



LEBENSABEND: Senioren, die nicht allein auf die gesetzliche Rente bauen, haben in der Regel weit weniger finanzielle Sorgen

STUDIE

Das faire Extra fürs Alter

Die **betriebliche Altersversorgung** ist eine wichtige Säule für einen finanziell auskömmlichen Ruhestand. FOCUS-MONEY hat die Anbieter auch in diesem Jahr einem Fairness-Check unterzogen

von Bastian Hebbeln

Auf die Nullrunde folgte nun ein üppiger Zuschlag: Die Anpassung der gesetzlichen Rente ist in diesem Jahr so hoch ausgefallen wie seit Jahrzehnten nicht mehr. Doch im Umfeld zahlreicher Krisen, die den Staat vor gewaltige finanzielle Herausforderungen stellen, sinkt trotz aktueller Erhöhungen das Vertrauen der Bürger in die gesetzliche Rente weiter. 60 Prozent gehen von einer Verschlechterung des Versorgungsniveaus in den kommenden 20 Jahren aus, ergab eine Umfrage des Deutschen Instituts für Vermögensbildung und Alterssicherung (DIVA).

Wer im Ruhestand den Gürtel nicht enger schnallen will, muss also in Fragen der Altersabsicherung selbst aktiv werden. Eine attraktive Möglichkeit bietet die betriebliche Altersversorgung (bAV), die laut DIVA jeder dritte Erwerbstätige verstärkt in den Blick nimmt. Direktzusage, Pensionszusage, Direktversicherung, Pensionskasse oder Pensionsfonds: In

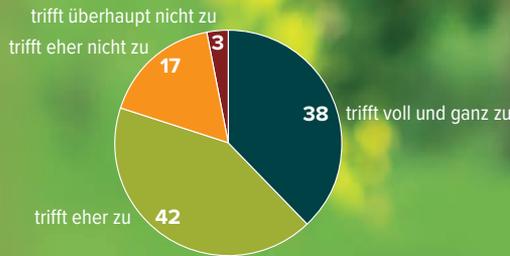
der bAV sind fünf unterschiedliche Durchführungswege möglich – welcher beschritten wird, entscheidet der Arbeitgeber. Am weitesten verbreitet ist die Direktversicherung, die gut die Hälfte aller Verträge ausmacht.

Zuschuss vom Arbeitgeber. Tatsächlich ist die Rente vom Chef eine gute Idee: Vor allem, wer neu in einer Firma ist, kommt zwar kaum noch in den Genuss einer klassischen Betriebsrente, die voll vom Arbeitgeber finanziert wird (Direktzusage, Pensionszusage). Jedes Unternehmen muss aber eine bAV anbieten und die Verträge mit mindestens 15 Prozent bezuschussen. Den Rest investieren die Arbeitnehmer steuer- und sozialabgabenfrei aus ihrem Gehalt.

Für Arbeitgeber ist die bAV auch deshalb interessant, weil sie im Kampf um die Fachkräfte mehr denn je ein wichtiges Argument darstellt, um neue Mitarbeiter zu gewinnen und langjährige zu binden. Um das Instrument erfolgreich zu

Wichtige Fragen
Wegen des hohen Informationsbedürfnisses ist die Beantwortung aller Fragen laut Studie für die Kunden besonders wichtig. 80 Prozent äußern sich über die Leistungen positiv.

Beantwortung aller Fragen
„Alle meine Fragen zu meiner Direktversicherung werden mir beantwortet.“ In Prozent der Befragten



5-Jahres-Wertung

Sieger im Abonnement



Qualität auf Dauer: Diese Anbieter haben es fünf Jahre lang durchgängig in die Rangliste für die Gesamt-Fairness geschafft. Zudem verbuchten sie mindestens in drei Jahren die Bestnote „Sehr Gut“. Mit der Allianz, DEVK, SV Sparkassenversicherung, Swiss Life und WWK gelang dies fünf Unternehmen sogar seit 2018 durchgängig.

Qualität auf Dauer: Diese Anbieter haben es fünf Jahre lang durchgängig in die Rangliste für die Gesamt-Fairness geschafft. Zudem verbuchten sie mindestens in drei Jahren die Bestnote „Sehr Gut“. Mit der Allianz, DEVK, SV Sparkassenversicherung, Swiss Life und WWK gelang dies fünf Unternehmen sogar seit 2018 durchgängig.

5-Jahres-Ranking

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	SV Sparkassenversicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	WWK

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

nutzen, ist wegen der Komplexität der bAV die Gestaltung und Kommunikation des Angebots von entscheidender Bedeutung. Gefordert sind hier auch die Versicherer. Der faire und partnerschaftliche Umgang mit den Unternehmen und deren Mitarbeitern ist besonders wichtig. Wem das am besten gelingt, hat FOCUS-MONEY erneut gemeinsam mit den Experten von ServiceValue untersucht. Zentrale Ergebnisse: Die Anzahl der top bewerteten Unternehmen hat zugenommen, und die Branche konnte ihr Fairness-Niveau im Vorjahresvergleich noch einmal steigern. Der durchschnittliche Indexwert legte um 0,9 Punkte zu.

