

STUDIE

Das Extra für die Rente

Die **betriebliche Altersvorsorge** ist ein wichtiger Baustein für die **finanzielle Absicherung im Rentenalter**. Welche Anbieter aus Kundensicht besonders fair agieren

von THORSTEN JACOBS



ENTSPANNT IN DEN RUHESTAND

Wer seinen Lebensstandard halten will, darf sich nicht allein auf die gesetzliche Rente verlassen

Mut zur Lücke – das kann in manchen Lebensbereichen ein gangbares Motto sein. Bei der eigenen Altersvorsorge sollten Lücken aber tunlichst vermieden werden. Geradezu tollkühn ist es, wenn sich Arbeitnehmer am Anfang oder in der Mitte ihrer Erwerbsbiografie ausschließlich auf die gesetzliche Rente verlassen. Bundeskanzler Friedrich Merz betonte zuletzt immer wieder, was die allermeisten längst wissen: Die gesetzliche Rentenversicherung allein ist nur eine Basisabsicherung für das Alter. Um den Lebensstandard in der Rente erhalten zu können, sollten die Menschen nach Möglichkeit auch privat vorsorgen. Infrage kommen hier beispielsweise eine private Rentenversicherung oder – je nach Arbeitsverhältnis – eine betriebliche Altersvorsorge, kurz bAV.

Grundsätzlich gilt: Angestellte haben ein Recht auf Entgeltumwandlung – Arbeitgeber sind gesetzlich verpflichtet, diesen Anspruch zu erfüllen. Dabei wählt der Arbeitgeber

aus unterschiedlichen Versicherungs- und Bankprodukten eine Anlageform aus und übernimmt einen Teil der Finanzierung. Die Einzahlungen, die die Arbeitnehmer selbst leisten, werden zudem staatlich gefördert. Knapp 20 Millionen Menschen in Deutschland haben sich wegen dieser Vorteile bereits für eine betriebliche Altersvorsorge entschieden. Die Tendenz dürfte steigend sein: Nach der Ankündigung einer baldigen Rentenreform ist das Thema in der Öffentlichkeit omnipräsent, was ein erhöhtes Interesse unter Arbeitnehmern nach sich ziehen dürfte.

33 Anbieter im Check. Vor dem Abschluss einer bAV sollten sich Arbeitnehmer allerdings sehr genau über die Konditionen informieren, denn es gibt einiges zu beachten. Aus diesem Grund hat das Kölner Beratungsunternehmen Service-Value im Auftrag von FOCUS MONEY verschiedene bAV-Versicherer genauer unter die Lupe genommen. Befragt wurden die Kunden zu ihren Erfahrungen mit insgesamt

AUSWERTUNG 2026

Lob und Tadel für die Branche

Positive Kundenurteile sind keine Selbstläufer. Das haben auch die Versicherer für die betriebliche Altersvorsorge (bAV-Versicherer) erfahren müssen. Im Vergleich zum Vorjahr haben die Anbieter deutlich weniger positive Kundenurteile eingefahren. Dennoch gibt es auch in diesem Jahr wieder viele Versicherer, die mit ihren Leistungen überzeugt haben: Elf Anbieter von betrieblicher Altersvorsorge wurden mit der Bestnote „Sehr Gut“ ausgezeichnet, elf weitere haben sich das Prädikat „Gut“ verdient. Verbessern konnten sich insbesondere LV 1871 und Swiss Life. Beide Versicherer sind in die Spitzengruppe aufgestiegen.

Faire betriebliche Altersvorsorger

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	HanseMerkur
Gut	Helvetia Baloise
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VGH Versicherungen
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

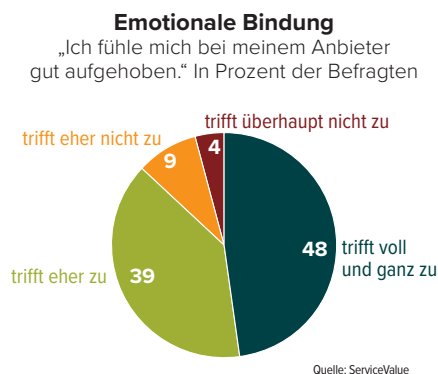
33 bAV-Versicherern. Bei welchen Anbietern haben sie einen besonders fairen Umgang erlebt? Wo gibt es eine ausführliche Beratung und einen guten Service? Das und mehr beantwortet die inzwischen zwölfte Auflage dieser Studie.

Starke Produktleistungen. Untersucht wurden insgesamt fünf Fairness-Kategorien: die Produktleistung, die Kundenberatung, der Kundenservice, die Kundenkommunikation und das Preis-Leistungs-Verhältnis. Besonders viele Anbieter mit der Bestnote „Sehr Gut“ finden sich in der Kategorie Produktleistung wieder. Hier punkteten ganze 13 Versicherer unter anderem mit unkomplizierten Kombinationsmöglichkeiten und der Option auf Zusatzversicherungen, etwa Berufsunfähigkeits- oder Hinterbliebenenschutz.

Sieben Anbieter konnten auf ganzer Linie überzeugen. Allianz, HUK-COBURG, LVM Versicherung, R+V, Swiss Life, Württembergische und WWK waren in jeder der fünf untersuchten Einzelkategorien „sehr gut“ und haben zudem auch sämtlich die Anforderungen für eine Auszeichnung als Langzeitsieger erfüllt. Die Tabellen auf dieser und den folgenden Seiten zeigen alle ausgezeichneten bAV-Versicherer. ■ ➤

Ein gutes Gefühl

Wenn sich Kunden bei einem Anbieter gut aufgehoben fühlen, spricht das sehr für eine positive emotionale Bindung. In der Branche der betrieblichen Altersvorsorge fühlten sich 87 Prozent der Befragten durchaus wohl bei ihrem Versicherer



Die Dauersieger



Für die richtige Vorsorge braucht es Weitsicht und einen langen Atem. Kein Problem für die Langzeitsieger. Sie alle überzeugen schon seit fünf Jahren oder länger durchgängig mit einer Platzierung im Ranking und haben dabei jeweils überwiegend die Auszeichnung „Sehr Gut“ geschafft. Alle zwölf Langzeitsieger wurden für den jeweils längstmöglichen Zeitraum geehrt.

Langzeit-Ranking

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	DEVK
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

So wurden die Rankings ermittelt

Zum mittlerweile zwölften Mal hat das Kölner Beratungs- und Analysehaus ServiceValue in einer Online-Studie die Fairness von insgesamt 33 Anbietern von betrieblicher Altersvorsorge (bAV) untersucht. Für



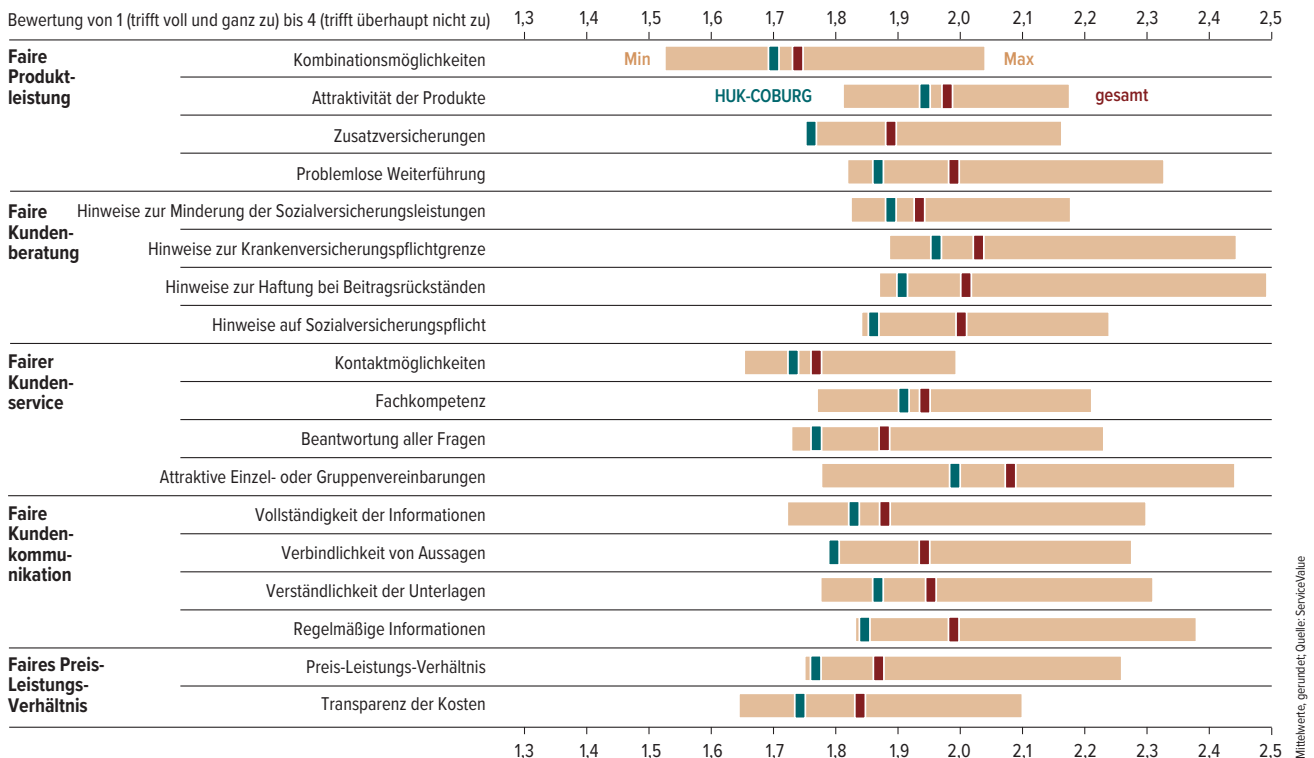
die Untersuchung im Auftrag von FOCUS MONEY gaben 2656 Kunden ihre Urteile zu insgesamt 18 Service- und Leistungsmerkmalen ab. Die Teilnehmer durften jeweils bis zu zwei Anbieter bewerten, bei denen sie in den vergangenen 24 Monaten Kunde waren. Insgesamt flossen so 3242 Urteile in die Bewertung ein.

Zunächst errechneten die Experten über eine vierstufige Bewertungsskala für jedes Merkmal einen normierten Indexwert zwischen 0 und 100. Die Leistungsprofile stellen die Mittelwerte auf der Bewertungsskala dar. Werte links vom Gesamtmarkt dokumentieren ein überdurchschnittlich positives Kundenurteil. Die unten stehende Grafik zeigt beispielhaft das Fairness-Profil der HUK-COBURG.

Zusätzlich zum Gesamturteil haben die Analysten von ServiceValue die Stärken und Schwächen der Anbieter in verschiedenen Disziplinen herausgearbeitet. Hierzu haben die Wissenschaftler fünf Fairness-Kategorien definiert – und diesen die entsprechenden Service- und Leistungsmerkmale zugeordnet. Die Durchschnitte der Indexwerte je Kategorie ergaben am Ende die einzelnen Noten für jede Kategorie. Die Gesamtnote wiederum basiert zu gleichen Teilen auf den fünf Kategoriewerten. Anbieter, die auf dieser Basis einen insgesamt überdurchschnittlichen Wert erzielen konnten, erhielten das Gesamturteil „Gut“. Versicherer, die wiederum über dem Durchschnitt der mit „Gut“ bewerteten Anbieter lagen, bekamen das Prädikat „Sehr Gut“.

SPAREN FÜR SPÄTER: Der bAV-Beitrag geht in der Regel vom Bruttogehalt ab

18 Merkmale – ein Fairness-Profil



STETIGER ZUWACHS: über ein langes Erwerbsleben Vermögen aufbauen



Kombinierbare Renten-Bausteine

Für eine ideale Altersvorsorge sollte die Rente auf mehreren Bausteinen basieren. Wichtig ist dabei, dass die einzelnen Komponenten miteinander kompatibel sind und ergänzend zusammenwirken. Vonseiten der bAV-Versicherer dürfte das glücklicherweise recht unproblematisch sein: Laut 87 Prozent der Befragten gab es bei ihrem Versicherer unkomplizierte Kombinationsmöglichkeiten mit anderen Formen der betrieblichen Altersvorsorge. Das entspre-

chende Item erhielt die insgesamt höchste Zustimmung.

Etwas komplizierter kann hingegen ein Wechsel des Arbeitgebers für eine lückenlose Versichertenbiografie sein: Fast jeder vierte Studienteilnehmer gab an, die Weiterführung seiner Versicherung sei bei Ausscheiden aus dem Unternehmen eher nicht oder überhaupt nicht problemlos möglich. Dabei fiel jedoch auf, dass sich die Erfahrungen der Kunden von Anbieter zu Anbieter recht stark unterschieden und es somit sehr auf den einzelnen Versicherer ankommt.



Wunsch nach eingehender Beratung

Einfach arbeiten gehen, ohne sich dabei viele Gedanken um die zukünftige Rente zu machen – das war vielleicht einmal. Nach all den Änderungen des Rentensystems der jüngeren Vergangenheit ist heute von jedem Einzelnen eine hohe Eigeninitiative gefordert. Um hier die richtigen Schritte unternehmen zu können, bedarf es allerdings einigen Fachwissens – und am besten auch einer umfassenden Beratung. Dazu gehören unter anderem Informationen darüber, inwiefern sich eine betriebliche Altersvorsorge auf die Sozialversicherung auswirken kann. Auch die Konsequenzen, die sich aus möglichen Beitragsrückständen ergeben können, sollten angesprochen werden. Viele solcher Hinweis-

se dürften aus Kundensicht durchaus noch deutlicher gemacht werden. Insbesondere die Tatsache, dass das Gehalt bei Entgeltumwandlung unter Umständen unter die Krankenversicherungspflichtgrenze fällt, hätte jedem vierten Befragten zufolge in der Beratung klarer betont werden können. In der Konsequenz schnitt die Kategorie Kundenberatung mit dem schlechtesten Ergebnis aller Kategorien ab.

Immerhin: Bei dem Merkmal „Hinweise zur Minderung der Sozialversicherungsleistungen“ zeigte die Branche aus Kundensicht etwas bessere Leistungen. Inhaltlich bezieht sich das auf die möglichen Minderungen der Sozialleistungen – etwa Kranken- oder Arbeitslosengeld –, die durch die Entgeltumwandlung in einer betrieblichen Altersvorsorge entstehen können.

Produktleistung

Urteil Anbieter

Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Alte Leipziger
Sehr Gut	Canada Life
Sehr Gut	Debeka
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Sehr Gut	ZURICH
Gut	AXA
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	HanseMerkur
Gut	LV 1871
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	VGH Versicherungen

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

Kundenberatung

Urteil Anbieter

Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Canada Life
Sehr Gut	HanseMerkur
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	VGH Versicherungen
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	Generali
Gut	Helvetia Baloise
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	SV SparkassenVersicherung
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung, Quelle: ServiceValue

FOCUS MONEY

FAIRSTER KUNDEN-SERVICE

FOCUS MONEY

FAIRSTE KUNDEN-KOMMUNIKATION

FOCUS MONEY

FAIRSTES PREIS-LEISTUNGS-VERHÄLTNIS

Kundenbindung durch Service, Kommunikation und Preise

Ein umfassender Service erzeugt bei Kunden eine positive Bindung zum Anbieter. Konkret war es den Befragten wichtig, dass ihr Versicherer all ihre Fragen beantworten konnte. 79 Prozent der Studienteilnehmer stellten ihrem Anbieter dahingehend ein gutes Zeugnis aus. In der Kundenkommunikation wiederum punktete die Branche vor allem mit vollständigen und verbindlichen Informationen. Wünschenswert wären aus Kundensicht jedoch oftmals besser verständliche Versicherungsunterlagen.

Letzten Endes aber geht es bei der betrieblichen Altersvorsorge in erster Linie darum, die bestmögliche finanzielle Absicherung für das Rentenalter zu finden und aufzubauen. Damit das am Ende auch gelingen kann,



BESTENS GEPLANT: Bei der Entgeltumwandlung wird über Jahre hinweg ein Teil des Lohns in die spätere Betriebsrente investiert

muss das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmen. Somit ist auch dieses Merkmal für eine starke Kundenbindung ausschlaggebend. So weit zufrieden mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis bei ihrem Versicherer waren acht von zehn Befragten – sie gaben an, für ihr Geld eine angemessene Leistung zu erhalten.

Kundenservice

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	ERGO
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	HanseMerkur
Gut	Helvetia Baloise
Gut	LV 1871
Gut	VGH Versicherungen
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Kundenkommunikation

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	PROVINZIAL
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Sehr Gut	ZURICH
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Canada Life
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	HanseMerkur
Gut	LV 1871
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	Versicherungskammer Bayern
Gut	VGH Versicherungen

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Preis-Leistungs-Verhältnis

Urteil	Anbieter
Sehr Gut	Allianz
Sehr Gut	Generali
Sehr Gut	Helvetia Baloise
Sehr Gut	HUK-COBURG
Sehr Gut	LV 1871
Sehr Gut	LVM Versicherung
Sehr Gut	R+V
Sehr Gut	SV SparkassenVersicherung
Sehr Gut	Swiss Life
Sehr Gut	Württembergische
Sehr Gut	WWK
Gut	Alte Leipziger
Gut	BarmeniaGothaer
Gut	Debeka
Gut	DEVK
Gut	ERGO
Gut	HanseMerkur
Gut	PROVINZIAL
Gut	SIGNAL IDUNA
Gut	ZURICH

alphabetische Sortierung; Quelle: ServiceValue

Die TikTok Story

Mit Annica Kramer
und Noah Raffenberg

FOCUS



Jetzt scannen
und Reinhören!



Wie viel Macht hat TikTok wirklich?

Ein vierteiliger Doku-Podcast über
die umstrittenste App der Welt.

Neue Folgen jeden Freitag überall, wo es Podcasts gibt,
oder alle Folgen direkt auf FOCUS+ anhören!