

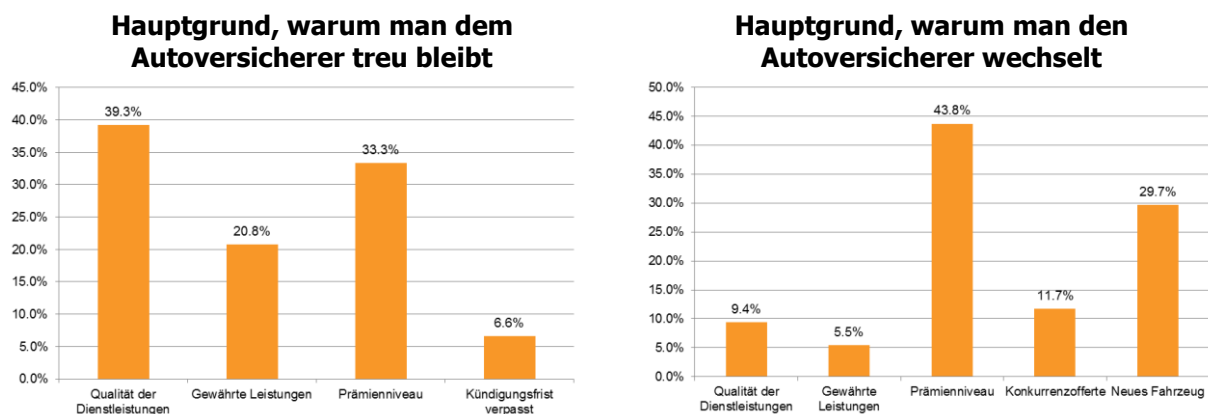
bonus.ch: Die Online-Versicherungen haben einen Marktanteil von 15% erreicht

Die Schweizer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden: die Auswertung der auf dem Vergleichsportal bonus.ch in 2014 durchgeführten Umfrage ergab, genau wie im letzten Jahr, eine Durchschnittsnote von 5.1 (« gut ») für die Gesamtheit aller Versicherer. Bei zwei der fünf Versicherungsunternehmen handelt es sich um Internet-Anbieter. In 2012 betrug der Marktanteil der Online-Versicherungen in der Schweiz 12.1 %, heute 15 %. Dies spiegelt sehr gut die Progression der Online-Versicherungen wieder, die immer beliebter werden. Die Konsumenten ergreifen immer öfter die Initiative, um Informationen zu erhalten und lassen sich von den niedrigeren Prämien, die man im Allgemeinen im Kanal Internet findet, überzeugen.

Über 1100 Nutzer von bonus.ch bewerteten ihren Versicherer gemäss den folgenden Kriterien: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Erstattung, Preis-Leistungs-Verhältnis und Kundenservice. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Hier die hervorstechendsten Ergebnisse:

Die Qualität der Serviceleistungen motiviert die Kunden, ihrer Versicherung treu zu bleiben, während niedrigere Prämien einen Anreiz geben zu wechseln.

Im Allgemeinen sind die Schweizer Versicherungsnehmer ihrem Anbieter treu: nur 11% der befragten Nutzer gaben an, dass sie bei Jahresbeginn ihre Autoversicherung gewechselt hatten. Dies bedeutet aber trotzdem ein leichtes Ansteigen im Vergleich zu 2013, wo nur 8% der befragten Personen einen Versicherungswechsel bestätigten hatten. Für über 40% von ihnen wurde der Wechsel durch das Prämieniveau begründet. Für ungefähr 30% war der Erwerb eines neuen Autos der Auslöser.



