

## bonus.ch zum Thema Hausratversicherungen: die Online-Versicherungen gewinnen an Beliebtheit

*Die Schweizer erklären sich mit ihrer Hausratversicherung zufrieden. Dieses Jahr sicherten sich zwei Online-Versicherungen ihre Plätze unter den 3 beliebtesten Schweizer Versicherungen.*

Wie jedes Jahr führte das Online-Vergleichsportal bonus.ch eine Zufriedenheitsumfrage bei seinen Nutzern zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung durch. Über 1'200 Personen beurteilten ihre Versicherung gemäss der 5 folgenden Kriterien: Klarheit der Informationen, Verfügbarkeit und Höflichkeit 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.

Mit einer durchschnittlichen globalen Note von 5.1 ("gut"), sind die Schweizer nach wie vor mit ihrer Hausratversicherung zufrieden. Seit vier Jahren findet man Die Mobiliar auf dem ersten Platz, genau wie letztes Jahr mit der Note 5.4, "gut". Ihr folgen auf den Fersen baloisedirect.ch, smile.direct und Vaudoise, welche die Note 5.2 "gut" erhalten sowie Helvetia und Zurich, die mit der Note 5.1, "gut", den 3. Platz erreichen.

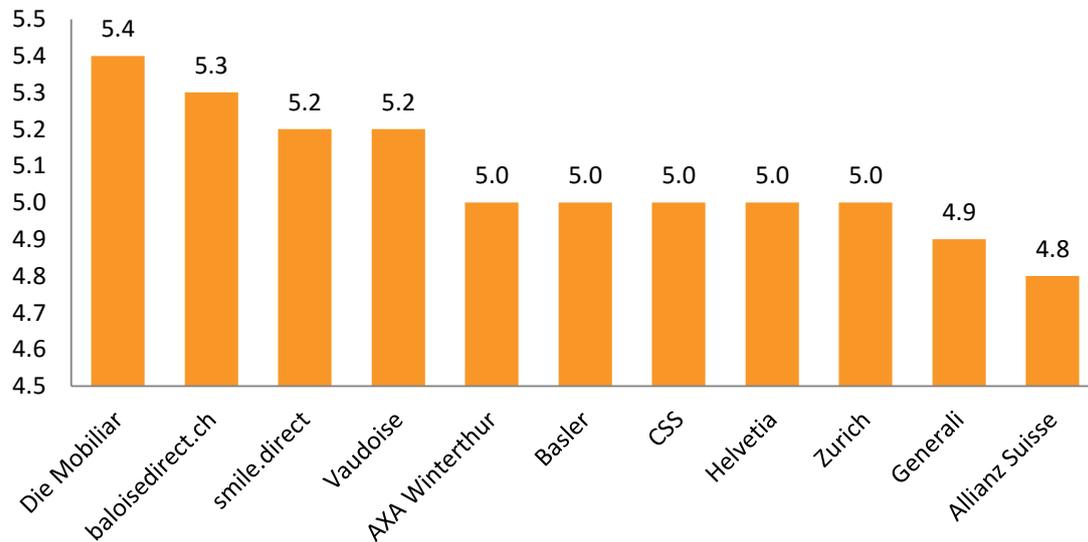
Mit zwei Internet-Versicherungen auf dem Podium kann man feststellen, dass die online angebotenen Versicherungsprodukte im Vergleich zu anderen Versicherungen die gleiche Qualität für Leistungen und Kundenservice bieten. Ausserdem sind die Prämien der Online-Angebote in den meisten Fällen günstiger.



Das Preis/Leistungsverhältnis erhält eine globale Durchschnittsnote von 5.0, "gut", also 0.1 höher als im Vorjahr. Die Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter erhöht sich ebenfalls um 0.1 und erhält die Note 5.2, "gut". Die anderen Kategorien wie die Bearbeitung der Schadensfälle (5.2), die Klarheit der übermittelten Informationen (5.1) und der Professionalismus der Mitarbeiter (5.1) erhalten die gleichen Noten wie im letzten Jahr.

