

## bonus.ch zum Thema Autoversicherung: für die Schweizer ist die Qualität der Serviceleistungen wichtiger als das Prämienniveau

*Die Schweizer sind treu, aber anspruchsvoll! Das ersieht man aus einer kürzlich von bonus.ch bei seinen Nutzern durchgeführten Studie. Doch nur 8.1 % der Teilnehmer wechselten ihre Autoversicherung zum Jahresbeginn. Welche Gründe sind für die Versicherungsnehmer ausschlaggebend, um ihrem Anbieter treu zu bleiben oder einen anderen zu wählen? Und wenn man dann eine Entscheidung getroffen hat, ist man dann mit seiner Wahl zufrieden?*

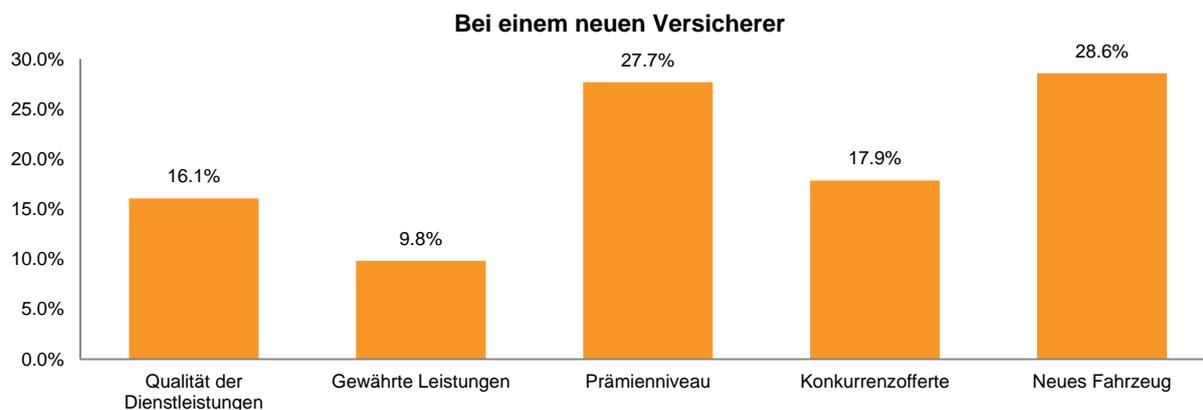
Der Anteil der Online-Versicherer, die zu den bevorzugten Versicherungen der Schweizer gehören, bleibt mit 10% der befragten Nutzern von bonus.ch, die sich für diese Art Versicherung entschieden haben, stabil. ELVIA (ehemals Allianz24.ch) ist dieses Jahr das Online-Produkt, das am besten benotet wurde. Dieser Anstieg spiegelt den Trend der Konsumenten wieder, die neuerdings die Initiative ergreifen, um sich zu informieren und welche die reduzierten Prämien schätzen, die man gemeinhin in diesem Kanal findet. Online-Offerten erleichtern ebenfalls den Versicherungswechsel. Mit wenigen Klicks vergleicht der Internetnutzer die Prämien und Leistungen der Versicherungen und kann bereits nach wenigen Minuten personalisierte Offerten erhalten.

Über 1300 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:

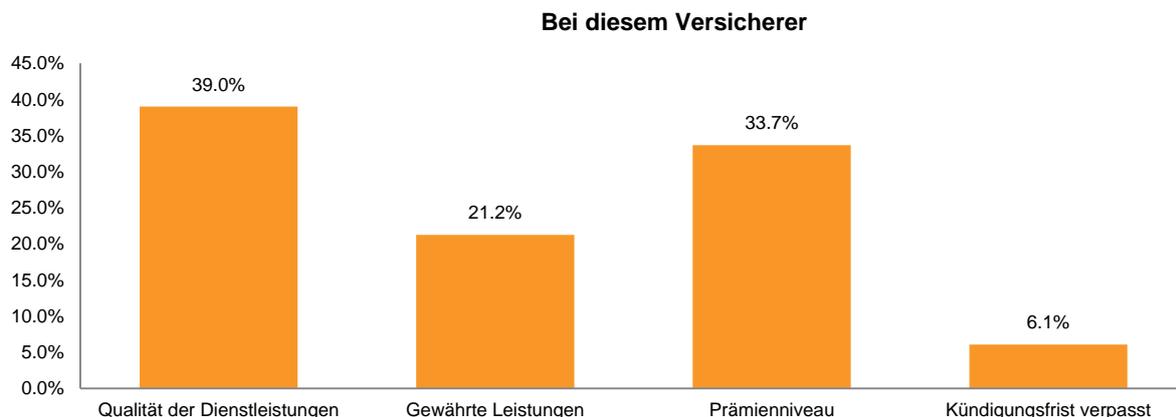
### **Im Gegensatz zum Vorjahr ist es die Qualität der Serviceleistungen, welche die Versicherungsnehmer veranlasst, die Autoversicherung zu wechseln.**

