

## Umfrage Autoversicherung: die Versicherten sind zufrieden und während mindestens 5 Jahren treu

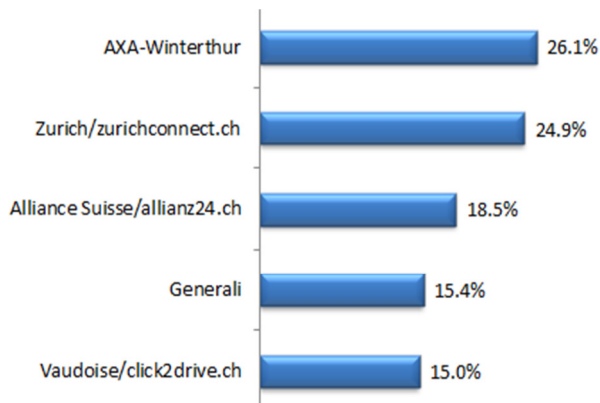
Hinsichtlich Autoversicherung tendieren die Schweizer nicht zu Veränderungen. Die meisten bleiben ihrem Versicherer mehr als fünf Jahre treu. Sind sie mit den Leistungen zufrieden? Welche Elemente motivieren dazu, die gleiche Autoversicherung beizubehalten? Welche Faktoren sind für einen Wechsel ausschlaggebend?

Das Vergleichsportal bonus.ch hat kürzlich eine Umfrage zum Thema Autoversicherung durchgeführt, um das Verhalten der Schweizer Versicherungsnehmer besser zu verstehen. Über 1'600 Personen haben Fragen beantwortet, bei denen es insbesondere um ihre aktuelle Autoversicherung, die Verweildauer beim jeweiligen Versicherer sowie um die Hauptgründe für ihre Treue und ihre Zufriedenheit mit Prämien und Leistungen des betreffenden Anbieters ging. Die Umfrage zeigt folgende Ergebnisse:

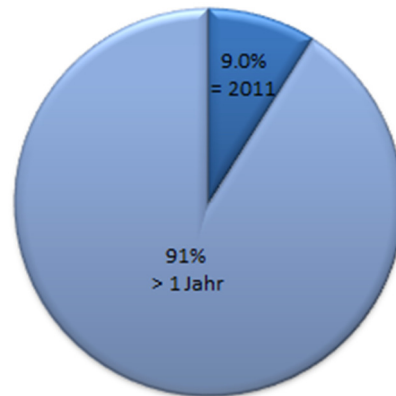
### Wie lange sind Sie schon bei Ihrem aktuellen Versicherer?

70% der befragten Personen sind derzeit bei einer dieser fünf Autoversicherer versichert: AXA-Winterthur, Zurich, Alliance, Generali und Vaudoise. Auf die Frage nach ihrer Versicherungsdauer antworteten die an der Umfrage beteiligten Personen so gut wie einstimmig: 91% sind seit über einem Jahr bei der gleichen Autoversicherung! Nur 9% der Befragten haben ihre aktuelle Versicherung Anfang 2011 abgeschlossen.

Die « Top 5 » der Autoversicherer

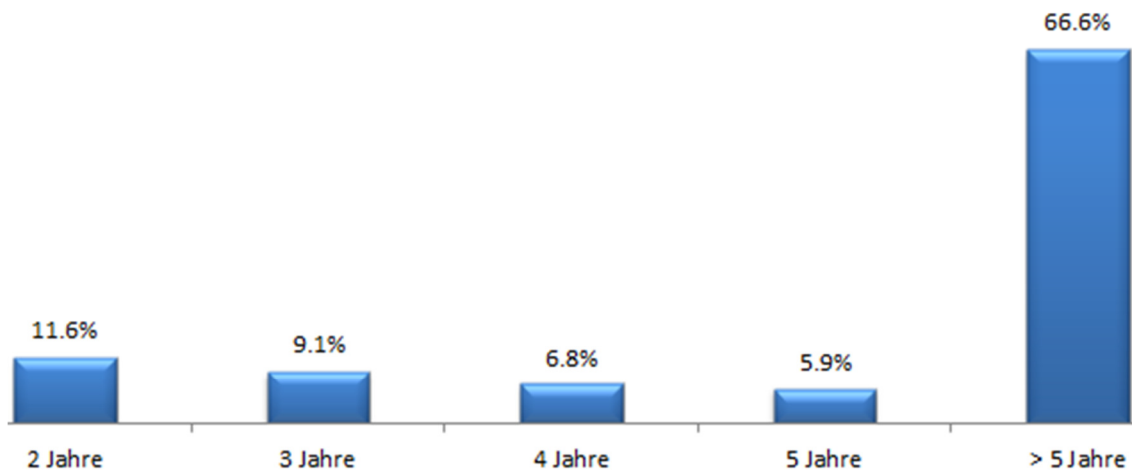


Seit wann versichert?



