

## Umfrage: Schweizer Autoversicherer bearbeiten Schadensfälle zur Zufriedenheit ihrer Kunden

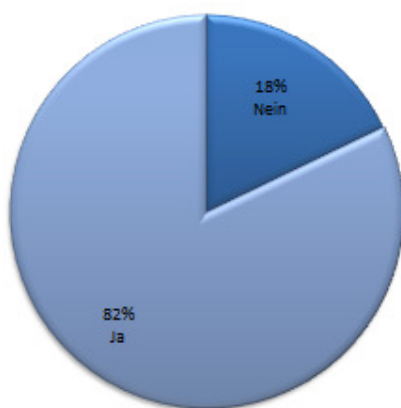
*Die Schweizer Versicherungsnehmer sind generell sehr zufrieden mit der Schadensbearbeitung durch ihre Autoversicherung, wie jeder zweite Umfrageteilnehmer bestätigt. Welche Autoversicherer erhalten die besten Beurteilungen? Welche Erwartungen haben die Versicherten ihrem Anbieter gegenüber im Schadensfall?*

Das Vergleichsportal bonus.ch hat vor kurzem ein Umfrage zum Thema Autoversicherung unter 1600 Versicherten durchgeführt. Unter anderem wurden Fragen dazu gestellt, wie zufrieden die Versicherten mit der Bearbeitung von Schadensfällen durch ihre derzeitige Autoversicherung und wie lange sie bereits bei derselben Gesellschaft versichert sind. Die Umfrageergebnisse zeigen Folgendes:

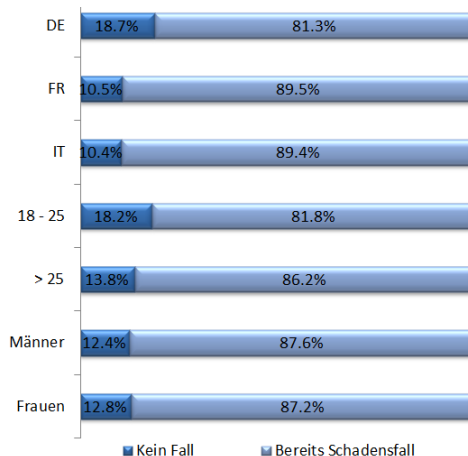
### Hatten Sie schon einmal einen Schadensfall?

82% der befragten Personen geben an, schon einmal einen Schadensfall gehabt zu haben, während 18% ihre Autoversicherung noch nie in Anspruch nehmen mussten. Während 81.3% der Befragten in der Deutschschweiz sagen, dass sie bereits einen Schaden hatten, ist in den französisch- und italienischsprachigen Regionen der Schweiz diese Prozentzahl erheblich höher: fast 90% der in diesen Regionen wohnhaften Umfrageteilnehmer hatten bereits einen Schadensfall. Ist es möglich, dass man in der Deutschschweiz vorsichtiger fährt?