## Klarheit der übermittelten Informationen - Schweizer Durchschnitt

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Angebot, Police, Briefverkehr,...), erreicht Die Mobiliar für das dritte Jahr in Folge den ersten Platz mit der Note 5.4, gefolgt von baloisedirect.ch (5.3) sowie smile.direct und Vaudoise, die eine durchschnittliche Bewertung von 5.2 erhalten.



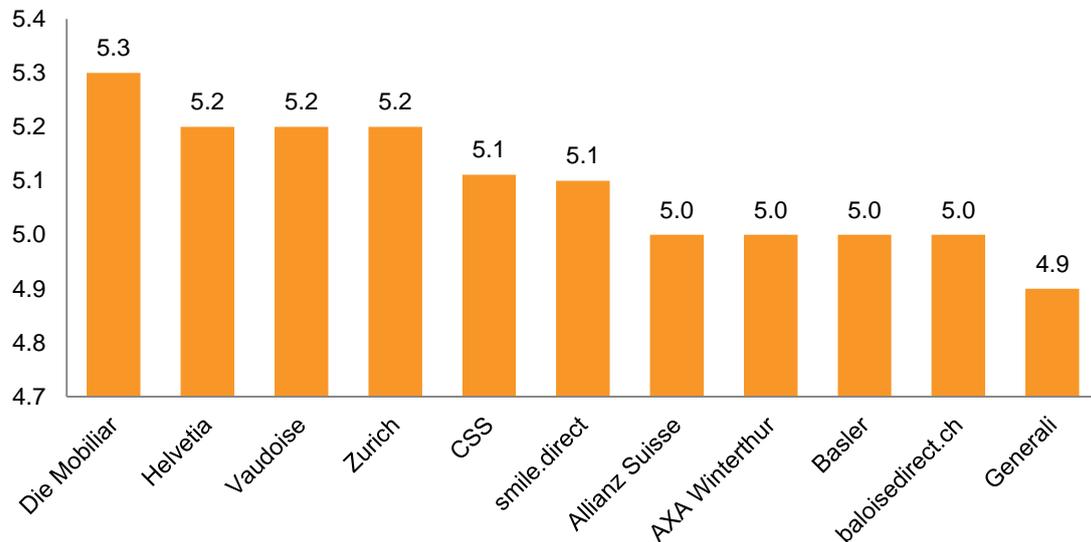
## Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

baloisedirect.ch und Die Mobiliar erhalten dieses Jahr beide mit der Note 5.4 die Bewertung "gut". Gleich dahinter folgt Zurich mit der Note 5.3 auf dem zweiten Platz und Helvetia, smile.direct und Vaudoise, welche die Note 5.2 erhalten.



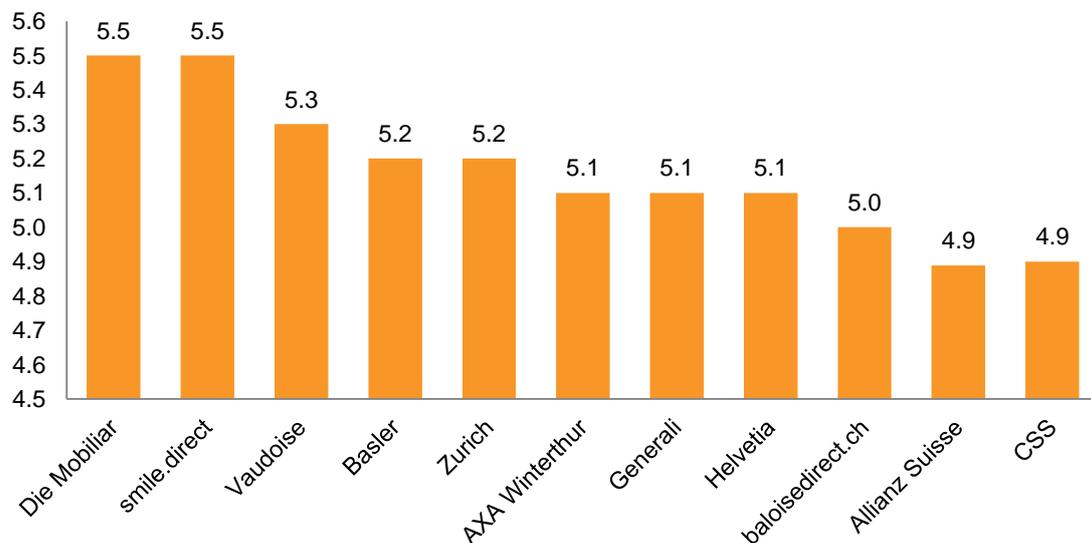
## Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Der Professionalismus der Mitarbeiter erhält die globale Note 5.1. An der Tabellenspitze findet man Die Mobiliar mit der Note 5.3, dann Helvetia, Vaudoise und Zurich mit der Note 5.2 und auf dem dritten Platz CSS und smile.direct mit der Note 5.1.



