

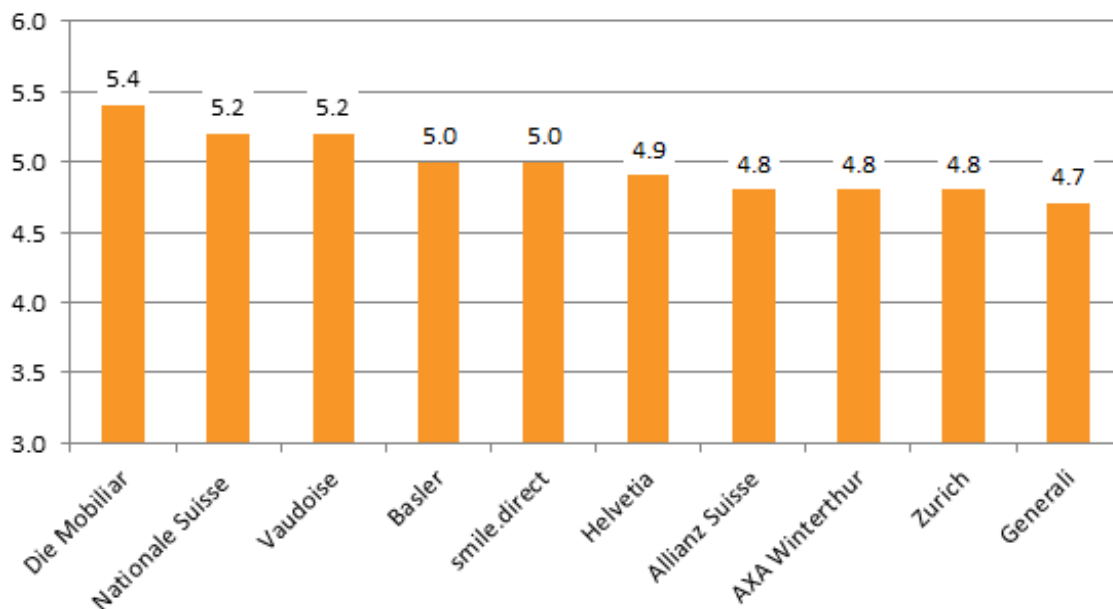
bonus.ch: Zufriedenheitsumfrage 2014 über die Hausrat- und Haftpflichtversicherungen

Genau wie im letzten Jahr sind die Schweizer mit Ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung zufrieden. Die Durchschnittsnote von 5.0 ("gut") für die Gesamtheit der Versicherer entspricht dem Ergebnis der Kundenumfrage 2013.

Das Vergleichsportal bonus.ch hat unter seinen Nutzern eine Kundenzufriedenheitsumfrage zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung durchgeführt. Über 1'300 Personen beurteilten ihre Versicherung gemäss der 5 folgenden Kriterien: Klarheit der Informationen, Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter, Professionalismus der Mitarbeiter, Bearbeitung der Schadensfälle und Preis-Leistungs-Verhältnis. Die Antworteten wurden in Noten von 1 bis 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note war. Die Westschweizer sind am zufriedensten mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung: die Durchschnittsnote in dieser Sprachregion beträgt 5.1. Dagegen haben die Deutschschweizer ihre Versicherung mit einer Durchschnittsnote von 4.9 bewertet. Am strengsten beurteilten die Tessiner ihre Versicherung, mit einer Durchschnittsnote von nur 4.6.

Globale Zufriedenheit – Schweizer Durchschnitt

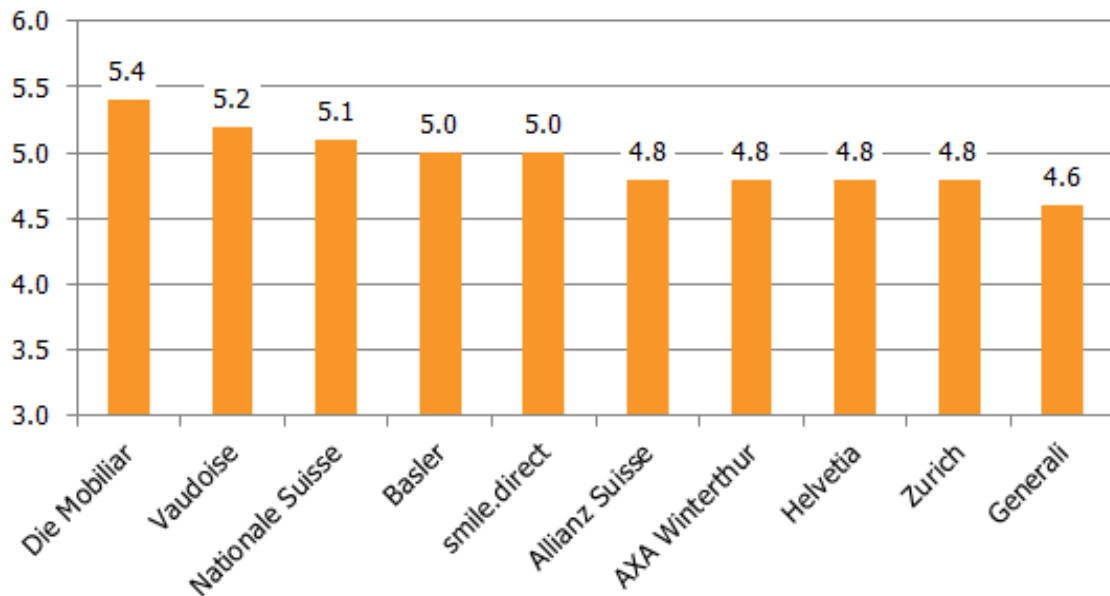
Auch dieses Jahr ist es die Mobiliar, die mit der Note 5.4 die Hitparade anführt. Erwähnenswert ist, dass sie die Nr. 1 bei allen Parametern der Umfrage ist. Diese guten Noten spiegeln sich auch bei den Empfehlungen der Versicherungsnehmer wider: 89% würden diese Versicherung einem Freund empfehlen. Auf dem zweiten Platz finden wir Nationale Suisse und Vaudoise, die die Note 5.2 ("gut") erhalten. Auf der 3. Podiumsstufe weisen Basler und smile.direct die Note 5.0 vor. Interessant ist auch, dass alle Versicherungsgesellschaften Noten zwischen 4.7 und 5.4 ("befriedigend" bis "gut") erhielten, was zeigt, in welchem Masse die Schweizer Versicherungsnehmer mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung global zufrieden sind.



Der die Bearbeitung der Schadensfälle betreffende Parameter erhält die beste Durchschnittsnote, nämlich 5.1. Die Kategorien Klarheit der übermittelten Informationen, Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter sowie Professionalismus der Mitarbeiter erhalten die Note 5.0. Das Schlusslicht ist die Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis mit der Note 4.9.