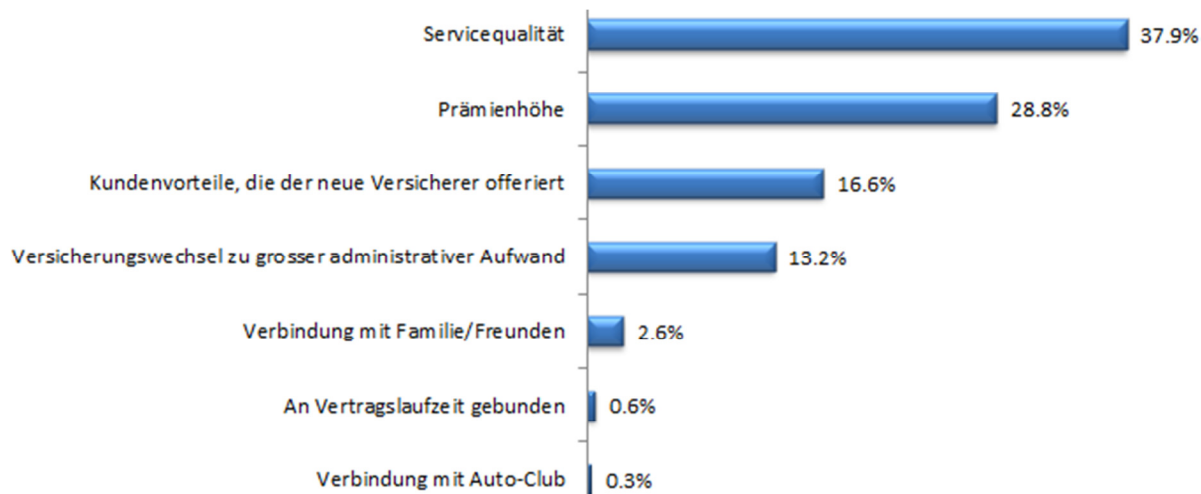
Diese Zahlen sind noch aufschlussreicher, wenn man die Daten unter dem Aspekt der Versicherungsdauer betrachtet: fast 70% der befragten Personen sind ihrer Autoversicherung in der Tat seit über 5 Jahren treu!

Bereits seit über einem Jahr versichert: Seit wie vielen Jahren?



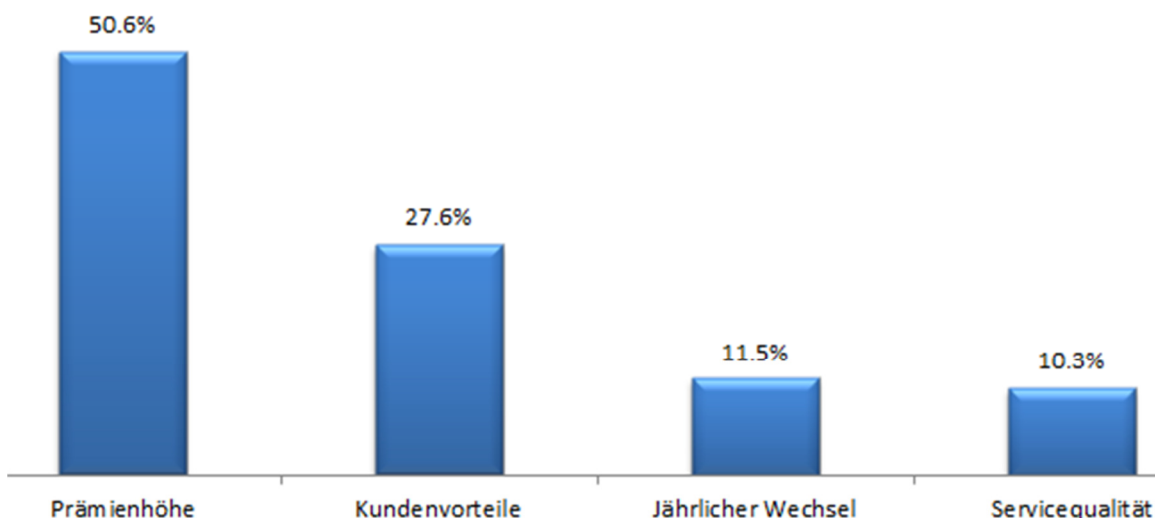
## Aus welchem Hauptgrund sind Sie Ihre Autoversicherung treu geblieben?

