

18.04.2013 – 08:15 Uhr

bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Autoversicherungen 2013*Lausanne (ots) -*

Die Schweizer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden: gemäss der bonus.ch Umfrage für 2013 beträgt die Durchschnittsnote für die Gesamtheit aller Versicherer 5.1 «gut», um +0.1 besser im Vergleich zu 2012. Diese Bewertung ist deutlich höher als die der Krankenversicherungs-Branche, deren Durchschnittsnote 4.7 «ziemlich gut» beträgt.

Das Vergleichsportal bonus.ch hat kürzlich bei seinen Nutzern eine Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Autoversicherungen durchgeführt. Über 1'800 befragte Personen äusserten sich über folgende Themen: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Rückerstattungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Die Mehrheit der Versicherten hat ihre Zufriedenheit kundgetan, indem sie ihrer Autoversicherung die Note «gut» verlieh.

Die Schweizer Versicherungsnehmer bleiben ihren Anbietern treu: nur 8% der Nutzer des Webportals, die bei der Umfrage teilgenommen haben, gaben an, die Autoversicherung bei Jahresbeginn gewechselt zu haben. Für fast 40% unter ihnen war der Hauptgrund für einen Wechsel das Niveau der Prämien. Ungefähr 30% wechselten den Anbieter beim Kauf eines neuen Fahrzeugs. Unter den Personen, die dieses Jahr nicht den Versicherer gewechselt haben, gaben 40.9% an, hauptsächlich aufgrund des guten Kundenservice ihrer Versicherung treu geblieben zu sein.

Dieses Jahr ist es die Bearbeitung der Schadensfälle, die mit 5.3 «gut» die beste durchschnittliche Bewertung erhält, gefolgt vom Kundenservice mit 5.2 «gut». Dagegen verliehen die Teilnehmer an der Umfrage nur eine Durchschnittsnote von 4.7 «ziemlich gut» für die Rückerstattungsfrist, obwohl die effektiven Rückerstattungen im Durchschnitt innerhalb einer für die Versicherten als akzeptabel angesehenen Frist erfolgen.

Mobilis ist der beliebteste Versicherer der Schweizer. Er erhält die Note 5.5 «sehr gut», gefolgt von smile.direct mit der Note 5.3 «gut». Auf der dritten Podiumsstufe stehen punktgleich die Versicherer Helvetia, Vaudoise und Zurich Connect mit der Note 5.2. Zwar findet man unter den ersten fünf Versicherern zwei Internet-Versicherungen, doch generell haben die Internet-Versicherungen nur einen Marktanteil von unter 15%, obwohl sie 1.4% im Vergleich zu 2012 dazugewinnen konnten. Erwähnenswert ist auch, dass alle Versicherer Noten zwischen 4.7 und 5.5 (ziemlich gut bis sehr gut) erhielten, was ganz klar das global hohe Zufriedenheitsniveau der Versicherungsnehmer mit ihrer Autoversicherung zeigt.

Detaillierte Analyse pro Versicherer, Fragen, Unterfragen, Tabellen und Grafiken:

http://www.bonus.ch/RDP-20130418_DE.pdf

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten und dem Prämienvergleichsrechner für Autoversicherungen:

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

Kontakt:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
Tel.: +41/21/312'55'91
E-Mail: [ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)