Generell konnte man feststellen, dass die Schweizer Versicherungsnehmer ihrem Anbieter treu sind: nur 8.1% der Versicherungsnehmer geben an, zum Jahresbeginn die Versicherung gewechselt zu haben. Bei denjenigen, die denselben Versicherer wie im letzten Jahr beibehalten haben, fällt auf, dass die Qualität der Serviceleistungen der wichtigste Grund ist, seinem Versicherer treu zu bleiben. Dagegen zögern die Versicherungsnehmer nicht, die Versicherung zu wechseln, wenn sie mit der Qualität der Serviceleistungen nicht zufrieden sind. Man kann sogar feststellen, dass sich die Haltung der Versicherungsnehmer im Vergleich zum Vorjahr geändert hat: 16.1% Versicherungsnehmer (vs 6.3% im Vorjahr) wechseln aufgrund der Qualität die Versicherung und nur 27.7% (vs 48.2% in 2015) aufgrund der Prämien. Anders als vermutet, sind bei den Online-Offerten nicht das Prämienniveau für einen Versicherungswechsel ausschlaggebend, sondern die Qualität der Serviceleistungen des Versicherers.

Was ist der Hauptgrund für die Wahl Ihrer neuen Versicherung?



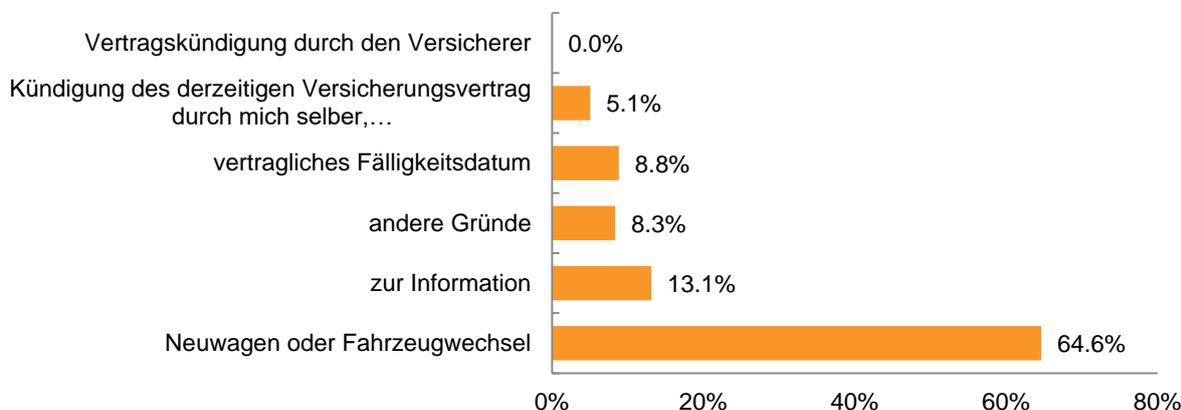
Was ist der Hauptgrund dafür, dass Sie bei dieser Versicherung geblieben sind



Quelle: Zufriedenheitsumfrage 2016 über die Autoversicherungen

Die Versicherungsnehmer profitieren nicht genug von den vertraglichen Fälligkeitsterminen, um ihre Versicherungslage zu prüfen und an ihre Bedürfnisse anzupassen. Zum Beispiel sollte man es sich überlegen, eine Vollkasko-Versicherung für ein über 7 Jahre altes Fahrzeug beizubehalten. Mit einem seinen Bedürfnissen entsprechenden, aktualisierten Versicherungsvertrag kann man über CHF 400.- pro Jahr sparen.

