

11.08.2011 - 07:45 Uhr

bonus.ch Umfrage zur Autoversicherung: Die Versicherten sind zufrieden und während mindestens 5 Jahren treu

Lausanne (ots) -

Hinsichtlich Autoversicherung tendieren die Schweizer nicht zu Veränderungen. Die meisten bleiben ihrem Versicherer über ein Jahr lang treu. Sind sie mit den Leistungen zufrieden? Welche Elemente motivieren dazu, die gleiche Autoversicherung beizubehalten? Welche Faktoren sind für einen Wechsel ausschlaggebend?

Das Vergleichsportal bonus.ch hat kürzlich eine Umfrage zum Thema Autoversicherung durchgeführt, um das Verhalten der Schweizer Versicherungsnehmer besser zu verstehen. Über 1'600 Personen haben Fragen beantwortet, bei denen es insbesondere um ihre aktuelle Autoversicherung, die Verweildauer beim jeweiligen Versicherer sowie um die Hauptgründe für ihre Treue und ihre Zufriedenheit mit Prämien und Leistungen des betreffenden Anbieters ging. Die Umfrage zeigt folgende Ergebnisse:

Autoversicherung: 70% der Befragten haben seit mehr als 5 Jahren die gleiche

70% der befragten Personen sind derzeit bei einer dieser fünf Autoversicherer versichert: AXA-Winterthur, Zurich, Alliance, Generali und Vaudoise. Auf die Frage nach ihrer Versicherungsdauer antworteten die an der Umfrage beteiligten Personen so gut wie einstimmig: 91% sind seit über einem Jahr bei der gleichen Autoversicherung! Diese Zahlen sind noch aufschlussreicher, wenn man die Daten unter dem Aspekt der Versicherungsdauer betrachtet: fast 70% der befragten Personen sind ihrer Autoversicherung in der Tat seit über 5 Jahren treu!

Servicequalität: Bei der Kundentreue entscheidender als die Prämie

Die Servicequalität erscheint in den Augen von 38% der Befragten als wesentliches Kriterium für die Treue zu ihrer Versicherung, sogar wichtiger als die Prämienhöhe, die für 28,8% der befragten Personen der Hauptgrund dafür ist, bei ihrer Versicherung zu bleiben. 16,6% schätzen vor allem die Kundenvorteile, die ihnen ihr Autoversicherer bietet. Man kann feststellen, dass sich noch heute ein Versicherungsnehmer von zehn scheut, den Anbieter zu wechseln, weil er befürchtet, dass damit komplexer administrativer Aufwand verbunden ist.

Perspektive auf niedrigere Prämien motiviert den Wechsel

Zwar motiviert gute Servicequalität den Kunden, seiner Autoversicherung treu zu bleiben, aber eine niedrigere Prämie ist nach wie vor der Auslöser für den Versicherungswechsel: die Hälfte der befragten Personen gibt an, aus diesem Grund ihre Entscheidung getroffen zu haben. Einer von zehn Befragten wechselt die Autoversicherung jedes Jahr und drückt so seine Vorliebe für Verträge mit kurzer Laufzeit aus. Fast ein Drittel der Umfrageteilnehmer hat sich für einen Wechsel aufgrund der von dem neuen Versicherer angebotenen Kundenvorteile entschlossen. Die versprochene Servicequalität, die von der neuen Versicherung erst in die Tat umgesetzt werden muss, hält den letzten Platz unter den Motivationsargumenten.

Versicherte sehr zufrieden mit dem Service, mit den Prämien weniger

Die Umfrage zeigt es ganz klar: die Schweizer Versicherungsnehmer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden! Die Kompetenz und die Verfügbarkeit der Mitarbeiter des Unternehmens werden von jedem zweiten Befragten mit "sehr gut" und von 40% der Teilnehmer mit "gut" bewertet. Die Klarheit und Lesbarkeit der Informationen wird positiv bewertet, erhält aber von der Hälfte der Befragten nur die Note "gut". Hier gibt es für die meisten Versicherer also noch ein Verbesserungspotenzial! Die Leichtigkeit der Kontaktaufnahme erhält von jedem zweiten Befragten die Note "sehr gut" und bei 40% die Note "gut". Allerdings schneidet die zu zahlende Prämie nicht sehr gut ab: bei 75% der befragten Personen ist sie in der Tat nicht optimal.

91% der Befragten ziehen einen Wechsel nicht in Betracht

Im Hinblick auf die sehr positiven Bewertungen seitens der Befragten erstaunt es nicht, dass sie generell wenig Lust haben, die Autoversicherung in Zukunft zu wechseln. Für diejenigen Versicherungsnehmer, die einen Wechsel planen, ist die Prämienhöhe das ausschlaggebende Element für ihre Entscheidung, gefolgt von den Kundenvorteilen. Die Befragten stehen Online-Tools, die einen Versicherungswechsel vereinfachen, mehrheitlich aufgeschlossen gegenüber: 60,4% denken, dass es möglich ist, die Autoversicherung online zu wechseln.

Die Kündigungsfrist für die Autoversicherungsverträge läuft am 30. September ab. Die von den verschiedenen Versicherern angebotene Prämienhöhe ist sicher ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung für einen Versicherungswechsel. Aber es ist genauso wichtig, die Vertragsbedingungen neu zu bewerten, um sicher zu sein, dass sie nach wie vor den persönlichen Umständen entsprechen. Je nach Bedürfnis kann es nützlich sein, sich nicht durch eine lange Vertragslaufzeit an einen bestimmten Versicherer zu binden.

Für über 13% der befragten Versicherungsnehmer ist der tatsächliche bzw. angenommene administrative Aufwand ein Hindernis für einen Wechsel. Doch gibt es jetzt Online-Tools, die dafür konzipiert wurden, die Entscheidungsfindung und den Wechselvorgang zu erleichtern. Um den Versicherungsnehmern zu helfen, die ihre Autoversicherung wechseln oder sich einfach nur einen Überblick verschaffen möchten, stellt bonus.ch in der Rubrik "Autoversicherung" den Konsumenten einen Prämienvergleich, nützliche Informationen zu den verschiedenen Versicherungsarten und Spartipps gratis zur Verfügung.

Link zur Rubrik Autoversicherung:

<http://www.bonus.ch/zrHVR24.aspx>

Tabellen und detaillierte Grafiken:

http://www.bonus.ch/RDP-20110811_DE.pdf

Kontakt:

bonus.ch S.A.
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
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/100008668/100702072> abgerufen werden.