**Bereits einen Schadensfall**



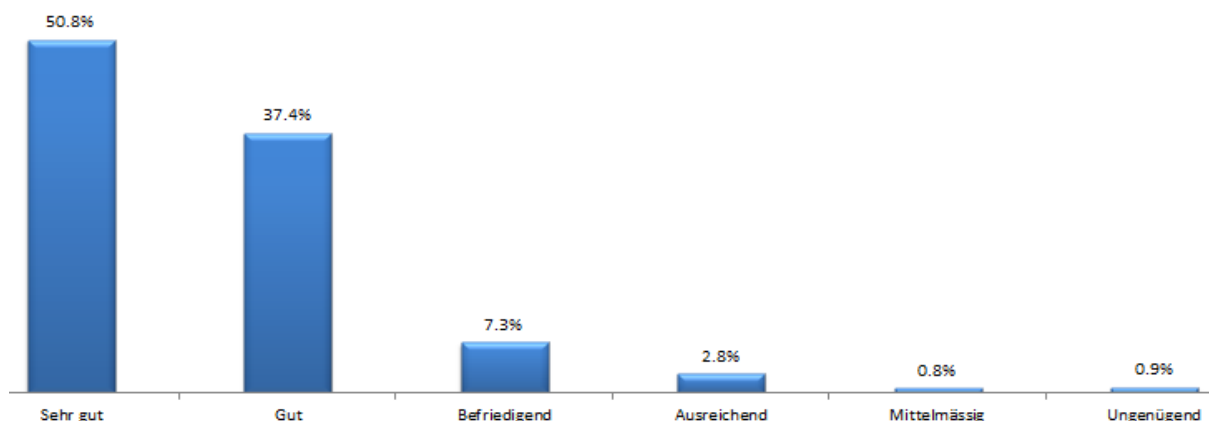
**Sprachregion, Alter, Geschlecht**



Wie auch immer, die prozentuale Verteilung der angegebenen Schäden spiegelt das Verhältnis der Prämienhöhe wieder, welches in der Deutschschweiz oft niedriger ist. Anders als man denken würde, ist die Prozentzahl unter den Umfrageteilnehmern, die bereits einen Schadensfall hatten, in der Altersklasse 25+ mit 86.2% höher als bei der Altersstufe 18 – 25 Jahre (81.8%). Zu unterstreichen ist ebenfalls, dass entgegengesetzt des allgemeinen Glaubens, die Prozentzahl von Männern und Frauen, die bestätigen schon einmal einen Schadensfall gehabt zu haben, quasi identisch: in beiden Fällen rund 88% mit Vorschäden, gegenüber 12% ohne.

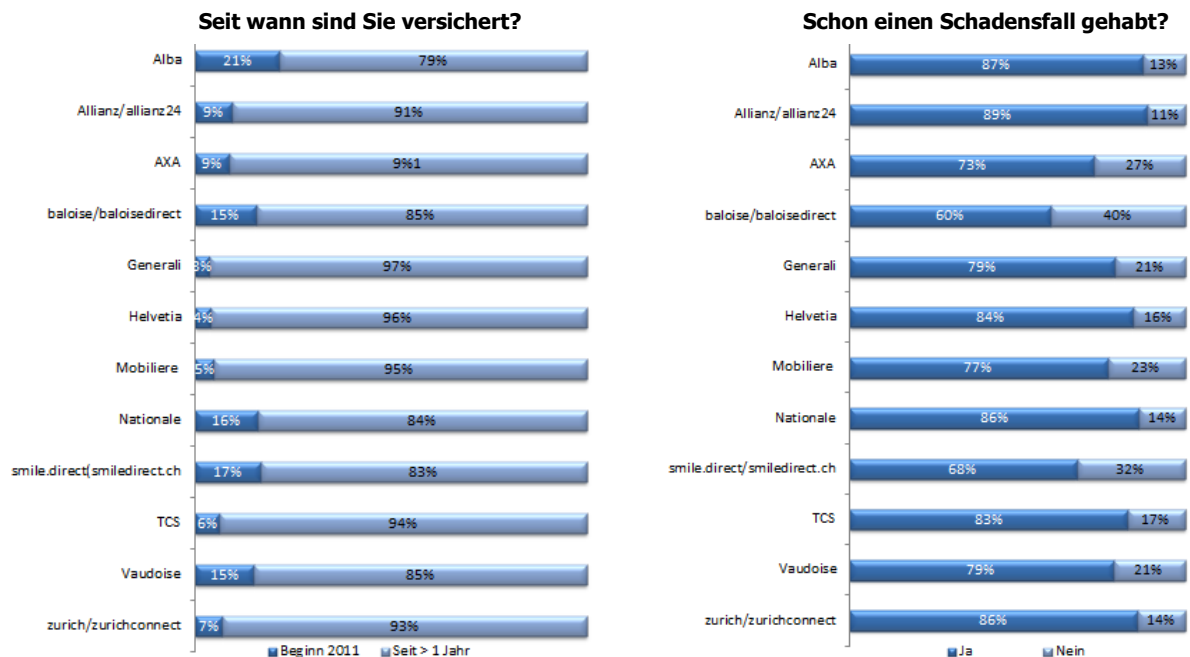
### Wie beurteilen Sie die Bearbeitung des Schadensfalls durch Ihren Versicherer?