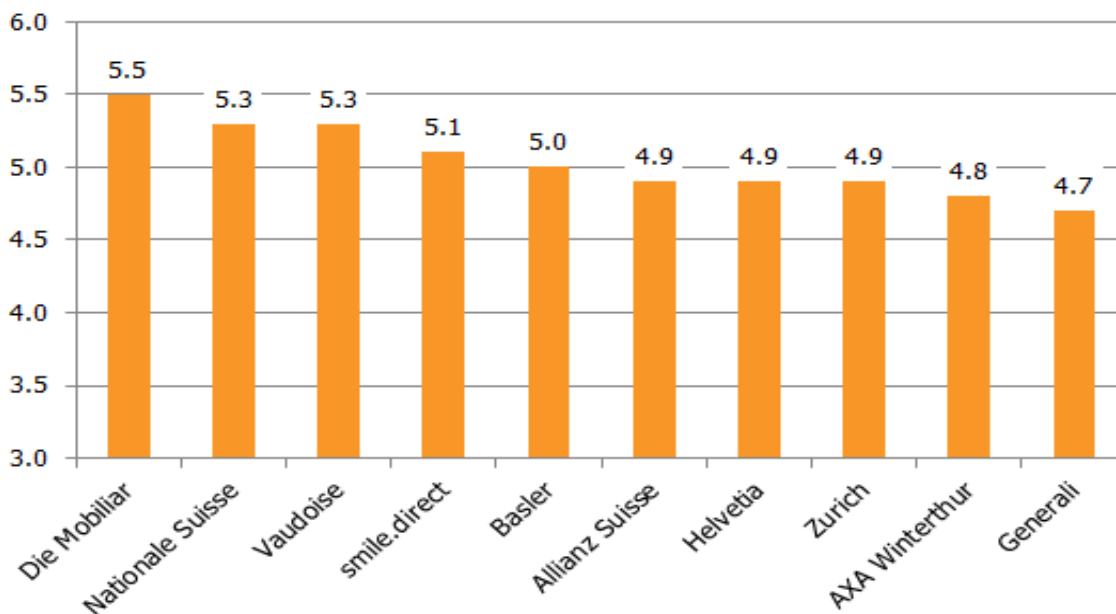
Klarheit der übermittelten Informationen – Schweizer Durchschnitt

Betreffend der Klarheit der übermittelten Informationen (Offerte, Police, Briefwechsel...) hält die Mobiliar den Spitzenplatz mit der Note 5.4, gefolgt von Vaudoise (5.2) und Nationale Suisse (5.1). Erwähnenswert ist die leichte Verbesserung von der Mobiliar und Nationale Suisse die im Vergleich zu 2013 0.1 Punkte dazugewonnen haben. Die Vaudoise erhält die gleiche Note wie im Vorjahr.



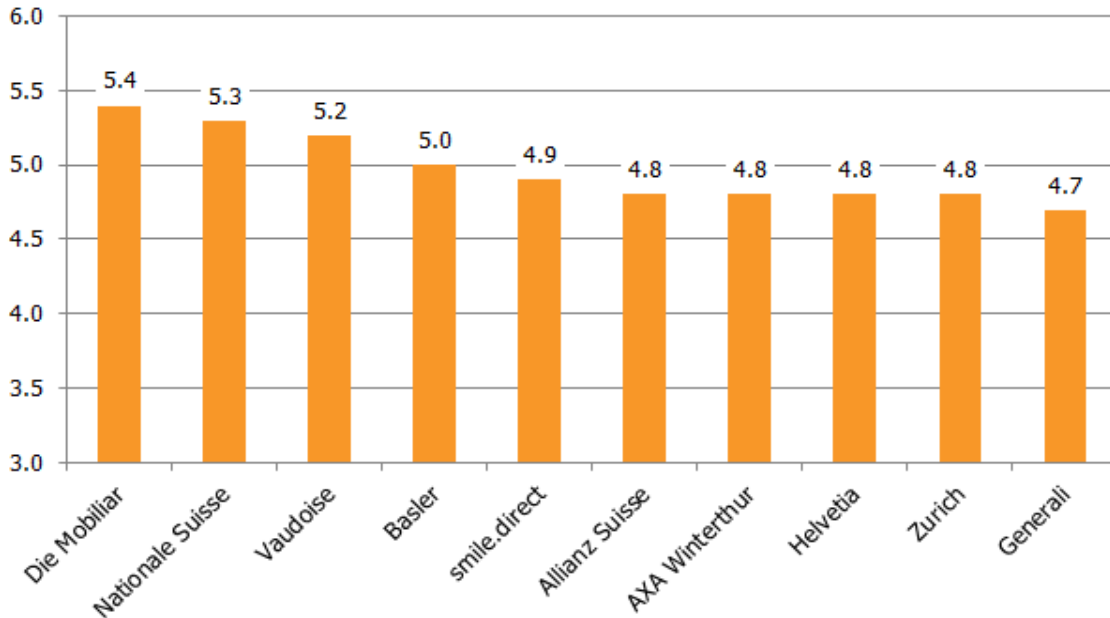
Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Die Mobiliar erhält mit einer Note von 5.5 die Bewertung "sehr gut", dicht gefolgt von Nationale Suisse und Vaudoise die sich mit der Note 5.3 den zweiten Platz teilen sowie smile.direct auf dem dritten Platz mit der Note 5.1.



