

Schweizer Versicherungen: Kunden haben wenig Vertrauen

bfox.ch und GfK-Versicherungsstudie zeigt grosse Unterschiede bei der Servicequalität, der Schadenabwicklung und dem Kundenvertrauen – neues Gütesiegel für Versicherungsleistungen von www.bfox.ch

„Die Versicherungen haben noch grosses Steigerungspotenzial, um den Vertrauenswert bei Ihren Kunden zu verbessern, erklärt Geschäftsführer Philippe Blank die Ergebnisse einer Studie, die das Vergleichsportal bfox.ch bei der GfK in Auftrag gegeben hat. Die Marktuntersuchung von bfox.ch zeigt erstmals, welche Versicherungen bei Ihren Kunden Vertrauen geniessen, wo Kunden gute Service-Erfahrungen gemacht haben und welche Gründe zu einem Versicherungswechsel führen. Das Vergleichsportal bfox.ch wird diese Komponenten künftig in ihren umfassenden Online-Versicherungsvergleich mit einfließen lassen.

Wissen und Transparenz über die eigene Versicherungssituation und über Konkurrenzprodukte ist in der Schweiz bei vielen Konsumenten kaum vorhanden, und dies, obwohl jeder Schweizer Konsument im Durchschnitt zwischen 7'000 und 8'000 Franken für Versicherungen pro Jahr bezahlt. Gross ist jedoch das Bedürfnis rund um Versicherungen keine Probleme zu haben. Deshalb ist Vertrauen in die Versicherungsgesellschaften, ihre Produkte und ihre Leute zentral. bfox.ch gab deshalb eine Marktuntersuchung beim grössten Marktforschungsinstitut in der Schweiz GfK in Auftrag (im Juni online mit 760 Stichproben in der Deutschschweiz), wie die Kunden über ihre Versicherung denken.

In der Chefetage der Assekuranz-Unternehmen dürften die Studienergebnisse wenig Freude erzeugen. Viele Versicherungs-Kunden haben wenig Vertrauen in ihre Versicherungspartner. Noch katastrophaler ist das Image bei den Direktversicherungen. Hier ist Vertrauen Mangelware. Auch bei der Schadensabwicklung scheinen die Kunden von Ihren Versicherungen wenig überzeugt. Viele fühlen sich von Ihren Versicherungen sogar im Stich gelassen. bfox fragte die Studienteilnehmer auch nach ihren persönlichen Erfahrungen im Schadensfall. „Die Antworten sind ernüchternd“, erklärt Philippe Blank von bfox. „Gerade mal bei drei Gesellschaften sind die Hälfte der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden. Aufgrund der Umfrageergebnisse wird der Vergleichsservice bfox die Service-Transparenz im Markt erhöhen und führt einen Servicestandard für Versicherungen, das **bfox-Gütesiegel für Service**, ein.

Studienergebnisse und Abbildungen der Ergebnisse:

Vertrauen in die Gesellschaften

Nur bei drei Gesellschaften sagte eine Mehrheit der Befragten „Ja“ beim Punkt „Vertrauen“. **Die Mobiliar** führt dabei die Rangliste mit Abstand vor der **Axa** und der **Zürich** an. Erstaunlich viele Befragten haben gegenüber den untersuchten Versicherungsgesellschaften kaum oder kein Vertrauen. Noch schlechter kommen bei der Studie die Direktversicherer weg. Lediglich 16 Prozent oder noch weniger vertrauen den Direktversicherungen im Durchschnitt und sogar 20 Prozent und

mehr der Befragten vertrauen diesen Gesellschaften explizit nicht oder nur wenig. Vertrauen wäre in der Versicherungsbeziehung wichtig, jedoch offensichtlich mangelhaft vorhanden. Dabei spielen die Erfahrungen im Umgang mit den Gesellschaften und der Schadenfall mit eine wichtige Rolle. Einzig die **Zürich Connect** hat mit 27 Prozent einen besseren Wert unter den Direktversicherer.

