

**ALLENSBACHER KUNDENBEFRAGUNG ZU  
PERSONENVERSICHERUNGEN 2004  
– FÜR DIE MECKLENBURGISCHE VERSICHERUNGSGRUPPE**

Im folgenden werden die wichtigsten Befunde einer Allensbacher Befragung von Kunden der *Mecklenburgischen* Versicherungsgruppe berichtet, speziell über ihre Beziehungen zu Lebensversicherungen und privaten Rentenversicherungen.

Die Erhebung erfolgte bei einem repräsentativen Querschnitt von 1008 Kunden im Auftrag der *MECKLENBURGISCHEN VERSICHERUNGSGRUPPE*, Hannover; sie wurden vom 16. bis 22. Juni 2004 durch das INSTITUT FÜR DEMOSKOPIE ALLENSBACH, Allensbach am Bodensee, telefonisch befragt.

Die Studie bildet das für Personenversicherungsabschlüsse besonders wichtige Segment der Privatkunden bis 50 Jahre ab, und zwar unabhängig davon, für welche Versicherung(en) im einzelnen die Befragten Kunde bei der *Mecklenburgischen* sind. Angesichts der Altersbegrenzung der Stichprobe lassen sich praktisch alle Befragten zur Zielgruppe derer zählen, die 2004 noch nach altem Recht eine Lebensversicherung abschließen könnten und diese auch rechtzeitig vor dem Ruhestand steuerfrei ausgezahlt bekommen würden. Vor diesem Hintergrund prüft die Studie u.a., inwieweit die Kunden der *Mecklenburgischen* zu einer verstärkten privaten Altersvorsorge neigen, in welchem Grad sie darauf von der *Mecklenburgischen* Versicherung angesprochen wurden, welche Erfahrungen sich dabei einstellten – sowie die Größe der Kundenkreise, die aktuell an Angeboten oder Informationen und Beratung zur Altersvorsorge interessiert sind.

Kernergebnisse der Studie sind:

Fast 70 Prozent der Kunden (der *Mecklenburgischen* Versicherungsgruppe) investieren in ihre private Altersvorsorge, und zwar im Durchschnitt rund 180 Euro pro Monat. (Anlage 1)

Mehr Geld für die Altersvorsorge ausgeben wollen in den nächsten Jahren  
30 Prozent der Kunden. (Anlage 2)

Allerdings ist dieser Plan für die meisten noch nicht so ausgereift, daß sie hierzu bereits einen konkreten Betrag nennen könnten. Bei denen, die bereits einen konkreten Betrag vor Augen haben, liegt er im Durchschnitt bei 140 Euro. (Anlage 3)

95 Prozent der Kunden haben mindestens eine der erhobenen Personenversicherungen abgeschlossen, am häufigsten

- eine private Unfallversicherung, und zwar insgesamt 79 Prozent (5 Prozent mehrere und 74 Prozent eine einzige);
- eine Lebensversicherung haben 73 Prozent, relativ viele besitzen aber *mehrere* Lebensversicherungen, nämlich 29 Prozent (und 44 Prozent eine einzige).

Weniger als die Hälfte der Kunden besitzen

- eine Berufsunfähigkeitsversicherung (43 Prozent),
- eine private Rentenversicherung (37 Prozent),
- eine private Krankenzusatzversicherung (28 Prozent).

Die Neigung, ihre jeweiligen Versicherungen *aufzustocken, zu erweitern*, bekunden am häufigsten die Besitzer von

- privaten Rentenversicherungen (zu 18 Prozent);
- 10 Prozent der Besitzer von Lebensversicherungen wollen diese Versicherungen aufstocken,
- 8 Prozent beträgt diese Rate bei Besitzern von privaten Krankenzusatzversicherungen,
- 5 Prozent bei den Besitzern von Berufsunfähigkeitsversicherungen
- 3 Prozent bei privaten Unfallversicherungen.

(Anlage 4)

*Neuabschlüsse* von Personenversicherungen innerhalb der nächsten zwei, drei Jahren plant ein knappes Fünftel aller Kunden der *Mecklenburgischen*, genau 19 Prozent. Diese Absichten zielen

- besonders auf den Abschluß von privaten Krankenzusatzversicherungen (55 Prozent, derer, die eine Personenversicherung abschließen wollen),

gefolgt von Plänen,

- eine private Rentenversicherung abzuschließen (23 Prozent) sowie
- eine Berufsunfähigkeitsversicherung (15 Prozent),
- eine Lebensversicherung (13 Prozent, darunter fast alle eine Kapitallebensversicherung),
- eine private Unfallversicherung (7 Prozent).