Die grosse Mehrheit der Befragten ist mit der Abwicklung ihres Schadensfalls durch ihre Autoversicherung zufrieden. Jeder zweite Befragte beurteilt die Bearbeitung mit der Note „sehr gut“, fast 40% mit „gut“. Parallel dazu assoziieren weniger als 1% der Umfrageteilnehmer das Adjektiv „ungenügend“ mit der Bearbeitung des Schadensfalls durch die Versicherung.



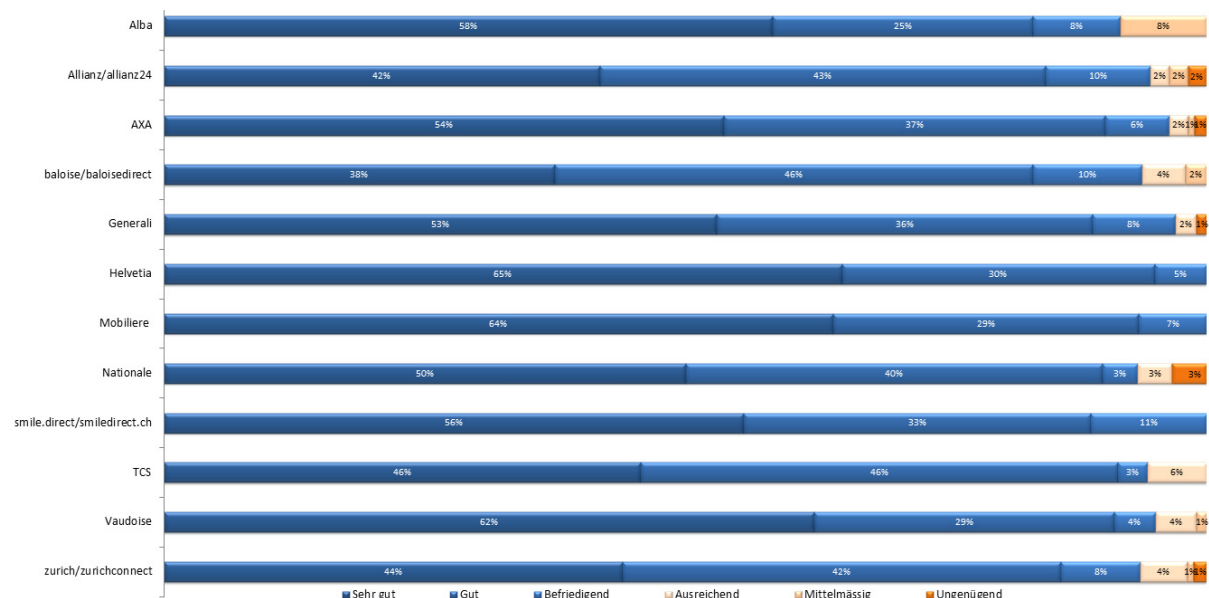
## Seit wann sind Sie bei Ihrer Autoversicherung? Hatten Sie bereits einen Schadensfall?

Unsere Umfrage zeigt, dass die Schweizer Versicherungsnehmer zur grossen Mehrheit ihren Autoversicherern für mehr als ein Jahr lang treu bleiben. 70% der befragten Personen sind in der Tat seit mindestens 5 Jahren bei der gleichen Autoversicherung. Acht von zehn Versicherungsnehmern haben schon einmal einen Schadensfall gehabt, aber das ist für sie kein Grund gewesen, die Versicherung zu wechseln. Mit 97% zählt Generali in unserer Umfrage die meisten Kunden, die über ein Jahr treu geblieben sind, knapp vor Helvetia mit 96% und der Mobiliar mit 95%. Hingegen konnte der Versicherer Alba für Anfang 2011 den grössten Zuwachs an Versicherungsnehmern unter den Befragten verzeichnen. Unter den Personen, die bereits einen Schadensfall hatten, sind die bei Allianz/allianz24 versicherten mit 89% am zahlreichsten. Im Vergleich dazu zeigt Baloise/baloisedirect.ch unter den vertretenen Autoversicherern die kleinste Anzahl von Versicherten mit Schadensfällen: nur 40%.