Dieser Gesellschaft vertraue ich mehrheitlich oder voll:

1. Die Mobiliar	66 %
2. Axa	54 %
3. Zürich	52%
Ø-Direktversicherungen	16%

Servicequalität: Unkomplizierte und schnelle Reaktion

Die anzahlmässig häufigsten Kontakte zwischen Gesellschaft und Kunde entstehen im Laufe der Vertragslaufzeit durch Fragen, Änderungen im Versicherungsumfang, Unklarheiten, Mutationen, Rückfragen zu Rechnungen und Dokumenten usw. Das bedeutet für die Versicherungen nur Aufwand und es gibt nichts zu verdienen. Für die Kunden ist ein unkomplizierter Kontakt mit der Gesellschaft sehr wichtig. Bfox.ch interessierte deshalb, welche der Versicherungen reagiert – nach Meinung der Befragten – am unkompliziertesten und schnellsten auf Anfragen und Unklarheiten. 38 Prozent der Befragten sehen dabei **Die Mobiliar** deutlich an der Spitze. Weitere 18 Prozent nannten die **Axa** und 11 Prozent die **Zürich**. Die übrigen 33 Prozent verteilen sich auf die übrigen Gesellschaften, wobei die Direktversicherer wiederum in der hinteren Hälfte rangieren.

Ich glaube, diese Gesellschaft reagiert am unkompliziertesten und schnellsten auf meine Fragen:

1. Die Mobiliar	38 %
2. Axa	18 %
3. Zürich	11 %

Zufriedenheit im Schadenfall – Schaden-Champion „Mobiliar“

Versicherungen werden zur finanziellen Absicherung von Risiken abgeschlossen. Erwartet wird, dass es im Schadenfall möglichst keine Probleme gibt. bfox fragte die Studienteilnehmer nach ihren persönlichen Erfahrungen. „Die Antworten sind schon ernüchternd“, erklärt Philippe Blank von bfox. „Gerade mal bei drei Gesellschaften sind mindestens die Hälfte der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden“. Auch hier liegt **die Mobiliar** an der Spitze der Rangliste, vor der **Axa** und **Zürich**. Interessant: bei einigen grossen und mittleren Gesellschaften konnten oder wollten mehr als 50 Prozent der Befragten ihrer Gesellschaft nicht beurteilen, obwohl Sie einen Schaden hatten. Noch schlechter das Feedback über die Direktversicherer. Beim vermeintlich „besten“ online Anbieter waren ca. 20% der Kunden zufrieden aber gleichzeitig explizit 17% klar unzufrieden. Die Erklärung von Philippe Blank. „Im Schadenfall liegen offensichtlich grosse Diskrepanzen zwischen den

Erwartungen der Geschädigten und den Versicherungsgesellschaften. Da gibt es noch viel Verbesserungspotenzial“.

Mit dieser Gesellschaft war ich mit der Abwicklung des Schadens mehrheitlich oder voll zufrieden:

1. **Die Mobiliar** 68 %
2. **Axa** 55 %
3. **Zürich** 54 %

Bewegen Vertrauen, bessere Servicequalität und bessere Schadenabwicklung Kunden zum wechseln?

Für Philippe Blank von bfox.ch zeigt die Studie ganz klar: „Der Preis alleine ist nicht der wichtigste Grund um seine Versicherung zu wechseln“. Die Mehrheit der Kunden (77 Prozent) wechselt den Versicherer, wenn man bei einem Konkurrenten bei gleichen Preis mehr Leistung erhält. Auf Platz zwei der Wechselgründe steht das Vertrauen in den Versicherungspartner (67 Prozent). Ein Vertrauensmissbrauch kann sich keine Versicherungsgesellschaft leisten. Über 65 Prozent der Befragten erklären, dass ein unkomplizierter Service und/oder eine problemlosere Schadenerledigung ebenfalls ein wichtiger Teil der Partnerschaft ist. „Stimmt dieser Service nicht, werden Alternativen gesucht“, weiss Blank.

Deutlich zeigt die Studie von bfox.ch und der GfK, dass unerfüllte Erwartungen in Leistungen, Vertrauen, Service, Schadenerledigung und Preis wichtige Wechselgründe sind. Für die Versicherungsgesellschaften ein klarer Hinweis, mehr in diese Bereiche zu investieren.

