

18.08.2011 – 07:45 Uhr

Umfrage bonus.ch: Schweizer Autoversicherer bearbeiten Schadensfälle zur Zufriedenheit ihrer Kunden

Lausanne (ots) -

Die Schweizer Versicherungsnehmer sind generell sehr zufrieden mit der Schadensbearbeitung durch ihre Autoversicherung, wie jeder zweite Umfrageteilnehmer bestätigt. Welche Autoversicherer erhalten die besten Beurteilungen? Welche Erwartungen haben die Versicherten ihrem Anbieter gegenüber im Schadensfall?

Das Vergleichsportal bonus.ch hat vor kurzem eine Umfrage zum Thema Autoversicherung unter 1600 Versicherten durchgeführt. Unter anderem wurden Fragen dazu gestellt, wie zufrieden die Versicherten mit der Bearbeitung von Schadensfällen durch ihre derzeitige Autoversicherung und wie lange sie bereits bei derselben Gesellschaft versichert sind. Die Umfrageergebnisse zeigen Folgendes:

50% der Befragten mit Schadensfall bewerten die Bearbeitung als sehr gut

82% der befragten Personen geben an, schon einmal einen Schadensfall gehabt zu haben, während 18% ihre Autoversicherung noch nie in Anspruch nehmen mussten. Die grosse Mehrheit der Befragten ist mit der Abwicklung ihres Schadensfalls durch ihre Autoversicherung zufrieden. Jeder zweite von ihnen beurteilt die Bearbeitung mit der Note "sehr gut", fast 40% mit "gut". Parallel dazu assoziieren weniger als 1% der Umfrageteilnehmer das Adjektiv "ungenügend" mit der Bearbeitung des Schadensfalls durch die Versicherung. In der Deutschschweiz ist die Anzahl der Personen, die angeben, bereits einen Schadensfall gehabt zu haben deutlich niedriger als in den französisch- und italienischsprachigen Regionen. Zu unterstreichen ist ebenfalls, dass die Prozentzahl von Männern und Frauen, die bestätigen schon einmal einen Schadensfall gehabt zu haben, quasi identisch: in beiden Fällen rund 88%.

Ein Schadensfall ist kein Grund für einen Versicherungswechsel

Acht von zehn Versicherungsnehmern haben schon einmal einen Schadensfall gehabt, aber das ist für sie kein Grund gewesen, die Versicherung zu wechseln. Mit 97% zählt Generali in unserer Umfrage die meisten Kunden, die über ein Jahr treu geblieben sind, knapp vor Helvetia mit 96% und der Mobiliar mit 95%. Hingegen konnte der Versicherer Alba für Anfang 2011 den grössten Zuwachs an Versicherungsnehmern unter den Befragten verzeichnen. Unter den Personen, die bereits einen Schadensfall hatten, sind die bei Allianz/allianz24.ch versicherten mit 89% am zahlreichsten. Im Vergleich dazu zeigt Baloise/baloisedirect.ch unter den vertretenen Autoversicherern die kleinste Anzahl von Versicherten mit Schadensfällen: nur 40%.

Helvetia, Mobiliar und Vaudoise: Sehr gut bewertet

Obwohl sich die durch unsere Stichprobe vertretenen Versicherten grösstenteils mit der Bearbeitung der Schadensfälle durch ihre Autoversicherung zufrieden zeigen, ist der Grad der Zufriedenheit von einer Autoversicherung zur anderen sehr unterschiedlich. Helvetia erringt in dieser Kategorie die Goldmedaille mit der grössten Anzahl an zufriedenen Versicherungsnehmern: 65% der bei diesem Unternehmen versicherten Befragten beurteilen die Bearbeitung der Schadensfälle als "sehr gut". Mit 64% folgt ihr Die Mobiliar und als Dritte steht die Vaudoise auf dem Podest, bei der 62% der von uns befragten Versicherungsnehmer, die schon einmal einen Schadensfall hatten, die Abwicklung als "sehr gut" beurteilen.

Erreichbarkeit und Bearbeitungsgeschwindigkeit: ausschlaggebend für Kundenzufriedenheit

Für etwa 70% der Befragten ist es sehr wichtig, ihren Versicherer im Schadensfall jederzeit erreichen zu können. Offensichtlich ist dies sogar ein ausschlaggebendes Kriterium für die Kundenzufriedenheit: 69% der Befragten erachten es als "sehr wichtig" und 25% als "wichtig", ihre Versicherung jederzeit kontaktieren zu können. Eine schnelle und unbürokratische Bearbeitung ist für 77% der befragten Personen "sehr wichtig". Sieben von zehn Befragten ist es wichtig oder sogar sehr wichtig, einen Schadensfall per Telefon regeln zu können. Einen Schaden direkt übers Internet regeln zu können, ist für nur ein Viertel der Umfrageteilnehmer sehr wichtig. Eine mögliche Erklärung dafür könnte sein, dass die Versicherten im Schadensfall, der eine schwierige Situation, wenn nicht gar eine Notlage darstellt, das Bedürfnis nach zwischenmenschlichem Kontakt, also einem direkten Ansprechpartner, haben.

Unter den Teilnehmern an der Autoversicherungsumfrage hat die grosse Mehrheit schon einmal einen Schadensfall

im Zusammenhang mit dem Auto gehabt. Die meisten von ihnen erklären sich zufrieden mit der Schadensbearbeitung: Der Grossteil hat die Autoversicherung nicht gewechselt, obwohl dies rechtlich möglich ist.

Was vielleicht nur wenige Versicherte wissen: ein Schaden gehört zu den Fällen, bei denen man die Möglichkeit hat, seinen Autoversicherungsvertrag vorzeitig zu kündigen. Ein Schadensfall kann also eine Gelegenheit sein, seinen Vertrag zu überprüfen, seine Anforderungen in Bezug auf die Autoversicherung neu zu bewerten, verschiedene Anbieter zu vergleichen und gegebenenfalls den Versicherer zu wechseln.

Um den Versicherungsnehmern zu helfen, die sich mit dem Gedanken eines Versicherungswechsels tragen oder sich einfach nur orientieren möchten, stellt bonus.ch den Konsumenten gratis eine Rubrik "Autoversicherung" mit Prämienvergleich, Schritten für einen einfachen Wechsel der Autoversicherung und Spartipps zur Verfügung.

Link zur Rubrik Autoversicherung:

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

Tabellen und detaillierte Grafiken:

http://www.bonus.ch/RDP-20110818_DE.pdf

Kontakt:

bonus.ch AG
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/100008668/100702408> abgerufen werden.