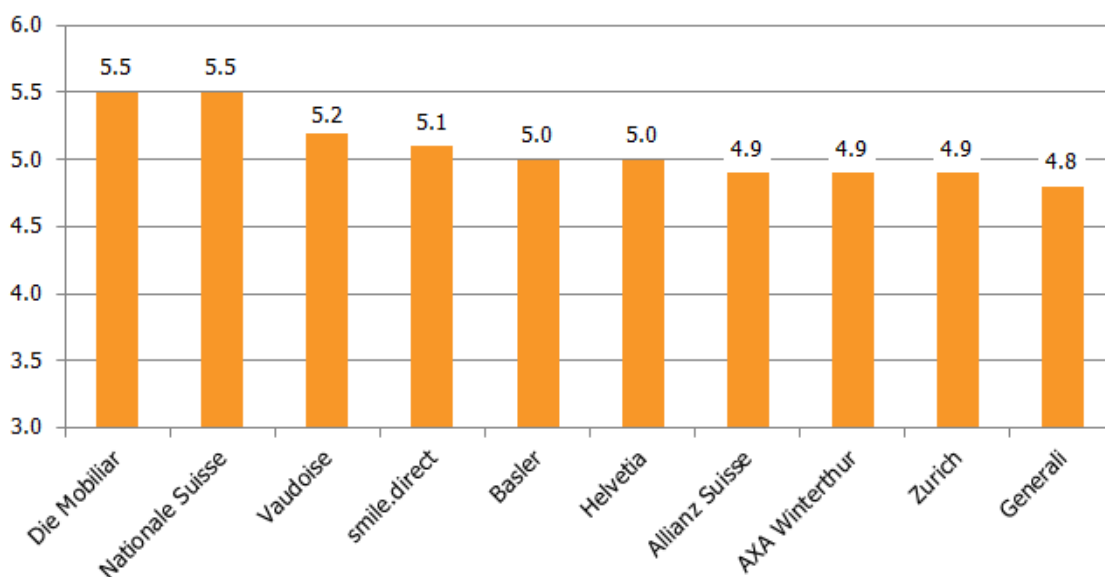
Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Der Professionalismus der Mitarbeiter erhält eine Durchschnittsnote von 5.0 die Mobiliar kann sich einer sehr guten Note von 5.4 erfreuen. Nationale Suisse kommt mit 5.3 auf den zweiten Platz, Vaudoise mit 5.2 auf den dritten.



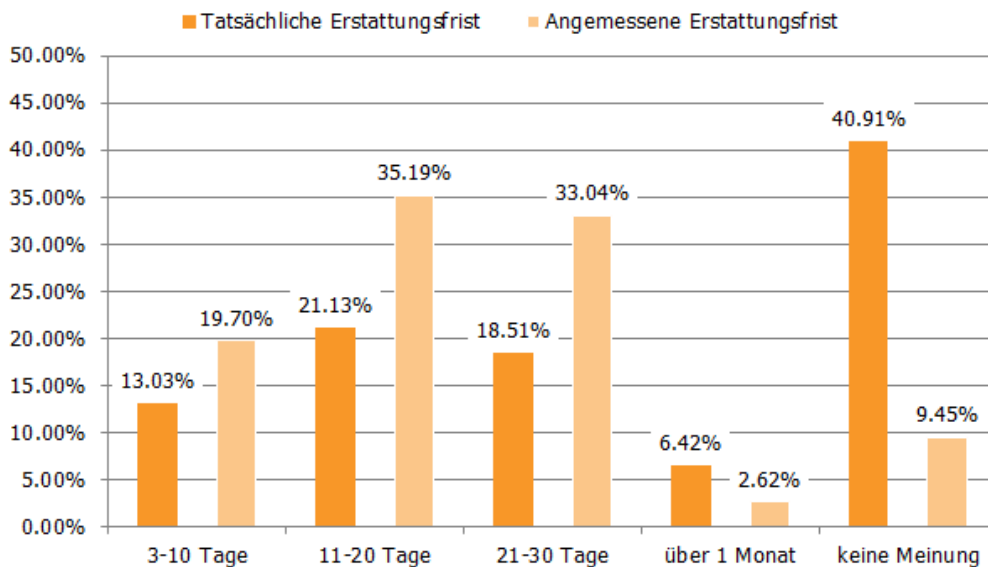
Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt

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 betrifft (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Erstattung usw.), so teilen sich in der Umfrage die Mobiliar und Nationale Suisse mit 5.5 den ersten Platz, Vaudoise erreicht mit 5.2 Platz zwei und smile.direct wird mit 5.1 dritter.



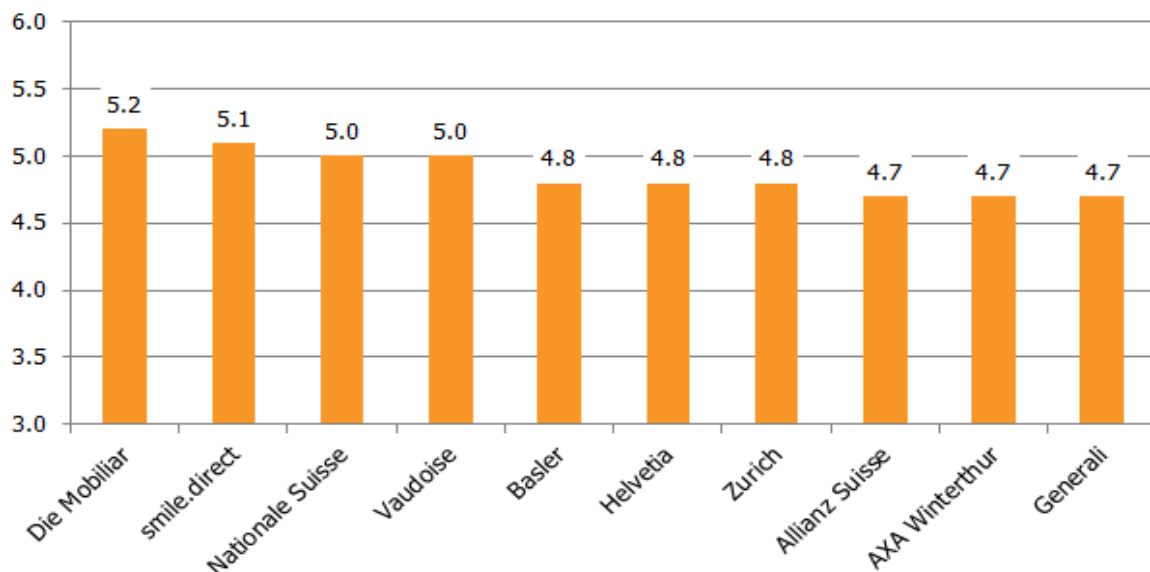
Erstattungsfrist

Die Versicherungsnehmer, die bei der Umfrage teilgenommen haben, konnten sich auch über die ihnen angemessen erscheinende Erstattungsfrist bei Schadensfällen äussern. Fast alle befragten Personen sind nicht bereit, mehr als einen Monat auf ihre Erstattung zu warten. Für 33.04% der Teilnehmer ist eine Erstattungsfrist von 21-30 Tagen angemessen, aber nur 18.51% der Befragten werden tatsächlich in dieser Frist erstattet. Wir konnten auch feststellen, dass die Ansprüche der Versicherungsnehmer im Vergleich zu 2013 etwas angestiegen sind. Dieses Jahr sind es 35.19% der Befragten, die eine Erstattungsfrist von 11 bis 20 Tagen angemessen finden, gegenüber 33.77% im letzten Jahr. Im Vorjahr fanden 18.56% der Befragten eine Erstattungsfrist von 3 bis 10 Tagen angemessen, gegenüber 19.70% in 2014.