Was könnte Sie zu einem Wechsel der Versicherungsgesellschaft motivieren?

Anteil guter/sehr guter Wechselgrund

- | | |
|---|------|
| 1. Mehr Leistung zum gleichen Preis | 77 % |
| 2. Mehr Vertrauen in die Gesellschaft | 67 % |
| 3. Nur günstiger Preis | 64 % |
| 4. Sicherheit für bessere Schadenabwicklung | 64 % |
| 5. Besserer, unkompliziertere Service | 64 % |

bfox.ch nutzt diese Erkenntnisse

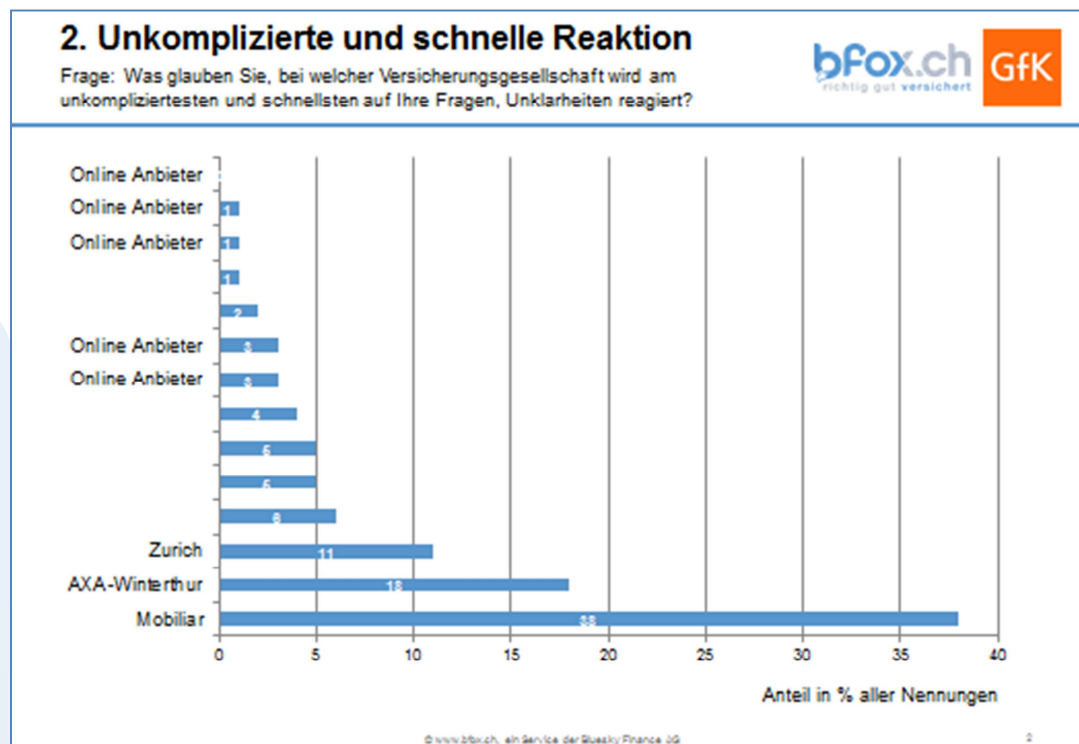
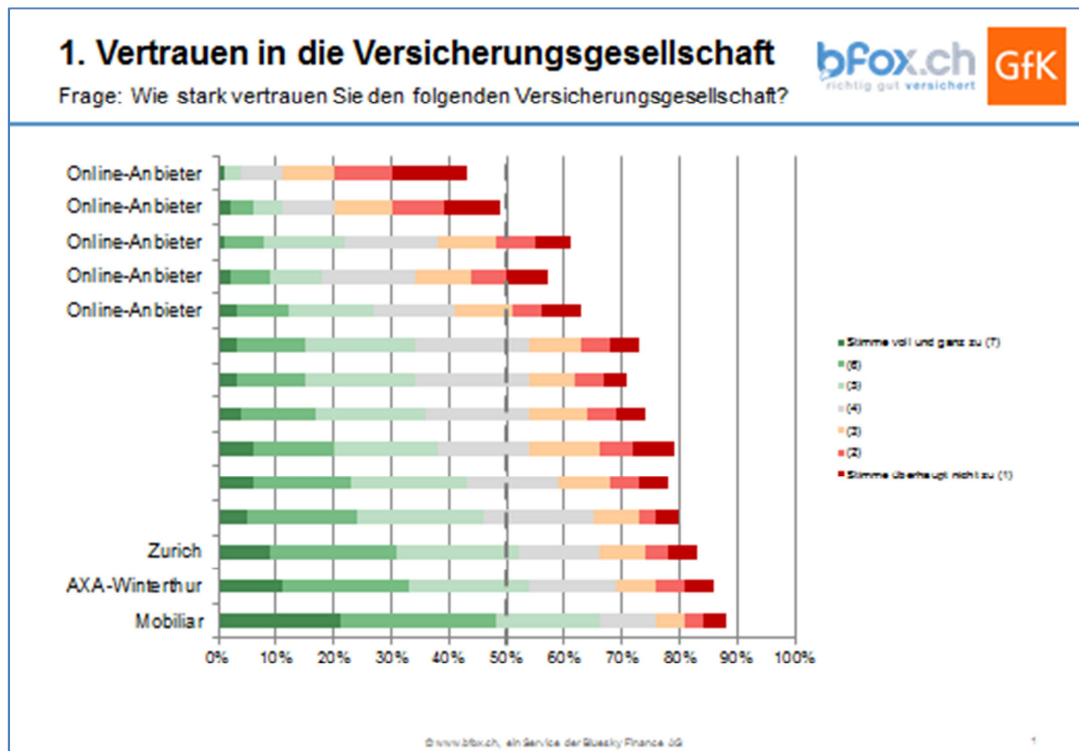
Die Resultate der Studie fliessen bei bfox.ch in den Gesamtleistungsvergleich der Versicherungsprodukte ein. Im Leistungsvergleich sind für bfox die drei Kriterien „Serviceorientierung“ (Kontakt und Schadenerledigung), „Produktequalität“ und „Preis“ gleichwertig. Je nach Kundenbedürfnis werden diese unterschiedliche gewichtet. Zudem will bfox die Service-Transparenz erhöhen und führt in Kürze einen Servicestandard für Versicherungen, das **bfox-Gütesiegel für Service**, ein.