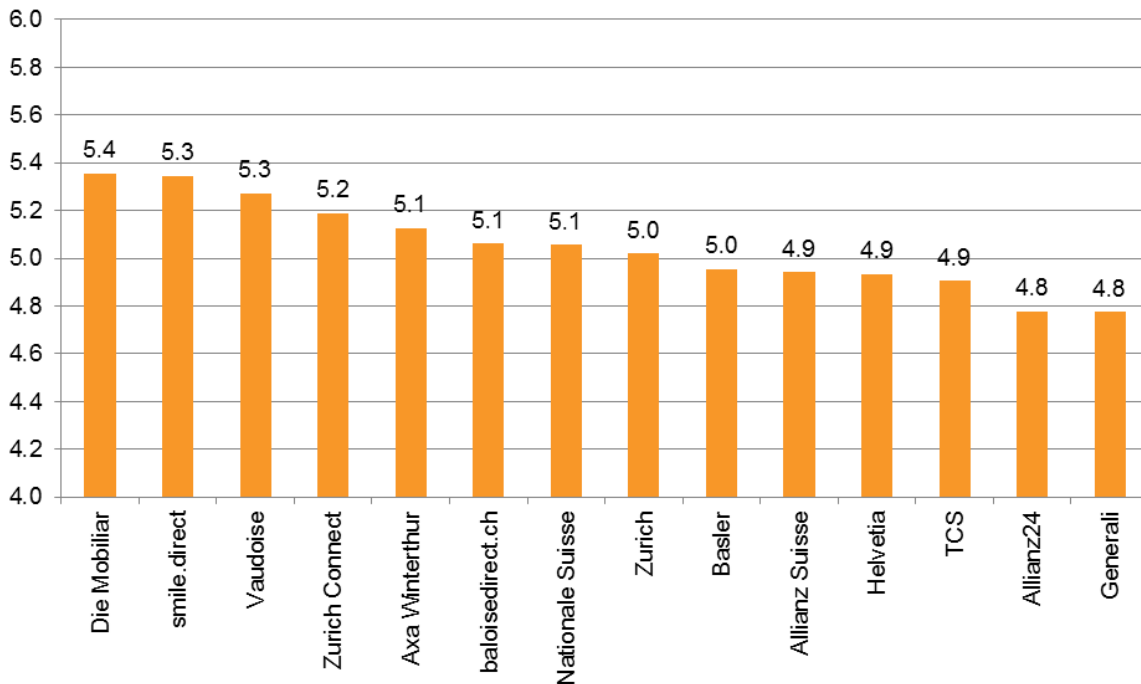
Unter den Personen, die dieses Jahr nicht den Versicherer gewechselt haben, gaben 39.3% an, hauptsächlich aufgrund des guten Kundenservice ihrer Versicherung treu geblieben zu sein.

Globale Zufriedenheit – Schweizer Durchschnitt

Mit einer Note von 5.4 (« gut ») ist die Mobiliar auch dieses Jahr die bevorzugte Versicherung der Schweizer. Auf der zweiten Podiumsstufe finden wir auf gleichem Niveau die Versicherer smile.direct und Vaudoise, die beide die Note 5.3 (« gut») erhielten und letztes Jahr noch auf Platz zwei und vier waren. Zurich Connect positioniert sich auf dem 4. Platz mit einer Note von 5.2. Axa Winterthur gewinnt drei Plätze im Ranking und steigt in 2014 vom 8. Platz auf dem 5. Platz auf.

Genau wie im letzten Jahr handelt es sich bei zwei der fünf Versicherungsunternehmen um Internet-Anbieter. Ihr Marktanteil steigt stetig und erreicht dieses Jahr 15%. Es ist ebenfalls interessant zu sehen, dass alle Unternehmen Noten von 4.8 bis 5.4 (« ziemlich gut» bis « gut») erhielten, ein

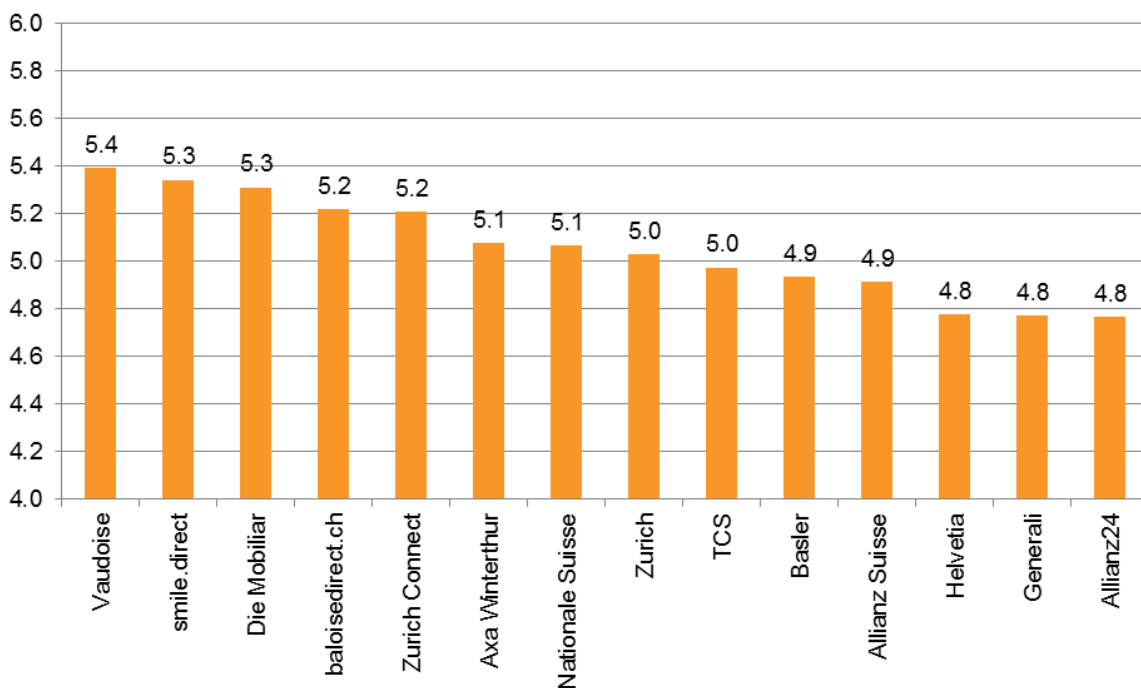
Zeichen für die allgemeine Zufriedenheit der Versicherungsnehmer mit ihrer Autoversicherung. Diese Werte entsprechen im Grossen und Ganzen den in 2013 ermittelten Noten.



