

Auto: Online-Versicherungen sind beliebt, repräsentieren aber unter 15% Marktanteil

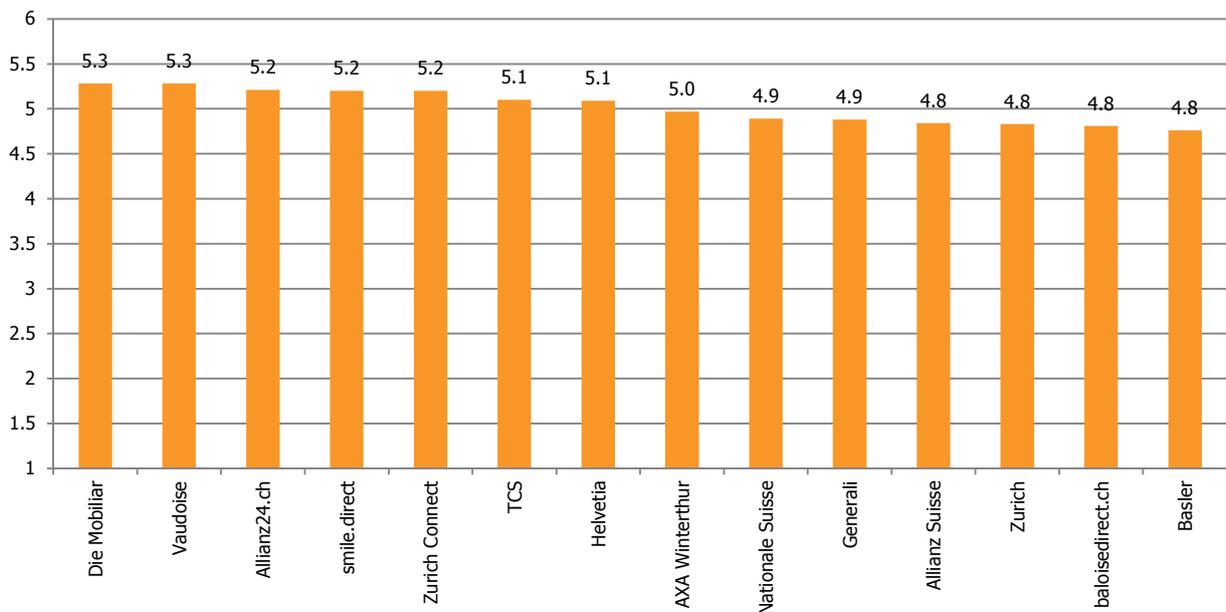
Der sehr umkämpfte Markt der Autoversicherungen in der Schweiz sorgt oft für Schlagzeilen. Heutzutage lohnt es sich, die Wahl seines Autoversicherers zumindest bei jedem Fahrzeugwechsel zu überdenken, wenn nicht sogar bei jeder Vertragsfälligkeit. Mehrere Schweizer Versicherer bieten spezielle Autoversicherungsmarken an, die nur im Internet tätig sind. Das Vergleichsportale bonus.ch hat kürzlich bei seinen Nutzern eine Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Autoversicherungen durchgeführt. Über 1'500 befragte Personen äusserten sich über die Service-Qualität ihrer Versicherungen und bewerteten unter anderem die Klarheit der übermittelten Informationen, die Bearbeitung der Schadensfälle und den Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die Bestnote ist. Die Umfrage ist die Fortsetzung der in 2010 und 2011 zum gleichen Thema durchgeführten Befragungen. Hier die wichtigsten Ergebnisse:

Vaudoise und Mobiliar, die beliebtesten Schweizer Versicherungen, führen das Ranking vor drei Internet-Versicherungen an.

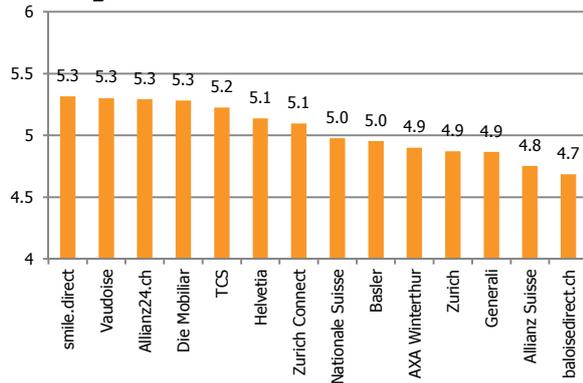
Vaudoise und Mobiliar erzielen, punktegleich, mit der Note 5.3 das beste Umfrageergebnis. Dann folgen drei Internet-Versicherungen, ebenfalls punktegleich, mit der Note 5.2: Allianz24.ch, smile.direct und Zurich Connect. In der Deutschschweiz nimmt Allianz24.ch (allerdings mit einer geringen Anzahl von Befragten) den ersten Platz ein, vor Mobiliar, Zurich Connect und Vaudoise. In der Westschweiz steht smile.direct vor Vaudoise, gefolgt von Allianz24.ch und Mobiliar. Die vier Platzhalter unterscheiden sich allerdings kaum in ihren Ergebnissen.

Erwähnenswert ist auch, dass alle Versicherer „gute“ (zwischen 5.0 und 5.4) oder „zufriedenstellende“ (von 4.5 bis 4.9) Noten erhielten. Die Zufriedenheitsbewertungen liegen also ziemlich nah beieinander. Doch auch wie in den vergangenen Jahren bekam keiner der Versicherer von seinen Kunden die Note „sehr gut“ verliehen. Mit einem Durchschnitt von 4.9 liegt der Zufriedenheitsgrad der italienisch sprechenden Schweizer unter dem der anderen Sprachregionen (Durchschnitt 5.0).

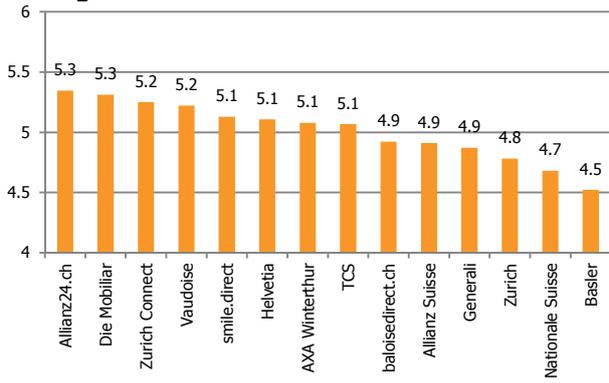
Allgemeine Zufriedenheit – Schweizer Durchschnitt