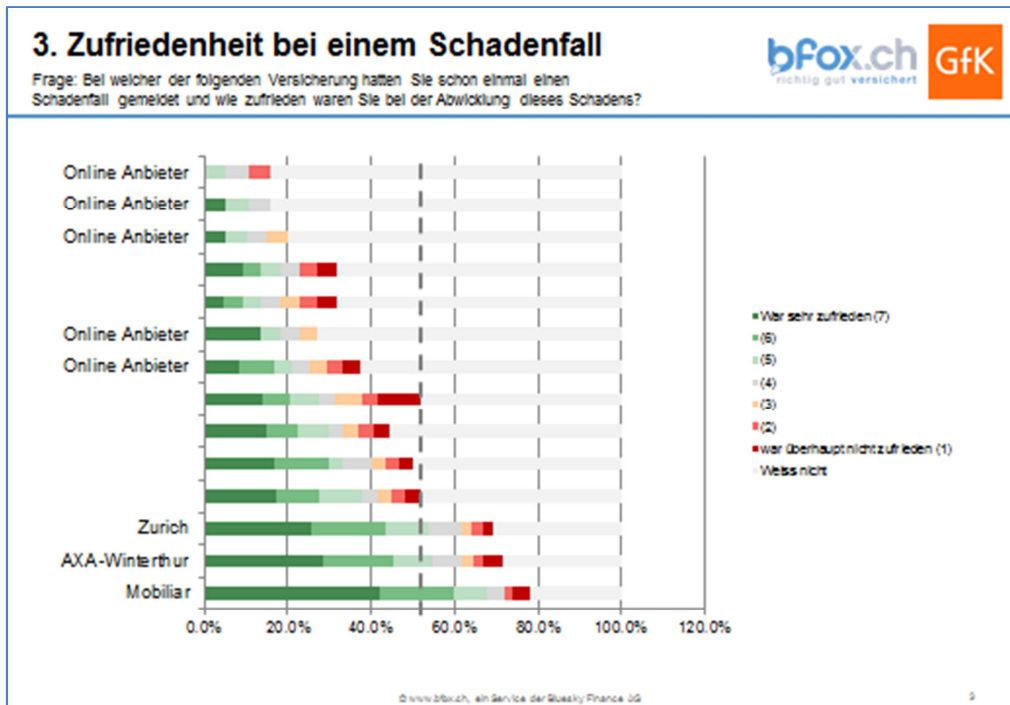
Weitere Informationen zur Studie: <http://www.bfox.ch/ueber-uns/presse>

Direkter Kontakt zum Geschäftsführer: Philippe Blank (078 7 400 500)

Abbildungen zu den wichtigsten Ergebnissen der Studie:

(<http://www.bfox.ch/ueber-uns/presse>)





Studiendesign

Die Studie wurde im Juni als repräsentative Studie in der Deutschschweiz bei 760 Personen durchgeführt. Dabei handelt es sich nicht um Kunden von bfox.ch, sondern um zufällig von GfK ausgewählte Teilnehmer. Folgende Tabelle gibt Auskunft über das Design und die Stichprobe.

Die Studie wurde per online Befragung mit einem durch GfK vollstrukturierten Fragebogen durchgeführt. Studiennummer: 9'412'548 / 1'028'068

Stichprobenstruktur

	absolut	%		absolut	%
Region*			Berufstätigkeit		
D-CH	760	100.0	Voll	387	50.9
Ortsgrösse			Teilweise	206	27.0
Stadt	568	74.7	Nicht	168	22.1
Land	192	25.3	Haushaltsgrösse		
Geschlecht*			1-2 Personen	412	54.2
Männer	410	53.9	3-4 Personen	276	36.3
Frauen	350	46.1	5++ Personen	72	9.5
Altersklassen*			Life Stage Segmentation		
15-29 Jahre	215	28.3	Young families	107	14.1
30-49 Jahre	343	45.1	Families with teens	173	22.8
50-74 Jahre	202	26.6	Adult families	74	9.7
Einkaufend			Younger couples	110	14.5
Ja	715	94.1	Older couples	151	19.9
Nein	45	5.9	Younger singles	82	10.8
Bildung			Older singles	63	8.3
Tief	58	7.6	Monatliches Bruttoeinkommen		
Mittel	443	58.3	In CHF		
Hoch	259	34.1	Weniger als CHF 4500.-	45	5.9
Wohnverhältnisse			CHF 4500.- bis CHF 7000.-	131	17.2
Gemietet	402	52.9	CHF 7000.- bis CHF 9000.-	125	16.4
Eigentum	358	47.1	CHF 9000.- bis CHF 12000.-	113	14.9
			CHF 12000.- bis CHF 15000.-	55	7.2
			Ab CHF 15000.-	36	4.7
			Verweiger	255	33.6

*Quoten
n = 760 Personen
© GfK 2015 | Versicherungen | Juni 2015



bfox.ch ist ein unabhängiges Vergleichsportal mit Sitz in Zürich und gehört zu der Bluesky Finance AG. Das Unternehmen ist vollumfänglich unabhängig von jeglichen Versicherungsgesellschaften und wird von Dr. Urs Bischoff, Marc Mielmann und Philippe Blank geführt, welche seit vielen Jahren im Versicherungsbereich tätig sind. bfox.ch vergleicht Versicherungen aufgrund deren Preis und Leistungen. Basierend auf einer online Bedarfsanalyse wird für den Kunden das am besten passende Produkt ausgewählt. Aktuell arbeitet das Unternehmen mit allen grossen Versicherungsgesellschaften und Krankenkassen zusammen. Für Fragen und ausführliche Informationen steht Ihnen **Philippe Blank** unter den Nummern **078 7 400 500** oder via blank@bfox.ch zur Verfügung.