Die Servicequalität erscheint in den Augen von 38% der Befragten als wesentliches Kriterium für die Treue zu ihrer Versicherung, sogar wichtiger als die Prämienhöhe, die für 28,8% der befragten Personen der Hauptgrund dafür ist, bei ihrer Versicherung zu bleiben. 16.6% schätzen vor allem die Kundenvorteile, die ihnen Ihr Autoversicherer bietet. Man kann feststellen, dass sich noch heute ein Versicherungsnehmer von zehn scheut, den Anbieter zu wechseln, weil er befürchtet, dass damit komplexer administrativer Aufwand verbunden ist.



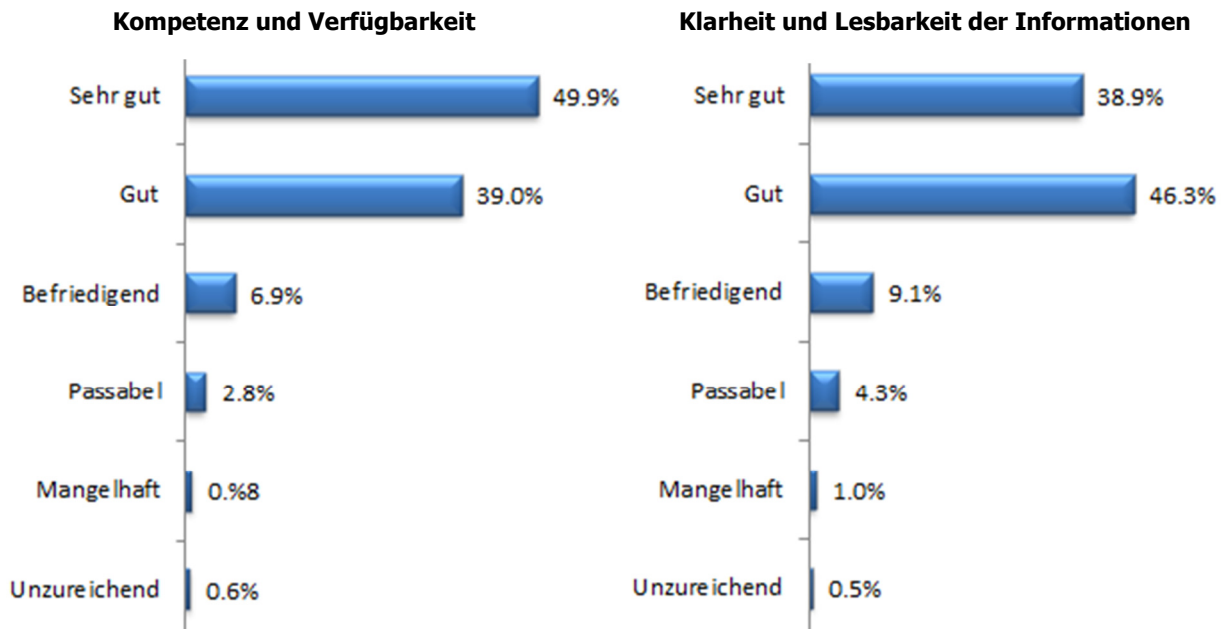
## Aus welchem hauptsächlich Grund haben Sie letztes Jahr die Autoversicherung gewechselt?

Zwar motiviert eine gute Servicequalität den Kunden, seiner Autoversicherung treu zu bleiben, aber eine niedrigere Prämie ist nach wie vor der Auslöser für einen Versicherungswechsel: die Hälfte der befragten Personen gab an, aus diesem Grund ihre Entscheidung getroffen zu haben. Es ist anzunehmen, dass der gleiche Faktor, also die Prämienhöhe, auch für diejenigen Versicherungsnehmer ausschlaggebend ist, die angeben, jedes Jahr die Versicherungsgesellschaft zu wechseln und so ihre Vorliebe für Verträge mit kurzer Laufdauer zeigen. Fast ein Drittel der Befragten hat sich für einen Wechsel aufgrund der von dem neuen Versicherer angebotenen Kundenvorteile entschlossen. Die versprochene Servicequalität, die von der neuen Versicherung erst in die Tat umgesetzt werden muss, hält den letzten Platz unter den Motivationsargumenten.

