

16.11.2011 - 07:50 Uhr

bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherungen 2011*Lausanne (ots) -*

Die Schweizer sind treue Kunden, zumindest, wenn es um ihre Autoversicherung geht! Dies ist das Ergebnis einer Umfrage, welche bonus.ch kürzlich unter seinen Nutzern durchgeführt hat. Nur 9% der Befragten haben Anfang dieses Jahres die Autoversicherung gewechselt. Aus welchen Gründen bleibt man seiner Autoversicherung treu bzw. wechselt man? Hat man sich einmal für einen Versicherer entschieden, ist man mit seiner Wahl zufrieden?

bonus.ch, das Vergleichsportal, führte kürzlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Autoversicherung unter seinen Nutzern durch. Zur Qualität der von ihrer Autoversicherung angebotenen Leistungen befragt, bewerteten über 2'500 Personen ihren Versicherer gemäss den folgenden Kriterien: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Rückerstattung, Kundendienst. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Die Umfrageergebnisse sind positiv: die Mehrheit der Versicherungsnehmer bewertete, wie bereits im letzten Jahr, ihre Autoversicherung mit "gut".

1. Übermittelte Informationen

Fast 80% der befragten Personen bewerten die Klarheit der von ihrem Versicherer übermittelten Informationen als "gut" oder sogar "sehr gut", ob es sich nun um Versicherungspolice, Allgemeine Geschäftsbedingungen oder um die Korrespondenz handelt. Ein kleiner Wermutstropfen: generell finden sich in dieser Kategorie weniger sehr gute Bewertungen als in 2010! 28.5% der Personen, die am Anfang dieses Jahres eine neue Autoversicherung abgeschlossen haben, bewerten die Klarheit der Offerte, die sie von ihrem neuen Versicherer erhalten haben als "sehr gut", was eine prozentuale Verbesserung (+1.6%) im Vergleich zu 2010 darstellt. Dieses Jahr erhält wieder smile-direct.ch mit 5.40 die beste Note in dieser Kategorie. Ihr folgen Die Mobiliar und Alba, die seit Kurzem zur Helvetia gehört, beide mit der Note 5.30, und baloisedirect.ch, mit der Note 5.13.

2. Schadensfälle und Rückerstattung

Hinsichtlich der Bearbeitung von Schadensfällen erklärt sich die grosse Mehrheit der befragten Personen, nämlich mehr als 80%, mit ihrer Autoversicherung zufrieden. In der Tat bewerten 42.5% ihren Versicherer in dieser Kategorie mit "sehr gut" und 44.2% mit "gut". Hinsichtlich der Rückerstattungsfristen geben fast 40% der Versicherungsnehmer an, dass sie normalerweise innert 11 bis 20 Tagen vergütet werden, doch wird von mehr als 42% der befragten Personen eine Frist von 21 bis 30 Tagen als angemessen eingeschätzt. Alba führt mit einer Note von 5.29 die Rangliste in dieser Kategorie an, ihr folgen smile-direct.ch (5.28) und Die Mobiliar (5.13).

3. Kundenservice

Die Daten zur Zufriedenheit mit dem Kundendienst zeigen, dass die Mitarbeiter der Versicherungen nach wie vor als sympathisch und professionell eingeschätzt werden. Die Mehrheit der Versicherten beurteilt den Kundendienst ihrer Autoversicherung sehr positiv. Auch in dieser Kategorie führt Alba mit einer Note von 5.45 die Rangliste an, gefolgt von der Mobiliar (5.38) und smile-direct.ch (5.32). Wie bereits im letzten Jahr ist "gut" die am häufigsten vergebene Bewertung für die Rechtsabteilung, doch ist der Prozentsatz der sehr guten Bewertungen gegenüber 2010 mit -5.4% erheblich zurückgegangen.

4. Gründe für einen Versicherungswechsel

Nur 9% der befragten Personen geben an, ihre Autoversicherung für 2011 gewechselt zu haben. Für etwa 40% von ihnen war der Hauptgrund dafür eine niedrigere Prämie, für ungefähr 30% hingegen war der Kauf eines neuen Fahrzeugs ausschlaggebend für den Wechsel. Ein besseres Angebot seitens der Konkurrenz hat bei 15% den Wechsel bewirkt. Im Gegensatz zu 2010 scheinen Servicequalität und angebotene Leistungen des neuen Versicherers an Wichtigkeit für den Versicherungswechsel verloren zu haben. Unter den Befragten, die ihre Autoversicherung nicht gewechselt haben, sind 7.3% bei ihrem Versicherer geblieben, weil sie die Kündigungsfrist verpasst haben. 35.1% der Versicherten, die nicht gewechselt haben, geben als Grund an, dass sie ihrem Versicherer hauptsächlich wegen seiner Servicequalität treu geblieben sind. Mit 19% zählt die Zurich die grösste Anzahl der zufriedenen Kunden unter den Umfrageteilnehmern, gefolgt von AXA Winterthur (18%) und der Mobiliar (12%). AXA Winterthur kann mit 23% die grösste Anzahl von Neukunden unter den befragten Personen verzeichnen, knapp vor Zurich (18%) und smile.direct (11%).

Keine in dieser Umfrage bewertete Autoversicherung erhielt eine Note unter 4.5. Dieses Jahr eroberten sich Alba (5.34), smile-direct.ch (5.33) und Die Mobiliar (5.27) einen Platz auf dem Siegerpodest. Die grösste Verbesserung der Noten ist bei der Klarheit der übermittelten Informationen festzustellen. Auch lassen sich bei der Kundenzufriedenheit gewisse regionale Tendenzen beobachten: in der Westschweiz sind die von den Versicherten vergebenen Bewertungen weniger gut als in der Deutschschweiz. Der Kanton Zug zählt die meisten Versicherungsnehmer, die mit ihrer Autoversicherung zufrieden sind. Die Kantone Uri und Schwyz nehmen Platz 2 bzw. Platz 3 der Rangliste ein.

Für einen einfacheren Vergleich der Autoversicherungen, stellt bonus.ch den Konsumenten einen neutralen, auf drei verschiedenen Versicherungsnehmerprofilen basierenden Prämienvergleich für alle Schweizer Autoversicherungen zur Verfügung. Zusätzlich gibt es auf dem Vergleichsportal jetzt auch einen Prämienrechner, an dem sich bereits baloisedirect.ch, Generali, smile.direct und Vaudoise Click2Drive.ch beteiligen. Ab jetzt wird ebenfalls die Note der Kundenzufriedenheitsumfrage für jede Autoversicherung im Vergleich von bonus.ch angezeigt, damit sich die Konsumenten besser orientieren können.

Direktzugang zu den Noten der Kundenzufriedenheitsumfrage der Autoversicherer:

<http://www.bonus.ch/zr3SLLQ.aspx>

Detaillierte Tabellen und Grafiken:

http://www.bonus.ch/RDP-20111116_DE.pdf

Kontakt:

bonus.ch SA
Eileen-Monika Schuch
Marketing and Sales Manager
Av. 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/100008668/100708176> abgerufen werden.