Allgemeine Zufriedenheit - Westschweiz



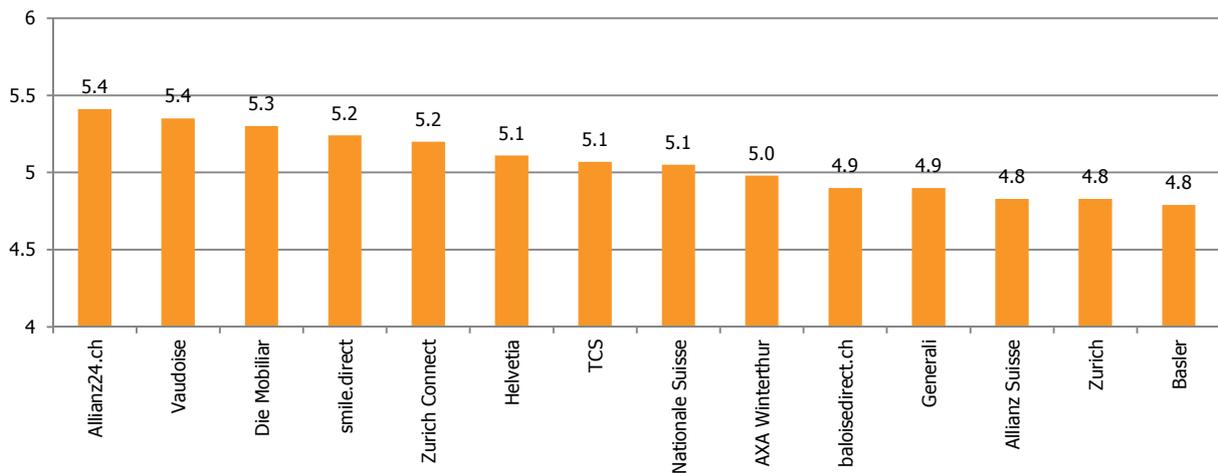
Allgemeine Zufriedenheit - Deutschschweiz



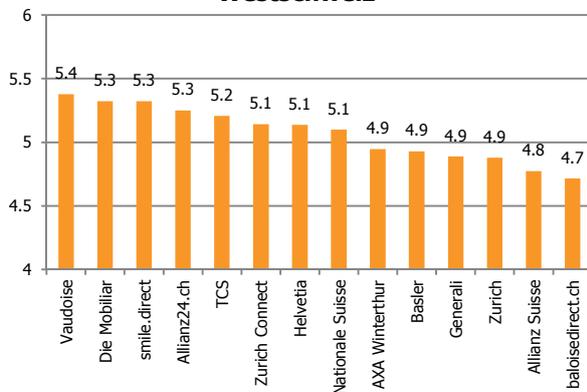
Klarheit der Informationen: variable Kundenzufriedenheit je nach Versicherer

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Angebot, Police, AGB, Briefwechsel...), steht Allianz24.ch auf dem ersten Platz, vor Vaudoise, Mobiliar und smile.direct. Allianz24.ch, Vaudoise und Mobiliar nehmen ungefähr 50% der „sehr gut“ Bewertungen für sich ein, während dieser Prozentsatz bei gewissen anderen Versicherern auf 25% fällt. In der Westschweiz ist Vaudoise die Nr.1 vor Mobiliar, smile.direct und Allianz24.ch. In der Deutschschweiz erhält Allianz24.ch die beste Bewertung, gefolgt von Mobiliar, Vaudoise, Zurich Connect und smile.direct.

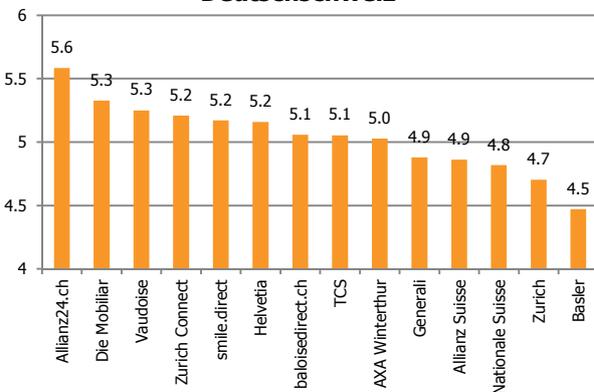
Klarheit der übermittelten Informationen – Schweizer Durchschnitt



Klarheit der übermittelten Informationen - Westschweiz



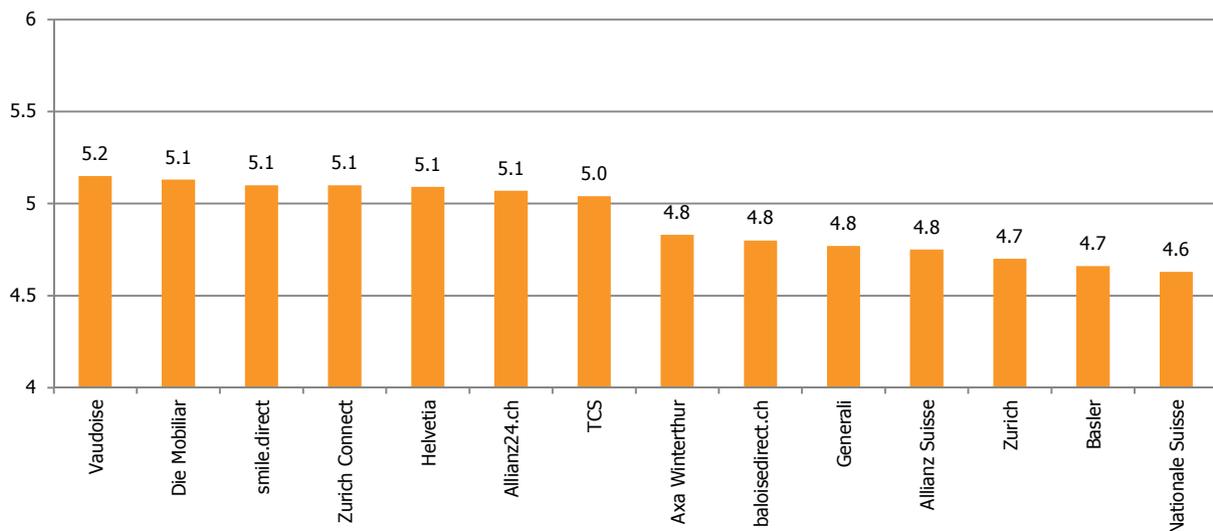
Klarheit der übermittelten Informationen - Deutschschweiz



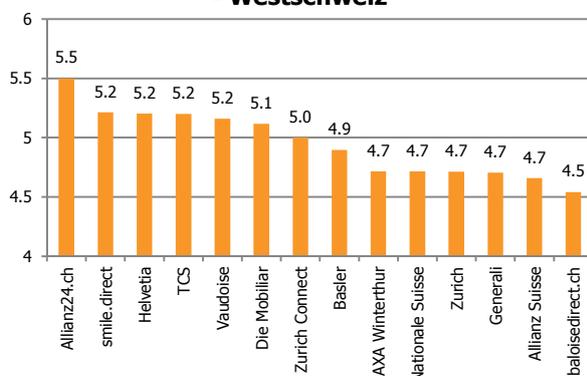
Vaudoise ist in der Schweiz bei der Bearbeitung von Schadensfällen die Nr.1: die Möglichkeit, einen Schadensfall in einer Agentur deklarieren zu können, hat die Schweizer überzeugt!

