

16.08.2017 – 07:50 Uhr

bonus.ch zum Thema Autoversicherungen: trotz dem starken Wachstum des den Wettbewerb fördernden Online-Verkaufskanals bleiben die Schweizer Kunden treu*Lausanne (ots) -*

Mit der starken Entwicklung des Online-Verkaufskanals verschärft sich der Wettbewerb auf dem Versicherungssektor und die Versicherer bieten neue Produkte an. Trotz einem immer breiter gefächerten Angebot und Konditionen, die einen Versicherungswechsel erleichtern, sind die Schweizer immer noch ihren Anbietern treu. Die vorliegende, von bonus.ch durchgeführte Studie belegt diesen Trend und ermöglicht, die verschiedenen Verhaltensweisen der Konsumenten zu identifizieren.

Fast 1'000 Versicherungsnehmer haben an dieser Zufriedenheitsumfrage teilgenommen und ihren Versicherer gemäss den folgenden Punkten bewertet: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Erstattung, Preis-Leistungs-Verhältnis und Kundenservice.

Die Ergebnisse dieser Umfrage zeigen, dass während der letzten 3 Jahre weniger als 10% der Schweizer trotz einem sehr dynamischen Markt ihre Versicherung nicht gewechselt haben. Durch den Online-Verkaufskanal aufgerüttelt, der zu einer grösseren Reaktivität zwingt, mussten die Versicherer die Produkte und Preise an kürzere Laufzeiten anpassen. Doch diese grössere Dynamik des Wettbewerbs motiviert die Versicherungsnehmer nicht, ihren Vertrag neu zu evaluieren.

Diese niedrige Wechselrate zeigt, dass die Qualität der von den Versicherungsnehmern erhaltenen Leistungen einer der wichtigsten Gründe für ihre Treue ist (41.6%). Doch wenn dieses Kriterium nicht zufriedenstellend ist, motivieren anscheinend das Prämienniveau (30.4%) und die Attraktivität der Angebote der Konkurrenz (19.6%) die Versicherungsnehmer, ihren Vertrag zu kündigen und sich für einen anderen Versicherer zu entscheiden. Ausserdem kann man beobachten, dass die Schweizer nicht von der Fälligkeit ihres Versicherungsvertrags profitieren (14.8%), um die Versicherung ihrer Situation anzupassen und Ersparnisse (im Durchschnitt CHF 450.- pro Jahr) zu erzielen. Wie im letzten Jahr ist der Kauf eines neuen Fahrzeugs der Hauptauslöser für die Versicherungsnehmer, ihren Versicherungsvertrag neu zu evaluieren.

Dieses Jahr ist der Unterschied bei den Noten der verschiedenen Anbieter weiter geschrumpft (5.0 bis 5.3). Diese Ergebnisse zeugen von einer guten Wahrnehmung der Qualität der Leistungen, aber auch von der Schwierigkeit der Versicherer, sich anders als durch den Preis von der Konkurrenz abzuheben. Mit einer Note von 5.3 ("gut") bleibt Die Mobiliar - seit 2012 - die beliebteste Schweizer Versicherung. Zum ersten Mal teilen sich fünf Versicherer (baloisedirect.ch, Helvetia, smile.direct, Vaudoise und Zurich) mit einer Note 5.2 den zweiten Platz. Auf dem dritten Platze, mit der Note 5.1, findet man Allianz Suisse, Axa Winterthur und Basler.

Die Anzahl der Prämienberechnungen (hunderte Tausende Anfragen) auf dem Vergleichsportal bonus.ch steigt jedes Jahr ständig an, was ein Beweis für das stark wachsende Interesse am Online-Verkaufskanal ist.

Detaillierte Analyse, Tabellen und Grafiken: https://www.bonus.ch/RDP-20170816_DE.pdf

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Autoversicherer: <https://www.bonus.ch/zrUV1AG.aspx>

Direktzugang zum Prämienvergleich der Autoversicherungen: <https://www.bonus.ch/zr55G2W.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
CEO
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
[ducret\(a\)bonus.ch](mailto:ducret(a)bonus.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100008668/100805683> abgerufen werden.