

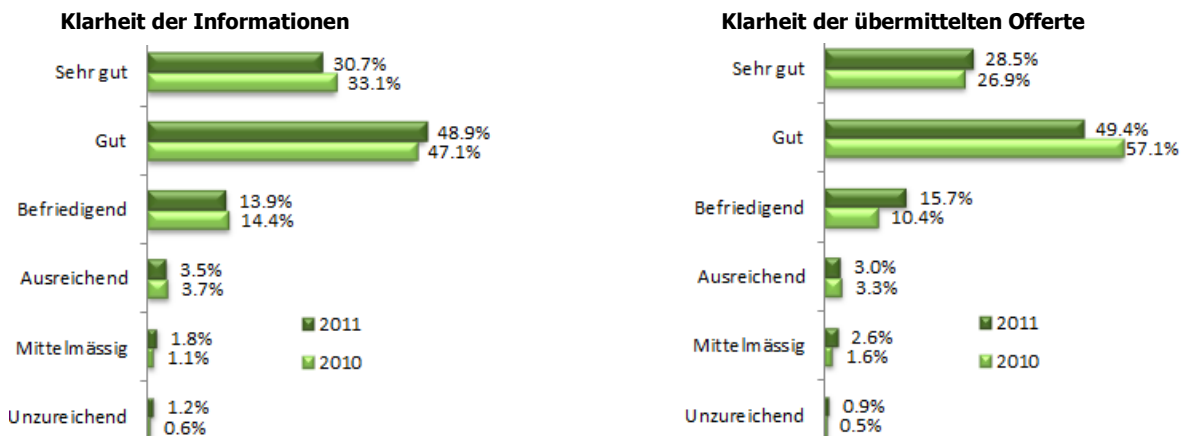
## bonus.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherungen 2011

Die Schweizer sind treue Kunden, zumindest, wenn es um ihre Autoversicherung geht! Dies ist das Ergebnis einer Umfrage, welche bonus.ch kürzlich unter seinen Nutzern durchgeführt hat. Nur 9% der Befragten haben Anfang dieses Jahres die Autoversicherung gewechselt. Aus welchen Gründen bleibt man seiner Autoversicherung treu bzw. wechselt man? Hat man sich einmal für einen Versicherer entschieden, ist man mit seiner Wahl zufrieden?

bonus.ch, das Vergleichsportal, führte kürzlich eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Autoversicherung unter seinen Nutzern durch. Zur Qualität der von ihrer Autoversicherung angebotenen Leistungen befragt, bewerteten über **2'500 Personen** ihren Versicherer gemäss den folgenden Kriterien: Klarheit der übermittelten Informationen, Bearbeitung der Schadensfälle, Schnelligkeit der Rückerstattung, Kundendienst. Die Antworten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Die Umfrageergebnisse sind positiv: die Mehrheit der Versicherungsnehmer bewertete, wie bereits im letzten Jahr, ihre Autoversicherung mit „gut“.

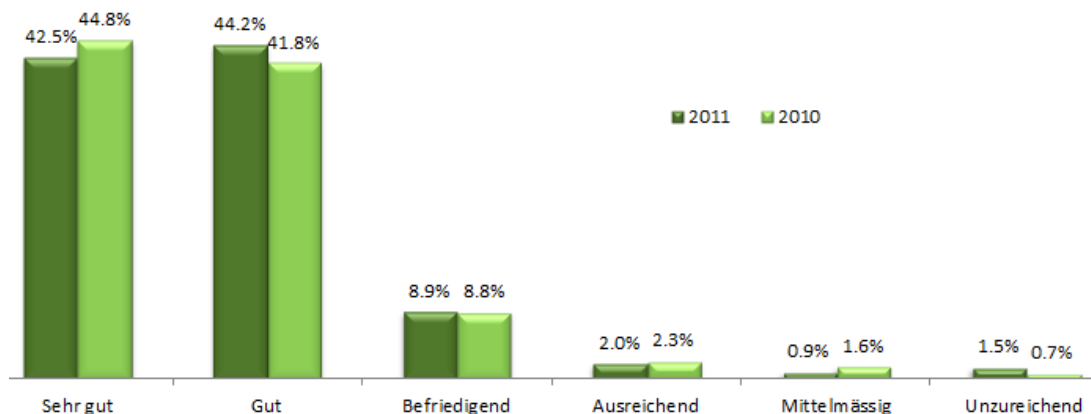
### 1. Übermittelte Informationen

Fast **80%** der befragten Personen bewerten die Klarheit der von ihrem Versicherer übermittelten Informationen als „gut“ oder sogar „sehr gut“, ob es sich nun um Versicherungspolice, Allgemeine Geschäftsbedingungen oder um die Korrespondenz handelt. Ein kleiner Wermutstropfen: generell finden sich in dieser Kategorie weniger sehr gute Bewertungen als in 2010! So ist die Bewertung „sehr gut“ rückläufig (mit -2.4%), im Gegensatz zu der Bewertung „gut“, die dieses Jahr öfter erteilt wurde als letztes Jahr (+1.8%). Auffällig ist auch, dass dieses Jahr die weniger guten Noten wie „mittelmässig“ und „ungenügend“ ebenfalls häufiger verliehen wurden. Die gleiche Tendenz findet man bei der Bewertung der Klarheit der Offerte seitens der Umfrageteilnehmer, die Anfang des Jahres einen neuen Versicherer gewählt hatten: ein erheblicher Rückgang für die Bewertung „gut“ (-7.7%) und ein Anstieg der Noten „zufriedenstellend“ (+5.3%), „mittelmässig“ (+1.0%) und sogar „ungenügend“ (+0.4%). Dagegen empfanden 28.5% dieser Personen die Klarheit der von ihrem neuen Versicherer erhaltenen Offerte als „sehr gut“, was eine prozentuale Verbesserung (+1.6%) im Vergleich zu letztem Jahr darstellt. Wie bereits in 2010 erhält **smile-direct.ch** mit **5.40** die beste Note in dieser Kategorie. Ihr folgen **Die Mobiliar** und **Alba**, die seit Kurzem zur Helvetia gehört, beide mit der Note **5.30**, und **baloisedirect.ch**, mit der Note **5.13**.

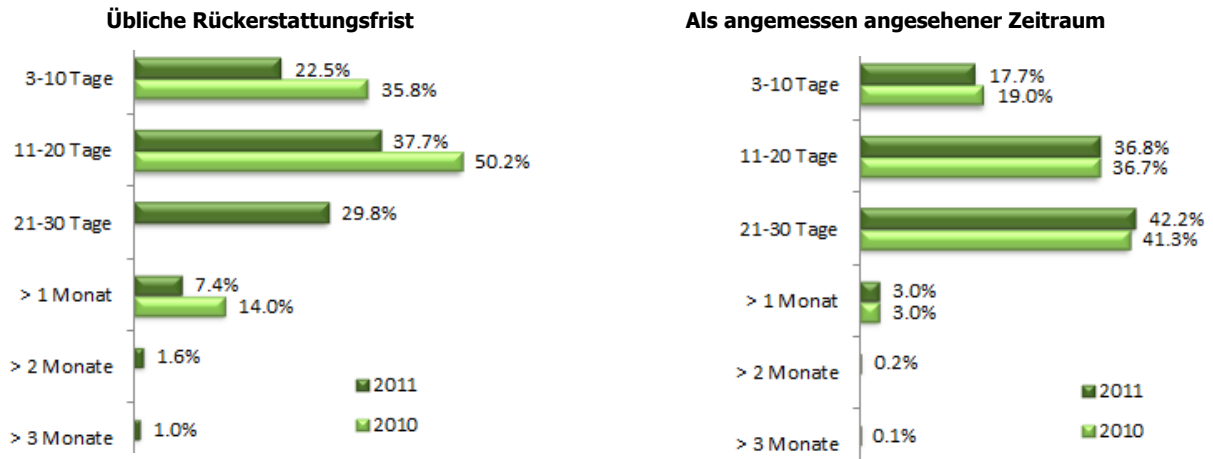


### 2. Schadensfälle und Rückerstattung

Hinsichtlich der Bearbeitung von Schadensfällen, erklärt sich die grosse Mehrheit der befragten Personen, nämlich mehr als 80%, mit ihrer Autoversicherung zufrieden (**42.5%** verleihen ihrem Versicherer die Note „sehr gut“ und **44.2%** die Note „gut“). Dieses Jahr beträgt der Prozentsatz der Personen, welche die Schadensbearbeitung seitens ihres Versicherers als „ungenügend“ bewerten 1.5%, wohingegen er in 2010 noch unter 1% lag.

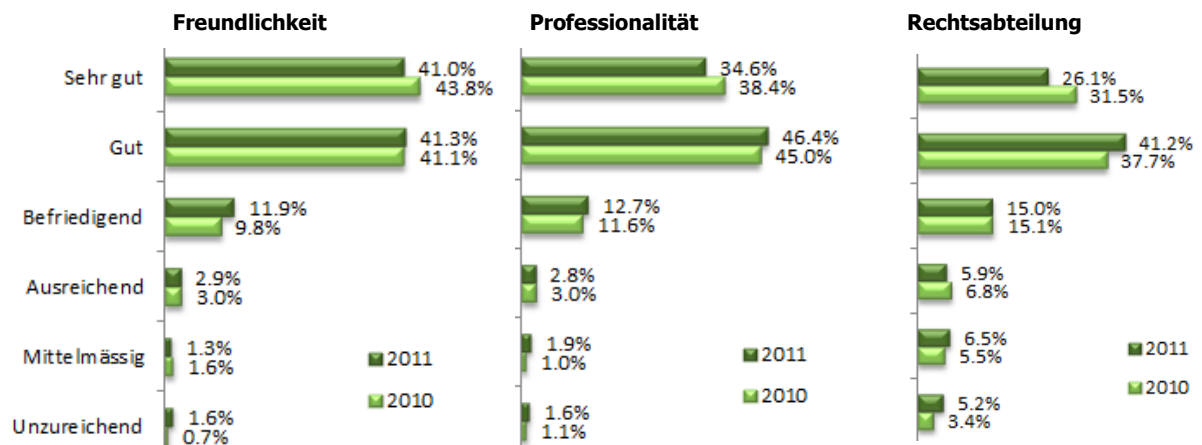


Hinsichtlich der Rückerstattungsfristen geben fast **40%** der Versicherungsnehmer an, dass sie normalerweise innert **11 bis 20 Tagen** vergütet werden, etwa 30% müssen 21 bis 30 Tage auf ihre Rückerstattung warten. Nur 22.5% erhalten ihre Vergütung üblicherweise innerhalb von 3 bis 10 Tagen. Seit 2010 hat sich also die Reaktivität der Versicherungen in Sachen Rückvergütung verlangsamt: noch letztes Jahr gab jeder zweite Versicherungsnehmer an, dass er seine Rückerstattung in einem Zeitraum von 11 bis 20 Tagen erhält und über 35% sogar schon nach 3 bis 10 Tagen! Allerdings scheint diese Tatsache die befragten Personen nicht sonderlich zu stören, denn **mehr als 42%** von ihnen beurteilten eine Frist von **21 bis 30 Tagen** als **angemessen**. Dennoch würde das Garantieren einer Rückerstattungsfrist von maximal drei Wochen für manche Versicherer ein Verbesserungspotenzial darstellen. **Alba** führt mit einer Note von **5.29** die Rangliste in dieser Kategorie an, gefolgt von smile-direct.ch (5.28) und der Mobiliar (5.13).



### 3. Kundendienst

Die Daten zur Zufriedenheit mit dem Kundendienst zeigen, dass die Mitarbeiter der Versicherungen nach wie vor als sympathisch und professionell eingeschätzt werden. Die Mehrheit der Versicherten beurteilt den Kundendienst ihrer Autoversicherung sehr positiv. Auch in dieser Kategorie ist **Alba** mit einer Note von **5.45** die Nr. 1, auf dem Fuss gefolgt von der Mobiliar (5.38) und smile-direct.ch (5.32). Wie schon im letzten Jahr ist „gut“ die am häufigsten vergebene Bewertung für die Rechtsabteilung, doch ist der Prozentsatz der sehr guten Bewertungen gegenüber 2010 mit -5.4% erheblich zurückgegangen.

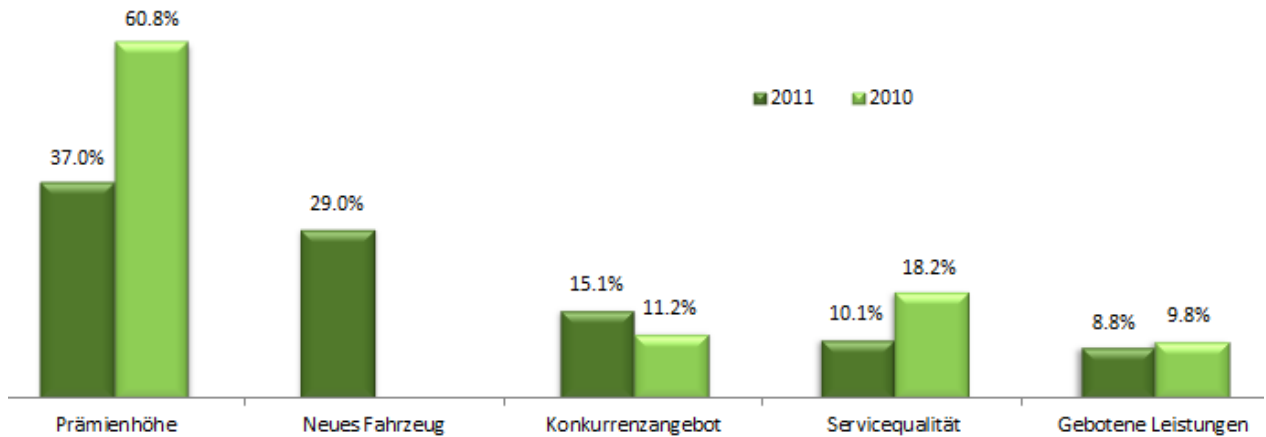


### 4. Gründe für einen Versicherungswechsel

Nur 9% der befragten Personen geben an, ihre Autoversicherung für 2011 gewechselt zu haben. Für etwa 40% von ihnen war der Hauptgrund dafür, eine niedrigere Prämie, für ungefähr 30% hingegen war der Kauf eines neuen Fahrzeugs ausschlaggebend für den Wechsel.\* Einen besseres Angebot seitens der Konkurrenz hat bei 15% den Wechsel bewirkt. Im Gegensatz zu 2010 scheinen Servicequalität und angebotene Leistungen des neuen Versicherers an Wichtigkeit für den Versicherungswechsel verloren zu haben.

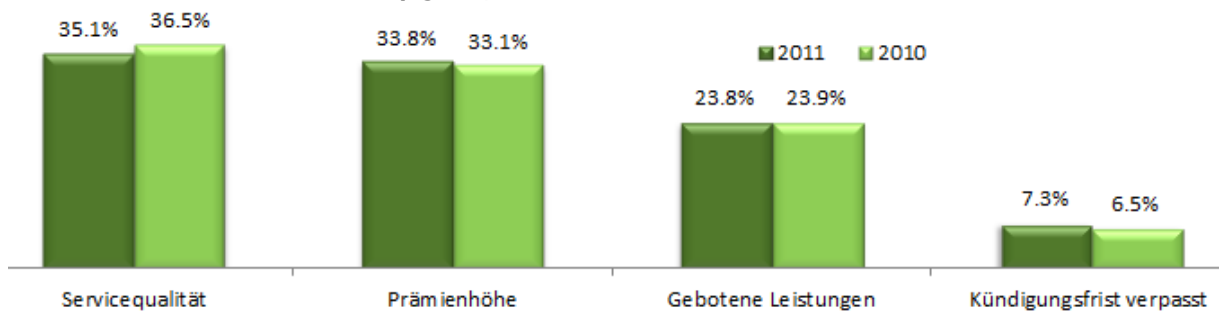
\*Die gleiche Umfrage wurde in 2010 durchgeführt, aber ohne die Unterscheidung „Prämienhöhe“ und „Neues Fahrzeug“. Diese Option ergänzte den Fragebogen 2011. (siehe folgende Grafik)

## Hauptgrund für die Wahl eines neuen Autoversicherers



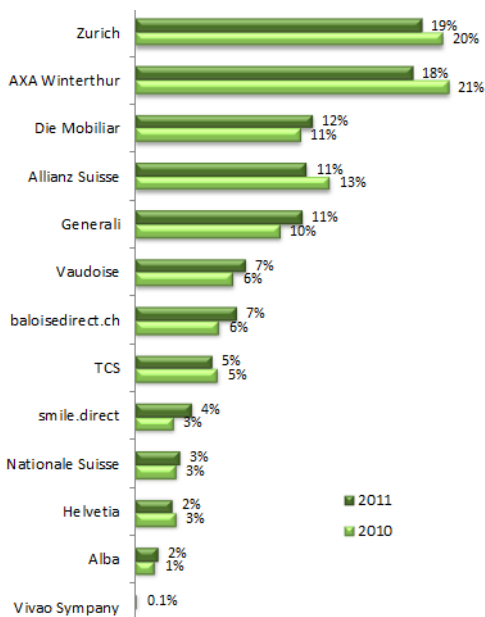
7.3% der befragten Personen sind bei ihrem Versicherer geblieben, weil sie die Kündigungsfrist verpasst haben. Das stellt eine leichte Erhöhung dieses Prozentsatzes (+0.8%) im Vergleich zu 2010 dar, was sicher darauf zurückzuführen ist, dass immer noch zu wenige Versicherungsnehmer ihre Kündigungsfristen kennen und so nicht von der Gelegenheit profitieren können, ihre Autoversicherung neu zu bewerten. 35.1% der Versicherten, die nicht gewechselt haben, geben als Grund an, dass sie ihrem Versicherer hauptsächlich wegen seiner Servicequalität treu geblieben sind.

## Hauptgrund, seinem Versicherer treu zu bleiben

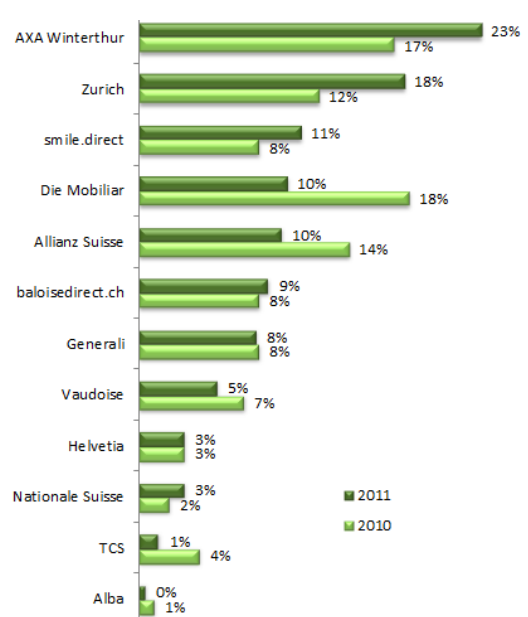


Mit **19%** zählt die **Zurich** die grösste Anzahl der zufriedenen Kunden unter den Umfrageteilnehmern, gefolgt von AXA Winterthur (18%) und der Mobiliar (12%). **AXA Winterthur** kann mit **23%** die grösste Anzahl von Neukunden unter den befragten Personen verzeichnen, knapp vor Zurich (18%) und smile.direct (11%).

### Seit über einem Jahr bei dem gleichen Leistungserbringer versichert



### Bei diesem Leistungserbringer seit Jahresanfang / im Verlauf des Jahres versichert



## 5. Die Rangliste 2011

Keine in dieser Umfrage bewertete Autoversicherung erhielt eine Note unter 4.5. Dieses Jahr eroberten sich **Alba** mit **5.34**, **smile-direct.ch (5.33)** und **Die Mobiliar (5.27)** einen Platz auf dem Siegerpodest. Bei der Kundenzufriedenheit lassen sich gewisse regionale Tendenzen beobachten: in der Westschweiz sind die von den Versicherten vergebenen Bewertungen weniger gut als in der Deutschschweiz. Der Kanton **Zug** zählt die meisten Versicherungsnehmer, die mit ihrer Autoversicherung zufrieden sind. Die Kantone Uri und Schwyz nehmen Platz 2 bzw. Platz 3 der Rangliste ein.

Rangliste nach Note 2011

Versicherer	2011	2010	Differenz
Alba	5.34	5.28	+0.06
smile-direct.ch	5.33	5.24	+0.09
Die Mobiliar	5.27	5.26	+0.01
Vaudoise	5.07	5.10	-0.03
zurichconnect.ch	5.05	5.12	-0.07
Nationale Suisse	4.99	4.97	+0.02
allianz24.ch	4.97	5.23	-0.26
smile.direct	4.97	5.03	-0.06
AXA Winterthur	4.95	4.98	-0.03
baloisedirect.ch	4.95	4.92	+0.03
Helvetia	4.94	5.02	-0.08
TCS	4.93	5.02	-0.09
Allianz Suisse	4.87	5.04	-0.17
Baloise	4.87	n.a.	n.a.
Generali	4.81	4.93	-0.12
Zurich	4.80	4.95	-0.15

Rangliste der Kantone (Note 2011)

Kanton	2011	2010	Differenz
ZG	5.27	5.29	-0.02
UR	5.24	5.06	+0.18
SZ	5.14	4.95	+0.19
AG	5.13	4.98	+0.15
GL	5.11	5.00	+0.11
JU	5.10	5.08	+0.02
OW	5.06	4.91	+0.15
BL	5.05	5.04	+0.01
VS	5.05	5.13	-0.08
ZH	5.05	4.98	+0.07
BE	4.97	5.15	-0.18
SG	4.96	5.00	-0.04
SH	4.95	4.90	+0.05
SO	4.91	4.94	-0.03
GR	4.89	5.11	-0.22
LU	4.88	5.15	-0.27
AR	4.87	5.48	-0.61
NE	4.86	4.90	-0.04
TG	4.83	5.15	-0.32
VD	4.82	4.98	-0.16
TI	4.81	4.96	-0.15
FR	4.74	5.22	-0.48
GE	4.63	4.99	-0.36
NW	4.51	4.88	-0.37
BS	4.21	5.00	-0.79

Die Autoversicherungen und Kantone, bei denen die Teilnahmequote zu gering war, um repräsentativ zu sein, sind in unserer Rangliste nicht aufgeführt.

\* Um die bonus.ch Note zu erhalten, werden die Benotungen für jede Unterfrage addiert und je nach Anzahl der Antworten gewichtet. Die bonus.ch Note basiert auf einer Skala von 1 bis 6.

- 6.0 – 5.5 = sehr gut
- 5.4 – 5.0 = gut
- 4.9 – 4.5 = zufriedenstellend
- 4.4 – 4.0 = akzeptabel
- < 4 = ungenügend

## 6. Ranking nach Unterkategorie

smile-direct.ch ist der Versicherer, der gegenüber 2010, in allen Kategorien eine bessere Note von seinen Kunden erhalten hat. Die grösste Verbesserung der Noten ist bei der Klarheit der übermittelten Informationen bei manchen Versicherern festzustellen. Doch haben bei den Bewertungen des Kundendienstes lediglich smile-direct.ch, baloisedirect.ch und Nationale Suisse eine bessere Note als in 2010 erhalten.

### Übermittelte Informationen

Versicherer	2011	2010	Differenz
Smile-direct.ch	5.40	5.32	+0.08
Alba	5.30	5.19	+0.11
Die Mobiliar	5.30	5.26	+0.04
baloisedirect.ch	5.13	4.91	+0.22
Vaudoise	5.12	5.11	+0.01
smile.direct	5.10	5.05	+0.05
zurichconnect.ch	5.06	5.14	-0.08
allianz24.ch	5.05	5.18	-0.13
Nationale Suisse	5.01	5.04	-0.03
TCS	4.99	5.15	-0.16
AXA Winterthur	4.96	4.97	-0.01
Helvetia	4.94	5.05	-0.11
Baloise	4.90	n.a.	n.a.
Allianz Suisse	4.89	5.11	-0.22
Generali	4.80	4.90	-0.10
Zurich	4.77	5.00	-0.23

### Gebotenen Leistungen

Versicherer	2011	2010	Differenz
Alba	5.29	5.16	+0.13
smile-direct.ch	5.28	5.21	+0.07
Die Mobiliar	5.13	5.08	+0.05
zurichconnect.ch	4.98	5.02	-0.04
Helvetia	4.93	4.87	+0.06
Nationale Suisse	4.89	4.88	+0.01
Vaudoise	4.87	4.94	-0.07
smile.direct	4.85	5.02	-0.17
allianz24.ch	4.81	5.19	-0.38
TCS	4.81	4.87	-0.06
Baloise	4.79	n.a.	n.a.
AXA Winterthur	4.78	4.83	-0.05
Allianz Suisse	4.76	4.85	-0.09
Generali	4.74	4.79	-0.05
Zurich	4.68	4.84	-0.16
baloisedirect.ch	4.66	4.83	-0.17

### Kundenservice

Versicherer	2011	2010	Differenz
Alba	5.45	5.50	-0.05
Die Mobiliar	5.38	5.44	-0.06
smile-direct.ch	5.32	5.18	+0.14
Vaudoise	5.22	5.24	-0.02
zurichconnect.ch	5.12	5.21	-0.09
AXA Winterthur	5.10	5.15	-0.05
baloisedirect.ch	5.07	5.01	+0.06
allianz24.ch	5.06	5.32	-0.26
Nationale Suisse	5.06	4.98	+0.08
TCS	4.99	5.03	-0.04
Allianz Suisse	4.97	5.17	-0.20
Zurich	4.97	5.03	-0.06
Helvetia	4.96	5.15	-0.19
smile.direct	4.96	5.02	-0.06
Baloise	4.93	n.a.	n.a.
Generali	4.87	5.09	-0.22

## 7. Schlussfolgerung

Die Umfrage von bonus.ch zeigt, dass die Versicherungsnehmer ihre Autoversicherungen im Durchschnitt mit der Note „gut“ bewerten. Dabei gibt es Unterschiede in den verschiedenen Sprachregionen: in der Romandie liegen die Noten tiefer als in der Deutschschweiz. Unter den Umfrageteilnehmern, die mit ihrer Autoversicherung zufrieden sind, wohnen die meisten im Kanton **Zug**, gefolgt von den Kantonen Uri und Schwyz.

Mit **91%** ist die grosse Mehrheit der von bonus.ch befragten Personen ihrer Autoversicherung seit über einem Jahr treu. Für **35.1%** unter ihnen ist der Hauptgrund dafür die **Servicequalität**, für **33.8%** das **Prämienniveau** ihres Versicherers. Nur 9% der befragten Personen gaben an, die Autoversicherung für 2011 gewechselt zu haben. Bei einer früheren Verhaltensstudie zum Thema Wechsel der Autoversicherung waren die Proportionen der Befragten, die vorhaben, ihre Autoversicherung für nächstes Jahr zu wechseln und derer, die angaben, ihrer Autoversicherung weiterhin treu zu bleiben identisch: 91% sagten, sie werden nicht wechseln, 9% gaben an, in 2012 zu einer neuen Autoversicherung wechseln zu wollen.\*\*

Um den Vergleich der Autoversicherungen zu erleichtern, stellt bonus.ch den Konsumenten einen neutralen, auf drei verschiedenen Versicherungsnehmerprofilen basierenden, Prämienvergleich für alle Schweizer Autoversicherungen zur Verfügung. Zusätzlich gibt es auf dem Vergleichsportal jetzt auch einen Prämienrechner, an dem sich zum gegebenen Zeitpunkt bereits baloisedirect.ch, Generali, smile.direct und Vaudoise Click2Drive.ch beteiligen. Ab jetzt wird ebenfalls die Note der Kundenzufriedenheitsumfrage für jede Autoversicherung im Vergleich von bonus.ch angezeigt, damit sich die Konsumenten besser orientieren können.

Direktzugang zu den Noten der Kundenzufriedenheitsumfrage der Autoversicherer:

<http://www.bonus.ch/zr3SLLQ.aspx>

\*\*Verhaltensstudie zum Wechsel der Autoversicherung: <http://www.bonus.ch/zr5UYKJ.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA  
Eileen-Monika Schuch  
Marketing and Sales Manager  
Av. de Beaulieu 33  
1004 Lausanne  
021.312.55.91  
[schuch@bonus.ch](mailto:schuch@bonus.ch)

Lausanne, den 16. November 2011