Verbesserte Ergebnisse. Ein beachtlicher Sprung im Vergleich zur Vorjahresstudie gelang den bAV-Anbietern in der Teildisziplin Kundenservice. Hier ist auch das Merkmal mit der höchsten Wirkung bei der Kundenbindung angesiedelt: die Beantwortung aller Fragen. Mit der Leistung der Anbieter sind mittlerweile 80 Prozent der Befragten zufrieden, besonders die Kunden der LVM sparten nicht mit Lob. Der Versicherer aus Münster punktete ebenfalls bei dem Item Kontaktmöglichkeiten.

Besonders hohe Zustimmungswerte erhielten auch Canada Life bei den Kombinationsmöglichkeiten im Bereich ►

GESAMT-RANKING

13 Anbieter mit glänzender Fairness

Die Auswahl für die Kunden wird größer: Mittlerweile gibt es 20 Anbieter (Vorjahr: 17), die überdurchschnittlich fair und partnerschaftlich mit ihren Kunden

umgehen. 13 Unternehmen bekamen für ihre Performance sogar das Spitzenurteil „Sehr Gut“.

Aufsteiger der diesjährigen Studie ist die LVM. Der Versicherer aus Münster schaffte den Sprung in die Rangliste der überdurchschnittlich Fairen und wurde direkt mit „Sehr Gut“ bewertet. Von „Gut“ auf „Sehr Gut“ kletterten Ergo und die Württembergische.



Rangliste

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	SV Sparkassenversicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	R+V
Gut	VGH
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

der Fairen Produktleistung oder HUK-Coburg und DEVK bei der Transparenz der Kosten in der Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis. Noch am kritischsten äußerten sich die Studienteilnehmer zu der Frage, ob zu ihrer bAV attraktive Einzel- oder Gruppenvereinbarungen zur Entgeltumwandlung getroffen wurden (Fairer Kundenservice). Jeder Vierte sieht

hier Verbesserungspotenzial. Auffällig im Vergleich zur Vorjahresstudie ist auch, dass die Spanne zwischen dem am besten und dem am schlechtesten bewerteten Versicherer in allen Kategorien teilweise deutlich größer geworden ist: beim Fairen Preis-Leistungs-Verhältnis sogar um satte 3,4 Indexpunkte. Die Spreu trennt sich vom Weizen. ■

So wurden die Rankings ermittelt

FOCUS-MONEY hat gemeinsam mit dem Kölner Analysehaus ServiceValue zum achten Mal die Fairness der Anbieter betrieblicher Altersvorsorge untersucht. 2285 Kunden gaben in einer Online-Studie im Juli 2022 ihre Urteile zu 18 Service- und Leistungsmerkmalen ab.

Die Bewertung der Attribute dient dazu, den Überbegriff Fairness messbar zu machen und so aussagefähige Ergebnisse zu ermitteln. Jeder Teilnehmer durfte bis zu zwei Unternehmen bewerten, bei denen er in den vergangenen 24 Monaten