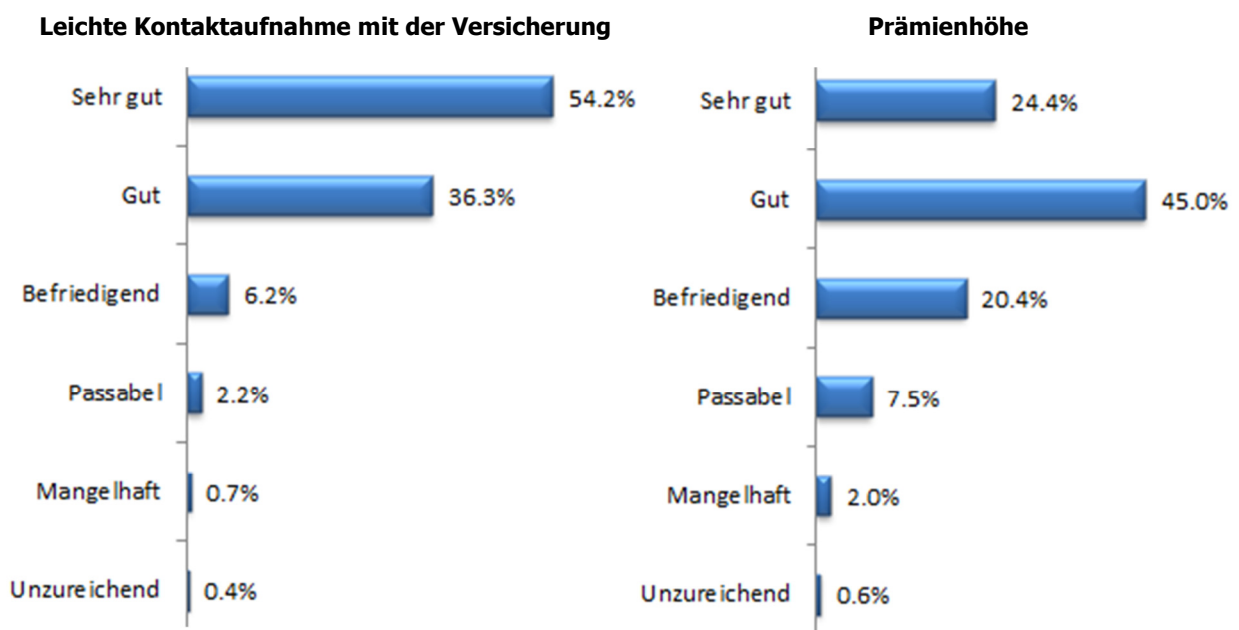


## Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Autoversicherung?

Die Umfrage zeigt es ganz klar: die Schweizer Versicherungsnehmer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden! Die Kompetenz und die Verfügbarkeit der Mitarbeiter des Unternehmens werden von jedem zweiten Befragten mit „sehr gut“ und von 40% der Teilnehmer mit „gut“ bewertet. Die Klarheit und Lesbarkeit der Informationen wird positiv bewertet, erhält aber von der Hälfte der Befragten nur die Note „gut“, während die Note „sehr gut“ von etwa 40% erteilt wird. Hier gibt es für die meisten Versicherer also noch ein Verbesserungspotenzial!