## Bearbeitung der Schadensfälle - Schweizer Durchschnitt

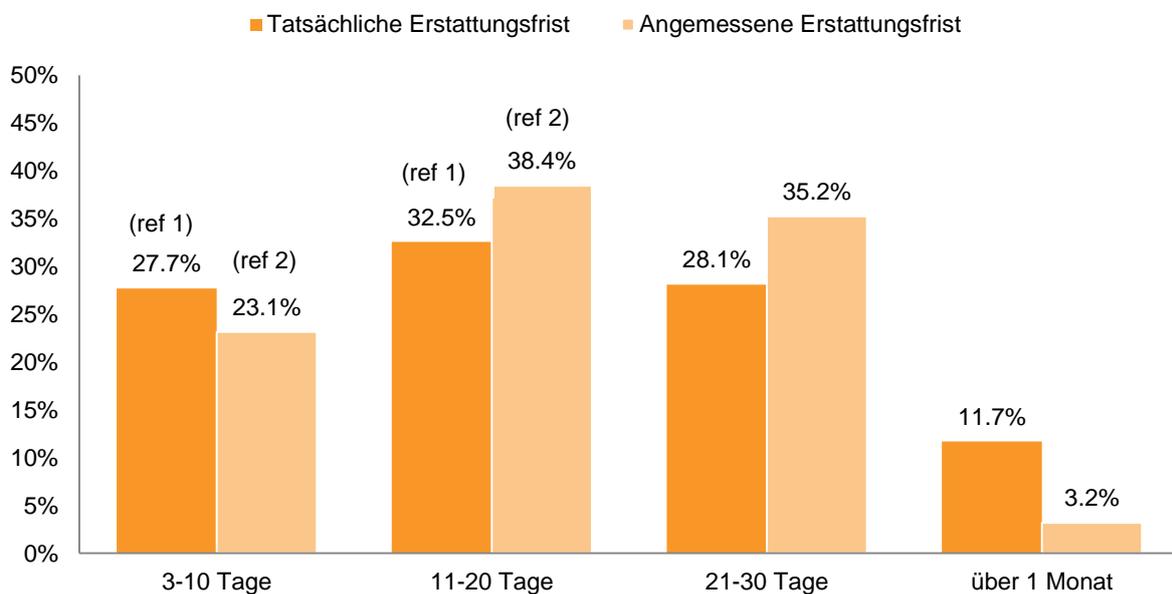
Die Bearbeitung der Schadensfälle ist der Moment, wo der Versicherer Farbe bekennen muss. Solange der Versicherungsnehmer keinen Schadensfall erleidet, zahlt er seine Prämien in der Hoffnung, dass das Versicherungsunternehmen bei einem Problem eine effiziente Erstattung gewährleistet. Aber erst wenn wirklich ein Schadensfall eintritt, erfährt er, ob das wirklich zutrifft. Was die Bearbeitung der Schadensfälle (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Erstattungen usw.) in unserer Umfrage betrifft, so findet man Die Mobiliar und smile.direct mit 5.5, "sehr gut", als Spitzenreiter. Vaudoise wird mit 5.3 Zweiter und Basler und Zurich werden mit der Note 5.2 Dritte.