Der Moment, in dem sich ein Versicherer bewähren muss, ist bei der Bearbeitung eines Schadenfalls. Solange der Versicherungsnehmer keinen Schadensfall hat, zahlt er seine Prämien und hofft, dass der Versicherer ihm bei einem Schadensfall schnell und unkompliziert die Kosten erstattet. Ob das auch wirklich zutrifft, erfährt der Kunde erst, wenn der Schadensfall eingetroffen ist. Bei der bonus.ch Umfrage steht Vaudoise an erster Stelle, vor Mobiliar, smile.direct, Zurich Connect, Helvetia und Allianz24.ch (alle mit nur wenig unterschiedlichen Bewertungen), was die Bearbeitung der Schadensfälle (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Rückerstattung usw.) betrifft. Unseres Wissens sind Vaudoise und Mobiliar die einzigen Versicherer, bei denen es möglich ist, einen Schadensfall in einer Agentur zu melden und bei denen zumindest ein Teil dieser Schadensfälle dort direkt bearbeitet wird. Diese beiden Versicherer erhalten über 60% der "sehr gut" Bewertungen. Die Effizienz und die Möglichkeit, sich an eine nahe gelegene Agentur wenden zu können, sowie der damit verbundene Komfort, haben anscheinend die Schweizer überzeugt. In der Westschweiz ist Allianz 24 in dieser Rubrik die Nr.1 vor smile.direct, Helvetia, TCS, Vaudoise und Mobiliar. In der Deutschschweiz steht Mobiliar an der Spitze, gefolgt von Zurich Connect, Vaudoise, Allianz24.ch und Helvetia, alle mit sehr nah beieinander liegenden Scores.

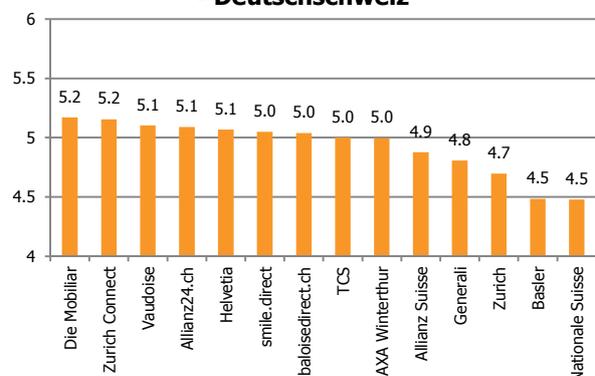
Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt



Bearbeitung der Schadensfälle - Westschweiz

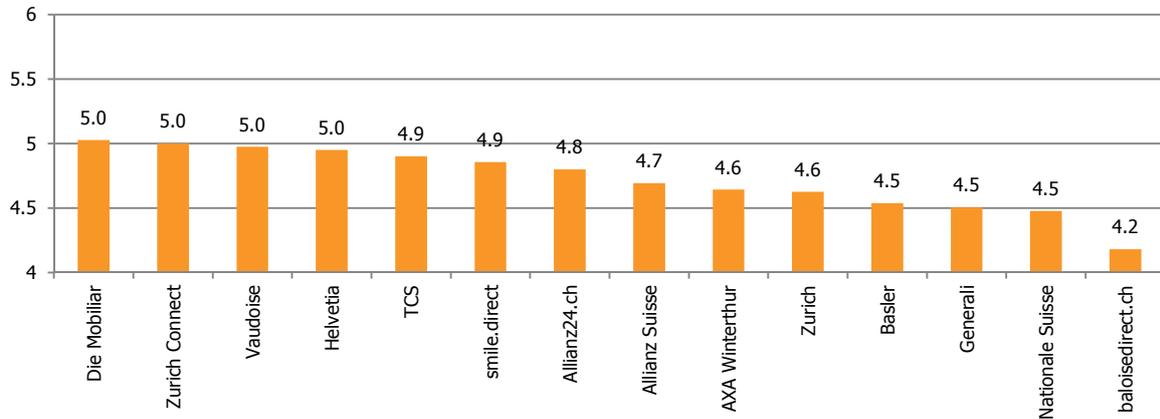


Bearbeitung der Schadensfälle - Deutschschweiz

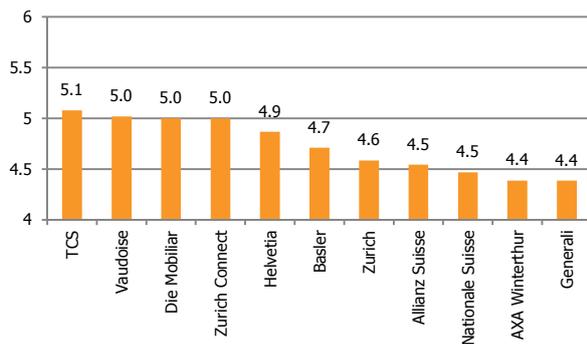


Zu den Kriterien, die die Bewertung der Schadensbearbeitung ermöglichen, gehört auch die Rückerstattungsfrist. Mobiliar, Zurich Connect, Vaudoise und Helvetia schneiden hier, auf fast gleichem Niveau, am besten ab. Hervorzuheben ist die gute Bewertung von AXA Winterthur in der Deutschschweiz, während ihre Bewertung in der Westschweiz eher mittelmässig ist. In der Westschweiz erhält dagegen TCS das beste Ergebnis.

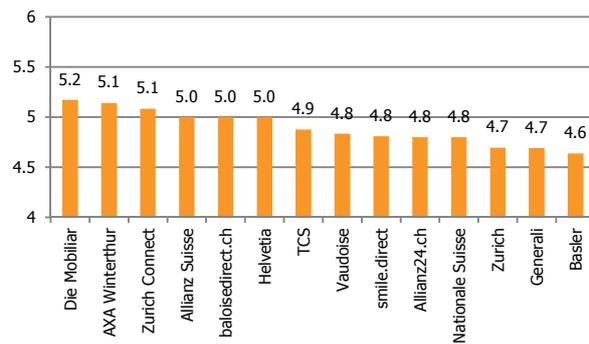
Rückerstattungsfrist



Rückerstattungsfrist - Westschweiz

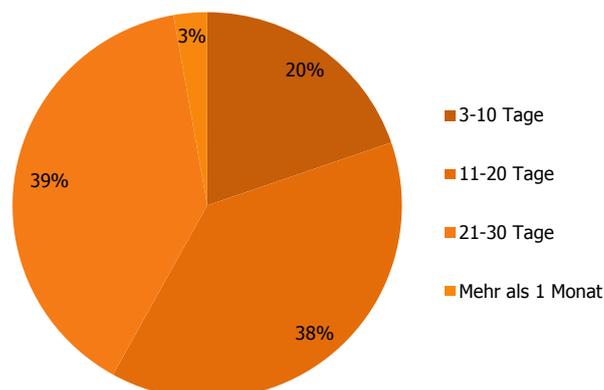


Rückerstattungsfrist - Deutschschweiz



Die Versicherungsnehmer, die an der Umfrage teilgenommen haben, wurden auch dazu aufgefordert anzugeben, welche Rückerstattungsfrist ihnen als angemessen erscheint. So gut wie alle Befragten sind nicht bereit, länger als einen Monat auf ihre Rückerstattung zu warten. Jeder fünfte Versicherungsnehmer möchte innerhalb von zehn Tagen erstattet werden, während zwei von fünf Versicherten eine Frist von 20 Tagen akzeptabel finden. Diese Forderungen gelten für alle Sprachregionen, allerdings sind die Deutschschweizer noch ein bisschen anspruchsvoller als die französisch oder italienisch sprechende Schweizer Bevölkerung.

