

24.07.2007 - 10:16 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherungen 2007 - Autoversicherungen weiterhin gut unterwegs

Zürich (ots) -

- Hinweis: Hintergrundinformationen können kostenlos im pdf-Format unter <http://presseportal.ch/de/pm/100003671> heruntergeladen werden -

Die Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden. Das zeigt die Kundenzufriedenheitsumfrage, die der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch jährlich durchführt. Die zufriedensten Kunden hat - wie schon in den letzten Jahren - Alba. Schlusslicht ist erneut Generali. Die Marktführer AXA Winterthur und Zurich finden sich im Mittelfeld.

Zürich, 24. Juli 2007 - Von den 14 grössten Autoversicherungen erhalten zehn von ihren Kundinnen und Kunden gute Noten, vier schneiden mit "befriedigend" ab. Im Vergleich zum Vorjahr haben von den 14 bewerteten Autoversicherungen sechs bessere und zwei schlechtere Noten. Sechs blieben gleich. Das hat die alljährliche Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch ergeben. 5200 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch haben ihre Autoversicherung nach folgenden Kriterien bewertet: Kompetenz und telefonische Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, Verständlichkeit der Kundeninformationen und die Prämienhöhe. Weiter konnten die User benoten, wie schnell und kulant die Versicherungsgesellschaften gemeldete Schäden abgewickelt haben. Aus diesen Bewertungen erstellt comparis.ch eine jährliche Hitparade der Autoversicherungen. Die 14 bewerteten Autoversicherungen weisen zusammen einen Marktanteil von 99 Prozent auf.

An der Umfrage teilnehmen konnten Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden. Eine Bewertung war nur einmal möglich. comparis.ch hat die Ergebnisse ausgewertet und Noten verteilt. Daraus ist die Hitparade der Autoversicherungen entstanden. Die Noten entsprechen den Schulnoten: 5,5 bis 6 ist "sehr gut", 5 und höher "gut", 4,5 und besser entspricht einem "befriedigend", 4 und mehr ist "genügend". Noten unter 4 sind "ungenügend".

Alba bald "sehr gut"?

Wie schon in den vergangenen Jahren ist auch 2007 Alba an der Spitze: Sie erhielt von ihren Kunden die Gesamtnote 5,4 und konnte sich im Vergleich zum Vorjahr um 0,1 Notenpunkte steigern. Sowohl die Mitarbeiter wie auch die Schadensabwicklung und die telefonische Erreichbarkeit wurden von den Versicherten sogar mit "sehr gut" bewertet. Hält bei Alba diese Tendenz an, könnte sie im nächsten Jahr zum ersten Mal mit der Note "sehr gut" ausgezeichnet werden.

Eine hohe Kundenzufriedenheit weisen auch die Direktversicherungstochter der Zurich, Zurich Connect (ehemals Züritel), und Mobiliar aus: Beide haben um 0,1 Notenpunkte zugelegt und liegen mit der Gesamtnote 5,2 knapp hinter Alba. Zurich Connect ist übrigens auch als einzige Versicherung bei der Frage nach der Prämienhöhe mit "gut" bewertet worden. In der Gesamtbewertung

ebenfalls mit "gut" benotet wurden Auto TCS, AXA, Helvetia, Allianz Suisse, die Marktführerin AXA Winterthur (ehemals Winterthur) sowie Vaudoise und der zweite Direktversicherer im Vergleich, Coop Smile-Car. Sie erhielten alle die Noten 5,1 oder 5,0.

Nicht über ein "befriedigend" kamen in der Umfrage von comparis.ch Zurich - die zweitgrösste Autoversicherung -, Basler und Nationale Suisse hinaus: Sie bekamen von ihren Kundinnen und Kunden die Gesamtnote 4,9 und damit ein "befriedigend". Schlusslicht der Umfrage ist einmal mehr Generali, die wie schon im Vorjahr mit der Note 4,7 bewertet wurde.

Insgesamt lässt sich sagen, dass sich die Kundenzufriedenheit bei den Autoversicherungen im Vergleich zum Vorjahr nur wenig verändert hat: Die Kundinnen und Kunden verteilen durchwegs ansprechende Noten. Waren es 2006 noch neun von 14 Versicherungen, die mit einer Note von 5 oder mehr bewertet wurden, so sind es in der aktuellen Umfrage bereits 10. Erfreulich ist, dass wie schon im letzten Jahr alle Versicherungen mindestens mit "befriedigend" (Note 4,5 oder mehr) bewertet wurden.

Kontakt:

comparis.ch
Martin Scherrer
Chief Operating Officer
Telefon: 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100539780> abgerufen werden.