Klarheit der Informationen: variable Kundenzufriedenheit je nach Versicherer

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Offerte, Police, AGB, Briefverkehr...), so erreicht Vaudoise dieses Jahr den ersten Platz mit einer Note von 5.4 (« gut »), vor smile.direct, die Mobiliar, baloisedirect.ch und Zurich Connect.

Klarheit der übermittelten Informationen – Schweizer Durchschnitt

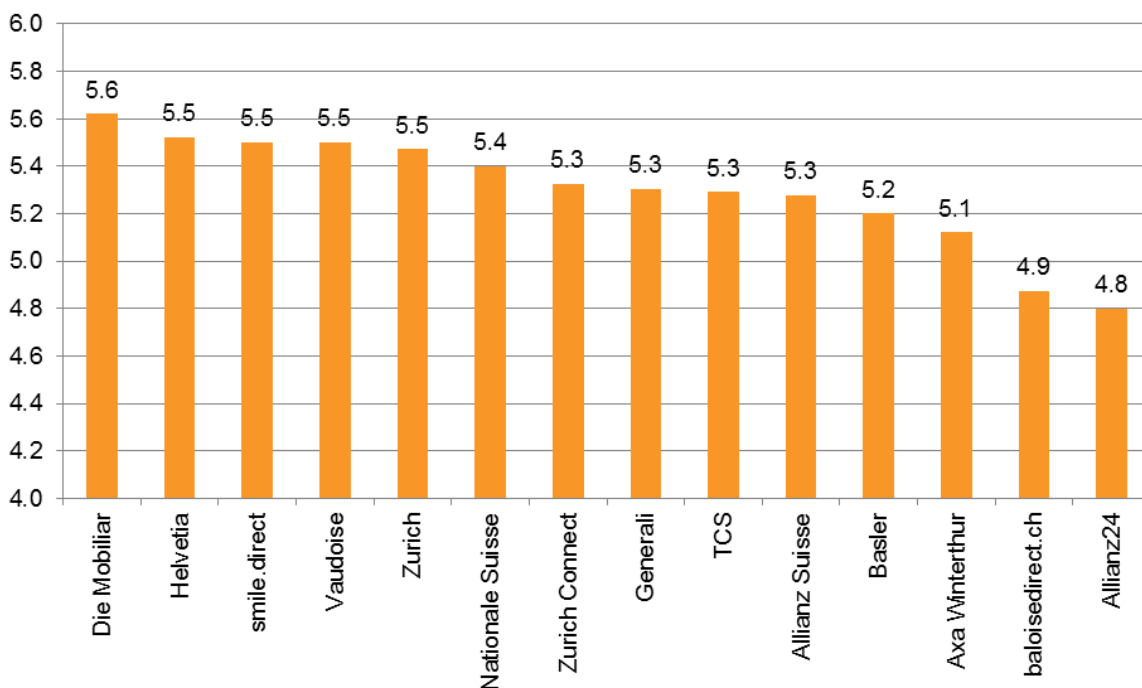


Die Bearbeitung der Schadensfälle erhält die beste Note!

Dieses Jahr ist es das Kriterium der Bearbeitung von Schadensfällen, die mit 5.3 (« gut ») die beste Note erhält. An zweiter Stelle steht wie im Vorjahr der Kundenservice mit 5.2 und die Schnelligkeit der Rückerstattung mit einer Durchschnittsnote von 4.7 (« ziemlich gut »). Bei der Bearbeitung der Schadensfälle führt die Mobiliar genau wie in 2013 das Ranking mit der Note 5.6 (« sehr gut») an. Nationale Suisse (5.4) und Generali (5.3) erhielten 0.3 Punkte mehr im Vergleich zum Vorjahr und konnten ihre Platzierung um jeweils 4 Plätze verbessern.