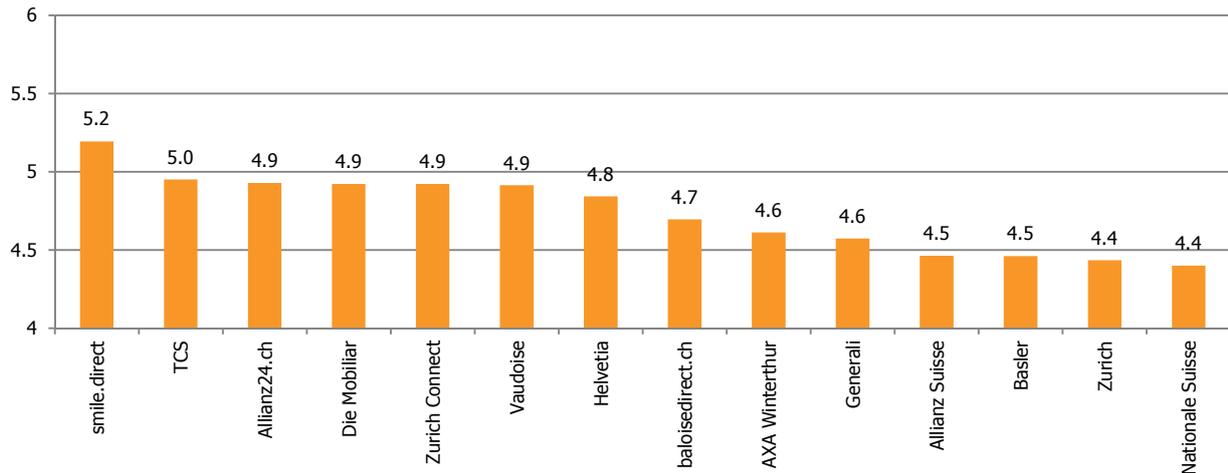
Angemessene Rückerstattungsfrist



smile.direct kann das beste Preis-Leistungsverhältnis vorweisen

Die Umfrageteilnehmer wurden ebenfalls aufgefordert, sich zu ihrer Wahrnehmung des Preis-Leistungsverhältnisses zu äussern, d.h. die Bewertung des Prämienniveaus im Verhältnis zur Qualität der angebotenen Service-Leistungen. In beiden Sprachregionen erhielt smile.direct mit Abstand die beste Note, gefolgt von TCS, Allianz24.ch, Mobiliar, Zurich Connect und Vaudoise, die letzteren fast punktegleich. Diese Versicherer sind in beiden Sprachregionen die Tabellenführer, ausser dass Helvetia in der Westschweiz den 2. Platz belegt. smile.direct und Allianz24.ch erhalten 35% "sehr gut" Bewertungen, während die Tabellenletzten sich mit 15% oder sogar 10% zufrieden geben müssen.