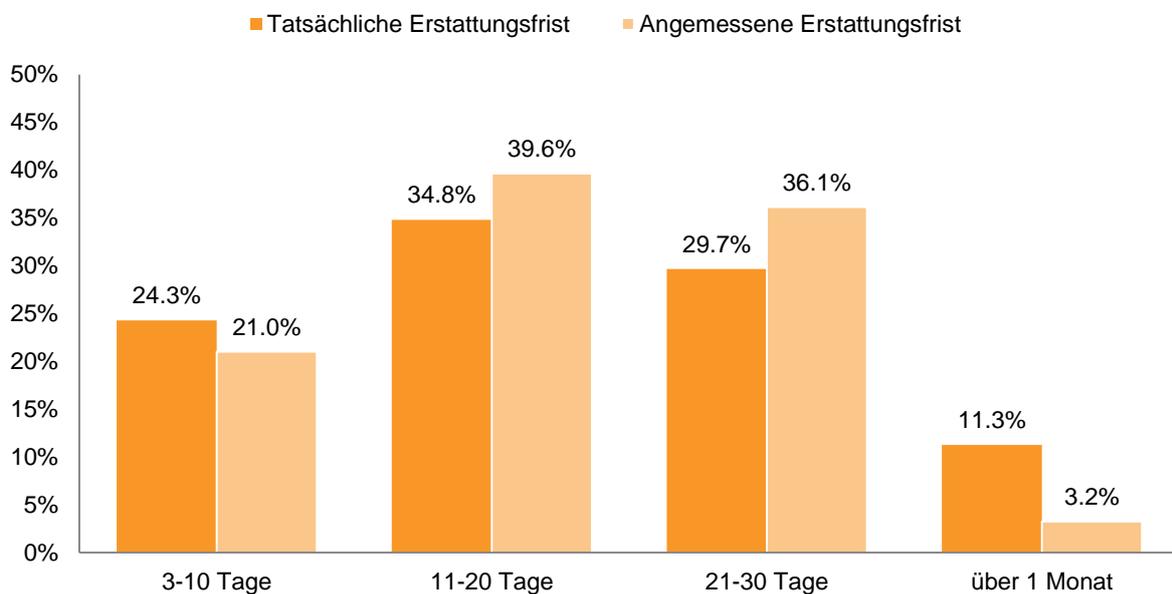
## Erstattungsfrist

Fast alle befragten Personen sind nicht bereit, mehr als einen Monat auf die Erstattung zu warten. Im Vergleich zum Vorjahr kann man beobachten, dass der Prozentsatz der Nutzer, für die die tatsächliche Erstattungsfrist 20 Tage beträgt (60.2%) (ref 1), am nächsten an die von den befragten Personen als angemessen beurteilte gewünschte Frist heranreicht, welche die Schwelle von 61% (ref 2) überschreitet. Eine 30 Tage überschreitende Erstattungsfrist wird nur von 3.2% der befragten Personen als annehmbar beurteilt, während 11.7% angeben, dass diese Frist in ihrem Fall der tatsächlichen Erstattungsfrist entspricht.

