

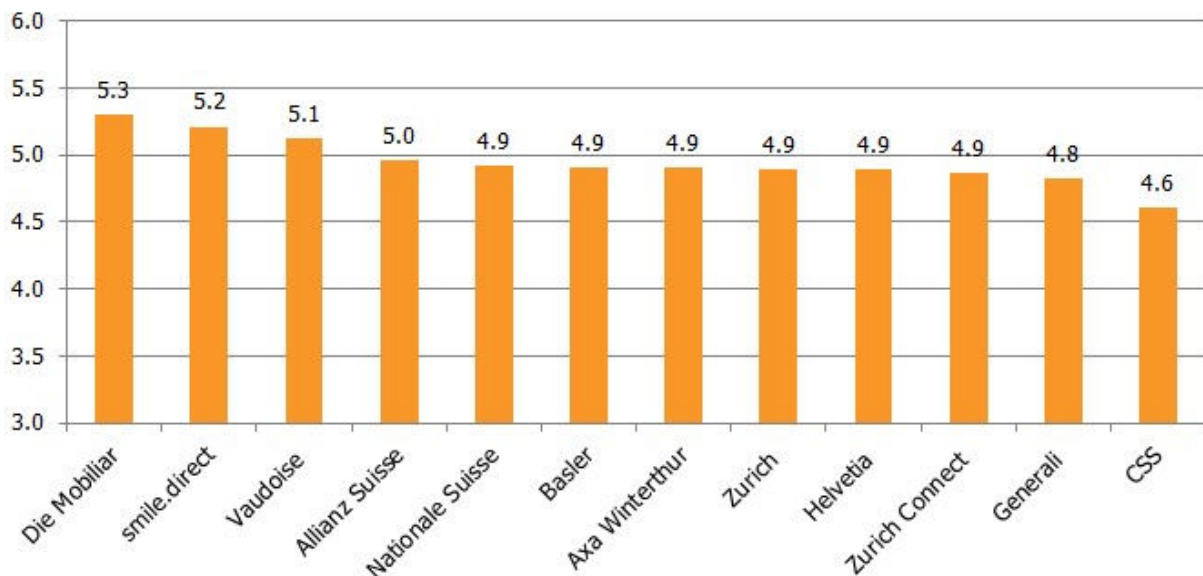
bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung

Die Schweizer sind mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung zufrieden: eine von bonus.ch durchgeführte Umfrage ergab eine Durchschnittsnote von 5.0 ("gut") für die Gesamtheit der Versicherten.

Das Vergleichsportal bonus.ch hat unter seinen Nutzern eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung durchgeführt. Über 1'500 Personen beurteilten ihre Versicherung gemäss der 5 folgenden Kriterien: Klarheit der Informationen, Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter, Professionalismus der Mitarbeiter, Bearbeitung der Schadensfälle und Preis/Leistungsverhältnis. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note war. Über drei Viertel der befragten Personen haben angegeben, dass sie ihre Versicherung an Freunde und Familienmitglieder weiterempfehlen würden, was von ihrer grossen Zufriedenheit zeugt. Die Deutschschweizer sind mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung mit einer Durchschnittsnote von 5.1 am zufriedensten. Die Westschweizer und Tessiner sind kritischer und verleihen nur eine Note von 4.9.