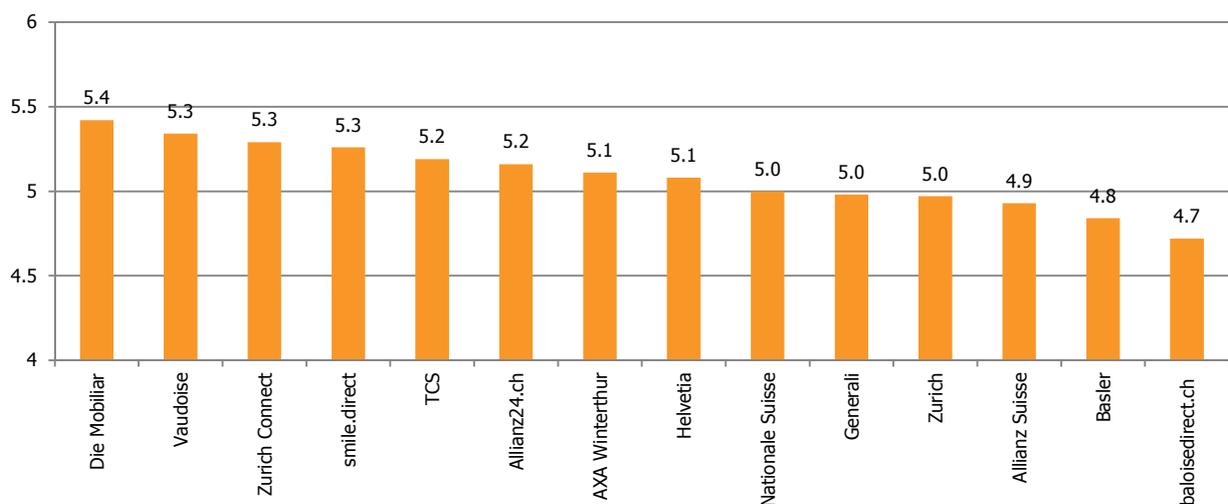
Preis-Leistungsverhältnis

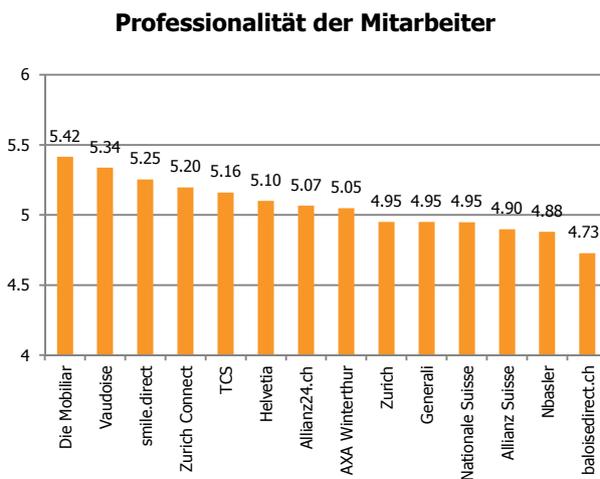
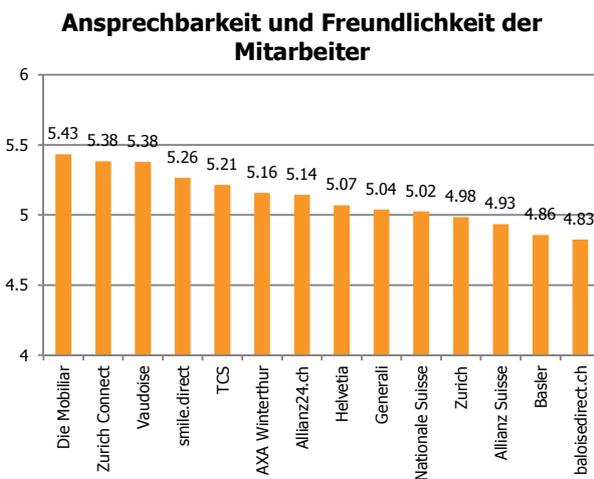
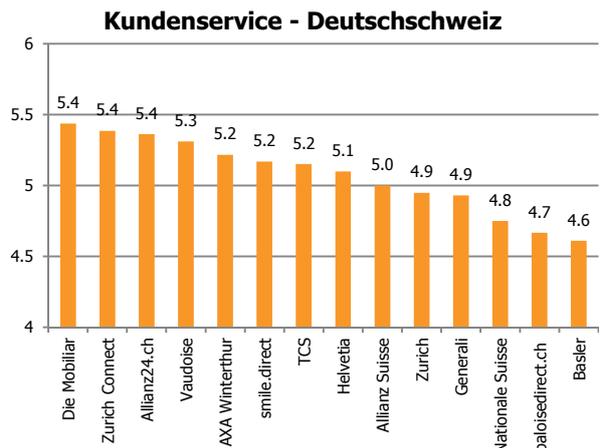
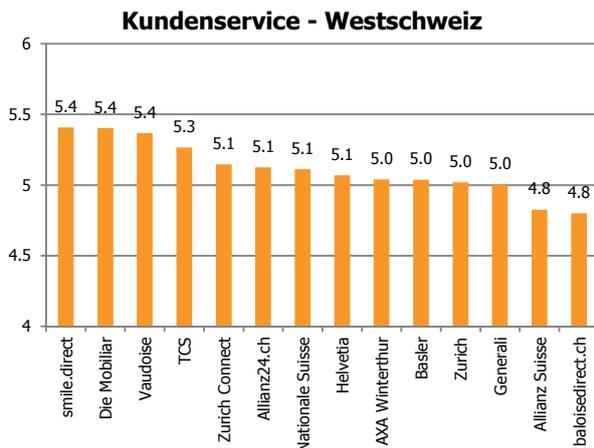


Mobiliar, danach Vaudoise: bester Kundenservice

Am besten wurde Mobiliar für ihren Kundenservice bewertet, unabhängig von der Sprachregion der Befragten. Gefolgt wird sie von Vaudoise, dann von Zurich Connect, smile.direct, und schlussendlich TCS und Allianz24.ch. Diese Versicherer gehören sowohl in der Westschweiz als auch in der Deutschschweiz zur Tabellenspitze. Das Gleiche gilt für die Detailfragen, die für die Erstellung dieser Bewertung herangezogen wurden: die Ansprechbarkeit und die Freundlichkeit der Mitarbeiter und ihre Professionalität.

Kundenservice

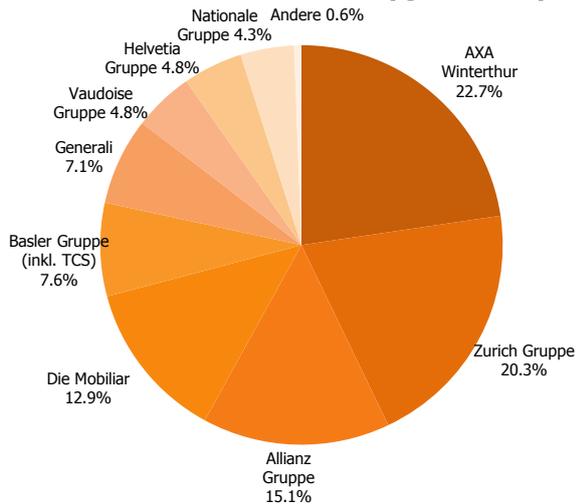




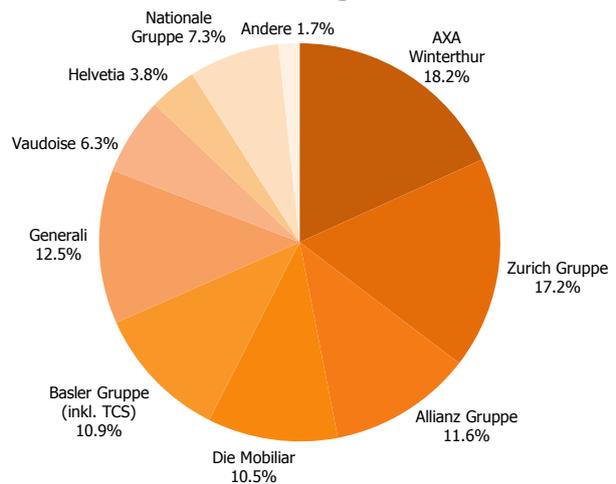
Die Umfrage spiegelt die Marktanteile der Versicherer im Bereich Autoversicherungen wieder

Der SVV (Schweizerischer Versicherungsverband) und die FINMA veröffentlichen Statistiken über Marktanteile, doch sind diese jeweils erst nach einigen Monaten verfügbar. Die untenstehenden Grafiken stellen die Marktanteile in 2010 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem SVV und gemäss der 2012 von bonus.ch durchgeführten Umfrage dar. Wenn man den Zeitunterschied von fast zwei Jahren zwischen den beiden Erhebungen und die Tatsache, dass die bonus.ch Umfrage nur bei Privatpersonen durchgeführt wurde berücksichtigt, sieht man bestätigt, dass die von der Umfrage betroffene Stichprobe der Aufteilung des Schweizer Marktes entspricht. Die zwei Versicherer mit dem grössten Marktanteil sind Axa Winterthur und Zurich (inklusive der Internetversicherung Zurich Connect). Zwar werden die Umsätze der Versicherungsgruppen bekannt gegeben, nicht aber die Aufteilung der Marktanteile pro Sprachzone. Ausserdem gibt es keine veröffentlichten Zahlen bezüglich der Marktanteile der Internetabschlüsse. Die bonus.ch Umfrage ermöglicht es, sich ein gewisses Bild von der Lage zu machen.

Marktanteile Autovers. 2010 (Quelle: ASA)



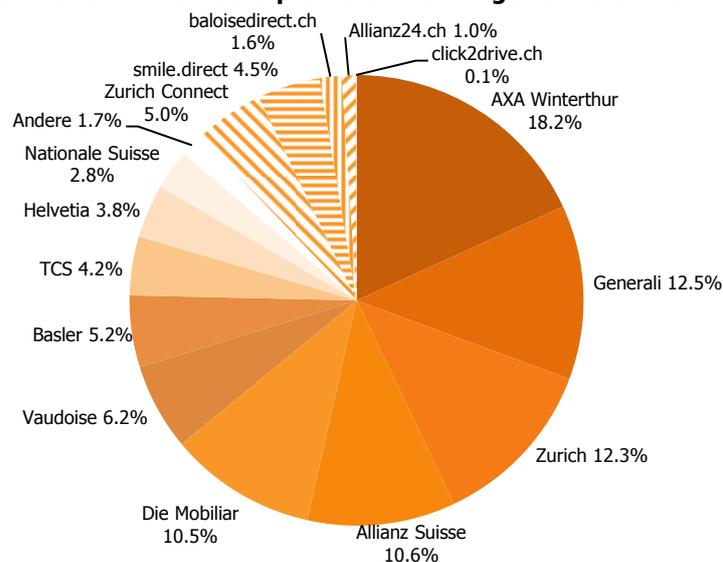
Marktanteile - Umfrage bonus.ch 2012



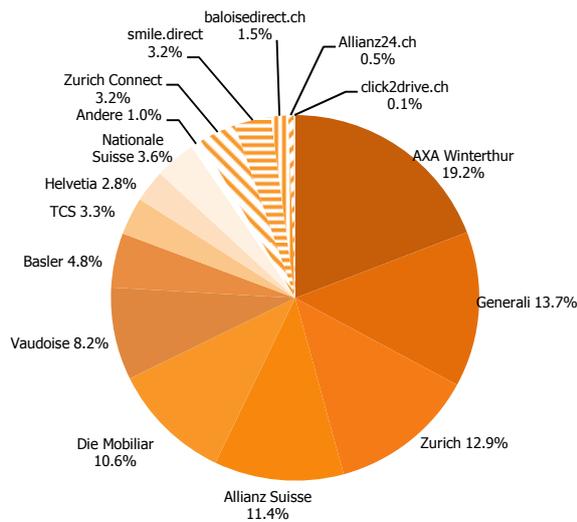
Autoversicherung: ein erstes Debüt im Internet, doch die Deutschschweiz ist der Westschweiz voraus

Bei der bonus.ch Umfrage liegt der Gesamtmarktanteil der 5 Internet-Versicherungsmarken (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct, Zurich Connect) bei 12%. Ausserdem müsste man die Autoversicherungspolizen dazurechnen, die von AXA Winterthur, Generali, Helvetia, Mobiliar und TCS parallel zu den anderen Kanälen im Internet abgeschlossen werden. Allerdings wurde die bonus.ch Befragung im Internet durchgeführt, bei einer Kundschaft, die für diesen Kanal eine besondere Affinität hat. Man kann folglich bestätigen, dass das Internet bis jetzt noch nicht der wichtigste Kommerzialisierungs-Kanal für Autoversicherungen ist und sicher weniger als 15% der Schweizer ihre Autoversicherung im Internet abgeschlossen haben. Das ist wenig, wenn man bedenkt, dass Autoversicherungen schon bereits seit gut 10 Jahren im Internet angeboten werden. Der Internet-Trend gewinnt nur langsam an Terrain, doch kann man starke Unterschiede in der Deutsch- und in der Westschweiz beobachten: während der in der Umfrage gemessene Anteil der Internet-Versicherer in der Westschweiz weniger als 9% beträgt, übersteigt er in der Deutschschweiz die 18%. Man kann also feststellen, dass die Deutschschweiz auf diesem Gebiet einen Vorsprung hat. Auf den untenstehenden Grafiken sind die Marktanteile der Internet-Versicherer schraffiert dargestellt.

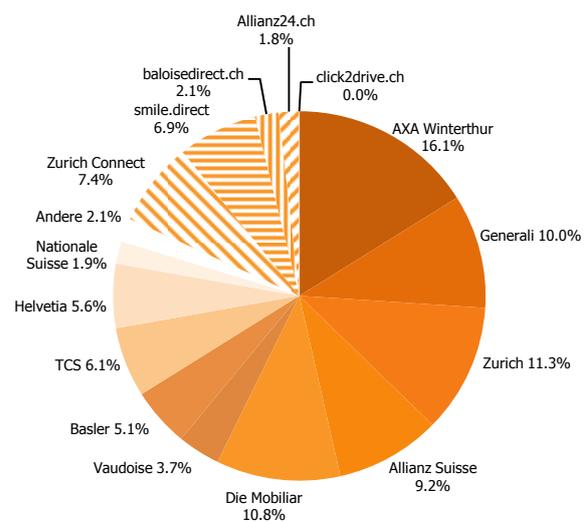
Schweizer Marktanteile pro Kanal - Umfrage bonus.ch 2012



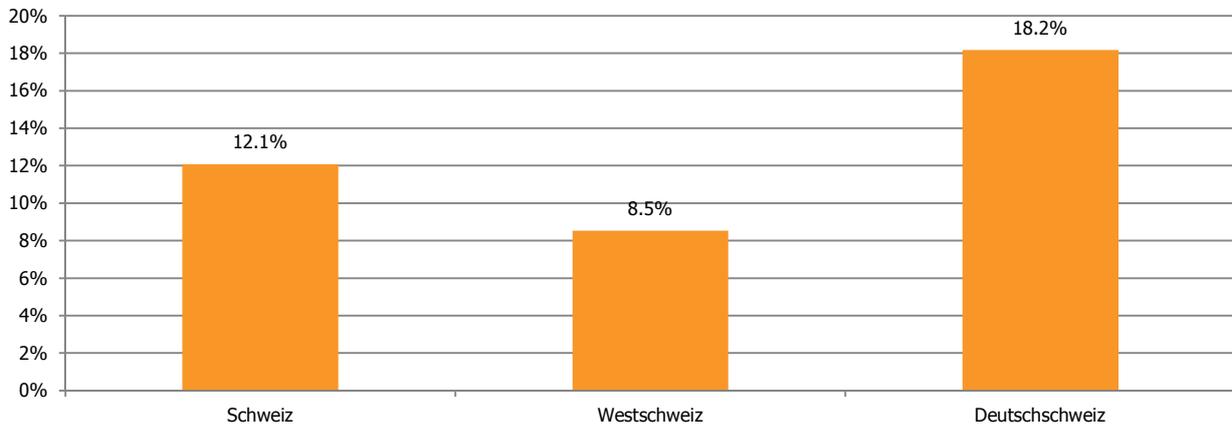
Marktanteile in der Westschweiz pro Kanal - Umfrage bonus.ch 2012



Marktanteile in der Deutschschweiz pro Kanal - Umfrage bonus.ch 2012



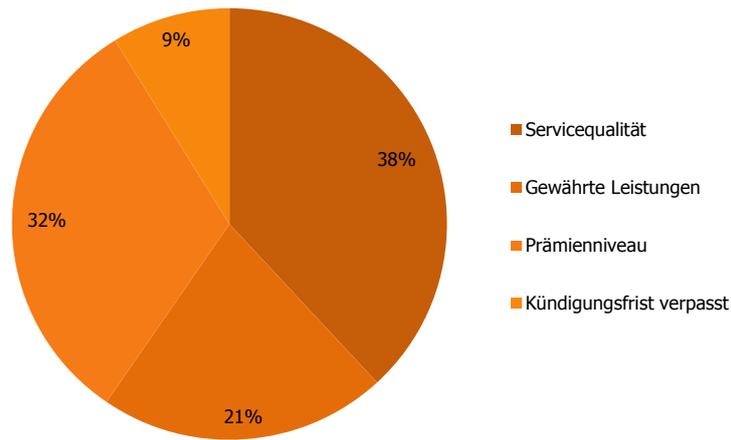
Marktanteil der Internet-Versicherer



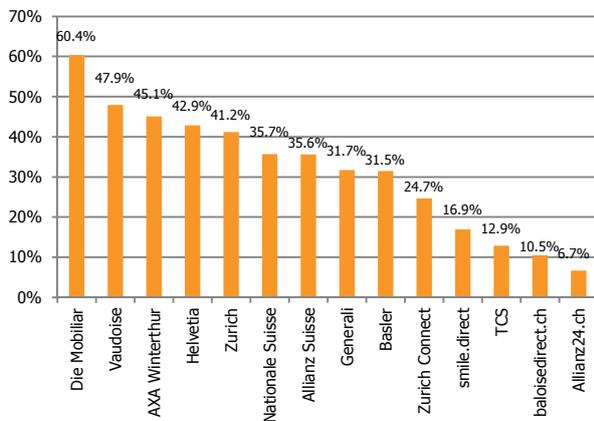
Die Kunden wechseln den Versicherer wegen der tiefen Preise, aber ein guter Kundenservice motiviert sie, treu zu bleiben!

In der im April von bonus.ch durchgeführten Umfrage gaben ungefähr 9% der Befragten an, am Jahresanfang oder im laufenden Jahr 2012 ihre Autoversicherung abgeschlossen zu haben. Von den 91% der Befragten, die bereits seit 2011 Kunden ihrer Autoversicherung sind, gaben fast 40% als Grund dafür die Qualität des Kundenservice an. In der Westschweiz beträgt dieser Prozentsatz sogar mehr als 40%, während er in der Deutschschweiz nur 30% beträgt. Etwas weniger als 30% geben, unabhängig von der Sprachregion, die vorteilhaften Prämien als Grund an. Gewährte Leistungen sind für jeden fünften Befragten ein Grund zur Treue, während weniger als ein Befragter von zehn zugab, dass er einfach die Kündigungsfrist versäumt hat und sonst gar keinen anderen Grund für seine Treue vorbringen konnte. Die Servicequalität ist bei über 45% der Kunden von Mobiliar, Vaudoise und AXA Winterthur die Motivation, der jeweiligen Versicherung treu zu bleiben. Doch wird sie bei weniger als 20% der Kunden von Direktversicherern wie smile.direct, baloisedirect, TCS oder Allianz24.ch erwähnt. Im Gegenteil: 60% der Versicherungsnehmer dieser Unternehmen geben das Prämienniveau als Grund an, während dieser Prozentsatz bei Kunden von Vaudoise und Mobiliar auf 20% rutscht.

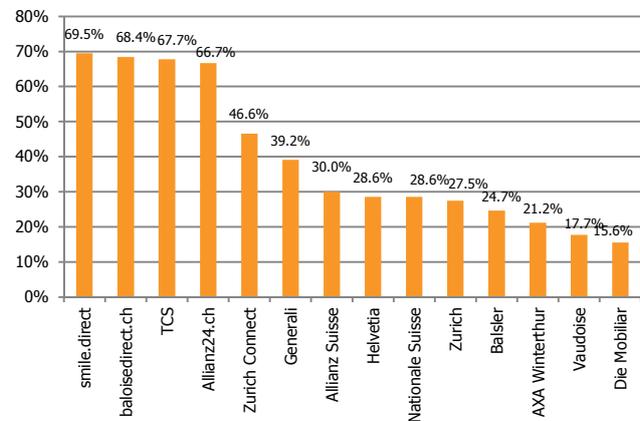
Gründe um dem Autoversicherer treu zu bleiben



Gründe um zu bleiben: Servicequalität

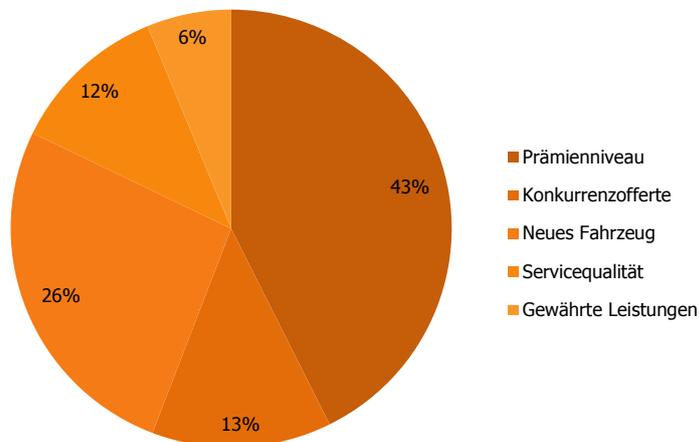


Gründe um zu bleiben: Prämienniveau



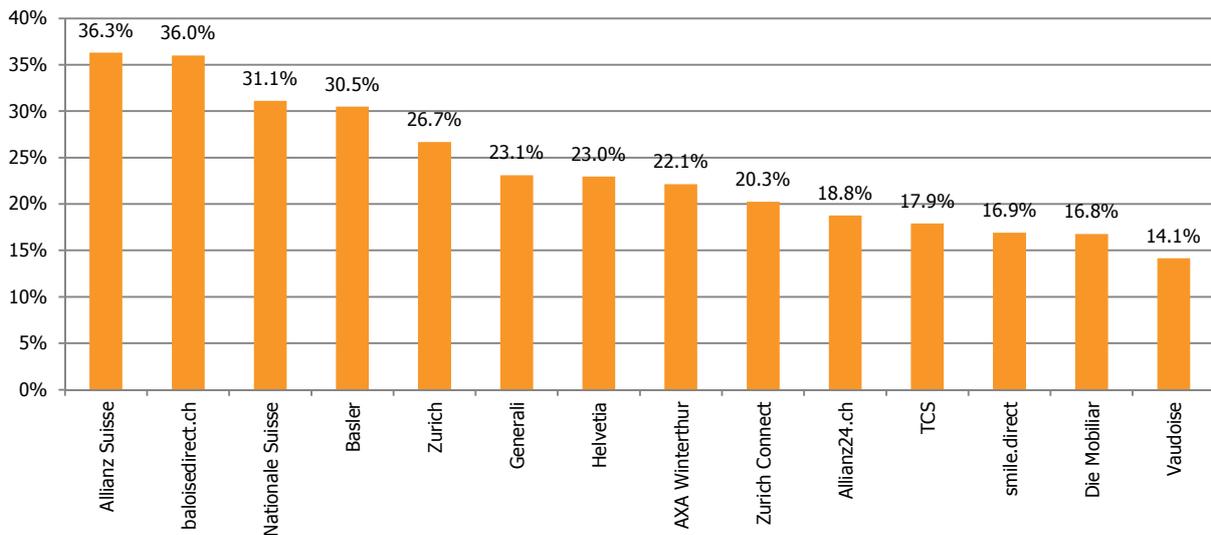
Was die angegebenen Gründe für die Wahl eines neuen Versicherers betrifft, so geben 40% der Westschweizer und über 50% der Deutschschweizer den Preis an. Ausserdem erwähnen 13% der Versicherungsnehmer als Grund eine Konkurrenzofferte. Jeder vierte Versicherte gibt an, von seinem Fahrzeugwechsel zu profitieren, um die Versicherung zu wechseln. Der Autowechsel ist in der Tat der Hauptgrund, um Vergleichsofferten einzuholen. Dagegen wird die Servicequalität nur von 12% und die Leistungen von 6% der Versicherten als Grund angegeben. Schlussfolgerung: nur der Preis spielt beim Versicherungswechsel wirklich eine Rolle.

Gründe um einen neuen Versicherer zu wählen



Schliesslich gibt jeder vierte Versicherungsnehmer an, dass er die Absicht hat, seine Autoversicherung in 2012 zu wechseln. Dieser Prozentsatz ist im Vergleich zu 2011 leicht höher und steigt in der Deutschschweiz sogar bis 29%, wogegen er im Tessin und in der Westschweiz niedriger ist. Die Kunden von Vaudoise und Mobiliar äussern weniger die Absicht, zu wechseln. Das ist angesichts der hohen Zufriedenheitsquote der Kunden dieser beiden Gesellschaften nachvollziehbar. Doch auch weniger als 20% der Kunden der Direktversicherungen wie smile.direct, TCS oder Allianz24.ch planen einen Versicherungswechsel. Man könnte hier den Eindruck gewinnen, dass es sich bei den angeblich „untreueren“ Internet-Versicherungskunden um ein Vorurteil handelt. Insgesamt ist der Prozentsatz der Internet-Versicherten, die die Absicht kundtun, die Versicherung zu wechseln sogar niedriger als bei den traditionell Versicherten. Die befragten Internet-Versicherten haben anscheinend das Gefühl, den Internet-Versicherer mit dem für sie optimalen Prämieniveau gefunden zu haben.

Absicht die Autoversicherung zu wechseln, gemäss aktuellem Versicherer



Schlussfolgerungen

Mobiliar und Vaudoise sind die bevorzugten Versicherer der Schweizer. Diese beiden Versicherungsgesellschaften finden sich bei den verschiedenen Bewertungen an der Tabellenspitze, sei es nun bei der allgemeinen Zufriedenheit, der Bearbeitung der Schadensfälle (Nr.1 Vaudoise, Nr.2 Mobiliar), dem Kundenservice (Nr.1 Mobiliar, Nr.2 Vaudoise) oder auch der Klarheit der übermittelten Informationen (Nr.2 Vaudoise, Nr.3 Mobiliar). Dicht dahinter folgen die drei im Internet tätigen Versicherer, und zwar Allianz24.ch, smile.direct und Zurich Connect. Diese fünf Autoversicherungsmarken findet man bei so gut wie allen Rankings an der Spitze, sowohl in der West- als auch in der Deutschschweiz. Die anderen Schweizer Autoversicherungen folgen.

Es gibt eine Ausnahme von diesem Gesamteindruck: was das Preis-Leistungsverhältnis betrifft, ist der Internet-Versicherer smile.direct, der zur Groupe Nationale Suisse gehört, Klassenbesten, und das in beiden Sprachregionen, gefolgt von den anderen Internet-Versicherungen sowie von Mobiliar und Vaudoise mit fast gleichem Punktestand. Anscheinend ist die von Mobiliar und Vaudoise angebotene Kundennähe mit der Möglichkeit, Autoschäden in einer Agentur melden zu können, für die Kunden attraktiv. Doch das vorteilhafte Preis-Leistungsverhältnis der Internet-Versicherer führt dazu, dass die anderen Schweizer Versicherer von ihnen überholt werden.

Einer von vier Schweizer Versicherungsnehmern bekräftigt seine Absicht, in 2012 die Autoversicherung wechseln zu wollen. Es überrascht keinen, dass die niedrigsten Prozentsätze bei den Kunden der

Vaudoise und der Mobiliar beobachtet werden können, und gleich danach bei den Internet-Versicherern.

Unter den Kunden, die vor kurzem die Autoversicherung gewechselt haben, ist der Preis mit Abstand das wichtigste angegebene Kriterium, auch wenn der Versicherungsvergleich oft von einem Fahrzeugwechsel ausgelöst wird. Was die Kunden betrifft, die ihrem Versicherer treu bleiben, so erwähnen sie am häufigsten die Qualität des Kundenservices als Grund für ihre Treue. Eine Ausnahme gibt es allerdings: für die Kunden der Internet-Versicherer ist es bei weitem das Prämienniveau und nicht die Servicequalität, das für ihre Treue ausschlaggebend ist.

Zwar werden die Marktanteile der Autoversicherer veröffentlicht, doch gibt es keine detaillierten Informationen über die Internet-Verkäufe oder die Verkäufe pro Sprachregion. Die Stichprobe der Umfrageteilnehmer ist für die Aufteilung des Schweizer Marktes der Autoversicherungen repräsentativ: die Ergebnisse können also auch für andere Schätzungen verwendet werden. So wird bestätigt, dass der Anteil der via Internet abgeschlossenen Versicherungen noch unter 15% der gesamten Schweizer Autoversicherer liegt, und dass die Marktdurchdringung in der Deutschschweiz doppelt so hoch wie in der Westschweiz ist.

bonus.ch stellt seinen Nutzern einen Prämienvergleichsrechner der verschiedenen Autoversicherungen zur Verfügung, in dem auch die Versicherungsgesellschaften erscheinen, die Online-Versicherungen anbieten. Der Nutzer hat die Möglichkeit, direkt online eine Offerte bei der gewählten Versicherung anzufordern. Ausserdem findet man auf der Webseite von bonus.ch auch die Noten der in 2012 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage.

Direktzugang zu den Noten der Autoversicherer:

<http://www.bonus.ch/Autoversicherung/Autoversicherer-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Direktzugang zum Prämienvergleichsrechner für Autoversicherungen:

<http://www.bonus.ch/autoversicherung/praemien-auto-versicherung-vergleich.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA
Patrick Ducret
Direktor
Avenue de Beaulieu 33
1004 Lausanne
021.312.55.91
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, 8. Mai 2012