

08.11.2010 – 07:50 Uhr

bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage bezüglich Autoversicherung 2010*Lausanne (ots) -*

Die Schweizer sind ihrer Autoversicherung treu.

Dieses Resultat zeigt eine Zufriedenheitsumfrage, die bonus.ch kürzlich unter seinen Nutzern durchgeführt hat. Weniger als 10% von ihnen haben letztes Jahr den Anbieter für eine niedrigere Prämie gewechselt. Warum wird eine Versicherung gewählt und ist man zufrieden mit der Wahl?

bonus.ch, das Vergleichsportal, hat kürzlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Autoversicherung durchgeführt, an der sich fast 2'000 Personen beteiligt haben. Auf die Frage nach der Servicequalität ihrer Autoversicherung, haben die Umfrageteilnehmer folgende Punkte bewertet: Verständlichkeit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Geschwindigkeit bei der Rückerstattung und Kundenservice. Die Antworten wurden in eine Note von 1 bis 6, mit 6 als Bestnote, umgewandelt. Die Umfrage* hebt folgende Tendenzen hervor:

1. Übermittelte Informationen

80% der Umfrageteilnehmer schätzen die Verständlichkeit der durch ihre Versicherung übermittelten Informationen (Angebot, Police, Allgemeine Bedingungen, verschiedene Schreiben) als "gut" bzw. "sehr gut" ein. Weniger als 10% der Befragten haben die Versicherung für dieses Jahr gewechselt. Jede zweite dieser Personen bewertet die Verständlichkeit der Offerte, die sie von der neuen Versicherung erhalten haben mit "gut". Die Autoversicherung smile-direct.ch hat in dieser Kategorie mit 5.28 die Bestnote erhalten.

2. Schadensbearbeitung und Rückerstattung

Die grosse Mehrheit der befragten Personen, nämlich über 80%, gibt an, dass sie diesbezüglich zufrieden mit ihrer Autoversicherung sind. Die Rückerstattung in einem Zeitraum von 21 bis 30 Tagen wird von 41.3% der Versicherten als angemessen eingeschätzt. Für manche Versicherer könnte demnach die Rückerstattung innert 3 Wochen eine Steigerung der Kundenzufriedenheit bedeuten. smile-direct.ch hat auch in dieser Kategorie am besten abgeschnitten, mit der Note 5.20, gefolgt von allianz24.ch (5.18) und Alba (5.16).

3. Kundenservice

Die gesammelten Daten zur Zufriedenheit bezüglich Kundenservice zeigen: Freundlichkeit und Professionalität der Mitarbeiter überzeugen die Versicherten. Die Bewertungen sind sehr positiv für einen Grossteil unter ihnen und es ist Alba, die mit der Bestnote 5.50 ganz oben auf der Rangliste steht. Die durchschnittliche Bewertung, die an die Rechtsabteilung vergeben wird ist "gut".

4. Gründe für den Wechsel der Autoversicherung

Nur 9% der Umfrageteilnehmer haben die Autoversicherung dieses Jahr gewechselt. Für jeden zweiten von ihnen war der Grund dafür, dass die Prämie bei der Konkurrenz günstiger war. 6.5% der befragten Personen sind bei ihrem Anbieter versichert geblieben, weil sie die Kündigungsfrist verpasst hatten. 36.5% der Befragten, welche die

Autoversicherung nicht gewechselt haben, bestätigen, dass sie ihrer derzeitigen Versicherung hauptsächlich wegen der gebotenen Serviceleistungen treu geblieben sind.

Allgemeine Zufriedenheit: die Tendenzen

Die Schweizer Versicherten zeigen sich im Allgemeinen zufrieden mit ihrer Autoversicherung. Einige regionale Tendenzen kristallisieren sich jedoch heraus, mit weniger guten Bewertungen in der Westschweiz verglichen mit der Deutschschweiz. Im Kanton Appenzell Ausserrhoden sind die Versicherten am zufriedensten mit ihrer Autoversicherung, gefolgt von Zug und Freiburg. Mit 91% ist die grosse Mehrheit der Versicherten ihrem Autoversicherer seit mehr als einem Jahr treu. Für 36.5% ist der Hauptgrund dafür die gebotene Servicequalität, für 33.1% die Höhe der Prämien ihres derzeitigen Versicherers. Nur 9% der Umfrageteilnehmer geben an, die Autoversicherung für dieses Jahr zwecks einer niedrigeren Prämie gewechselt zu haben.

*Tabellen und detaillierte Grafiken:

http://www.presseportal.ch/go2/bonus.ch/CommPresse20101108_DE.pdf

Direktzugang zu den Resultaten der Kundenzufriedenheitsumfrage für die Autoversicherung:

<http://www.presseportal.ch/go2/bonus.ch/Autoversicherer-Umfrage>

Kontakt:

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Verantwortliche Kommunikation
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: schuch@bonus.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100613614> abgerufen werden.