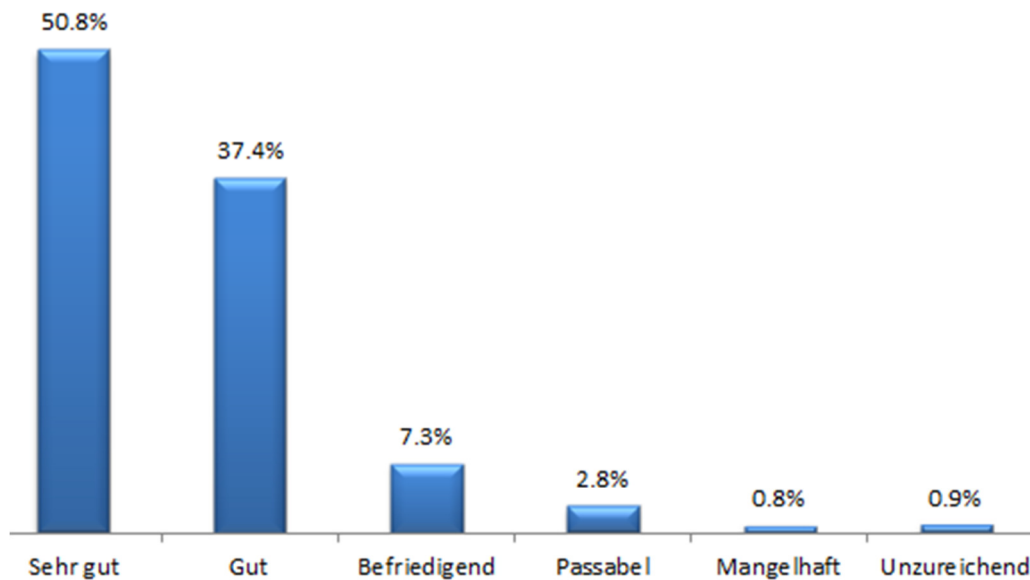


Fast 90% der Befragten haben kein Problem, mit ihrem Versicherer zu kommunizieren. Die Leichtigkeit der Kontaktaufnahme erhält von jedem zweiten Befragten die Note „sehr gut“ und bei 40% die Note „gut“. Wie voraussichtlich, schneidet die zu zahlende Prämie nicht sehr gut ab: bei 75% der befragten Personen ist sie in der Tat nicht optimal. „Gut“, „befriedigend“ und „passabel“ sind die Bewertungen, die diesem Faktor am häufigsten zugeordnet werden. Immerhin beurteilt ein Viertel der Befragten die Prämienhöhe ihrer Autoversicherung doch als „sehr gut“.



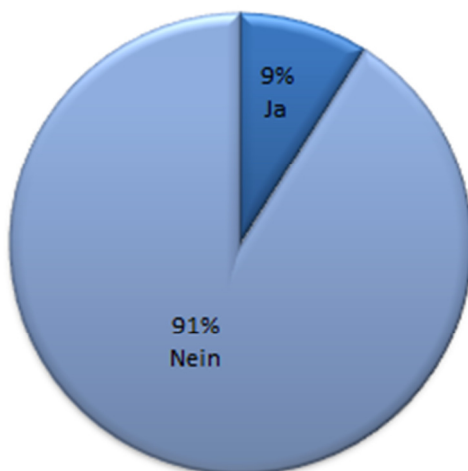
## Bearbeitung der Schadensfälle

Die im Rahmen unserer Umfrage befragten Personen zeigen sich im Allgemeinen sehr zufrieden mit der Bearbeitung der Schadensfälle durch ihre Autoversicherung. Die Hälfte der Stichprobe meint sogar, dass die Schadensfälle „sehr gut“ bearbeitet werden, die Note „gut“ wird von 37.4% der Teilnehmer an der Umfrage verliehen. Die Anzahl der Teilnehmer, die sich negativ über diesen Faktor geäußert haben liegt unter 2%.

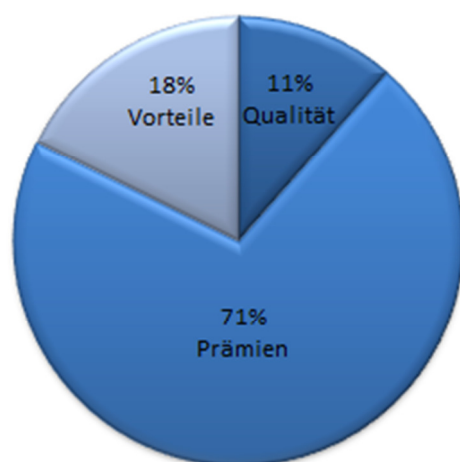


Im Hinblick auf die sehr positiven Bewertungen seitens der Befragten erstaunt es nicht, dass man generell wenig Lust hat, die Autoversicherung in Zukunft zu wechseln. So beteuern 91.5% der befragten Personen, dass sie zurzeit keinen Versicherungswechsel vorhaben. Für diejenigen Versicherungsnehmer, die einen Wechsel planen, ist die Prämienhöhe das ausschlaggebende Element für ihre Entscheidung, gefolgt von den Kundenvorteilen. Die Servicequalität interessiert gerade 10% der Befragten, die den Versicherer wechseln möchte.

### Wechsel geplant?

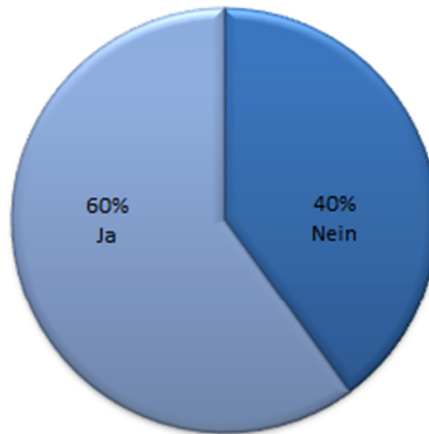


### Kriterium für einen Wechsel?



## Denken Sie, dass es möglich ist, die Autoversicherung online zu wechseln?

Die Schweizer Versicherungsnehmer stehen den neuen Online-Tools, die einen Versicherungswechsel vereinfachen, mehrheitlich aufgeschlossen gegenüber: 60.4% der an der Umfrage beteiligten Personen denken, dass es durchaus möglich ist, die Autoversicherung über das Internet zu wechseln. Dennoch möchte eine grosse Anzahl Personen – fast 40% der Teilnehmer an der Umfrage – diese Dienstleistung nicht in Anspruch nehmen. Es gilt, die Gründe für das Zögern im Hinblick einen Online-Wechsel zu ergründen.



### Schlussfolgerungen

In der Schweiz ist die grosse Mehrheit der Versicherungsnehmer ihrer Autoversicherung treu. Zwei von drei der durch bonus.ch Befragten haben in den letzten 5 Jahren ihre Versicherung nicht gewechselt. AXA-Winterthur, Zurich, Alliance, Generali und Vaudoise versichern mehr als zwei Drittel unserer Stichprobe. Überraschenderweise ist es die Qualität der Leistungen, die für die Treue zu einem Versicherer ausschlaggebend ist. Doch eine niedrigere Prämie war für die Hälfte der Versicherungsnehmer, die letztes Jahr einen Wechsel vollzogen haben die Hauptmotivation dafür.

Die Servicequalität, die Leichtigkeit des Kontakts und die Bearbeitung der Schadensfälle werden von den Teilnehmern an der Umfrage sehr positiv beurteilt. Wenn es um die Klarheit der Kommunikation mit den Versicherungsnehmern geht, werden die Versicherer dagegen weniger gut bewertet: aus den Ergebnissen der Umfrage kann man schliessen, dass es hier eine Verbesserungsmarge gibt. Die Prämienhöhe wird nur von einem Viertel der Befragten als „sehr gut“ eingestuft.

Die Kündigungsfrist für die Autoversicherungsverträge läuft am 30. September ab. Die von den verschiedenen Versicherern angebotene Prämienhöhe ist sicher ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung für einen Versicherungswechsel. Aber es ist genauso wichtig, die Vertragsbedingungen neu zu bewerten, um sicher zu sein, dass sie nach wie vor den persönlichen Umständen entsprechen. Je nach Bedürfnis kann es nützlich sein, sich nicht durch eine lange Vertragslaufzeit an einen bestimmten Versicherer zu binden.

Für über 13% der befragten Versicherungsnehmer ist der tatsächliche bzw. angenommene administrative Aufwand ein Hindernis für einen Wechsel. Doch gibt es jetzt Online-Tools, die dafür konzipiert wurden, die Entscheidungsfindung und den Wechselvorgang zu erleichtern. Um den Versicherungsnehmern zu helfen, die ihre Autoversicherung wechseln oder sich einfach nur einen Überblick verschaffen möchten, stellt bonus.ch in der Rubrik „Autoversicherung“ den Konsumenten eine Prämienvergleich, nützliche Informationen zu den verschiedenen Versicherungsarten und Spartipps gratis zur Verfügung.

Link zur Rubrik Autoversicherung: <http://www.bonus.ch/zrHVR24.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch S.A.  
Eileen-Monika Schuch  
Marketing and Sales Manager  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
schuch@bonus.ch

Lausanne, 11. August 2011