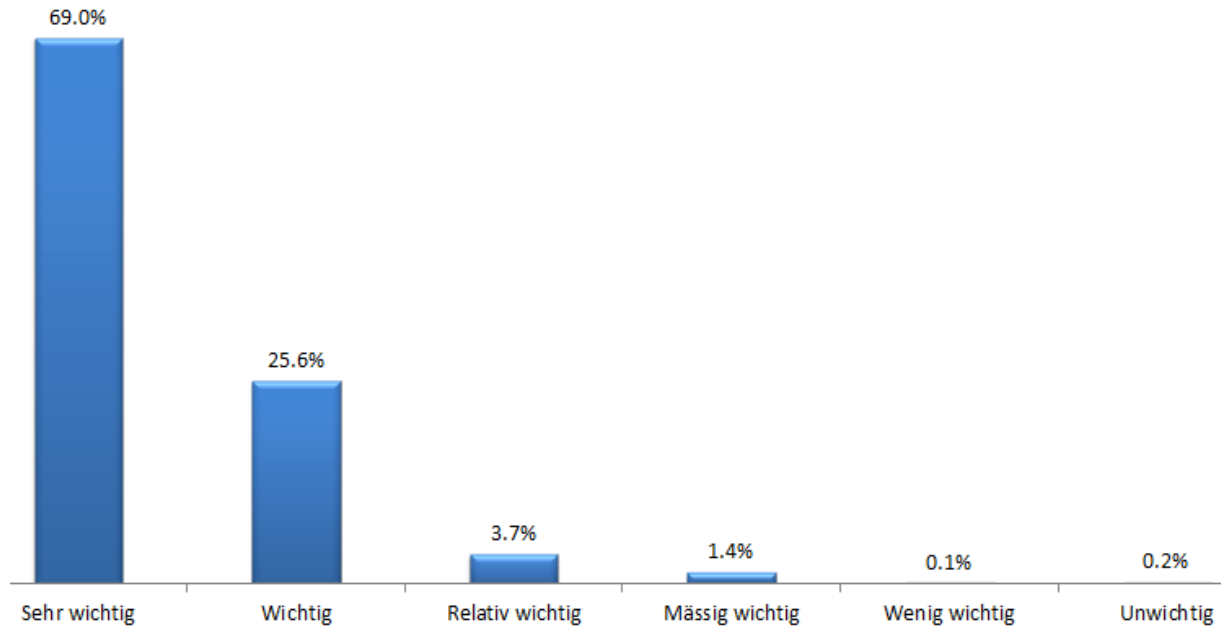
## Zufriedenheitsgrad bei der Bearbeitung des Schadensfalls?

Obwohl sich die durch unsere Stichprobe vertretenen Versicherten grösstenteils mit der Bearbeitung der Schadensfälle durch ihre Autoversicherung zufrieden zeigen, ist der Grad der Zufriedenheit von einer Autoversicherung zur anderen sehr unterschiedlich. Helvetia erringt in dieser Kategorie die Goldmedaille mit der grössten Anzahl an zufriedenen Versicherungsnehmern: 65% der bei diesem Unternehmen versicherten Befragten beurteilen die Bearbeitung der Schadensfälle als „sehr gut“. Mit 64% folgt ihr Die Mobiliar und als Dritte steht die Vaudoise auf dem Podest, bei der 62% der von uns befragten Versicherungsnehmer, die schon einmal einen Schadensfall hatten, die Abwicklung als „sehr gut“ beurteilen.