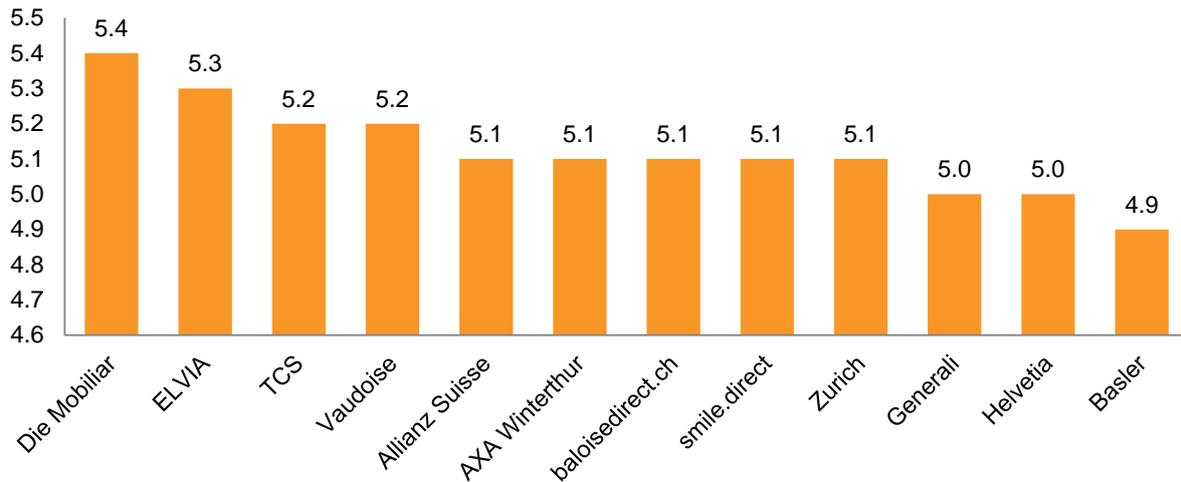
Man kann feststellen, dass 64.6% der Personen, die auf bonus.ch eine Offertenanfrage durchgeführt haben, von einem Fahrzeugwechsel motiviert waren. Nur 8.8% profitierten von dem nahenden Fälligkeitsdatum, um ihren Versicherungsvertrag zu überdenken.



Quelle: Bearbeitung der via dem Vergleichsportal bonus.ch getätigten Offertenanfragen

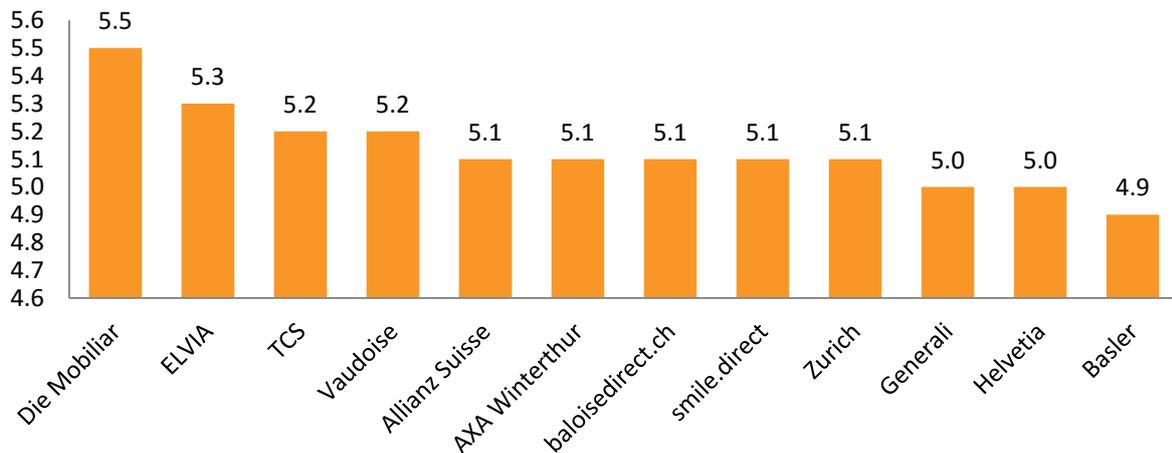
## Globale Zufriedenheit - Schweizer Durchschnitt

Mit einer Note von 5.4 ("gut") bleibt Die Mobiliar seit 2012 die bevorzugte Versicherung der Schweizer. Auf dem zweiten Podiumsplatz findet man ELVIA (ehemals Allianz24.ch), ein Online-Versicherer, dessen Note sich von 5.1 auf 5.3 verbessert hat, auf dem dritten Platz mit der Note 5.2 TCS und Vaudoise.