### In 2016

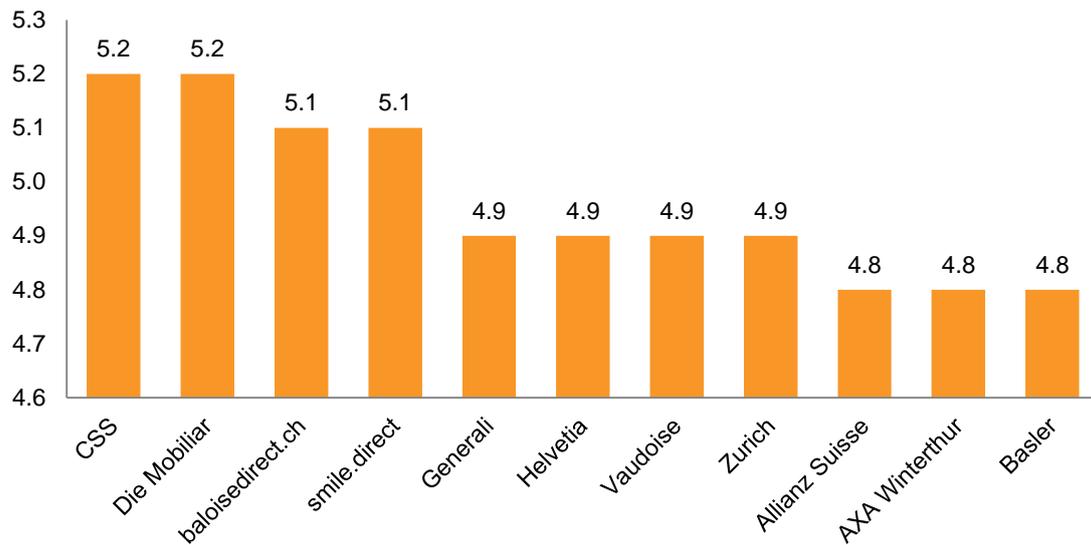


### In 2015



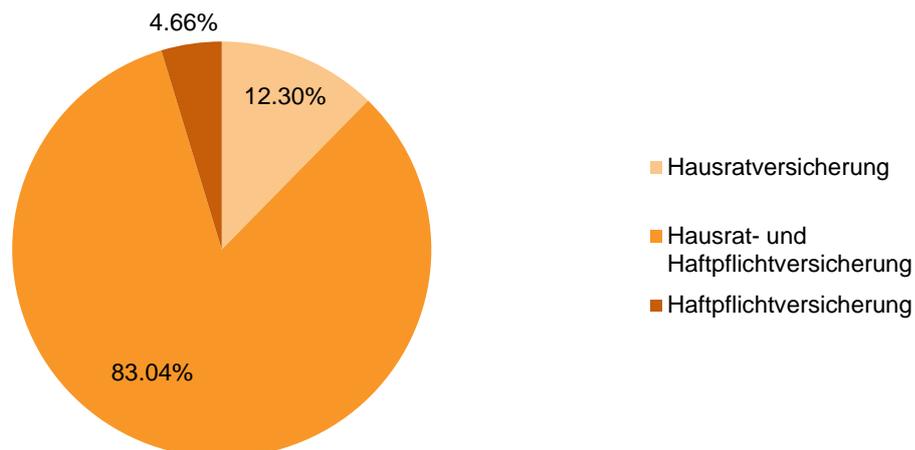
## Preis-Leistungs-Verhältnis - Schweizer Durchschnitt

Dieses Jahr erhält die Kategorie Preis-/Leistungsverhältnis die globale Note 5.0 ("gut"). An der Spitze des Rankings finden wir CSS und Die Mobiliar mit 5.2. Mit baloisedirect.ch und smile.direct und der Note 5.1, sind es die zwei Internet-Versicherer, die sich den zweiten Platz in dieser Kategorie teilen. Generali, Helvetia, Vaudoise und Zurich kommen mit 4.9 auf den dritten Podiumsplatz.



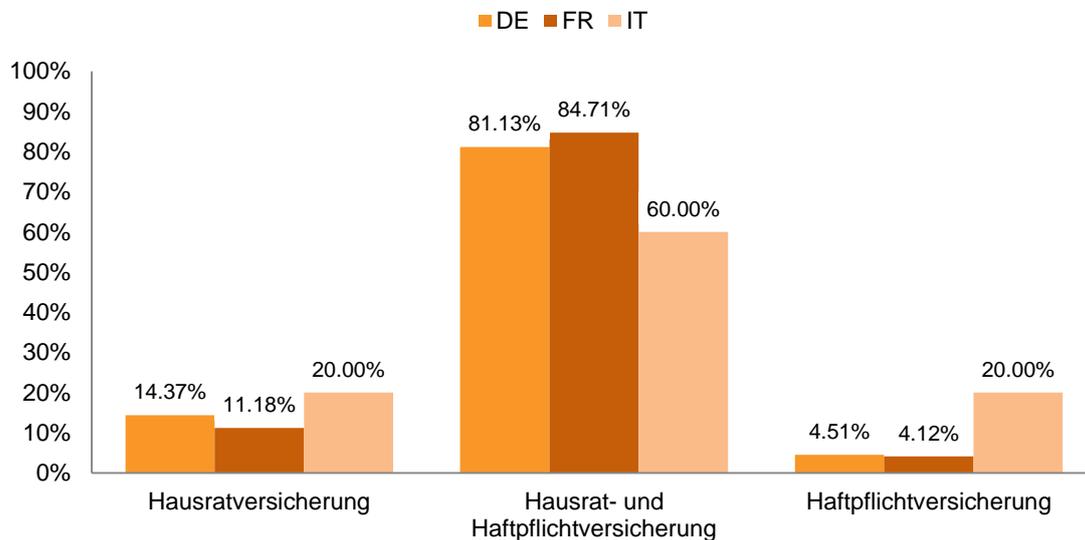
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

Nicht weniger als 83% der Schweizer haben ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen.



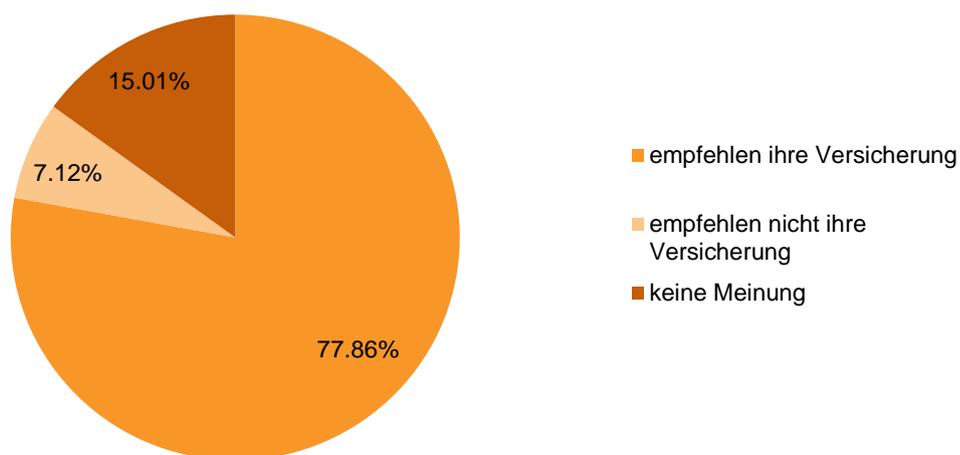
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - pro Region

In der West- und in der Deutschschweiz haben über 80% der Befragten eine Hausrat- und eine Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen, gegenüber nur 60% im Tessin.

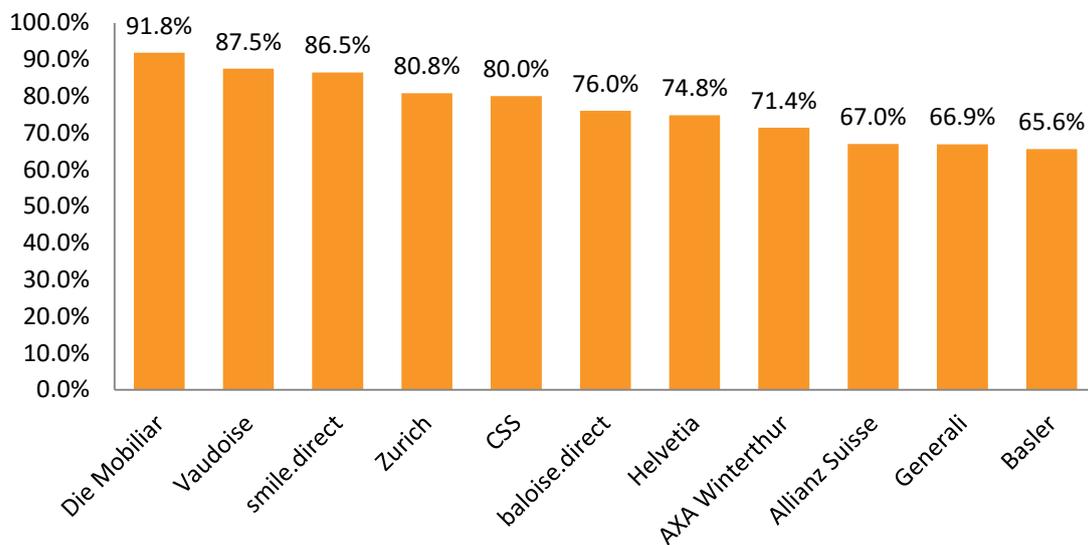


## Empfehlen die Schweizer ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung?

Über drei Viertel der befragten Personen (77.86%) geben an, dass sie ihre Versicherung an Freunde und Familienmitglieder weiterempfehlen würden, was von ihrer grossen Zufriedenheit zeugt. Und sogar neun von zehn Personen würden Die Mobiliar empfehlen.