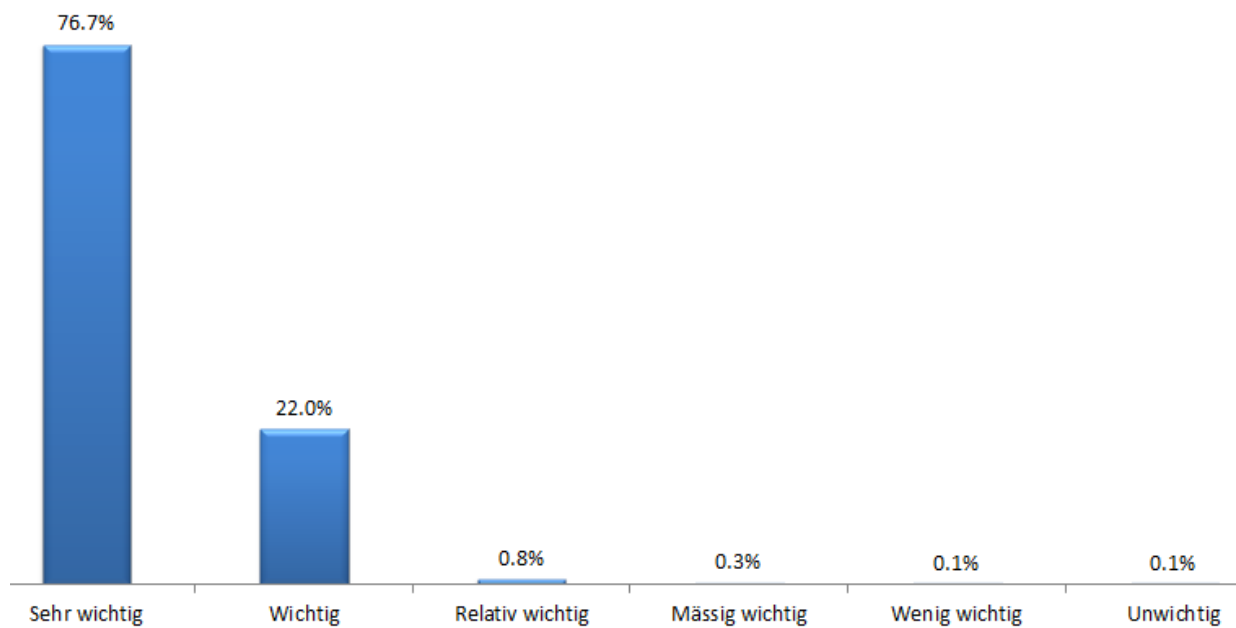


## Wie wichtig sind Ihnen Erreichbarkeit und schnelle Bearbeitung?

Für etwa 70% der Befragten ist es sehr wichtig, ihren Versicherer im Schadensfall jederzeit erreichen zu können. Offensichtlich ist dies sogar ein ausschlaggebendes Kriterium für die Kundenzufriedenheit: 69% der Befragten erachten es als „sehr wichtig“ und 25% als „wichtig“, ihre Versicherung jederzeit kontaktieren zu können.

