten Franke & Bornberg zeigten zudem eine große Bandbreite bei den Produktratings auf. Gut die Hälfte der fondsgebundenen Angebote glänzte durch eine „hervorragende“ Bewertung, bei den klassischen waren es lediglich zwei. Vereinzelt gab es jedoch auch schwache oder sehr schwache Ratings.

Weniger als 15 Prozent der Versicherer mit Vertriebsnetz erzielten im Service eine gute Bewertung, die Servicequalität insgesamt war nur befriedigend. Dabei zeigten sich die größten Defizite in der persönlichen Beratung bei der Bedarfsanalyse. Im telefonischen Kontakt konnte nicht einmal jedes zweite Anliegen vollständig und strukturiert geklärt werden. Antworten auf Anfragen per E-Mail ließen sehr lange auf sich warten oder blieben gänzlich aus.

„Bester Anbieter Private Rente 2010“ wurde HDI-Gerling. Der Versicherer bot sowohl im Service, als auch bei den Leistungen ein Top-Ergebnis. Stärken waren insbesondere die kompetente Beratung und die Performance beim klassischen Produkt. AachenMünchener folgte auf Rang zwei. Das Unternehmen wurde Servicesieger und bestach durch kompetente Beratung auf allen Kontaktkanälen. AXA wurde Dritter und bot die beste fondsgebundene private Rente.

Über alle drei Produktbereiche Riester-Rente, Rürup-Rente sowie private Rente betrachtet, wurde AachenMünchener „Bester Anbieter Altersvorsorge Versicherer 2010“. AXA folgte auf Gesamtrang zwei, R+V wurde Dritter.

Das Marktforschungsinstitut untersuchte insgesamt 15 Versicherer mit Vertriebsnetz. Basis für die Untersuchung mit 540 Servicekontakten waren 75 Testberatungen vor Ort sowie 150 telefonische Informationsgespräche. Zudem wurden 150 E-Mail-Anfragen ausgewertet und die Websites der Unternehmen analysiert. In Kooperation mit dem Ratingunternehmen Franke & Bornberg erfolgte im ersten Teil der dreiteiligen Serie eine umfassende Bewertung des Produkts Riester-Rente, Teil zwei widmete sich der Rürup-Rente, Teil drei der privaten Rente.

Mehr dazu: n-tv Ratgeber – Geld, Montag, 20. Dezember 2010, um 18:35 Uhr

Das Deutsche Institut für Service-Qualität prüft unabhängig anhand von mehrdimensionalen Analysen die Dienstleistungsqualität von Unternehmen und Branchen. Dem Verbraucher liefert das Institut bedeutende Anhaltspunkte für Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für ihr Qualitätsmanagement.

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

**Ansprechpartnerin:**

Bianca Möller

Telefon: 040 / 41 11 69 27

E-Mail: [b.moeller@disq.de](mailto:b.moeller@disq.de)