Globale Zufriedenheit – Schweizer Durchschnitt

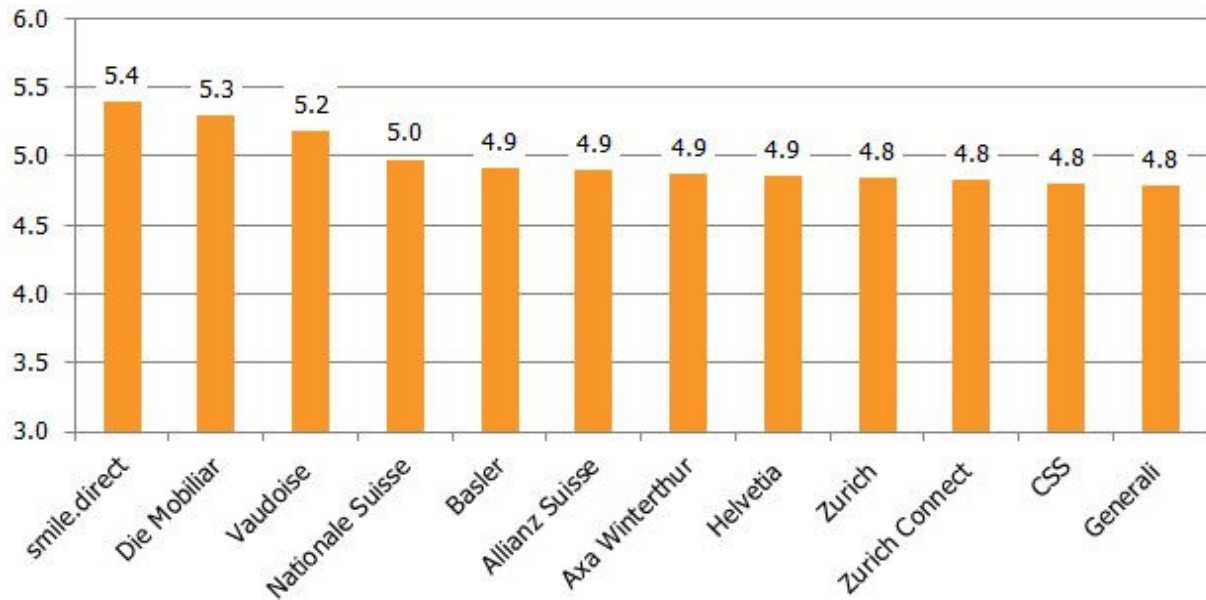
Mit einer Note von 5.3, « gut » ist Mobiliar der beliebteste Versicherer der Schweizer, dicht gefolgt von smile.direct, der eine Note von 5.2 (« gut ») erhält. Auf der dritten Stufe des Podiums finden wir Vaudoise mit einer Note von 5.1. Interessant ist auch, dass alle Versicherungsgesellschaften Noten zwischen 4.6 und 5.3 (« ziemlich gut » bis « gut ») erhielten, was zeigt, in welchem Masse die Schweizer Versicherungsnehmer mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung global zufrieden sind.



Die Parameter Bearbeitung der Schadensfälle, Klarheit der Informationen und Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter erhalten alle die gleiche, beste, Durchschnittsnote von 5.0 ("gut"). Dagegen bewerten die Teilnehmer der Umfrage den Professionalismus der Mitarbeiter und das Preis/Leistungsverhältnis mit einer Durchschnittsnote von 4.9 (« ziemlich gut »).

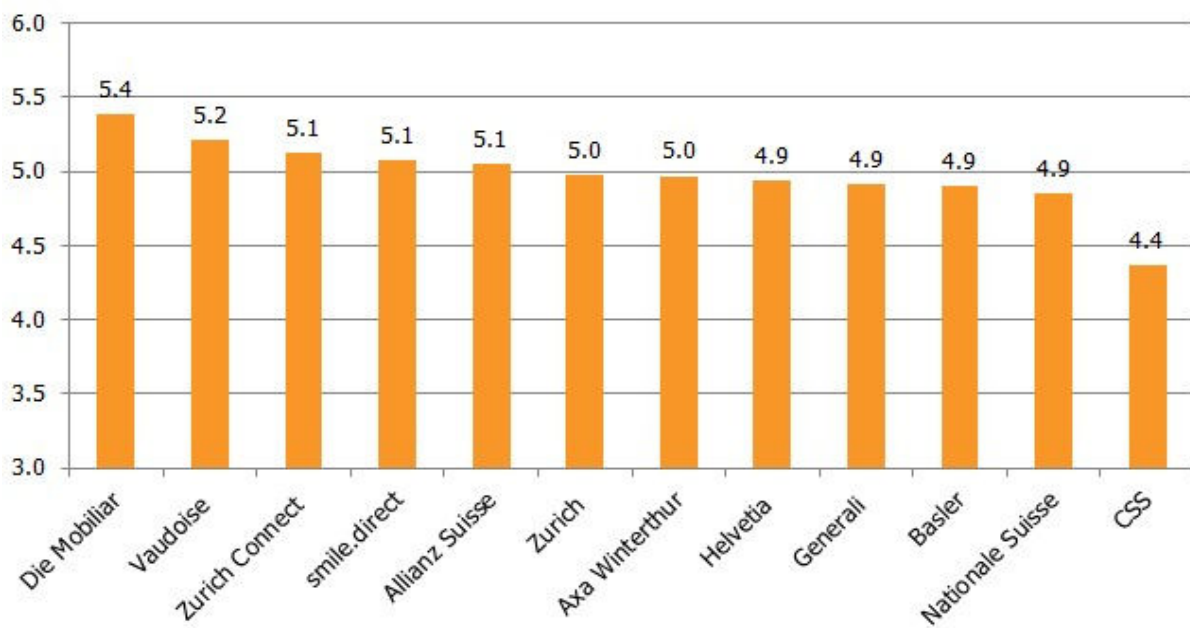
Klarheit der Informationen – Schweizer Durchschnitt

Was die Klarheit der Informationen betrifft (Offerte, Police, Briefwechsel...), so befindet sich smile.direct an erster Stelle, gefolgt von Mobiliar und Vaudoise.



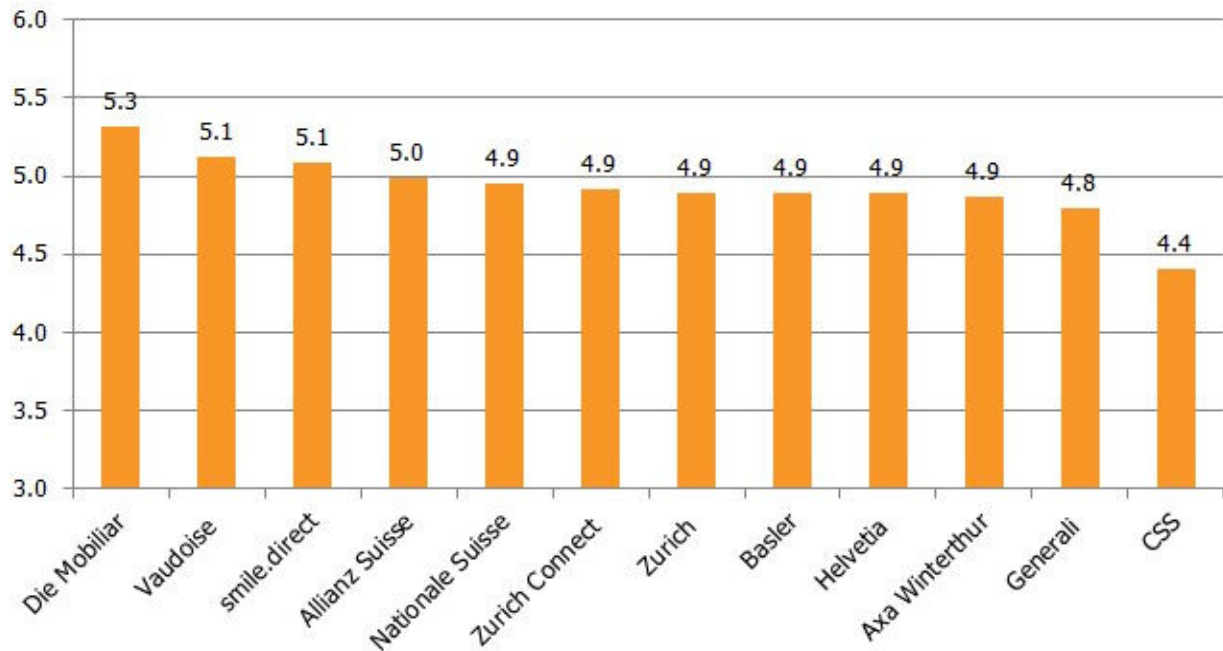
Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Mobiliar steht beim Kriterium Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter an der Spitze, gefolgt von Vaudoise und Zurich Connect.



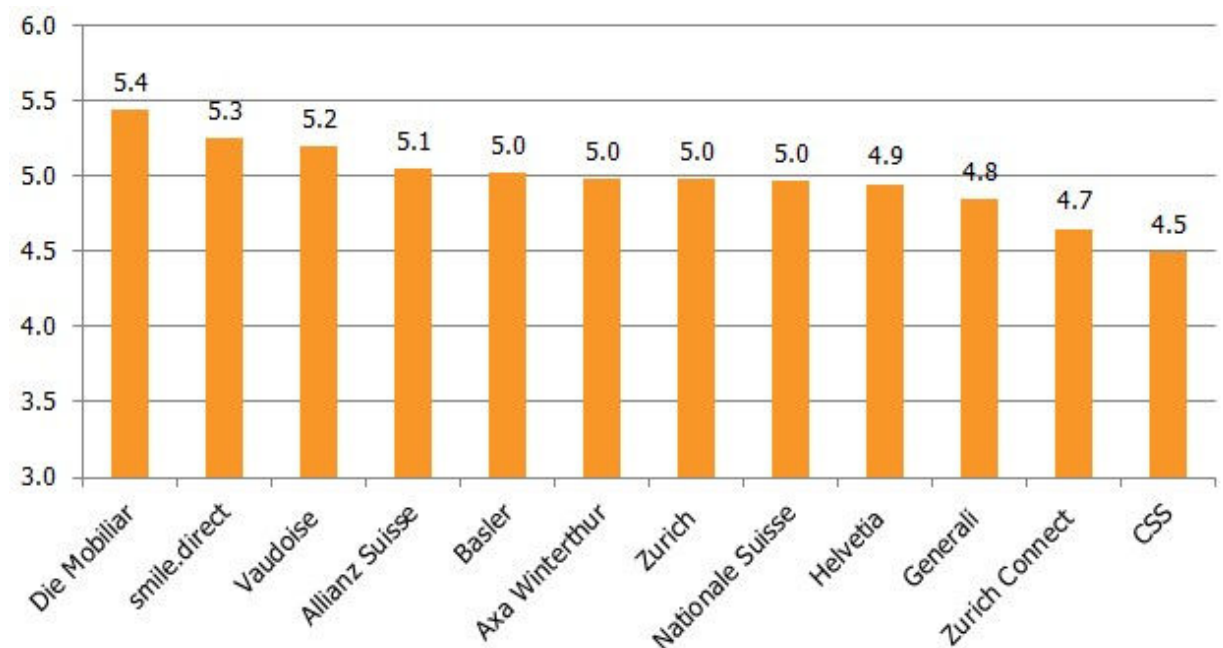
Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Der Professionalismus der Mitarbeiter erhält eine Durchschnittsnote von 4.9. Mobiliar kann sich einer sehr guten Note von 5.3 erfreuen.



Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt

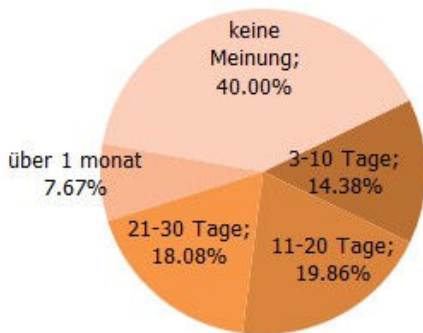
Die Bearbeitung der Schadensfälle ist der Moment, wo der Versicherer Farbe bekennen muss. Solange der Versicherungsnehmer keinen Schadensfall erleidet, zahlt er seine Prämien in der Hoffnung, dass das Versicherungsunternehmen bei einem Problem eine effiziente Erstattung gewährleistet. Aber erst wenn wirklich ein Schadensfall eintritt, erfährt er, ob das wirklich zutrifft. Bei der Umfrage von bonus.ch steht Mobiliar mit Abstand an der Spitze, wenn es um die Bearbeitung von Schadensfällen (klare Abrechnungen, schnelle Erstattung usw.) geht. Auf dem zweiten Platz finden wir punktegleich smile.direct und Vaudoise.



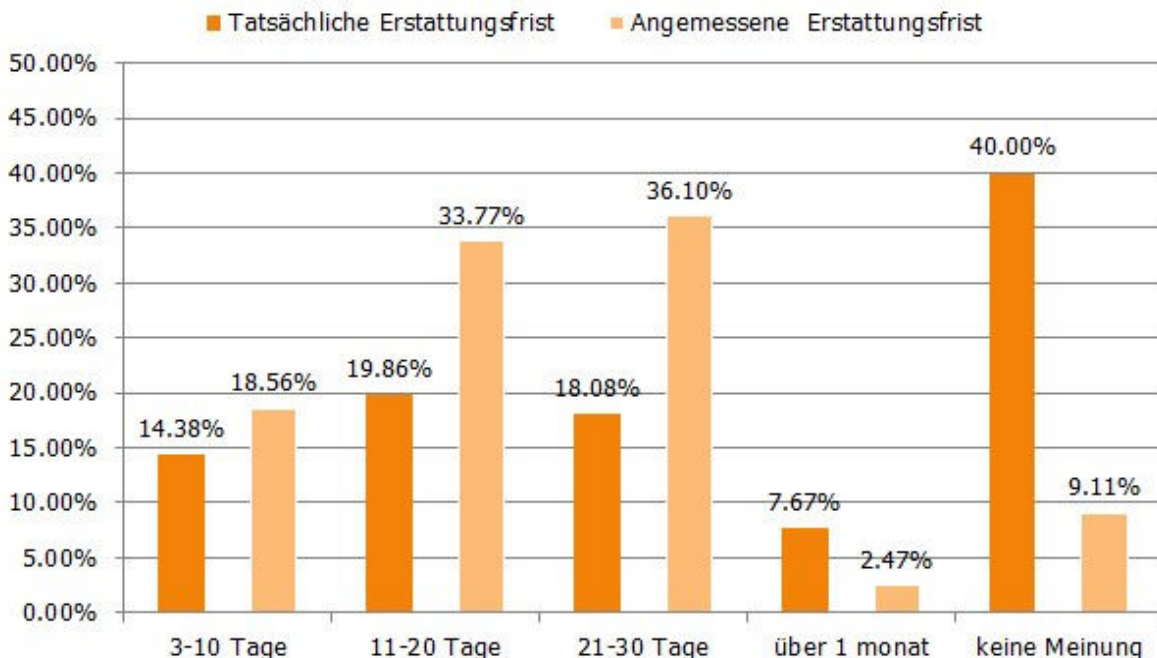
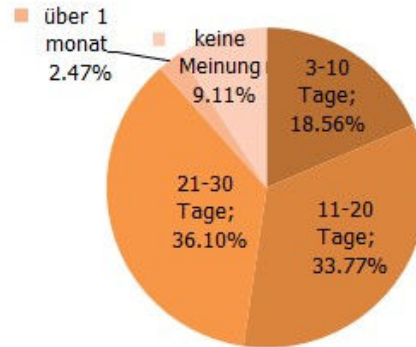
Erstattungsfrist

Die bei der Umfrage teilnehmenden Versicherungsnehmer wurden aufgefordert, anzugeben, welche Erstattungsfrist sie als angemessen betrachten würden. Fast alle waren nicht bereit, eine längere Erstattungsfrist als einen Monat zu akzeptieren. Was die Erstattungsfrist der Leistungen betrifft, so bewerten 36 % der befragten Personen eine Erstattungsfrist von 21-30 Tagen als angemessen, während nur 18% angaben, dass sie in der Tat innerhalb dieser Frist erstattet werden.

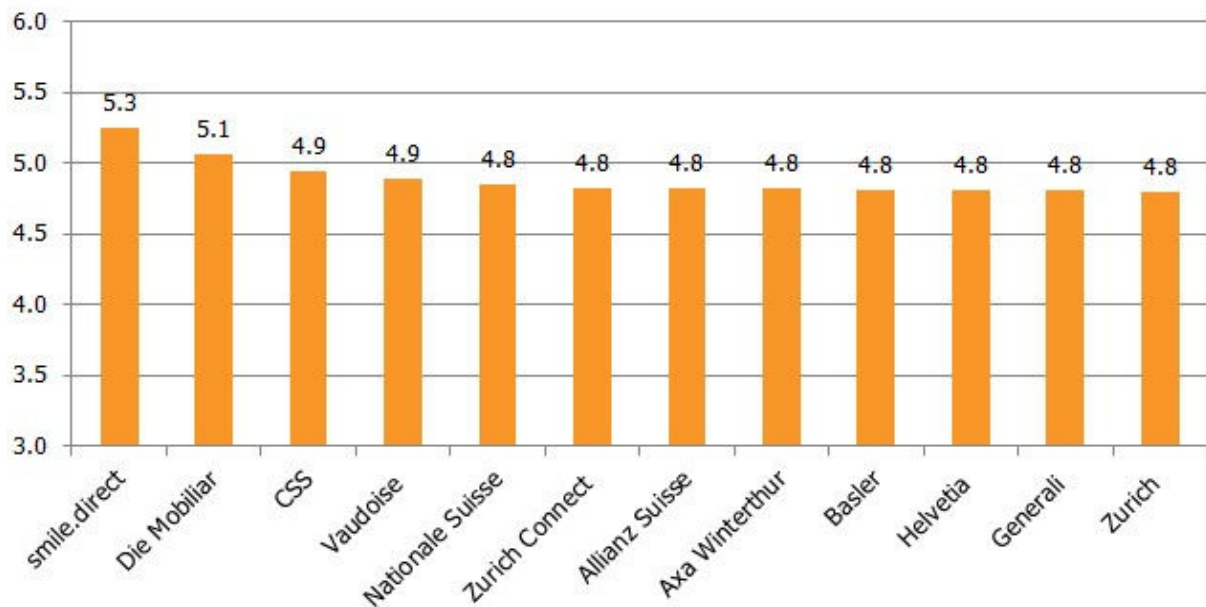
Tatsächliche Erstattungsfrist



Angemessene Erstattungsfrist

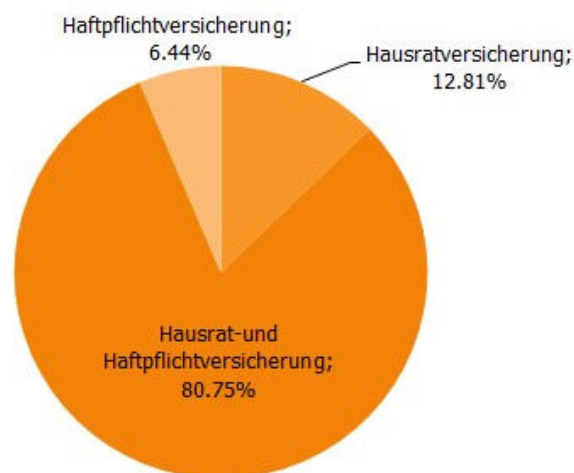


Preis/Leistungsverhältnis - Schweizer Durchschnitt



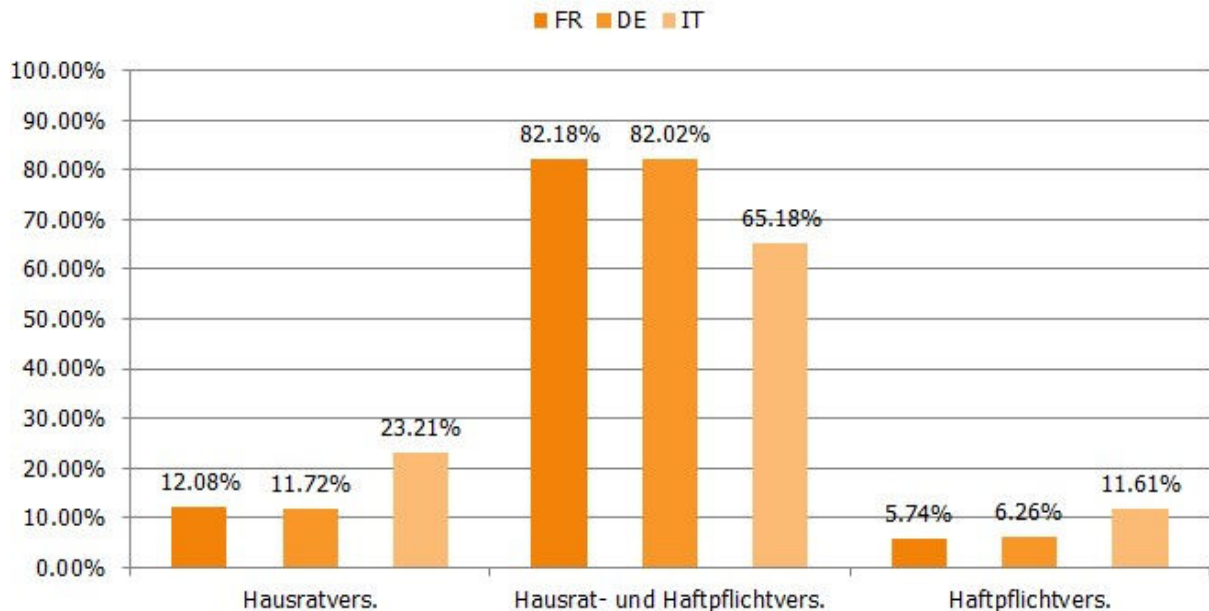
Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

Vier von fünf Schweizern sind beim selben Versicherer hausrat- und haftpflichtversichert.



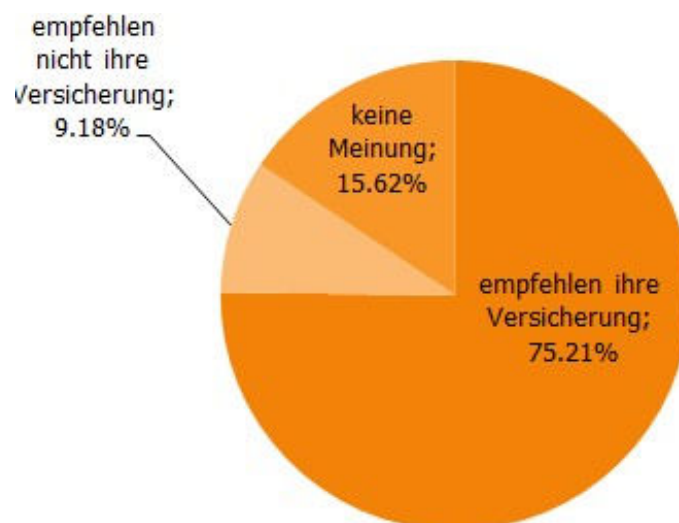
Hausrat- und Haftpflichtversicherung – pro Region

Mit Ausnahme der Tessiner sind mehr als vier von fünf Schweizern beim selben Versicherer hausrat- und haftpflichtversichert.



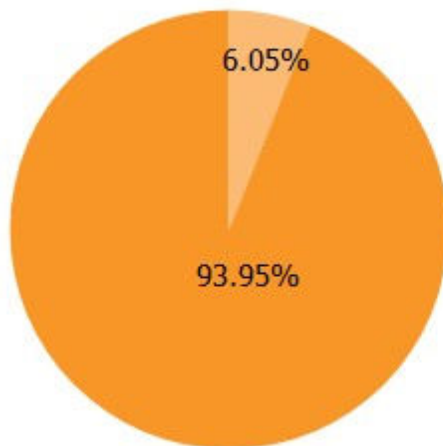
Empfehlen die Schweizer ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung?

Über drei Viertel der befragten Personen geben an, dass sie ihre Versicherung an Freunde und Familienmitglieder weiterempfehlen würden, was von ihrer grossen Zufriedenheit zeugt.

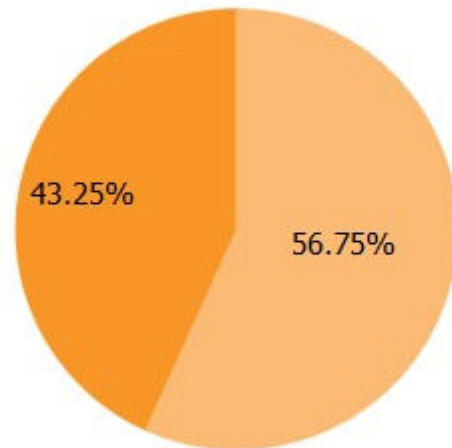


Weitere Daten bezüglich der Stichprobe

■ unter 25 Jahre
 ■ über 25 Jahre



■ Männer
 ■ Frauen



Zusammenfassung der Noten

Globale Note

Versicherer	Note 2013
Die Mobiliar	5.3
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.1
Allianz Suisse	5.0
Nationale Suisse	4.9
Basler	4.9
Axa Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Helvetia	4.9
Zurich Connect	4.9
Generali	4.8
CSS	4.6
Moyenne	5.0

Klarheit der Informationen

Versicherer	Note 2013
smile.direct	5.4
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.2
Nationale Suisse	5.0
Basler	4.9
Allianz Suisse	4.9
Axa Winterthur	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.8
Zurich Connect	4.8
CSS	4.8
Generali	4.8
Moyenne	5.0

Freundlichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2013
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.2
Zurich Connect	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.1
Zurich	5.0
Axa Winterthur	5.0
Helvetia	4.9
Generali	4.9
Basler	4.9
Nationale Suisse	4.9
CSS	4.4
Moyenne	5.0

Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2013
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
Nationale Suisse	4.9
Zurich Connect	4.9
Zurich	4.9
Basler	4.9
Helvetia	4.9
Axa Winterthur	4.9
Generali	4.8
CSS	4.4
Moyenne	4.9

Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2013
Die Mobiliar	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.2
Allianz Suisse	5.1
Basler	5.0
Axa Winterthur	5.0
Zurich	5.0
Nationale Suisse	5.0
Helvetia	4.9
Generali	4.8
Zurich Connect	4.7
CSS	4.5
Moyenne	5.0

Preis/Leistungsverhältnis

Versicherer	Note 2013
smile.direct	5.3
Die Mobiliar	5.1
CSS	4.9
Vaudoise	4.9
Nationale Suisse	4.8
Zurich Connect	4.8
Allianz Suisse	4.8
Axa Winterthur	4.8
Basler	4.8
Helvetia	4.8
Generali	4.8
Zurich	4.8
Moyenne	4.9

Vergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen auf bonus.ch

bonus.ch bietet seinen Nutzern einen Vergleich der Prämien der verschiedenen Hausrat- und Haftpflichtversicherungen. Der Nutzer hat die Möglichkeit, direkt online eine Offerte beim Versicherer seiner Wahl einzuholen. Die aus der Kundenzufriedenheitsumfrage 2013 resultierenden Noten sind ebenfalls auf dem bonus.ch Vergleichsportal einzusehen.

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

<http://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Umfrage-Hausrat-und-Haftpflichtversicherung-Note.aspx>

Direktzugang zum Vergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

<http://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Versicherung-Hausrat-Privathaftpflicht.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 28. August 2013