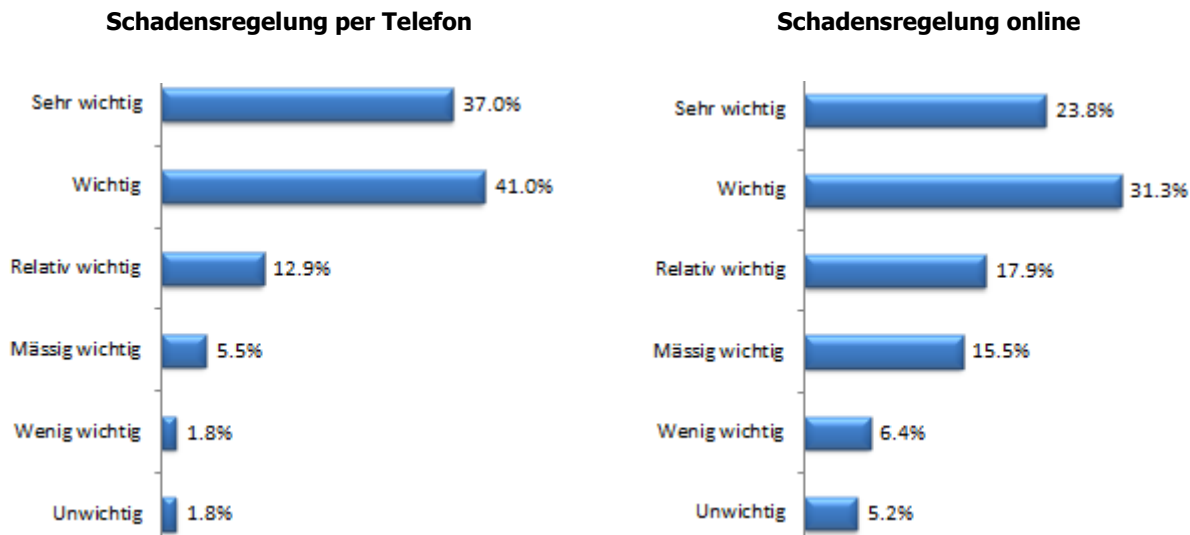


Eine schnelle und unbürokratische Bearbeitung ist für 77% der Stichprobe „sehr wichtig“ und für 22% „wichtig“.



## Wie wichtig ist es für Sie, einen Schadensfall per Telefon oder Internet regeln zu können?

Sieben von zehn Befragten ist es wichtig oder sogar sehr wichtig, einen Schadensfall per Telefon regeln zu können. Einen Schaden direkt übers Internet regeln zu können, ist für nur ein Viertel der Umfrageteilnehmer sehr wichtig. In dieser Kategorie werden die Beurteilungen „nicht wichtig“ oder „wenig wichtig“ öfter genannt, als in der Kategorie der möglichen Schadensregelung per Telefon. Eine mögliche Erklärung dafür könnte sein, dass die Versicherten im Schadensfall, der an sich eine schwierige Situation, wenn nicht gar eine Notlage darstellt, das Bedürfnis nach zwischenmenschlichem Kontakt, einem direkten Ansprechpartner haben.



## Schlussfolgerungen

Unter den Teilnehmern an der Autoversicherungsumfrage hat die grosse Mehrheit der Versicherten schon einmal einen Schadensfall im Zusammenhang mit dem Auto gehabt. Die meisten Schweizer Versicherungen scheinen diese Schadensfälle sehr kompetent abzuwickeln. Die meisten Befragten sind mit dem Bearbeitungsvorgang zufrieden: mehrheitlich ist ein Schadensfall jedoch kein Grund, die Versicherung zu wechseln, obwohl dies laut Gesetzgebung möglich wäre. Als « Siegerin » bei der Bearbeitung von Schadensfällen erweist sich bei unseren Befragten die Helvetia Versicherung, während für andere Unternehmen ein Verbesserungspotenzial besteht. Ausschlaggebende Kriterien für die Kundenzufriedenheit sind dabei die Möglichkeit, seinen Versicherer jederzeit kontaktieren zu können und eine schnelle, unbürokratische Bearbeitung. Die meisten der Befragten schätzen offenbar, Fragen im Zusammenhang mit einem Schaden mittels eines einfachen Telefonanrufs regeln zu können.

Was vielleicht nur wenige Versicherte wissen: ein Schaden gehört zu den Fällen, bei denen ein Versicherungsnehmer die Möglichkeit hat, seinen Autoversicherungsvertrag vorzeitig zu kündigen. Ein Schadensfall kann also eine Gelegenheit sein, seinen Vertrag zu überprüfen, seine Anforderungen in Bezug auf die Autoversicherung neu zu bewerten, verschiedene Anbieter zu vergleichen und gegebenenfalls den Versicherer zu wechseln.

Um den Versicherungsnehmern zu helfen, die sich mit dem Gedanken eines Versicherungswechsels tragen oder sich einfach nur orientieren möchten, stellt bonus.ch den Konsumenten gratis eine Rubrik „Autoversicherung“ mit Prämienvergleich, Schritten für einen einfachen Wechsel der Autoversicherung und Spartipps zur Verfügung.

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

Für weitere Informationen:

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

Lausanne, 18. August 2011