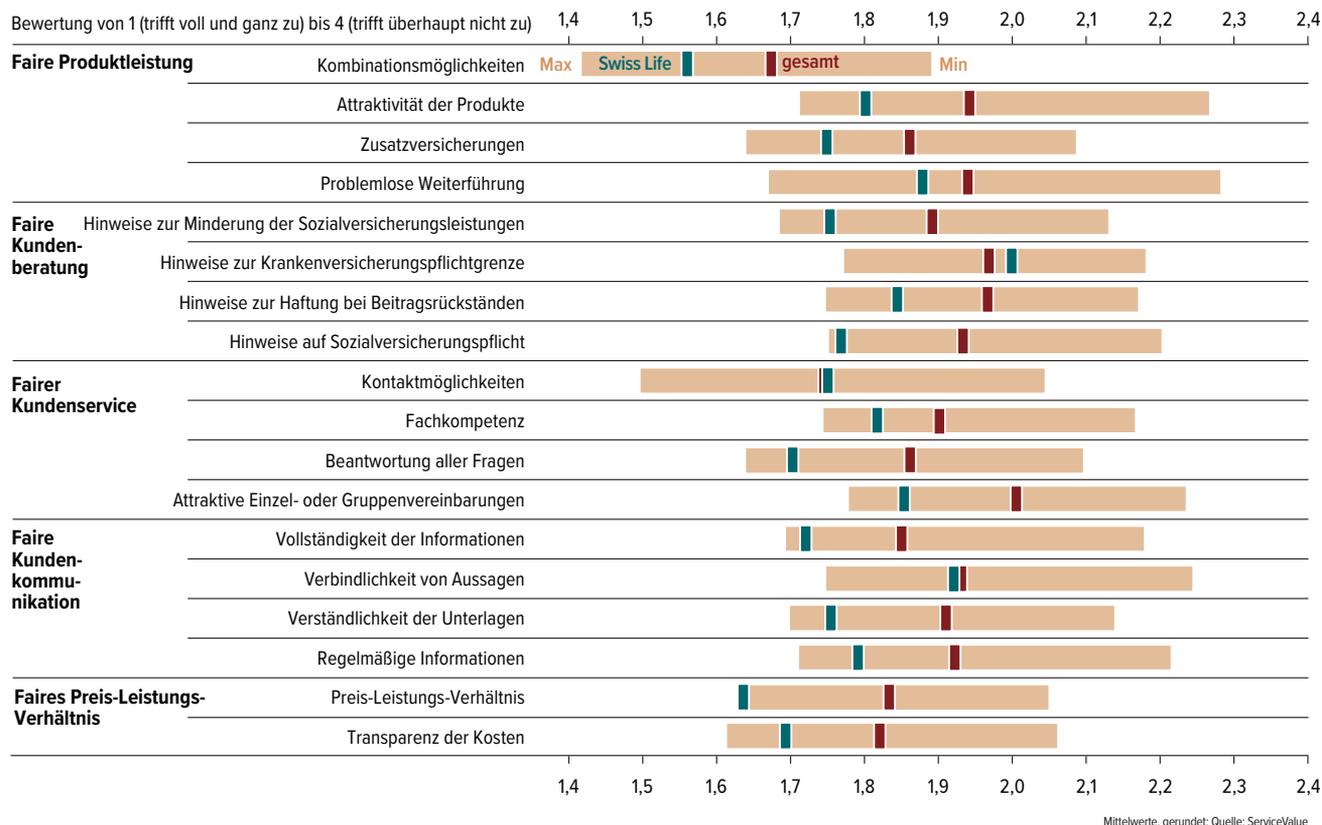
Kunde war. Insgesamt flossen mehr als 3100 Urteile in die Bewertung ein.

Zunächst errechneten die Fachleute über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen null und hundert. Die Leistungsprofile stellen die Durchschnittswerte auf der vierstufigen Notenskala dar. Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Die Grafik unten zeigt das Profil von Swiss Life. Zusätzlich zum Gesamturteil haben

die Analysten von ServiceValue die Stärken und Schwächen der Anbieterin in verschiedenen Disziplinen herausgearbeitet. Hierzu definierten die Wissenschaftler fünf Fairness-Kategorien und ordneten ihnen die entsprechenden Service- und Leistungsmerkmale zu.

Die Durchschnitte der Indexwerte ergeben die Teilnoten. Die Gesamtnote „Gut“ erhalten jene Unternehmen, die einen überdurchschnittlichen Wert erzielt haben. Wer über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten liegt, ist „sehr gut“.

18 Merkmale – ein Fairness-Profil



FOCUS MONEY
FAIRSTE KUNDENBERATUNG

FOCUS MONEY
FAIRSTE PRODUKTLEISTUNG

FOCUS MONEY
FAIRSTE KUNDENKOMMUNIKATION

FOCUS MONEY
FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

FOCUS MONEY
FAIRSTER KUNDEN-SERVICE

KUNDENURTEIL

Sechs sind immer top

Um ein möglichst umfassendes Bild zu liefern, hat ServiceValue fünf Disziplinen definiert und diesen die 18 Fairness-Merkmale zugeordnet. Welche Anbieter in den einzelnen Feldern besonders stark sind, zeigen die Teilrankings auf dieser Seite. Dabei fällt auf, dass einige Versicherer wieder in allen Kategorien die Spitzenbewertung ergatterten. Das sind Allianz, CosmosDirect, DEVK, Ergo, LVM und Swiss Life. Die stärkste Einzelkategorie der Studie mit dem höchsten Indexwert ist erneut die Königsdisziplin Preis-Leistungs-Verhältnis. Erfreulich ist, dass die zuvor mit Abstand schwächste Kategorie, die Faire Kundenberatung, mit einem Plus von 1,7 Indexpunkten am meisten zulegen konnte.

Faire Produktleistung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Canada Life
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Sehr Gut	Zurich
Gut	Alte Leipziger
Gut	Debeka
Gut	HDI
Gut	HUK-COBURG
Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VGH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Fairer Kundenservice

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	Gothaer
Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VGH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Kundenkommunikation

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Debeka
Gut	Gothaer
Gut	HDI
Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	R+V
Gut	VGH
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faires Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	SIGNAL IDUNA
Sehr Gut	Swiss Life
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	Generali Deutschland
Gut	Gothaer
Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Gut	R+V
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	Württembergische
Gut	WWK
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Faire Kundenberatung

Urteil	Unternehmen
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	CosmosDirekt
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali Deutschland
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM
Sehr Gut	Provinzial Versicherungsgruppe
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	HDI
Gut	R+V
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	VGH
Gut	Zurich

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue