

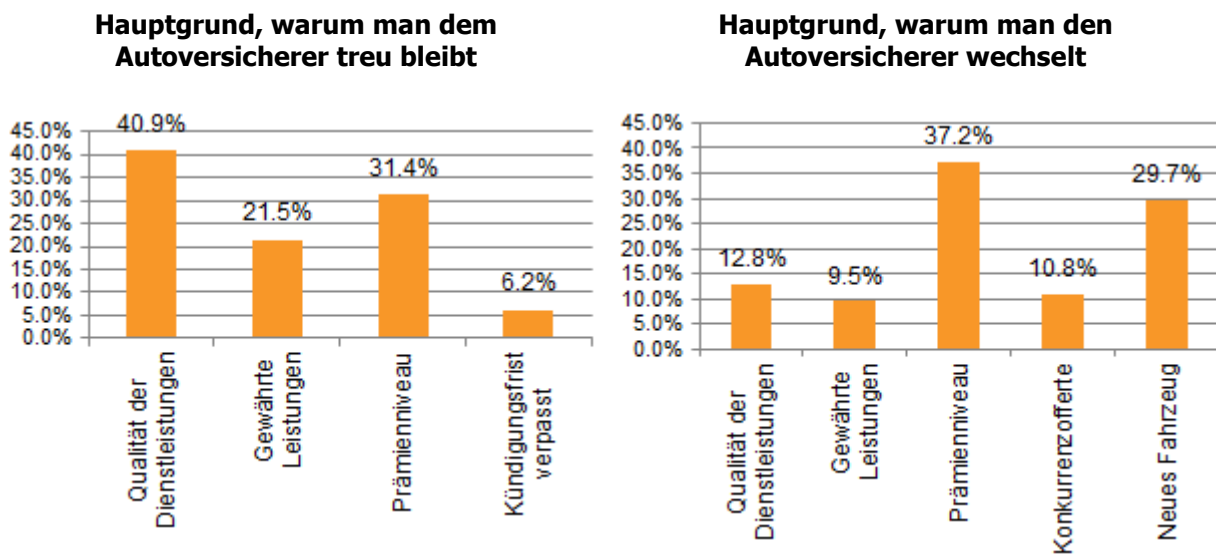
## bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Autoversicherungen 2013

Die Schweizer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden: gemäss der bonus.ch Umfrage für 2013 beträgt die Durchschnittsnote für die Gesamtheit aller Versicherer 5.1 « gut », um +0.1 besser im Vergleich zu 2012. Diese Bewertung ist deutlich höher als die der Krankenversicherungs-Branche, deren Durchschnittsnote 4.7 « ziemlich gut » beträgt.

Das Vergleichsportal bonus.ch hat kürzlich bei seinen Nutzern eine Umfrage zum Thema Kundenzufriedenheit bei Autoversicherungen durchgeführt. Über 1'800 befragte Personen äusserten sich über folgende Themen: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Rückerstattungen und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Dieses Jahr wurden die in 2012 und 2011 zum gleichen Thema durchgeführten Befragungen fortgesetzt. Die Mehrheit der Versicherten hat ihre Zufriedenheit kundgetan, indem sie ihrer Autoversicherung die Note « gut » verlieh. Hier die hervorstechendsten Ergebnisse:

### Die Kunden wechseln aufgrund niedriger Prämien, aber ein guter Kundenservice kann sie zur Treue motivieren

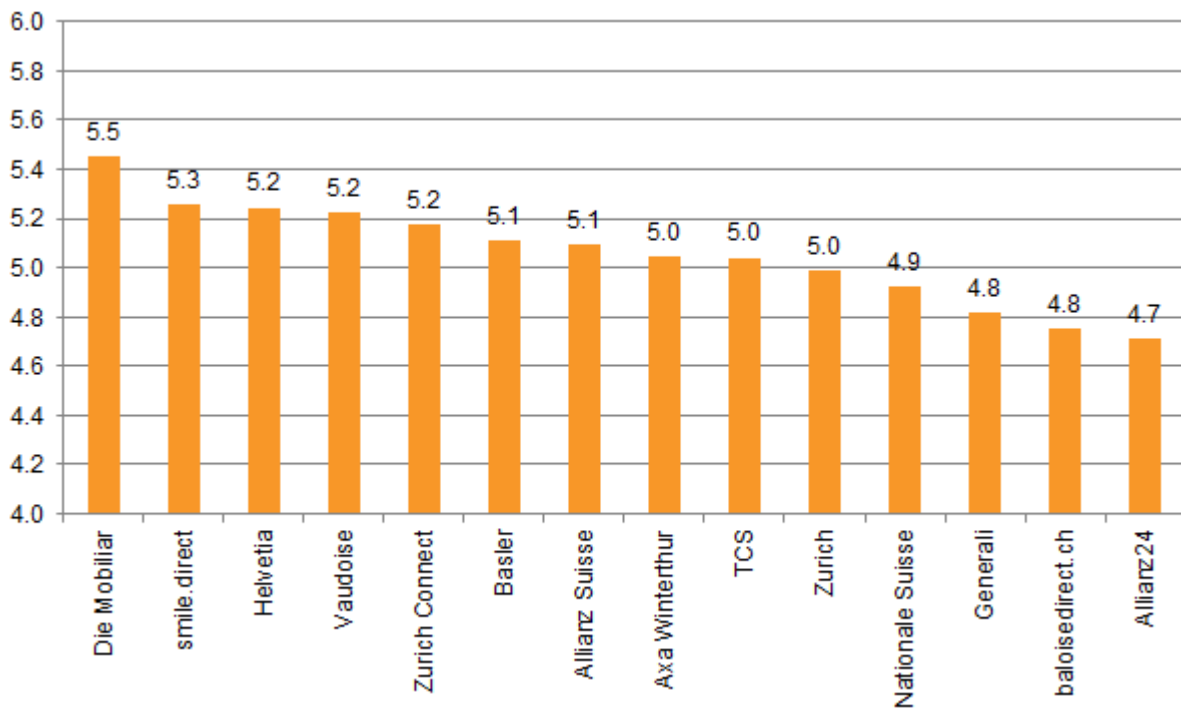
Die Schweizer Versicherungsnehmer bleiben ihren Anbietern treu: nur 8% der Nutzer des Webportals, die bei der Umfrage teilgenommen haben, gaben an, die Autoversicherung bei Jahresbeginn gewechselt zu haben. Für fast 40% unter ihnen war der Hauptgrund für einen Wechsel das Niveau der Prämien. Ungefähr 30% wechselten den Anbieter beim Kauf eines neuen Fahrzeugs.



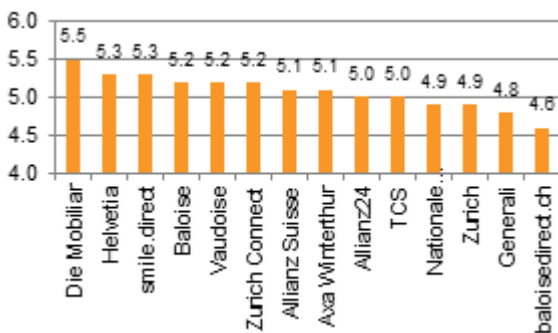
Unter den Personen, die dieses Jahr nicht den Versicherer gewechselt haben, gaben 40.9% an, hauptsächlich aufgrund des guten Kundenservice ihrer Versicherung treu geblieben zu sein.

## Globale Zufriedenheit – Schweizer Durchschnitt

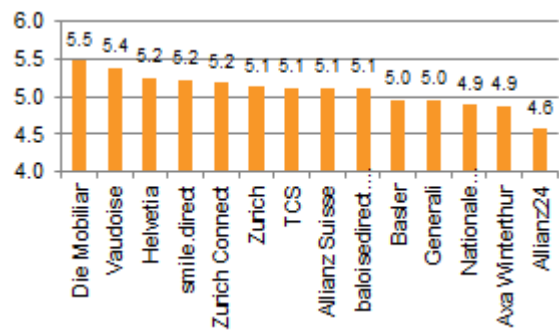
Mobilis ist der beliebteste Versicherer der Schweizer. Er erhält die Note 5.5 « sehr gut », gefolgt von smile.direct mit der Note 5.3 « gut». Auf der dritten Podiumsstufe stehen punktgleich die Versicherer Helvetia, Vaudoise und Zurich Connect mit der Note 5.2. Zwar findet man unter den ersten fünf Versicherern zwei Internet-Versicherungen, doch generell haben die Internet-Versicherungen nur einen Marktanteil von unter 15%, obwohl sie 1.4% im Vergleich zu 2012 dazugewinnen konnten. Erwähnenswert ist auch, dass alle Versicherer Noten zwischen 4.7 und 5.5 (ziemlich gut bis sehr gut) erhielten, was ganz klar das global hohe Zufriedenheitsniveau der Versicherungsnehmer mit ihrer Autoversicherung zeigt.



## Globale Zufriedenheit – Westschweiz



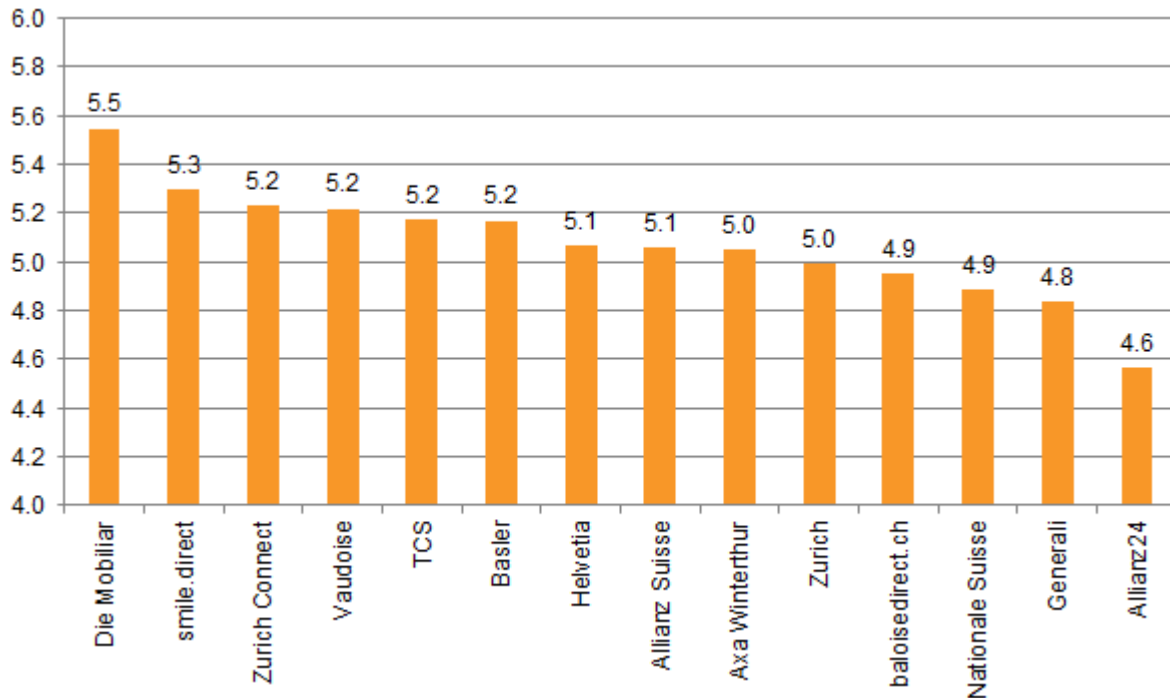
## Globale Zufriedenheit – Deutschschweiz



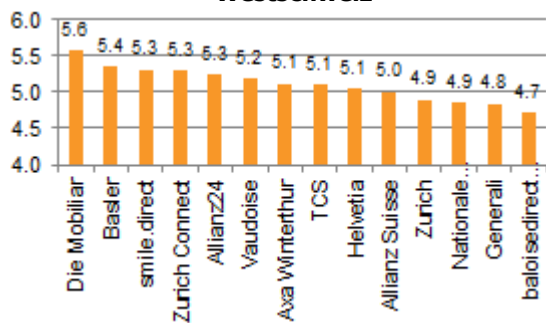
## Klarheit der Informationen: variable Kundenzufriedenheit je nach Versicherer

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Angebot, Police, AGB, Briefwechsel...), steht Mobiliar auf dem ersten Platz, vor smile.direct, Zurich Connect und Vaudoise

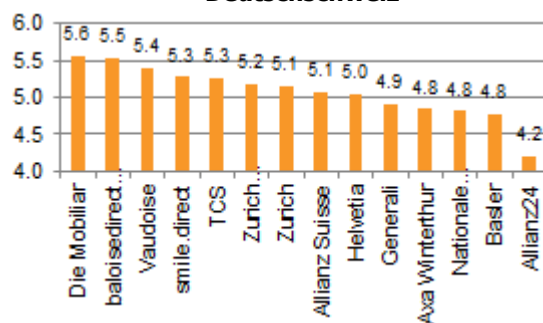
### Klarheit der übermittelten Informationen – Schweizer Durchschnitt



### Klarheit der übermittelten Informationen - Westschweiz



### Klarheit der übermittelten Informationen - Deutschschweiz

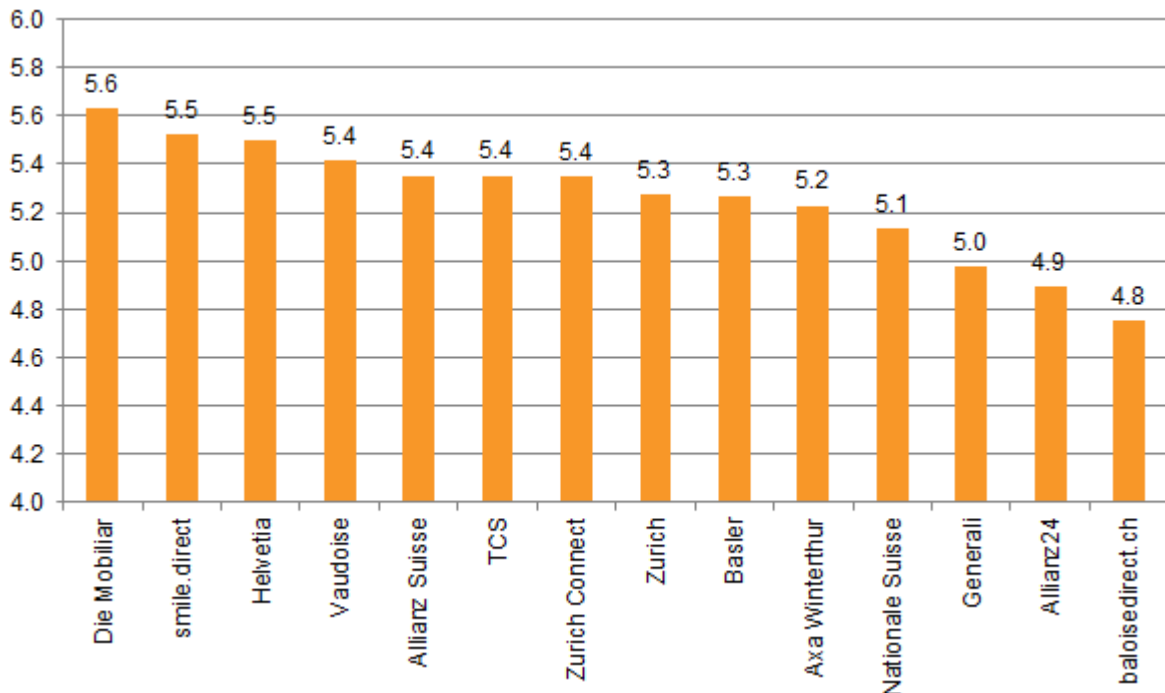


## Die Bearbeitung der Schadensfälle erhält die beste Note!

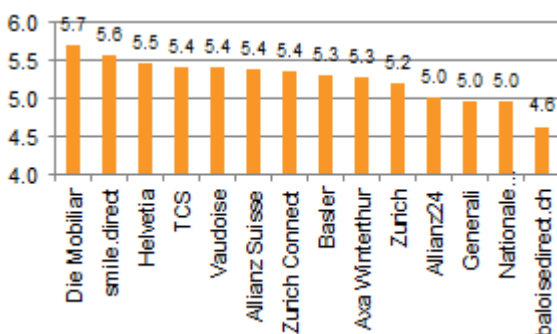
Dieses Jahr ist es die Bearbeitung der Schadensfälle, die mit 5.3 « gut » die beste durchschnittliche Bewertung erhält, gefolgt vom Kundenservice mit 5.2 « gut ». Dagegen verliehen die Teilnehmer an der Umfrage nur eine Durchschnittsnote von 4.7 « ziemlich gut » für die Rückerstattungsfrist, obwohl die effektiven Rückerstattungen im Durchschnitt innerhalb einer für die Versicherten als akzeptabel angesehenen Frist erfolgen.

Der Moment, wo 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, was die Bearbeitung der Schadensfälle (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Rückerstattung usw.) betrifft, die Mobiliar alleine an erster Stelle, vor smile.direct und Helvetia. Sowohl in der West- als auch in der Deutschschweiz findet man sie in den Top 3 der Versicherer: Mobiliar, smile.direct und Helvetia.

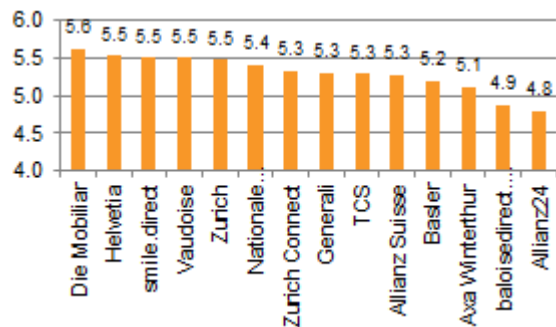
### Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt



### Bearbeitung der Schadensfälle - Westschweiz

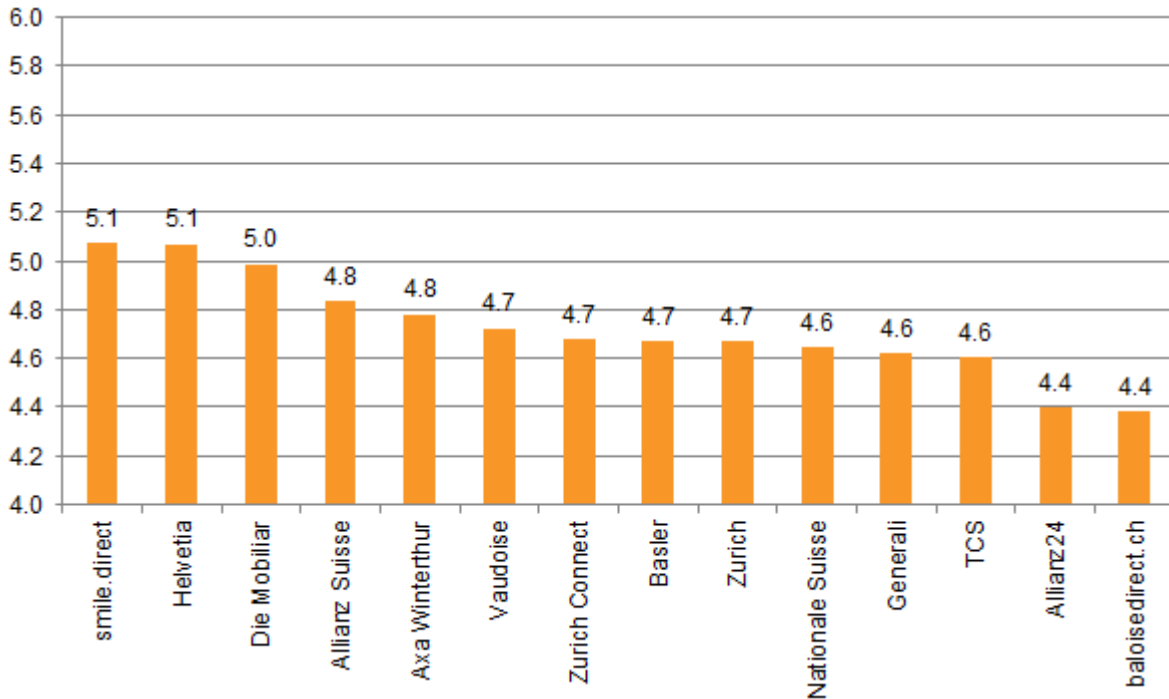


### Bearbeitung der Schadensfälle - Deutschschweiz

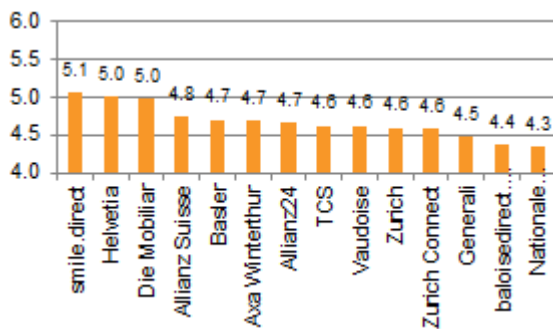


## Rückerstattungsfrist

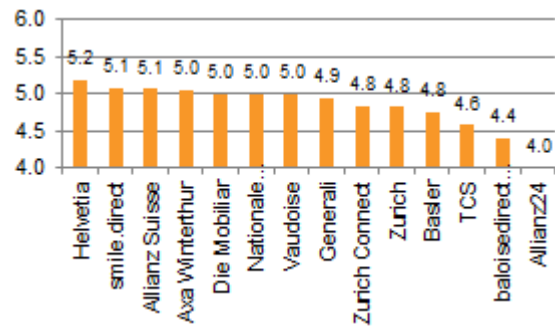
Zu den Kriterien, welche die Bewertung der Schadensbearbeitung ermöglichen, gehört auch die Rückerstattungsfrist. smile.direct, Helvetia und Mobiliar schneiden – sozusagen auf gleichem Niveau – am besten ab. Hervorzuheben wäre, dass die Deutschschweizer bei diesem Punkt weniger kritisch sind, als die Westschweizer.



Rückerstattungsfrist – Westschweiz

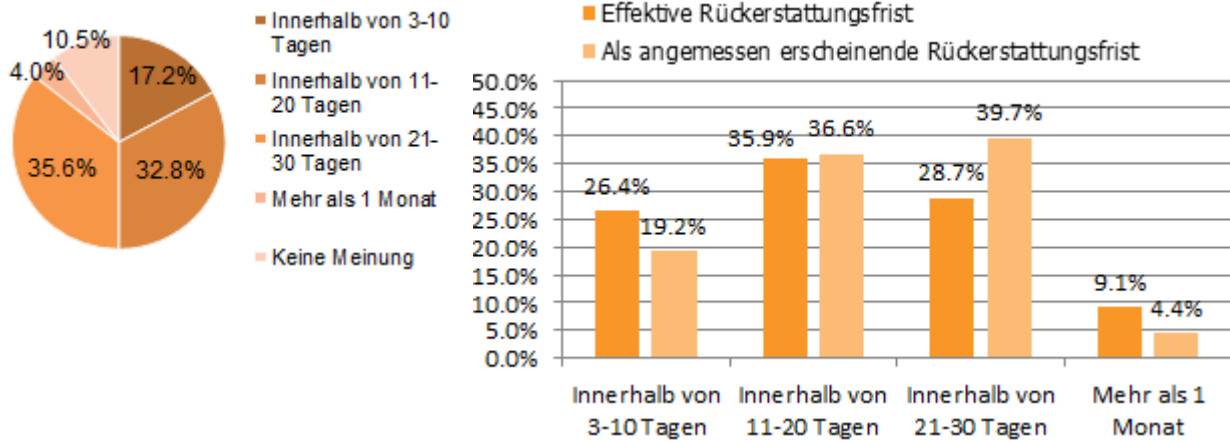


Rückerstattungsfrist – Deutschschweiz



## Angemessene Rückerstattungsfrist

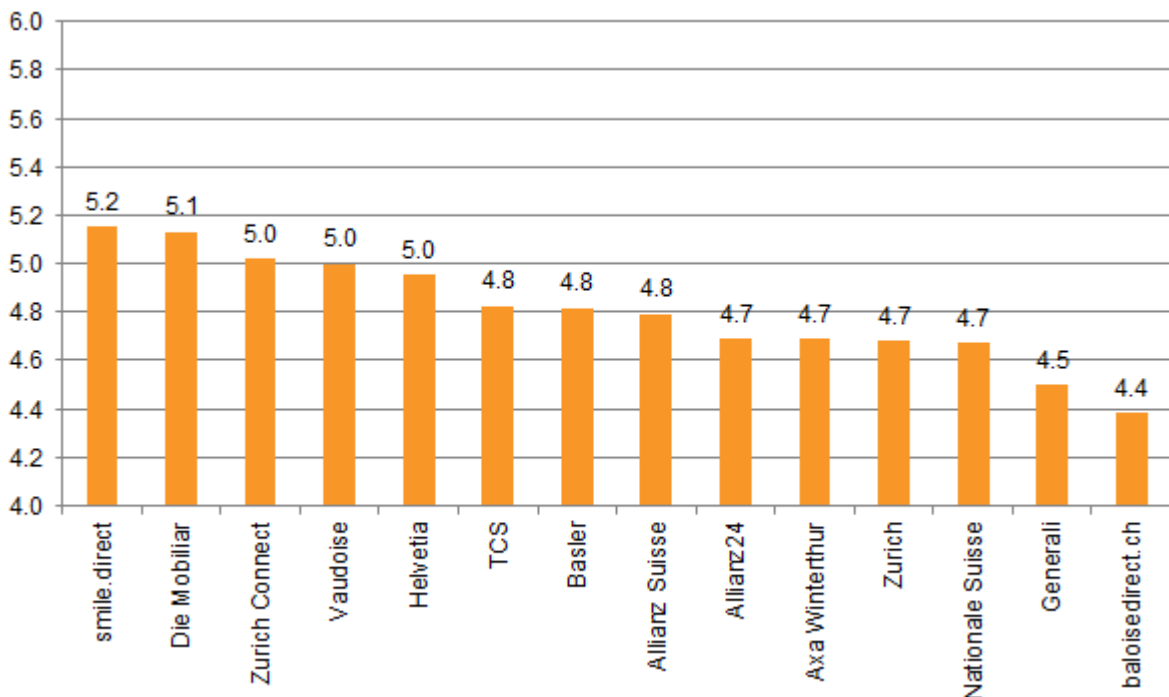
Die Versicherungsnehmer, die bei der Umfrage teilgenommen hatten, wurden auch aufgefordert, anzugeben, welche Rückerstattungsfrist ihnen als angemessen erscheint. So gut wie alle Befragten sind nicht bereit, länger als einen Monat auf ihre Rückerstattung zu warten. Jeder fünfte Versicherungsnehmer möchte innerhalb von zehn Tagen erstattet werden, während ein Drittel der Versicherten eine Frist von 20 Tagen akzeptabel finden.



## Wie im letzten Jahr kann smile.direct das beste Preis/Leistungsverhältnis vorweisen

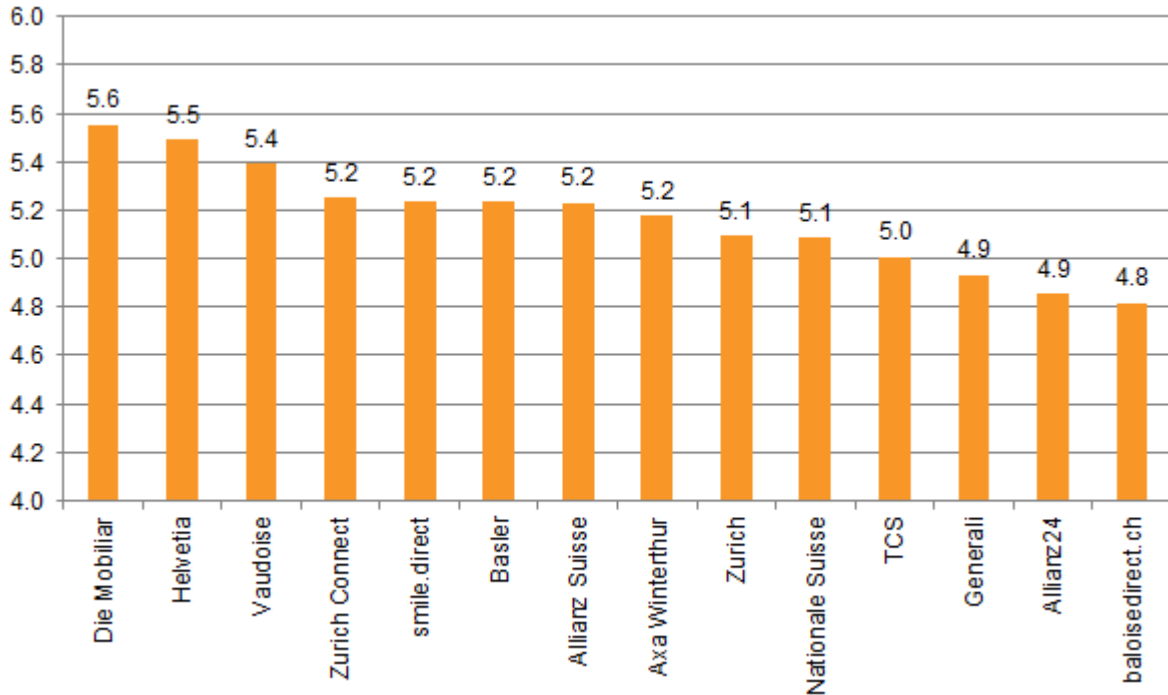
Die Teilnehmer an der Umfrage wurden ebenfalls aufgefordert, sich zu ihrer Wahrnehmung des Preis/Leistungsverhältnisses zu äussern, d.h. die Bewertung des Prämienniveaus im Verhältnis zur Qualität der angebotenen Service-Leistungen. In beiden Sprachregionen erhielt smile.direct die beste Note, gefolgt von Mobiliar, Zurich Connect, Vaudoise und Helvetia auf fast gleichem Niveau.

### Preis/Leistungsverhältnis

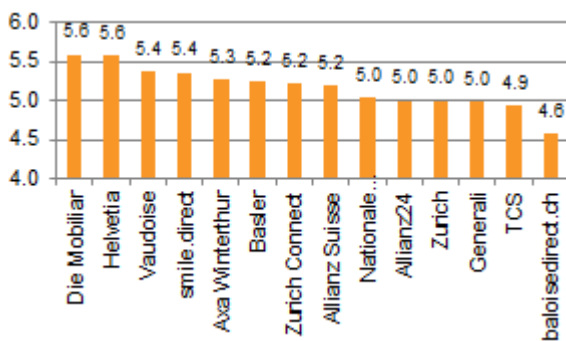


## Kundenservice: Mobiliar und Helvetia erhalten die Bewertung « sehr gut »

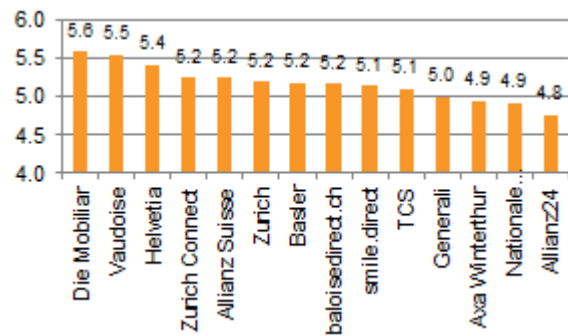
Am besten wurde Mobiliar für ihren Kundenservice bewertet, gefolgt von Helvetia und Vaudoise. Diese Versicherer gehören sowohl in der Westschweiz als auch in der Deutschschweiz zur Tabellenspitze. Das gleiche gilt für die Detailfragen, die für die Erstellung dieser Bewertung herangezogen wurden: die Ansprechbarkeit und die Freundlichkeit der Mitarbeiter und ihre Professionalität.



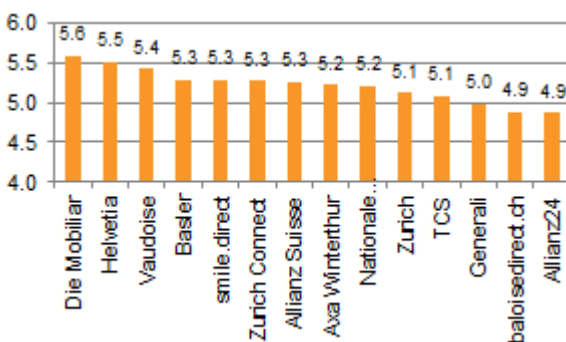
Kundenservice - Westschweiz



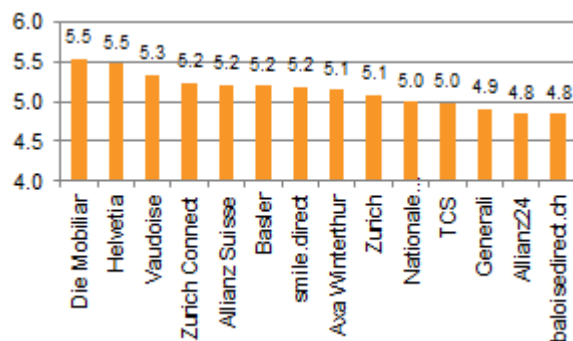
Kundenservice - Deutschschweiz



Ansprechbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter

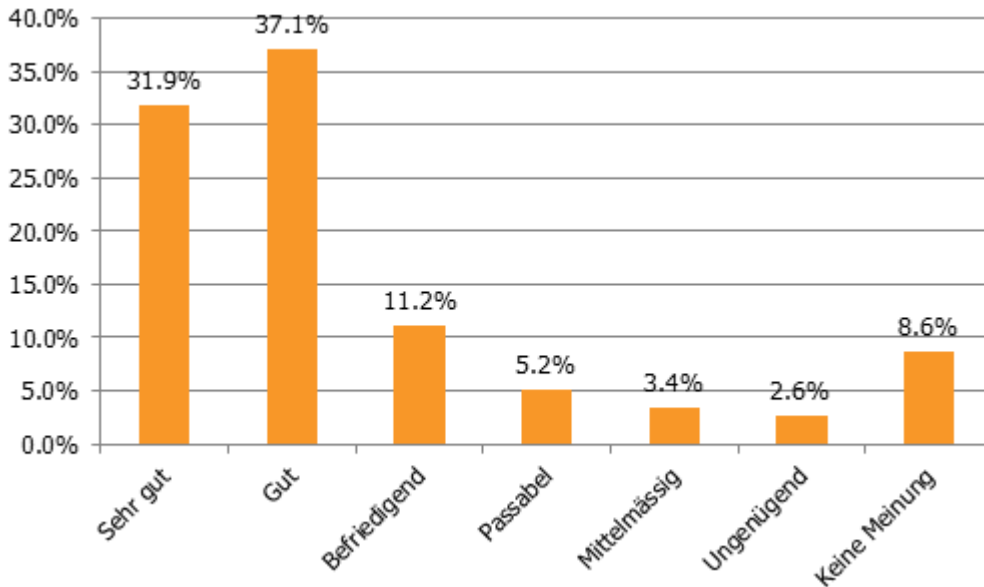


Professionalität der Mitarbeiter



## Rechtsabteilung

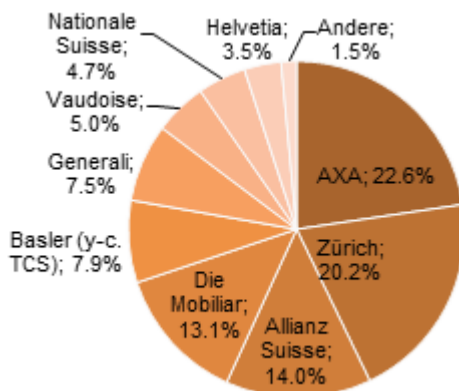
6 % der Teilnehmer, gaben an, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug gewesen zu sein. Die Versicherungsnehmer, die mit der Rechtsabteilung zu tun hatten, beurteilten fast zu 70 % die Bearbeitung ihres Dossiers als « gut » oder « sehr gut ».



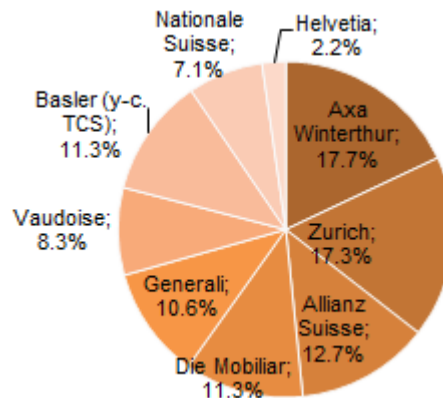
## Die Umfrage spiegelt die Marktanteile der Versicherer im Bereich Autoversicherungen gut wieder

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 2011 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem SVV und gemäss der 2013 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. 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, sich ein gewisses Bild von der Lage zu machen.

Marktanteile Autovers. 2011 (Quelle: SVV)



Marktanteile - Umfrage bonus.ch 2013



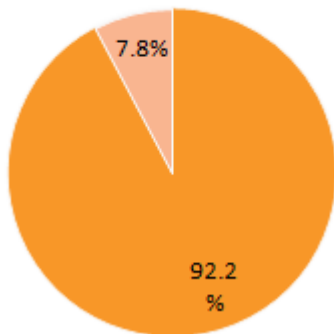


## Autoversicherung: ein erstes Debut im Internet, doch die Deutschschweiz ist der Westschweiz voraus

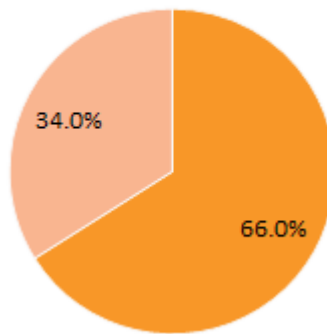
Bei der bonus.ch Umfrage beträgt der Gesamtmarktanteil der 5 Internet-Versicherungsmarken (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct und Zurich Connect) 13.5%. Ausserdem müsste man die Autoversicherungspolizen dazurechnen, die von Axa Winterthur, Generali, Helvetia, Mobiliar 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 behaupten, dass der Internet-Kanal bis jetzt noch keine grosse Rolle bei der Kommerzialisierung von Autoversicherungen spielt 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.

### Weitere Daten, welche die Stichprobe betreffen

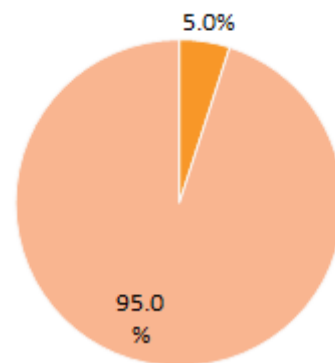
■ Seit mehr als 1 Jahr bei der gleichen Versicherung



■ Mann ■ Frau



■ Unter 25 Jahre ■ Über 25 Jahre



### Notenübersicht – Vergleich 2012 / 2013

#### Globale Note

Versicherer	Note 2013	Note 2012
Die Mobiliar	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Helvetia	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Basler	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	4.8
Axa Winterthur	5.0	5.0
TCS	5.0	5.1
Zurich	5.0	4.8
Nationale Suisse	4.9	4.9
Generali	4.8	4.9
baloisedirect.ch	4.8	4.8
Allianz24	4.7	5.2
Durchschnittsnote	5.1	5.0

#### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2013	Note 2012
Die Mobiliar	5.5	5.3
smile.direct	5.3	5.2
Basler	5.2	4.8
TCS	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.4
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz Suisse	5.1	4.8
Helvetia	5.1	5.1
Axa Winterthur	5.0	5.0
Zurich	5.0	4.8
baloisedirect.ch	4.9	4.9
Nationale Suisse	4.9	5.1
Generali	4.8	4.9
Allianz24	4.6	5.4
Durchschnittsnote	5.1	5.1

## Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2013	Note 2012
Die Mobiliar	5.6	5.4
smile.direct	5.5	5.1
Helvetia	5.5	5.5
Vaudoise	5.4	5.6
Allianz Suisse	5.4	5.1
TCS	5.4	5.3
Zurich Connect	5.4	5.4
Zurich	5.3	5.1
Basler	5.3	5.0
Axa Winterthur	5.2	5.2
Nationale Suisse	5.1	5.0
Generali	5.0	5.2
Allianz24	4.9	5.4
baloisedirect.ch	4.8	5.4
Durchschnittsnote	5.3	5.3

## Rückerstattungsfrist

Versicherer	Note 2013	Note 2012
smile.direct	5.1	4.9
Helvetia	5.1	5.0
Die Mobiliar	5.0	5.0
Allianz Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.6
Vaudoise	4.7	5.0
Zurich Connect	4.7	5.0
Basler	4.7	4.5
Zurich	4.7	4.6
Nationale Suisse	4.6	4.5
Generali	4.6	4.5
TCS	4.6	4.9
Allianz24	4.4	4.8
baloisedirect.ch	4.4	4.2
Durchschnittsnote	4.7	4.7

## Preis/Leistungsverhältnis

Versicherer	Note 2013	Note 2012
smile.direct	5.2	5.2
Die Mobiliar	5.1	4.9
Zurich Connect	5.0	4.9
Vaudoise	5.0	4.9
Helvetia	5.0	4.8
TCS	4.8	5.0
Basler	4.8	4.5
Allianz Suisse	4.8	4.5
Allianz24	4.7	4.9
Axa Winterthur	4.7	4.6
Zurich	4.7	4.4
Nationale Suisse	4.7	4.4
Generali	4.5	4.6
baloisedirect.ch	4.4	4.7
Durchschnittsnote	4.8	4.7

## Kundenservice

Versicherer	Note 2013	Note 2012
Die Mobiliar	5.6	4.4
Helvetia	5.5	5.1
Vaudoise	5.4	5.3
Zurich Connect	5.2	5.3
smile.direct	5.2	5.3
Basler	5.2	4.8
Allianz Suisse	5.2	4.9
Axa Winterthur	5.2	5.1
Zurich	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	5.0
TCS	5.0	5.2
Generali	4.9	5.0
Allianz24	4.9	5.2
baloisedirect.ch	4.8	4.7
Durchschnittsnote	5.2	5.0

## Vergleich der Autoversicherer auf bonus.ch

bonus.ch stellt seinen Nutzern einen Prämienvergleichsrechner der verschiedenen Autoversicherungen zur Verfügung, in dem auch die Versicherungsgesellschaften aufscheinen, 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 2013 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage.

Direktzugang zu den Noten der Autoversicherer:

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

Direktzugang zum Prämienvergleich der 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, den 18. April 2013