

## Medienmitteilung

### Comparis publiziert die Kundenzufriedenheitsnoten 2021

### Vier Krankenversicherer führen die Rangliste an

**Die Konsumentinnen und Konsumenten haben auch 2021 die besten Versicherungen und Hypothekaranbieter bestimmt und ihre Comparis-Noten vergeben. Am zufriedensten sind die Versicherten heuer mit den 4 Krankenkassen Agrisano, Aquilana, Swica und Provita sowie der Auto- bzw. Hausratversicherung Die Mobiliar. Die bestbewerteten Hypothekaranbieter sind die Thurgauer und Walliser Kantonalbank. Das ist das Ergebnis der jährlich durchgeführten, repräsentativen Befragung von comparis.ch.**

Zürich, 8. Juli 2021 – Der Online-Vergleichsdienst comparis.ch untersucht einmal jährlich die Zufriedenheit der Schweizerinnen und Schweizer mit ihrer Krankenkasse, Autoversicherung, Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung sowie ihrem Hypothekaranbieter. Comparis führt dafür eine repräsentative Umfrage durch und ermittelt die Kundenzufriedenheit in verschiedenen Dimensionen. Daraus entsteht die Comparis-Note. Erstmals wurden 2021 für alle Produkte dieselben Dimensionen erhoben nämlich Preis/Leistung, Leistungen: Qualität und Service, Information/Kommunikation/Transparenz, Convenience der Touchpoints und Kontakte, Innovation und Gesamtzufriedenheit.

#### **Krankenkassen: Gold für Agrisano, Aquilana, Swica und Provita**

2021 haben 4 Krankenkassen für ihre obligatorische Grundversicherung die Höchstbewertung von 5,2 erhalten, nämlich Agrisano, Aquilana, Swica und Provita. Weitere 4 Krankenkassen belegen mit 5,1 den zweiten Platz: Helsana, Helsana Progrès, KPT und Sanitas. Bronze mit einer Note 5,0 geht an die 13 Versicherer CSS, CSS Arcosana, CSS Intras, CSS Sanagate, Concordia, Sympany Kolping, Sympany Moove, Sympany Vivao, ÖKK, ÖKK KVF, Visana, Visana - Sana24 und Visana - Vivacare. Bewertet wurden 29 Krankenkassen mit Noten zwischen 4,6 (Assura) und 5,2.

#### **Autoversicherung: Mobiliar an der Spitze**

Die Mobiliar führt die Rangliste der Autoversicherungen an mit der Note 5,5. Auf dem zweiten Rang befindet sich Vaudoise mit 5,3. Und den dritten Platz teilen sich die 4 Anbieter TCS, Basler Versicherung, Simpego (ehemals Dextra) sowie smile.direct. Bewertet wurden 12 Fahrzeugversicherer mit Noten von 4,9 (Elvia) bis 5,5.

#### **Die Mobiliar toppt auch die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung**

Die Mobiliar ist auch bei der Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung mit einer Gesamtnote von 5,4 die Spitzenreiterin. Mit 5,2 folgt Vaudoise auf dem zweiten Rang. Zurich, Visana und Helvetia teilen sich den dritten Platz mit der Note 5,1. Bewertet wurden 12 Hausratversicherer mit Noten zwischen 4,7 (Elvia) und 5,4.

#### **Hypothekaranbieter: Thurgauer und Walliser Kantonalbank führend**

Ebenfalls wurde die Kundenzufriedenheit mit den Hypothekaranbietern abgefragt. Mit einer Bewertung von 5,4 stehen die beiden Kantonalbanken aus dem Thurgau und dem Wallis an der Spitze. Silber teilen sich die 4 Anbieter Bank Cler, Basellandschaftliche Kantonalbank, Luzerner

Kantonalbank und die Raiffeisen-Gruppe. Auf dem dritten Platz stehen mit 5,2 ebenfalls 4 Hypothekarinstitute; nämlich die Berner Kantonalbank, die PostFinance, die St. Galler Kantonalbank und die Zürcher Kantonalbank. Bewertet wurden insgesamt 16 Anbieter von Hypotheken mit Noten zwischen 4,7 (Credit Suisse) und 5,4.

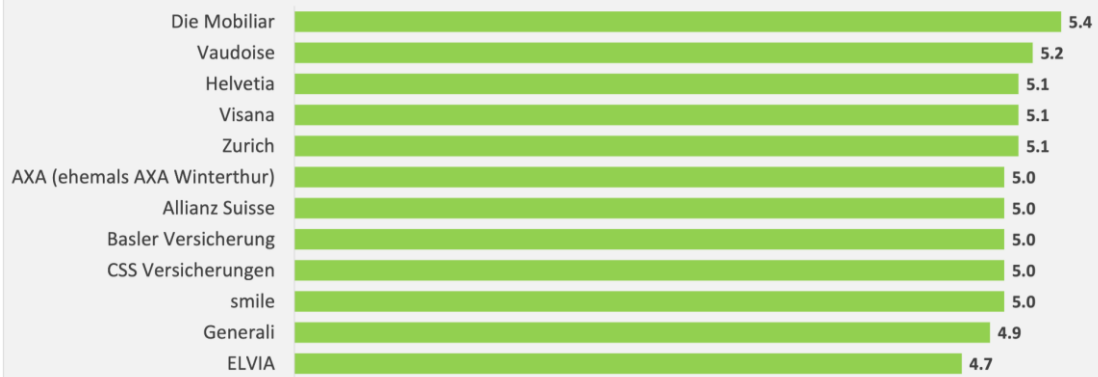
### Überblick über die Gesamtnoten nach Produkt



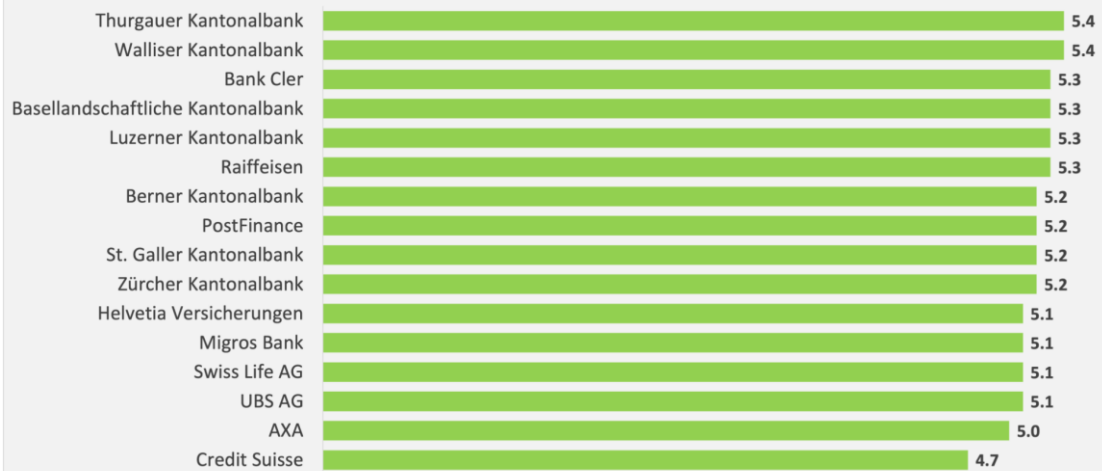
### Comparis-Note für Autoversicherung



### Comparis-Note für Hausrat- und Haftpflichtversicherung



### Comparis-Note für Hypotheken



## **Methodik**

*Einmal im Jahr führt comparis.ch eine Befragung zur Zufriedenheit von Kunden mit ihren Versicherungsanbietern in den Kategorien Krankenkassen-Grundversicherung, Autoversicherung, Hausrat- und Haftpflichtversicherung sowie Hypotheken durch. Die Befragung wird gemeinsam mit Intervista durchgeführt. Im Juni 2021 wurden vom Umfrageinstitut Intervista 3519 Personen aus der Deutschschweiz, der Romandie und dem Tessin online befragt, die insgesamt 10'935 Bewertungen für Versicherungsanbieter abgegeben haben (eine Person konnte in jeder Kategorie Anbieter bewerten).*

*Die Noten vergibt comparis.ch in Anlehnung an das Schweizer Schulsystem. 6 ist die beste Note, 1 die schlechteste. Bewertet werden seit 2021 für alle Produkte die folgenden Dimensionen; 1 Preis/Leistung, 2 Leistungen: Qualität und Service, 3 Information/Kommunikation/Transparenz, 4 Convenience der Touchpoints und Kontakte, 5 Innovation, 6 Gesamtzufriedenheit. Aus den Dimensionen 1 bis 5 plus 6 wird ein gewichteter Mittelwert errechnet.*

### **Für weitere Informationen:**

Andrea Auer  
Mediensprecherin  
Telefon: +41 79 456 73 00  
E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)  
[comparis.ch](http://comparis.ch)

### **Über comparis.ch**

Mit über 80 Millionen Besuchen im Jahr zählt comparis.ch zu den meistgenutzten Schweizer Websites. Das Unternehmen vergleicht Tarife und Leistungen von Krankenkassen, Versicherungen, Banken sowie Telecom-Anbietern und bietet das grösste Schweizer Online-Angebot für Autos und Immobilien. Dank umfassender Vergleiche und Bewertungen bringt das Unternehmen Transparenz in den Markt. Dadurch stärkt comparis.ch die Entscheidungskompetenz von Konsumentinnen und Konsumenten. Gegründet 1996 vom Ökonomen Richard Eisler beschäftigt das Unternehmen heute über 200 Mitarbeitende in Zürich.