## Die meist empfohlenen Versicherungen



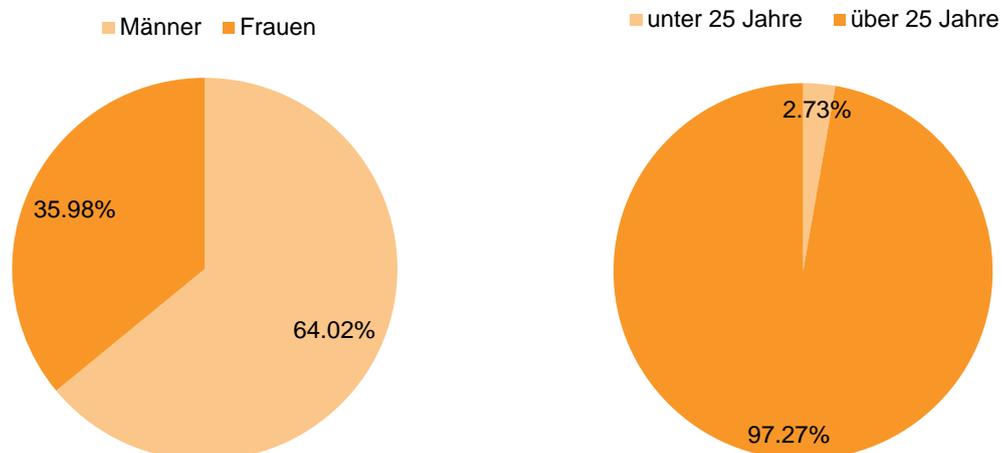
## Regionale Unterschiede

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so sind auch dieses Jahr die Tessiner, die sich am kritischsten verhalten, indem sie eine Gesamtnote von 5.0 verleihen, während die Deutschschweizer die Note 5.1 und die Westschweizer 5.1 verleihen.

Die befragten Personen der verschiedenen Sprachregionen unterscheiden sich auch in ihrer Bewertung der angemessenen Erstattungsfrist. Auch hier sind die Tessiner am anspruchsvollsten: fast 27% unter ihnen halten eine Erstattungsfrist von 3 bis 10 Tagen angemessen, gegenüber 18% der Deutschschweizer und 26% der Westschweizer.

Am zufriedensten mit ihrer Versicherung sind die Deutschschweizer. 81.13% unter ihnen würden ihre Versicherung einem Freund empfehlen.

## Weitere Daten bezüglich der Stichprobe



## Zusammenfassung der Noten

### Globale Note

Versicherer	Note 2016
Die Mobiliar	5.4
baloisedirect.ch	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Allianz Suisse	4.9
Durchschnitt	5.1

### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2016
Die Mobiliar	5.4
baloisedirect.ch	5.3
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
CSS	5.0
Helvetia	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Allianz Suisse	4.8
Durchschnitt	5.1

### Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2016
baloisedirect.ch	5.4
Die Mobiliar	5.4
Zurich	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basler	5.1
Allianz Suisse	5.0
CSS	5.0
Generali	5.0
Durchschnitt	5.2

### Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2016
Die Mobiliar	5.3
Helvetia	5.2
Vaudoise	5.2
Zurich	5.2
CSS	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
baloisedirect.ch	5.0
Generali	4.9
Durchschnitt	5.1

## Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2016
Die Mobiliar	5.5
smile.direct	5.5
Vaudoise	5.3
Basler	5.2
Zurich	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
baloisedirect.ch	5.0
Allianz Suisse	4.9
CSS	4.9
Durchschnitt	5.2

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Versicherer	Note 2016
CSS	5.2
Die Mobiliar	5.2
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Generali	4.9
Helvetia	4.9
Vaudoise	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Basler	4.8
Durchschnitt	5.0

## 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 2016 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  
CEO  
Avenue de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 3. Mai 2016