(Anlage 5)

Die Pläne, Versicherungen aufzustocken oder neu abzuschließen, überlappen sich praktisch nicht, das heißt: Entweder will man aufstocken oder man schließt eine Versicherung (erstmalig oder zusätzlich) ab. Beide Gruppen zusammengefaßt zeigen die jeweils auf die Versicherungsangebote besonderes ansprechbaren Kundenpotentiale. Zu diesen Potentialen zählen für

- private Krankenzusatzversicherungen 12 Prozent aller Kunden der *Mecklenburgischen*,
- private Rentenversicherungen 11 Prozent,
- Lebensversicherungen 8 Prozent,
- Berufsunfähigkeitsversicherungen 5 Prozent
- private Unfallversicherungen 4 Prozent,

und mehr als ein Viertel, nämlich 28 Prozent gehören bei mindestens einer dieser Versicherungen zum engeren Potential.

Zur Lebensversicherung und den 8 Prozent, die nach diesen Ermittlungen verstärkt investieren wollen: Für Lebensversicherungen läßt sich von einem größeren Potential für Ansprachen ausgehen, wenn man die Kunden gezielt auf Versorgungslücken, unzureichende Altersvorsorge oder auch das neue Alterseinkünftegesetz anspricht.

- Zur Versorgungslücke im Alter: 6 von 10 Kunden der *Mecklenburgischen* rechnen damit, daß sie sich als Rentner oder Pensionär einschränken müssen.
- Und auf die Frage: "Halten Sie das, was Sie bislang für die Altersvorsorge tun, alles in allem für ausreichend oder nicht für ausreichend?" finden immerhin 4 von 10 sie "nicht ausreichend" (genau 39 Prozent, 56 Prozent "ausreichend", die übrigen 5 Prozent sind unentschieden).

- Daß die Erträge aus ab 2005 abgeschlossenen Kapitallebensversicherungen nicht mehr steuerfrei sind, ist für ein Siebtel der *Mecklenburgische*-Kunden Grund, "ernsthaft darüber nachzudenken", noch 2004 eine solche Versicherung abzuschließen; diese Disposition ist übrigens unter Besitzern von Kapitallebensversicherungen nicht geringer ausgeprägt als unter Nichtbesitzern (jeweils 14 Prozent). (Anlage 6)
- Von den erhöhten Freibeträgen für die Altersvorsorge haben zwar drei Viertel schon mal gehört, aber nur 7 Prozent überblicken nach eigener Einschätzung "ziemlich genau" und 19 Prozent "so ungefähr", inwieweit sich diese Neuregelungen auf ihre spätere Rente auswirken werden. (Anlage 7) Hier wird also ein erheblicher Beratungsbedarf erkennbar.

Inwieweit ist den Privatkunden der *Mecklenburgischen* ein Beratungsbedarf zur Altersvorsorge bewußt?

- 3 von 10 wünschen mehr Informationen darüber, "welche Möglichkeiten und Angebote der *privaten Altersvorsorge* es gibt" (genau 29 Prozent – 66 Prozent fühlen sich darüber ausreichend informiert).
- Dabei raten wir ab von einer ausschließlich auf private Altersvorsorge fixierten Information, denn ein noch größerer Kreis, nämlich 4 von 10 Kunden, empfindet ein Informationsdefizit zur gesetzlichen Rente, das heißt mit welcher Rentenhöhe man einmal rechnen kann (38 Prozent, 53 Prozent fühlen sich hier ausreichend informiert, 9 Prozent sind unentschieden). Dazu ein ergänzender Beleg aus einer Allensbacher Studie vom Frühjahr 2004 (für die Postbank AG), nach der sich die meisten Berufstätigen über das Niveau ihrer gesetzlichen Rente nicht im klaren sind – und es im Zweifel eher zu hoch als zu niedrig einschätzen.

Ist hier die *Mecklenburgische* in der Kundenansprache zu zurückhaltend – und wie häufig wird ausdrücklich eine Beratung durch sie gewünscht? Zum Kontakt mit der *Mecklenburgischen* Versicherung bezogen auf die private Altersvorsorge:

- Den weitaus meisten ist bekannt, daß die *Mecklenburgische* Lebensversicherungen und private Rentenversicherungen anbietet (72 Prozent);