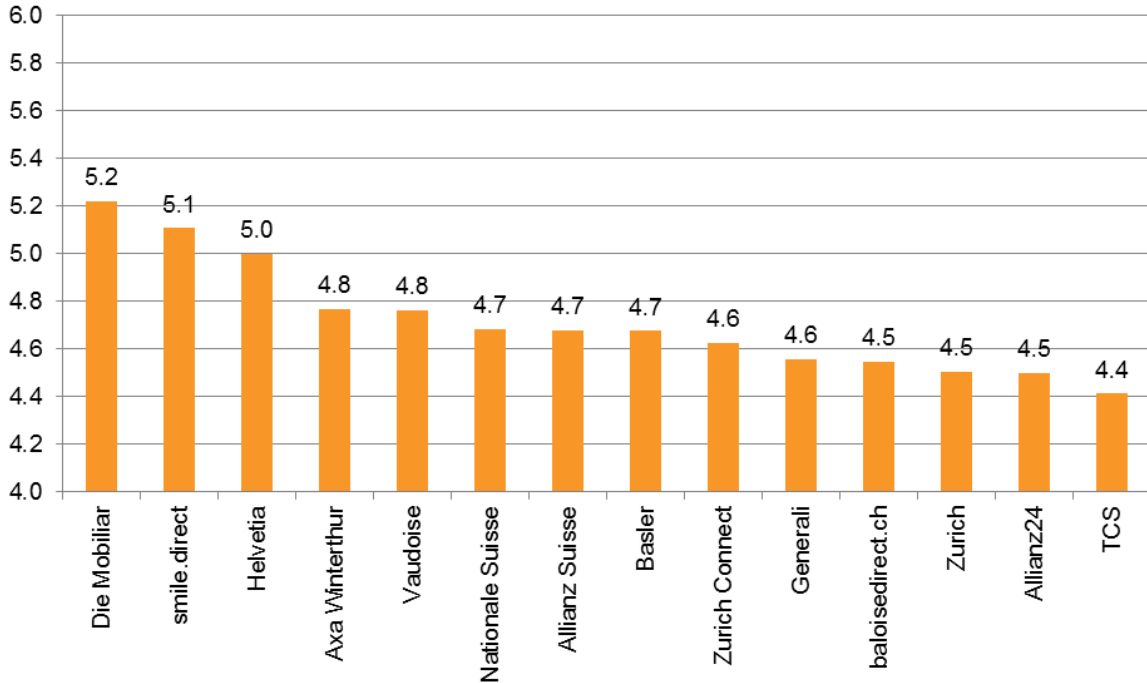
Die Bearbeitung der Schadensfälle ist ein Meilenstein zwischen einer Versicherung und einem Versicherungsnehmer. Es ist der Moment, wo sich der Versicherer gegenüber seinem Versicherungsnehmer bewähren kann, denn letzterer wird am eigenen Leib erfahren, ob seine Versicherung einen Schadensfall effizient bearbeitet und für eine fristgerechte Rückerstattung sorgte.

Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt



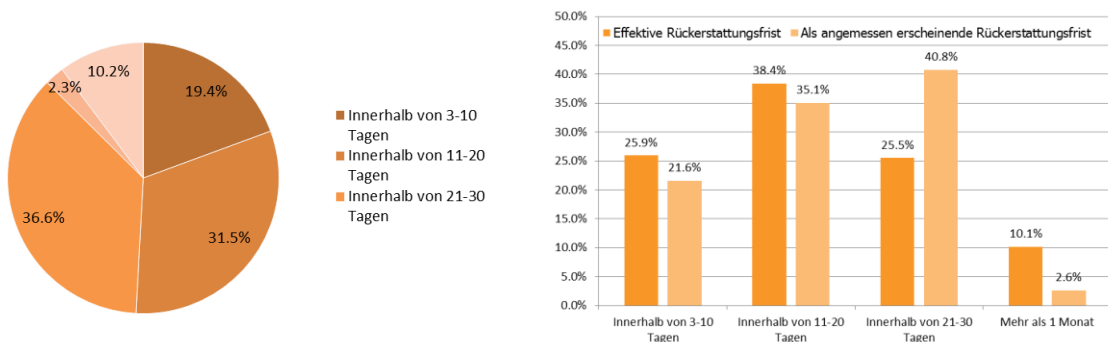
Rückerstattungsfrist

Zu den Kriterien, welche die Bewertung der Schadensbearbeitung ermöglichen, gehört auch die Rückerstattungsfrist. smile.direct, Helvetia und die Mobiliar schneiden – sozusagen auf gleichem Niveau – am besten ab.



Angemessene Rückerstattungsfrist

Die Versicherungsnehmer, die an der Umfrage teilgenommen haben, konnten sich auch über die Zeitdauer äussern, die sie für die Bearbeitung von Schadensfällen als angemessen erachten würden. Über die Hälfte beurteilte eine Frist von 20 Tagen als akzeptabel. Erwähnenswert ist es, dass dieses Jahr eine Verbesserung der Rückerstattungsfrist vermerkt werden konnte: 64.3 % der Versicherer erstatten die Kosten für Schadensfälle in einem Zeitraum von 20 Tagen, gegenüber 62.3 % im Vorjahr.

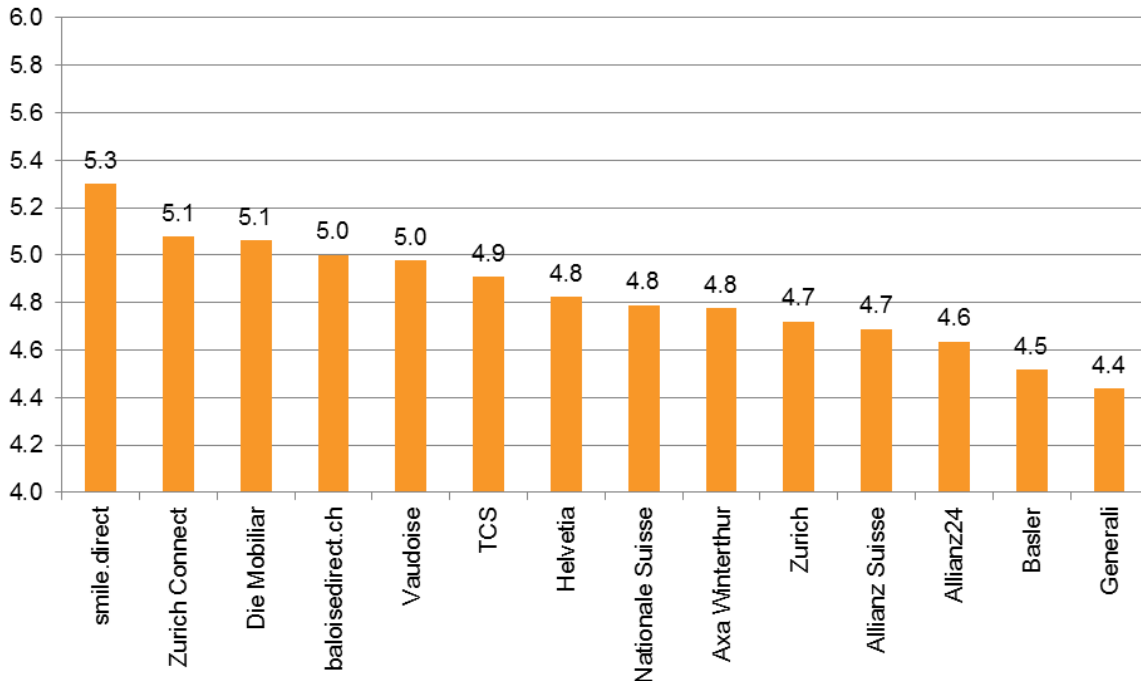


Wie im letzten Jahr kann smile.direct das beste Preis-Leistungs-Verhältnis vorweisen

Die Nutzer, die an der Umfrage teilnahmen konnten sich auch über das Preis-Leistungs-Verhältnis (Bewertung des Prämienniveaus der Versicherung im Bezug auf die Qualität der angebotenen Serviceleistungen) äussern. Wir konnten sehr wenige Veränderungen an der Tabellenspitze

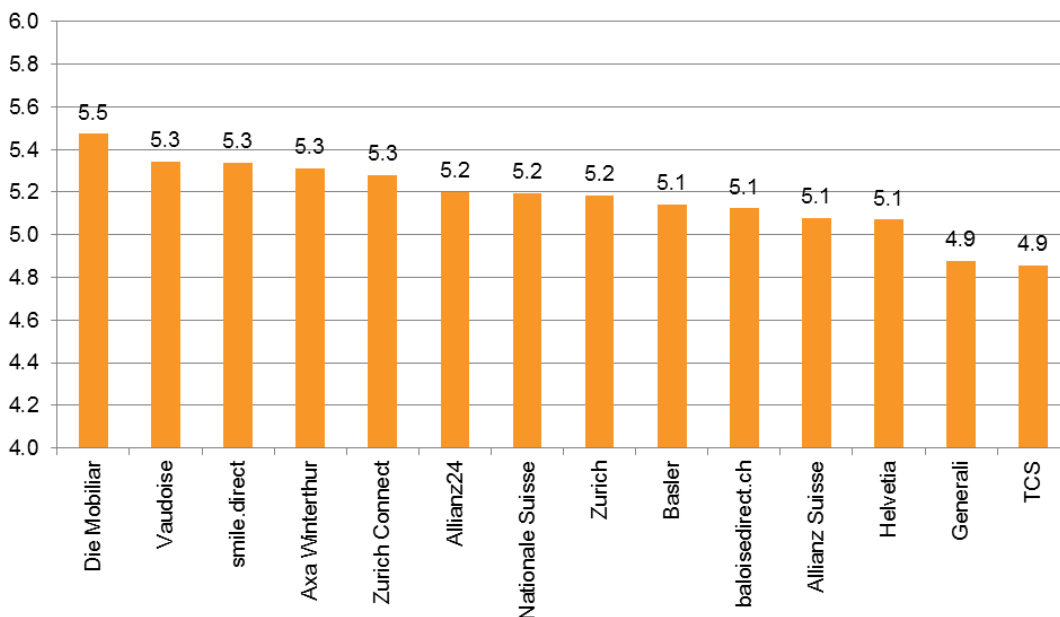
beobachten: smile.direct hat seit 2013 0.1 Punkte dazugewonnen und platziert sich mit einer Note von 5.3 (« gut ») als Nr. 1, gefolgt von Zurich Connect und die Mobiliar, die beide 5.1 erhielten. Die Durchschnittsnote änderte sich mit 4.8 (« ziemlich gut ») im Vergleich mit 2013 ebenfalls nicht.

Preis-Leistungs-Verhältnis

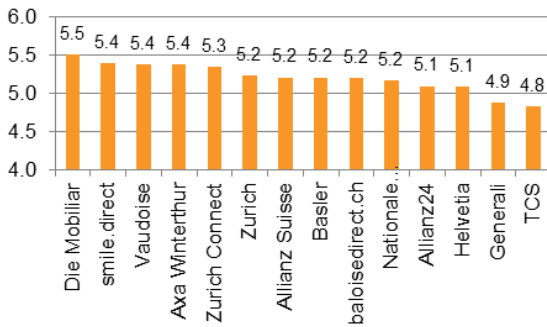


Kundenservice: Die Mobiliar erobert den 1. Platz

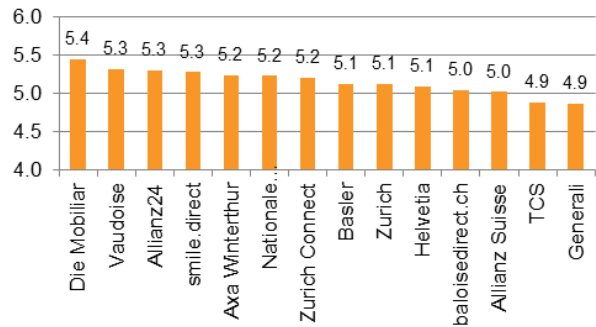
Auch dieses Jahr ist es wieder der Kundenservice von die Mobiliar, der mit der Bestnote von 5.5 ausgezeichnet wurde. Vaudoise, smile.direct, Axa Winterthur und Zurich Connect, die alle die Bewertung 5.3 erhielten, nehmen den nächsten Platz auf dem Podium ein. Das gleiche gilt für die Detailfragen, die für die Erstellung dieser Bewertung herangezogen wurden: die Ansprechbarkeit und die Freundlichkeit der Mitarbeiter und ihre Professionalität.



Ansprechbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter

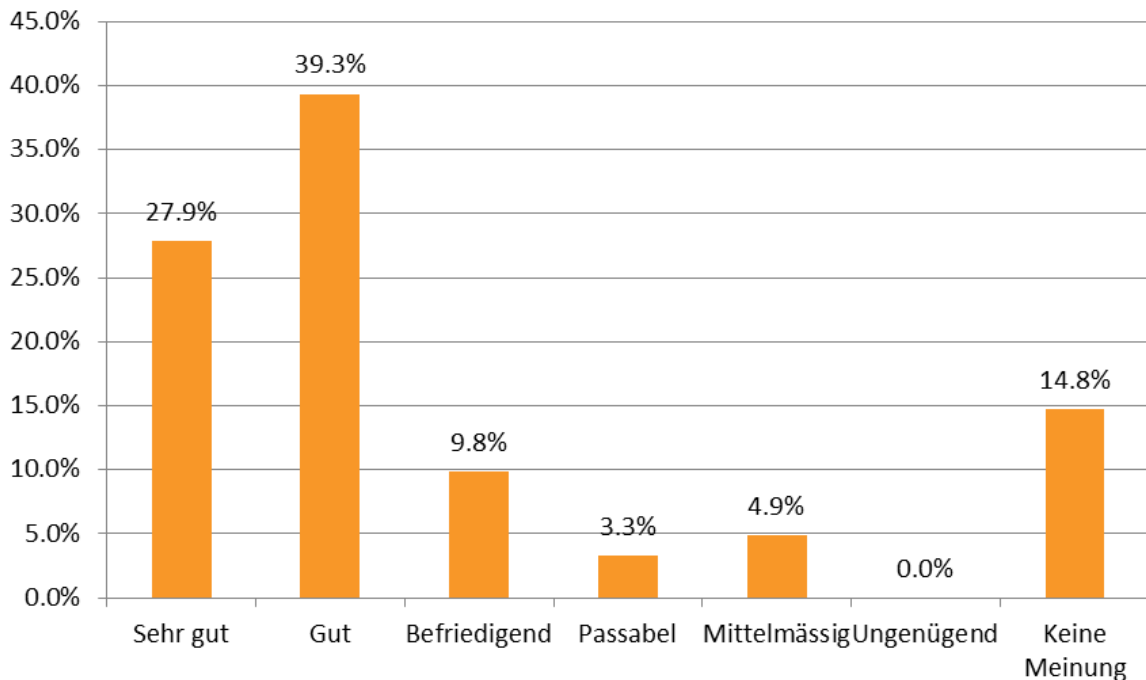


Professionalität der Mitarbeiter



Rechtsabteilung

5 % 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 ».

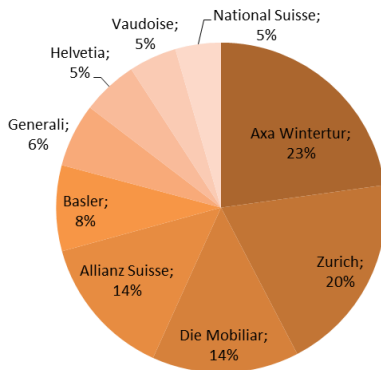


Die Umfrage spiegelt gut wieder, wie die Marktanteile der Autoversicherungen unter den Versicherer aufgeteilt sind

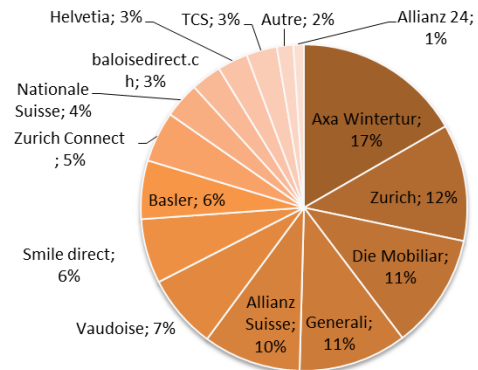
Der SVV (Schweizerischer Versicherungsverband) und die FINMA veröffentlichen Statistiken über Marktanteile, doch sind diese jeweils erst nach einigen Monaten verfügbar. Die untenstehenden Grafiken stellen die Marktanteile 2011 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem 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 Umsatzzahlen der Versicherungsgruppen publik gemacht, doch werden

keine Zahlen betreffend dem über das Internet bearbeiteten Markt veröffentlicht. Die bonus.ch Umfrage ermöglicht, sich ein gewisses Bild von der Lage zu machen.

Marktanteile Autovers. 2011 (Quelle: SVV)



Marktanteile - Umfrage bonus.ch 2013

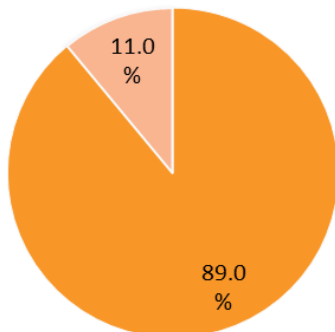


Autoversicherung: die Autoversicherungen gewinnen langsam an Terrain im Markt

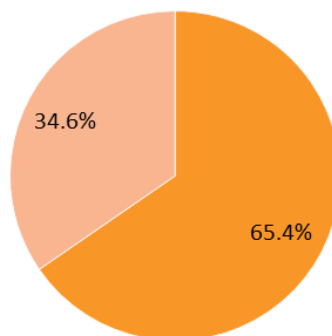
Unsere Umfrage zeigt auf, dass der von den fünf Internetversicherern (Allianz24.ch, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct und Zurich Connect) gehaltene Marktanteil insgesamt 15% beträgt. Dieser Zahl müssten die Autoversicherungsverträge zugerechnet werden, die von AXA Winterthur, Generali, Helvetia, die Mobiliar und dem TCS parallel zu den anderen Kanälen über das Internet abgeschlossen werden. Man darf aber nicht vergessen, dass diese Umfrage im Internet durchgeführt wurde, bei einem Publikum, das bereits mit diesem Kanal vertraut ist. Das Internet ist also noch minoritär bei der Vermarktung von Autoversicherungen und man kann annehmen, dass nur 15% der Schweizer ihre Autoversicherung in diesem Kanal abgeschlossen haben. Der Anstieg ist langsam, aber trotzdem bemerkenswert: von 12.1% in 2012 auf 13.5% in 2013 und 15% dieses Jahr.

Weitere Daten, welche die Stichprobe betreffen

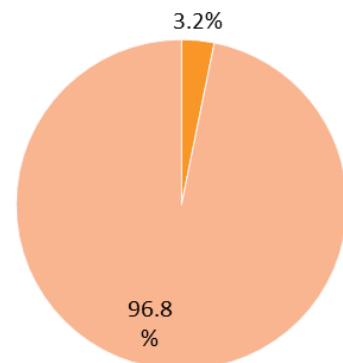
■ Seit mehr als 1 Jahr bei der gleichen Versicherung



■ Mann ■ Frau



■ Unter 25 Jahre ■ Über 25 Jahre



Notenübersicht – Vergleich 2013 / 2014

Globale Note

Versicherer	Note 2014	Note 2013
Die Mobiliar	5.4	5.5
smile.direct	5.3	5.3
Vaudoise	5.3	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
Basler	5.0	5.1
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.9	5.2
TCS	4.9	5.0
Allianz24	4.8	4.7
Generali	4.8	4.8
Durchschnittsnote	5.1	5.1

Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2014	Note 2013
Vaudoise	5.4	5.2
smile.direct	5.3	5.3
Die Mobiliar	5.3	5.5
baloisedirect.ch	5.2	4.9
Zurich Connect	5.2	5.2
Axa Winterthur	5.1	5.0
Nationale Suisse	5.1	4.9
Zurich	5.0	5.0
TCS	5.0	5.2
Basler	4.9	5.2
Allianz Suisse	4.9	5.1
Helvetia	4.8	5.1
Generali	4.8	4.8
Allianz24	4.8	4.6
Durchschnittsnote	5.1	5.1

Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2014	Note 2013
Die Mobiliar	5.6	5.6
Helvetia	5.5	5.5
smile.direct	5.5	5.5
Vaudoise	5.5	5.4
Zurich	5.5	5.3
Nationale Suisse	5.4	5.1
Zurich Connect	5.3	5.4
Generali	5.3	5.0
TCS	5.3	5.4
Allianz Suisse	5.3	5.4
Basler	5.2	5.3
Axa Winterthur	5.1	5.2
baloisedirect.ch	4.9	4.8
Allianz24	4.8	4.9
Durchschnittsnote	5.3	5.3

Rückerstattungsfrist

Versicherer	Note 2014	Note 2013
Die Mobiliar	5.2	5.0
smile.direct	5.1	5.1
Helvetia	5.0	5.1
Axa Winterthur	4.8	4.8
Vaudoise	4.8	4.7
Nationale Suisse	4.7	4.6
Allianz Suisse	4.7	4.8
Basler	4.7	4.7
Zurich Connect	4.6	4.7
Generali	4.6	4.6
baloisedirect.ch	4.5	4.4
Zurich	4.5	4.7
Allianz24	4.5	4.4
TCS	4.4	4.6
Durchschnittsnote	4.7	4.7

Preis-Leistungs-Verhältnis

Versicherer	Note 2014	Note 2013
smile.direct	5.3	5.2
Zurich Connect	5.1	5.0
Die Mobiliar	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.0	4.4
Vaudoise	5.0	5.0
TCS	4.9	4.8
Helvetia	4.8	5.0
Nationale Suisse	4.8	4.7
Axa Winterthur	4.8	4.7
Zurich	4.7	4.7
Allianz Suisse	4.7	4.8
Allianz24	4.6	4.7
Basler	4.5	4.8
Generali	4.4	4.5
Durchschnittsnote	4.8	4.8

Kundenservice

Versicherer	Note 2014	Note 2013
Die Mobiliar	5.5	5.6
Vaudoise	5.3	5.4
smile.direct	5.3	5.2
Axa Winterthur	5.3	5.2
Zurich Connect	5.3	5.2
Allianz24	5.2	4.9
Nationale Suisse	5.2	5.1
Zurich	5.2	5.1
Basler	5.1	5.2
baloisedirect.ch	5.1	4.8
Allianz Suisse	5.1	5.2
Helvetia	5.1	5.5
Generali	4.9	4.9
TCS	4.9	5.0
Durchschnittsnote	5.2	5.2

Vergleich der Autoversicherer auf bonus.ch

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 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 8. Mai 2014