## Die Kategorie "Vertrag" (übermittelte Infos, Offerte, Police, AGB, Briefverkehr...) verliert 0.1 Punkte

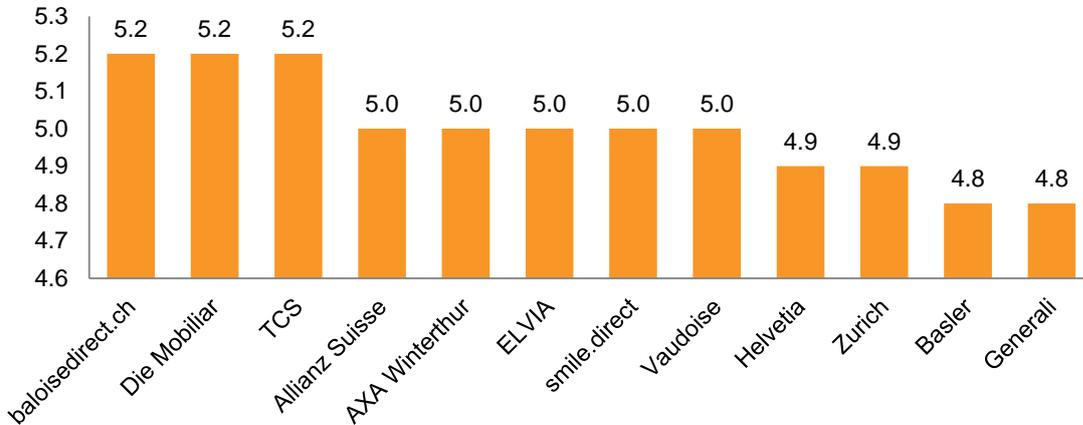
Mit einem Durchschnitt von 5.1 werden die Versicherer bei der Klarheit der übermittelten Informationen, der Offerte, der Police usw. strenger als im Vorjahr bewertet (5.2 in 2015). Auch dieses Jahr kommt Die Mobiliar mit der Note 5.4 ("sehr gut") auf den ersten Platz, vor ELVIA (5.3), TCS und Vaudoise (5.2).



## Die Kategorie "Leistungen" (Bearbeitung der Schadensfälle, Erstattungsfrist, Preis-Leistungsverhältnis) erhält dieses Jahr die schlechteste Durchschnittsnote.

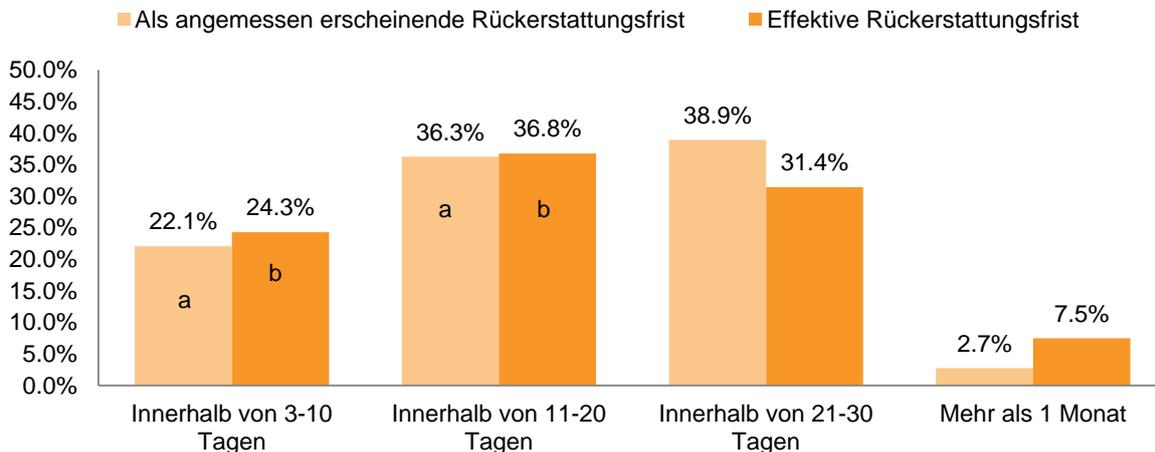
Als wichtiger Teil der "Leistungen" ist die Bearbeitung der Schadensfälle ein Meilenstein zwischen einer Versicherung und einem Versicherungsnehmer. Es ist der Moment, wo sich der Versicherer gegenüber seinem Versicherungsnehmer bewähren kann, denn letzterer wird am eigenen Leib erfahren, ob seine Versicherung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

Sie erhält dieses Mal die schlechteste Durchschnittsnote mit 5.0 ("gut") gegenüber 5.1 im Vorjahr. Dieses Jahr teilen sich die Versicherer baloisedirect.ch, Die Mobiliar und TCS, die alle die Note 5.2 erhalten, die erste Podiumsstufe.



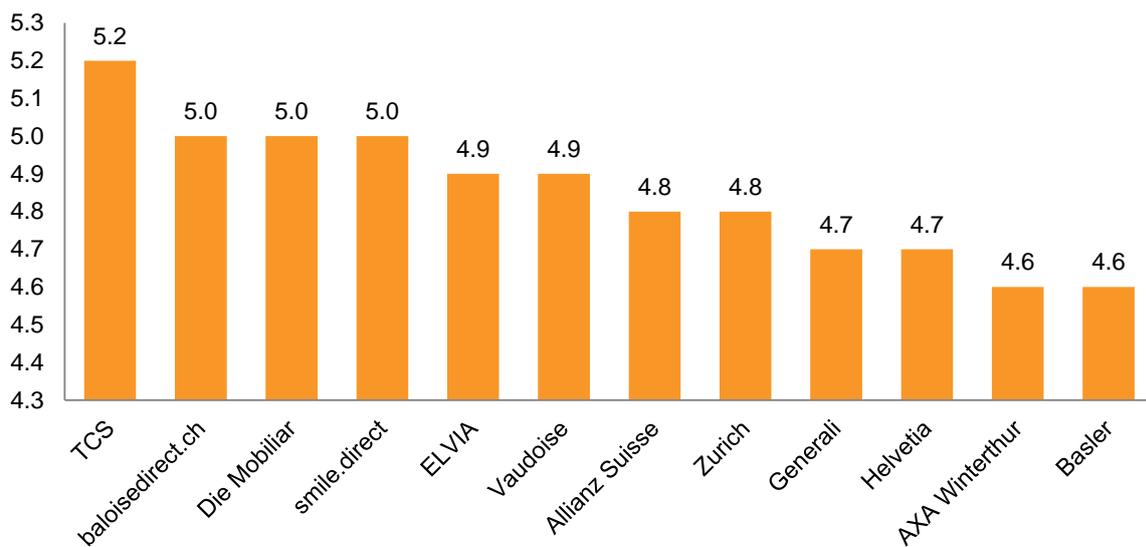
## Rückerstattungsfrist

Die Rückerstattungsfrist gehört zu den Kriterien, die ermöglichen, die Leistungen zu bewerten. Die Versicherungsnehmer, die an der Umfrage teilgenommen haben, konnten die ihrer Meinung nach angemessene Frist für die Bearbeitung der Schadensfälle angeben. Über die Hälfte findet eine Frist von 20 Tagen akzeptierbar (58.4%) (a). Wenn man berücksichtigt, dass 61.1% (b) der befragten Personen in der Tat innerhalb von 20 Tagen erstattet werden, kann man davon ausgehen, dass die Versicherungsnehmer mit den Rückerstattungsfristen zufrieden sind.



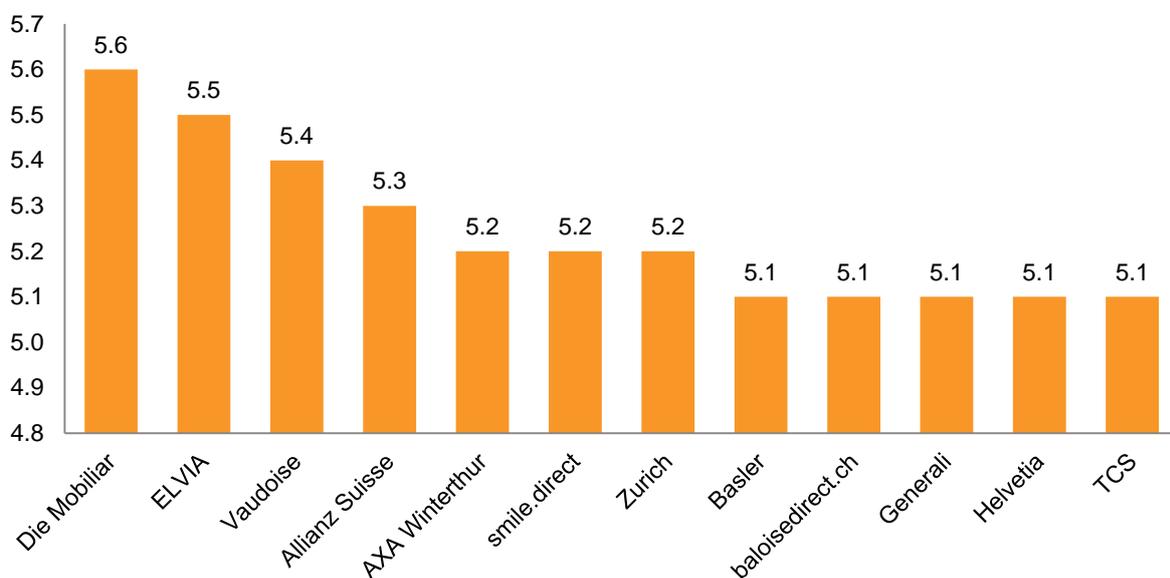
## Preis-Leistungsverhältnis

Die Nutzer, die an dieser Umfrage teilnahmen, konnten sich auch über ihre Wahrnehmung des Preis-Leistungsverhältnisses (Beurteilung des Prämienniveaus im Bezug zu den angebotenen Serviceleistungen) äussern. Auch dieses Jahr findet man zwei Online-Versicherer unter den besten Noten des Rankings. Auf dem ersten Platz TCS mit der Note 5.2, dann, punktgleich, Die Mobiliar, smile.direct und baloisedirect.ch (5.0). ELVIA und Vaudoise teilen sich mit der Note 4.9 den dritten Platz.



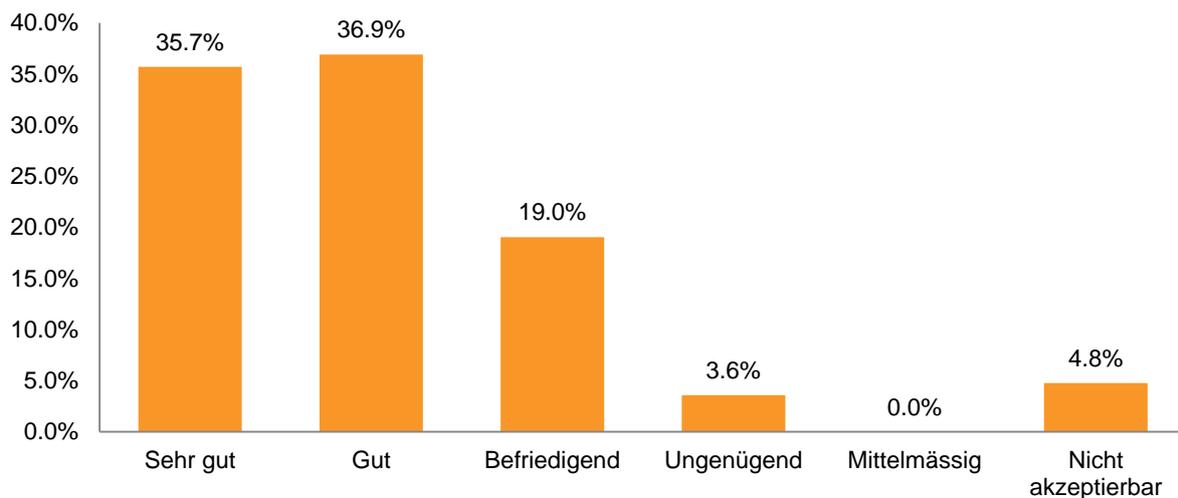
## Die Kategorie "Kundenservice" mit der Note 5.6 an erster Stelle

Dieses Jahr finden wir Die Mobiliar mit der Note 5.6, "sehr gut" auf dem ersten Platz des Rankings. Ihr folgen ELVIA und Vaudoise, die jeweils die Noten 5.5 und 5.4 erhalten. Bei den Fragen zur Sympathie und zur Professionalität der Mitarbeiter findet man Die Mobiliar aufs Neue auf dem ersten Platz.



## Rechtsabteilung

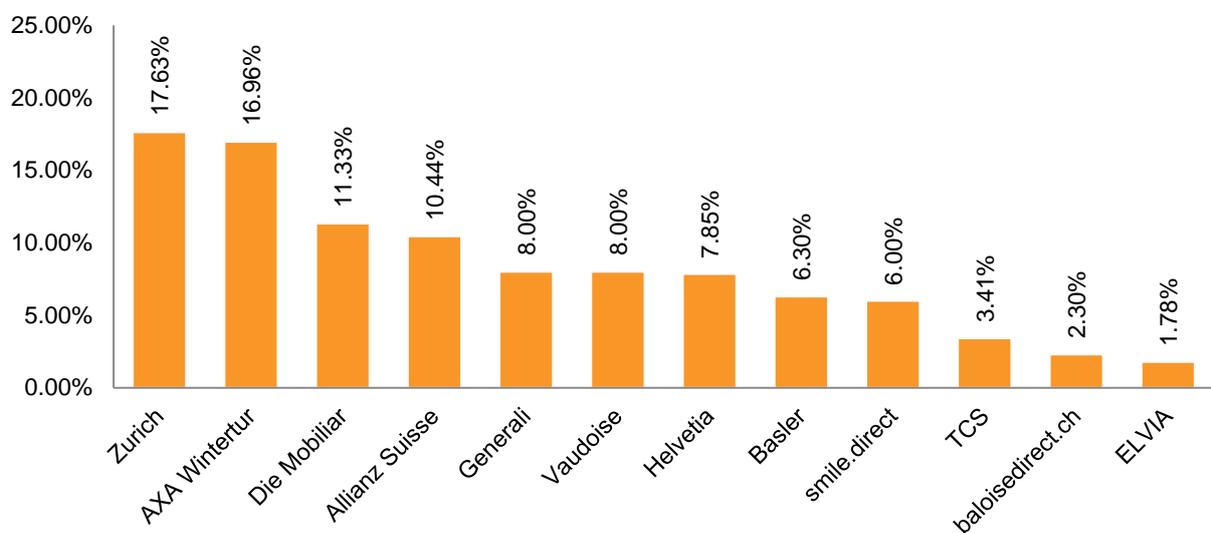
6.2% der befragten Personen gaben an, schon einmal mit der Zahlung ihrer Prämie in Verzug gewesen zu sein. Dieses Jahr beurteilen die Versicherungsnehmer die Inkassoabteilungen strenger als im Vorjahr: unter den Personen, die schon mit der Inkassoabteilung ihrer Autoversicherung zu tun hatten, beurteilen 72.6% die Bearbeitung ihres Dossiers als "gut" bis "sehr gut" (85% in 2015), während 19% (3.8% in 2015) sie als "zufriedenstellend" und 4.8% als "nicht akzeptierbar" (2.6% in 2015) bewerten.



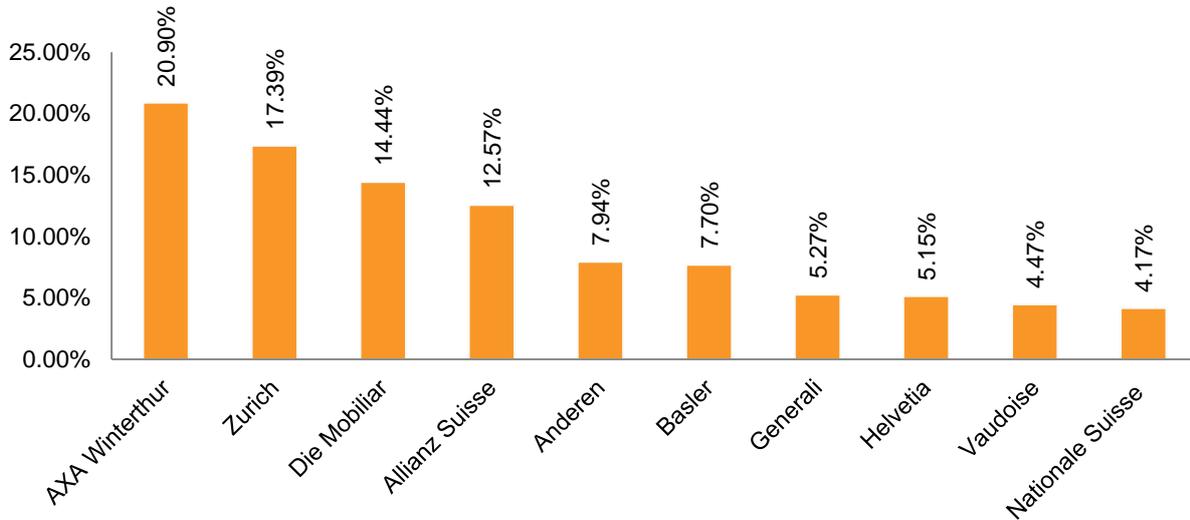
## Die Umfrage spiegelt gut wieder, wie die Marktanteile der Autoversicherungen unter den Versicherer aufgeteilt sind

Der SVV (Schweizerische Versicherungsverband) und die FINMA veröffentlichen Statistiken über Marktanteile, doch sind diese jeweils erst nach einigen Monaten verfügbar. Die untenstehenden Grafiken stellen die Marktanteile 2014 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem SVV und gemäss der 2016 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 - Umfrage bonus.ch 2016



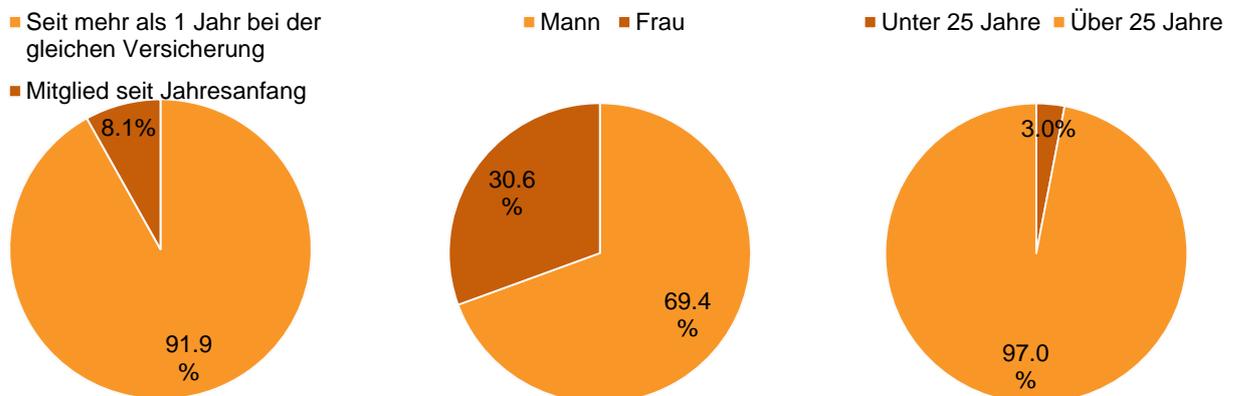
## Marktanteile Autoversicherung 2014 (Quelle: ASA)



### Autoversicherung: die Autoversicherungen gewinnen langsam an Terrain im Markt

Aus unserer Umfrage wird ersichtlich, dass der Marktanteil der drei Internet-Versicherungen (baloisedirect.ch, ELVIA, ehemals Allianz24.ch und smile.direct) insgesamt 10% 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 10% der Schweizer ihre Autoversicherung in diesem Kanal abgeschlossen haben.

### Weitere Daten, welche die Stichprobe betreffen



## Übersicht der Noten pro Kategorie

### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	2016
Die Mobiliar	5.5
ELVIA	5.3
TCS	5.2
Vaudoise	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Basler	4.9
<b>Durchschnittsnote</b>	<b>5.1</b>

### Leistungen

Versicherer	2016
baloisedirect.ch	5.2
Die Mobiliar	5.2
TCS	5.2
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
ELVIA	5.0
smile.direct	5.0
Vaudoise	5.0
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Basler	4.8
Generali	4.8
<b>Durchschnittsnote</b>	<b>5.0</b>

### Kundenservice

Versicherer	2016
Die Mobiliar	5.6
ELVIA	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz Suisse	5.3
AXA Winterthur	5.2
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
baloisedirect.ch	5.1
Basler	5.1
Generali	5.1
Helvetia	5.1
TCS	5.1
<b>Durchschnittsnote</b>	<b>5.2</b>

## Notenübersicht

### Globale Note - Vergleich 2016/2015

Versicherer	2016	2015
Die Mobiliar	5.4	5.5
ELVIA	5.3	5.1
TCS	5.2	5.1
Vaudoise	5.2	5.3
Allianz Suisse	5.1	4.9
AXA Winterthur	5.1	5.1
baloisedirect.ch	5.1	5.4
smile.direct	5.1	5.2
Zurich	5.1	5.1
Generali	5.0	5.0
Helvetia	5.0	5.3
Basler	4.9	5.0
<b>Durchschnittsnote</b>	<b>5.1</b>	<b>5.2</b>

## **Vergleich der Autoversicherer auf bonus.ch**

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

Lausanne, den 22. Juni 2016