- Die Mehrheit aller Kunden der *Mecklenburgischen*, und zwar 56 Prozent, wurde von dieser Versicherung auch schon auf Angebote zur privaten Altersvorsorge aufmerksam gemacht, und zwar meistens im persönlichen Gespräch. (Anlage 8)
- In 9 von 10 dieser Fälle hat man sich innerhalb der letzten zwei, drei Jahre über Altersvorsorgeangebote ausgetauscht, wobei mehrheitlich der letzte Austausch zu diesem Thema nicht länger als ein halbes Jahr zurückliegt (52 Prozent).
- Jeder zweite Kunde hat sich schon von der *Mecklenburgischen* zu Lebens- und privaten Rentenversicherungen beraten lassen (genau 50 Prozent). Wie zufrieden war man damit? Gut ein Drittel erklärt sich "sehr zufrieden", 60 Prozent als "zufrieden" – lediglich 3 Prozent sagen "weniger zufrieden", ein Prozent "gar nicht zufrieden".
- Einen aktuellen Beratungsbedarf durch die *Mecklenburgische* zum Thema private Altersvorsorge bekundet ein Drittel aller Kunden: 34 Prozent sind daran "sehr interessiert" oder "interessiert" – und mehr als die Hälfte derer, die ihre Lebensversicherung ausbauen oder eine neue abschließen wollen: 53 Prozent; und wer verstärkt in eine private Rentenversicherung investieren möchte, zeigt sogar zu 57 Prozent Interesse an einer Beratung durch die *Mecklenburgische*. (Anlage 9)

Mit der *Mecklenburgischen* assoziieren zwei Drittel aller Kunden: "Hat interessante Versicherungsangebote" (Anlage 10) – und fragt man zum Vergleich mit anderen Unternehmen, ob die Angebote zur Lebens- und privaten Rentenversicherung über- oder unterlegen sind, so halten 8 Prozent sie für besser und lediglich 4 Prozent für schlechter; größtenteils hält man sie weder für besser noch schlechter (39 Prozent) oder fühlt sich hier überfragt (49 Prozent).

Wer die *Mecklenburgische* für schlechter als die Konkurrenz hält (also der kleine Kundenkreis von 4 Prozent), nennt noch am ehesten als attraktivere Anbieter: Debeka, Allianz, Axa. Und als besser empfunden werden hier primär die preiswerteren Angebote oder, daß sie qualitativ überlegen seien; diese Aspekte spielen weit eher eine Rolle als etwa eine bessere Beratung.

72 Prozent der Befragten sind schon länger als fünf Jahre bei der *Mecklenburgischen* Kunde, 91 Prozent zumindest ein Jahr. Und fast jeder, nämlich 87 Prozent, hatte in den letzten zwei, drei Jahren mit einem Mitarbeiter der *Mecklenburgischen* zu tun.

Die Mitarbeiter werden von praktisch jedem Kunden als freundlich gelobt (95 Prozent), für besonders kompetent halten sie 82 Prozent – und gleich viele meinen, daß sie "nicht versuchen, einem unnötige Versicherungen zu verkaufen"; lediglich 12 Prozent halten sie in dieser Beziehung für aufdringlich. Umgekehrt geht aber auch ein Achtel der Kunden von einer zu großen Zurückhaltung aus: "Die Mitarbeiter sind zu zurückhaltend, ergreifen zu wenig von sich die Initiative (13 Prozent). (Anlage 10)

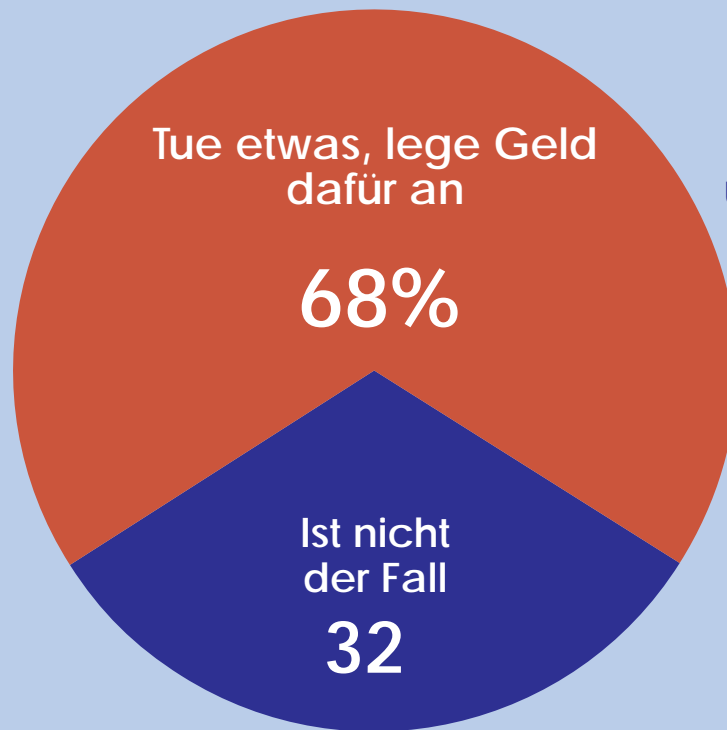
In diesem Grad von rund einem Achtel berichten die *Mecklenburgische*-Kunden auch von "nicht so guten Erfahrungen" mit Mitarbeitern: 12 Prozent aller Kunden geben hier etwas zu Protokoll, von ihnen kritisiert jeder dritte, der Mitarbeiter habe sich nicht ausreichend um das Anliegen gekümmert (das sind 4 Prozent sämtlicher *Mecklenburgische*-Kunden), jeder vierte, man sei falsch beraten worden (3 Prozent), es folgen: daß man unzureichend beraten wurde (2 Prozent), daß sich der Mitarbeiter schlecht auskannte (2 Prozent), daß er schlecht zu erreichen war (2 Prozent).

Während eine breite Mehrheit der *Mecklenburgische*-Kunden kaum Kritisches mit dieser Versicherung und ihren Repräsentanten erlebt, haben sie jeweils Minderheiten von gut einem Zehntel in der Vergangenheit entweder als zu aufdringlich oder aber als zu zurückhaltend wahrgenommen. Angesichts der neuen gesetzlichen Regelungen zur Altersvorsorge läßt sich zur Zeit von einem erheblichen Informationsbedarf bei den Kunden ausgehen, so daß wohl kaum jemand der *Mecklenburgischen* das Angebot einer intensiven Beratung über Lebens- und private Rentenversicherungen übel nehmen dürfte. Dabei sind für das Beratungsklima nicht nur die weitverbreiteten Informationsdefizite besonders günstig, sondern auch, daß die Kunden Lebensversicherungen und private Rentenversicherungen an die Spitze der "besten Möglichkeiten, privat für das Alter vorzusorgen" setzen. (Anlage 11).

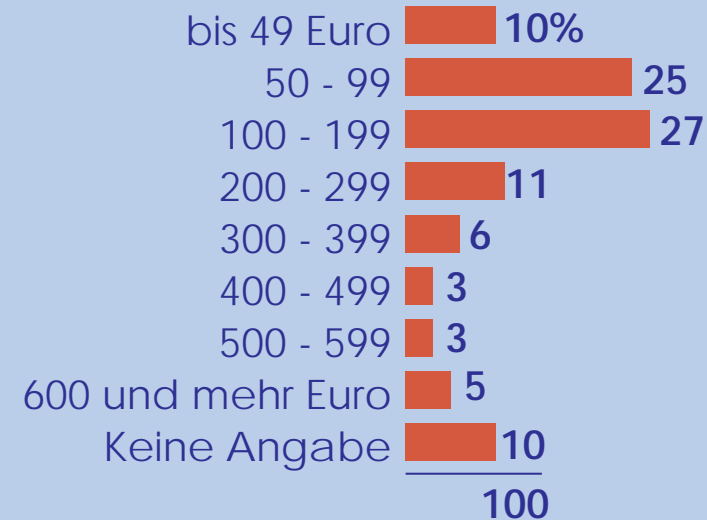
# 7 von 10 Kunden sorgen privat vor - mit monatlich 180 Euro

Anlage 1

Frage: "Tun Sie etwas für Ihre **private** Altersvorsorge, ich meine, legen Sie regelmäßig Geld für Ihre private Altersvorsorge an, oder ist das nicht der Fall?"



## und zwar monatlich:

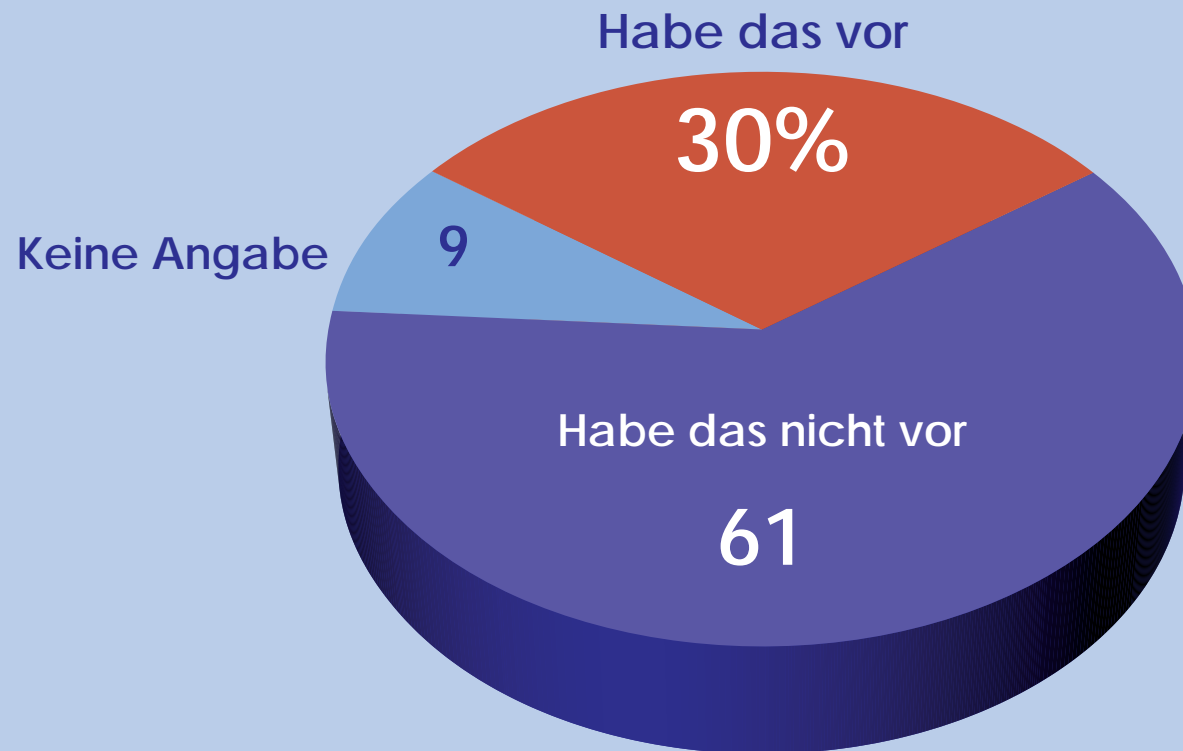


Im Durchschnitt Euro 179,6

# 3 von 10 planen, mehr für private Altersvorsorge auszugeben

Anlage 2

Frage: "Und haben Sie vor, in den nächsten Jahren mehr Geld für Ihre private Altersvorsorge auszugeben, oder haben Sie das nicht vor?"

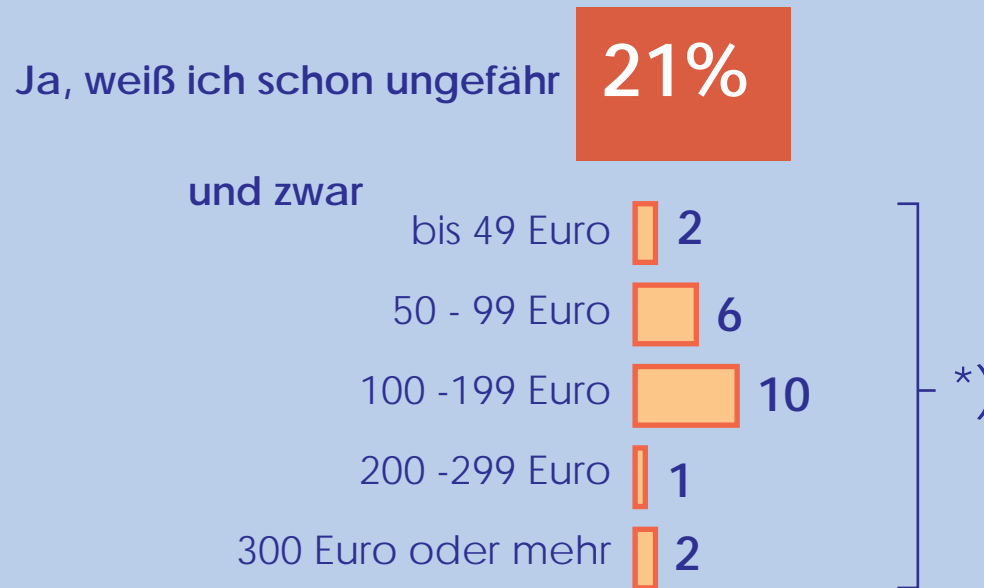


# Höhe zusätzlicher Altersvorsorge oft noch unklar

Anlage 3

Frage an Personen, die mehr Geld für Altersvorsorge ausgeben wollen (30%=100%)

"Und wissen Sie schon ungefähr, wieviel Geld Sie dann monatlich **zusätzlich** für Ihre private Altersvorsorge ausgeben möchten, oder können Sie das noch gar nicht sagen?"



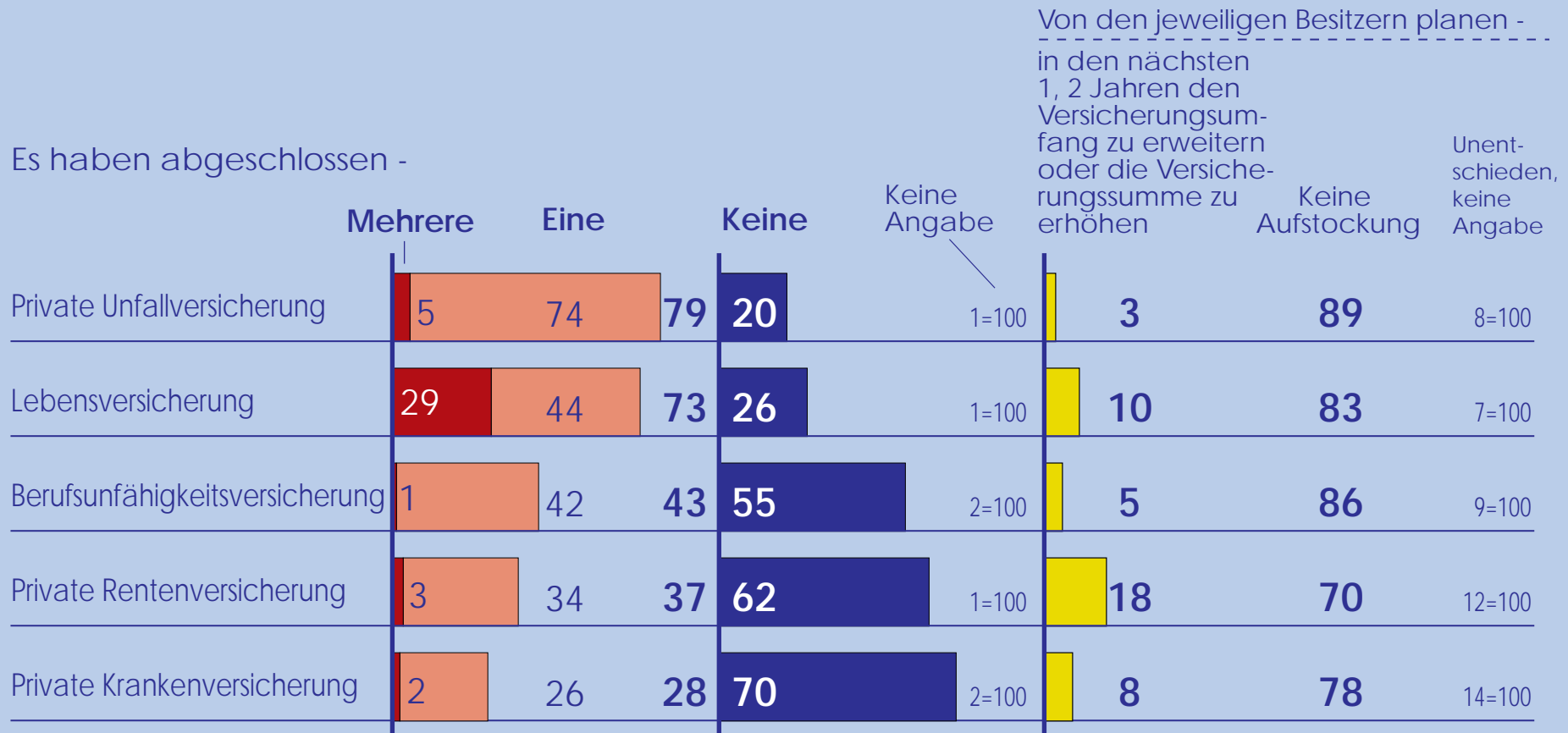
Weiß noch nicht **77**

Keine Angabe  $\frac{2}{100}$

\*) **Im Durchschnitt Euro 137,1**

# Besitz von Personenversicherungen - und Pläne, sie aufzustocken

Anlage 4



Quelle: Mecklenburgische Versicherung - Repräsentative Kundenbefragung des Instituts für Demoskopie Allensbach, Juni 2004  
Basis der Studie: 1008 Kunden im Alter bis 50 Jahren

# Ein Fünftel will weitere Personenversicherung abschließen

Es planen in den nächsten 2, 3 Jahren	Personenversicherungs-		Kunden insgesamt
	Besitzer (95%=100%)	Nichtbesitzer (5%=100%)	
	%	%	%
● eine weitere Personenversicherung abzuschließen *)	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>19</b>
● keine Personenversicherung abzuschließen	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>68</b>
Unentschieden	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>13</b>
	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
*) Kunden mit Plan, eine Personenversicherung abzuschließen, wollen im einzelnen abschließen -	(19%=100%)	(28%=100%)	(19%=100%)
Private Krankenversicherung	<b>56</b>	<b>44</b>	<b>55</b>
Private Rentenversicherung	<b>23</b>	<b>34</b>	<b>23</b>
Berufsunfähigkeitsversicherung	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>15</b>
Kapitallebensversicherung	<b>11</b>	<b>21</b>	<b>12</b>
Private Unfallversicherung	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>7</b>
Risikolebensversicherung	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
	111	150	113
Keine Angabe	<b>11</b>	<b>x</b>	<b>10</b>
	(n = 185)	17	202)

# Alterseinkünftegesetz - ein Siebtel erwägt Abschluß von Kapitallebensversicherung in diesem Jahr

Anlage 6

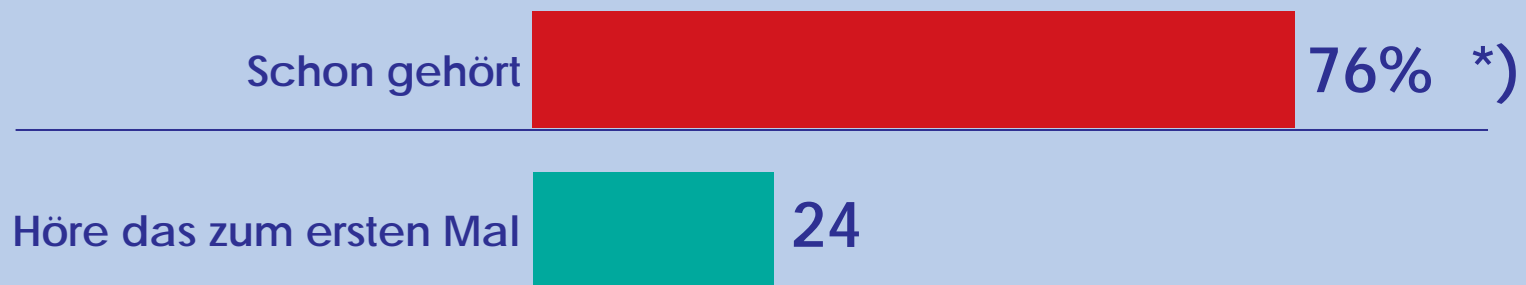
Frage: "Es ist beschlossen worden, daß Erträge aus Kapitallebensversicherungen, die ab Januar 2005 abgeschlossen werden, versteuert werden müssen. Ist das ein Grund für Sie, ernsthaft darüber nachzudenken, **noch in diesem Jahr** eine (weitere) Kapitallebensversicherung abzuschließen, oder würden Sie das nicht sagen?"

	Kapitallebensversicherungs		Kunden insgesamt
	Besitzer	Nichtbesitzer	
	(49%=100%)	(51%=100%)	
	%	%	%
Grund, ernsthaft darüber nachzudenken	14	14	14
Würde das nicht sagen	81	79	80
Unentschieden, keine Angabe	5	7	6
	100	100	100

# Alterseinkünftegesetz meistens bekannt - aber kaum die Konsequenz auf eigene Rente

Anlage 7

Frage: "Kürzlich wurde ja das Alterseinkünftegesetz beschlossen. Das hat zur Folge, daß künftig die Renten stärker besteuert werden. Dafür gibt es höhere Freibeträge für Beiträge zur Altersvorsorge. Haben Sie schon davon gehört, oder hören Sie das jetzt zum ersten Mal?"



\*) "Und wissen Sie eigentlich ziemlich genau, wie sich das auf Ihre spätere Rente auswirken wird, oder so ungefähr, oder haben Sie davon noch keine Vorstellung?"



# Mehrheit auf Altersvorsorgeprodukte der Mecklenburgischen aufmerksam gemacht - meistens im persönlichen Gespräch

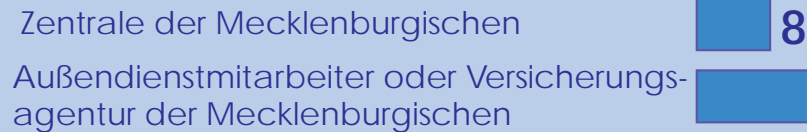
Anlage 8

Frage: "Wurden Sie von der Mecklenburgischen schon mal auf Angebote für die private Altersvorsorge aufmerksam gemacht?"

**Ja, \*)**



und zwar von -



Bisher noch nicht



Weiß nicht mehr, keine Angabe



100

\*) "Und wurden Sie da von der Mecklenburgischen angeschrieben, angerufen, persönlich angesprochen oder per e-Mail informiert?" (56%=100%)

Angesprochen	66
Angeschrieben	29
Angerufen	11
E-Mail	x
Weiß nicht mehr, keine Angabe	3
	109

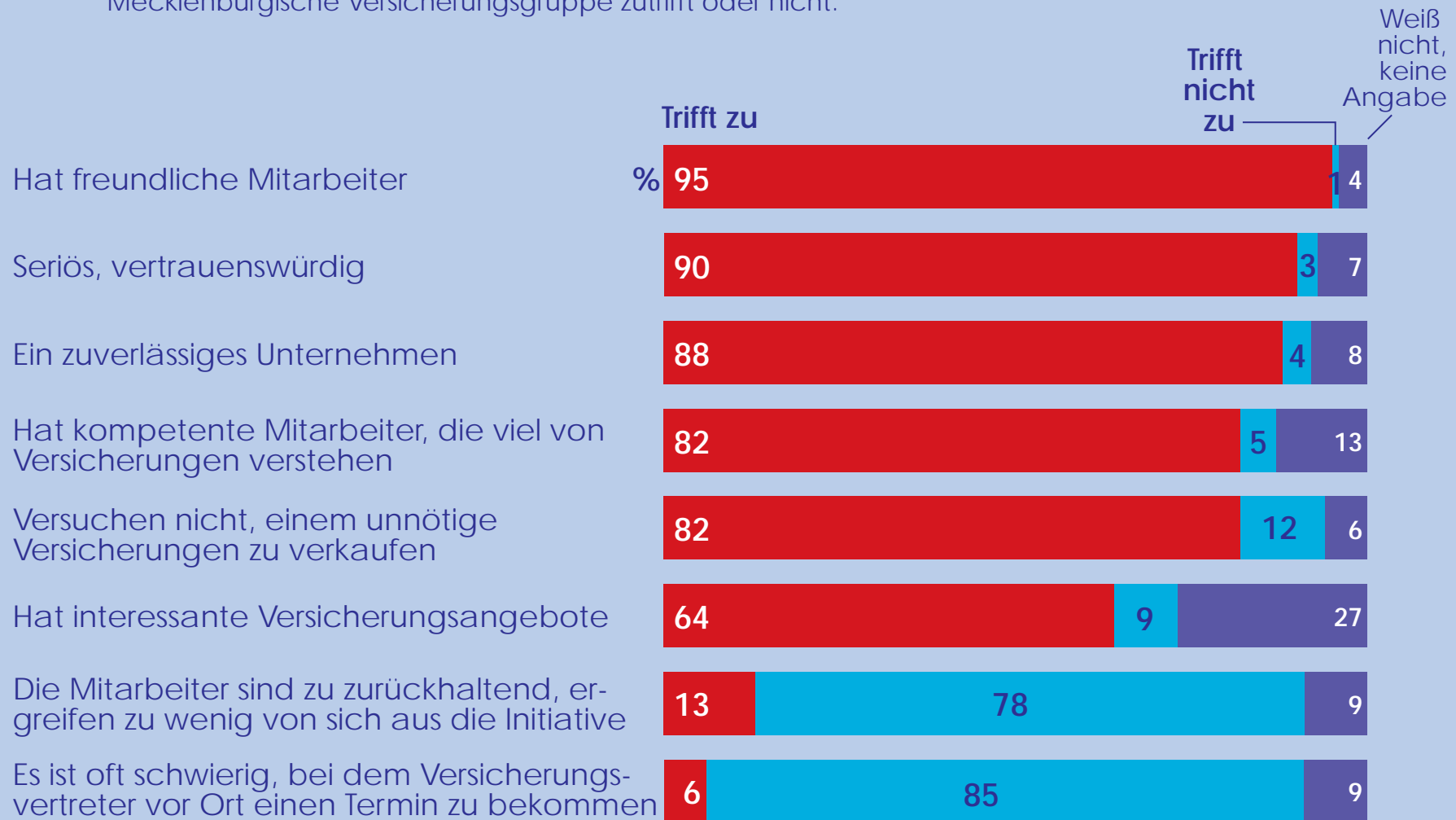
# Ein Drittel interessiert an Beratung mit Mecklenburgischer über private Altersvorsorge

Frage: "Wären Sie daran interessiert, sich von der Mecklenburgischen in den nächsten 1, 2 Jahren (nochmals) über das Thema private Altersvorsorge beraten zu lassen? Würden Sie sagen, Sie wären daran . . ."

	Kunden insgesamt	die aufstocken oder neu abschließen wollen -	
	%	Lebensversicherung %	Private Rentenversicherung %
"sehr interessiert"	5	18	10
"interessiert"	29	35	47
	<b>34</b>	<b>53</b>	<b>57</b>
"weniger interessiert"	23	18	20
"kaum, gar nicht interessiert"	41	27	23
Unentschieden, keine Angabe	2	2	x
	100	100	100

# Image der Mecklenburgischen

Frage: "Ich möchte Ihnen jetzt einiges vorlesen. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob das Ihrer Erfahrung nach auf die Mecklenburgische Versicherungsgruppe zutrifft oder nicht."



# Beste Altersvorsorge: Lebens- und private Rentenversicherung, vor Immobilien

Fragen: a) "Wenn Sie zunächst einmal an die verschiedenen Möglichkeiten denken, wie man für das Alter vorsorgen kann: welche der folgenden Möglichkeiten halten Sie da für die beste? Eine Lebensversicherung, eine private Rentenversicherung, eine betriebliche Altersvorsorge, Aktien, festverzinsliche Wertpapiere wie Bundesschatzbriefe, Immobilien oder Sparverträge, Sparbücher?"

b) "Und was davon halten Sie für die zweitbeste Möglichkeit, privat für das Alter vorzusorgen?"