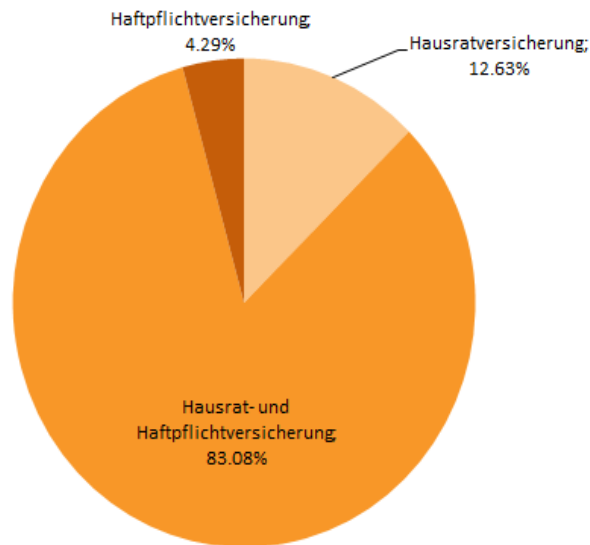
Preis-Leistungs-Verhältnis - Schweizer Durchschnitt

Die Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis erhält mit 4.9 ("befriedigend") die schlechteste Bewertung der Umfrage. An der Tabellenspitze finden wir wieder die Mobiliar mit der Note 5.2. smile.direct kommt mit 5.1 auf den 2. Platz. Nationale Suisse und Vaudoise teilen sich mit 5.0 den 3. Podiumsplatz.



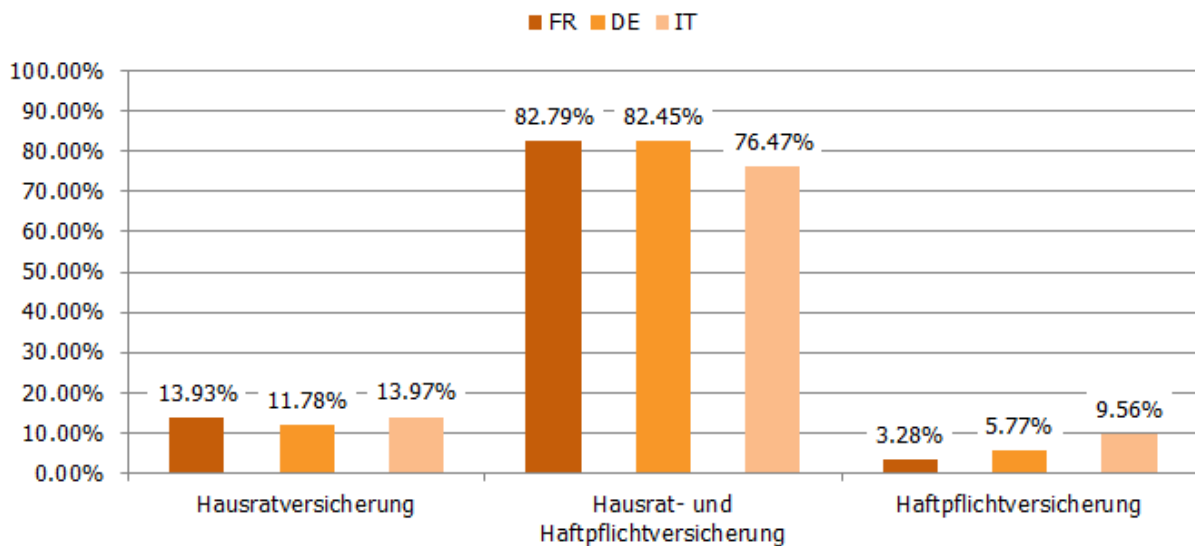
Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

Nicht weniger als 83% der Schweizer haben ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen, fast 3% mehr als im letzten Jahr.



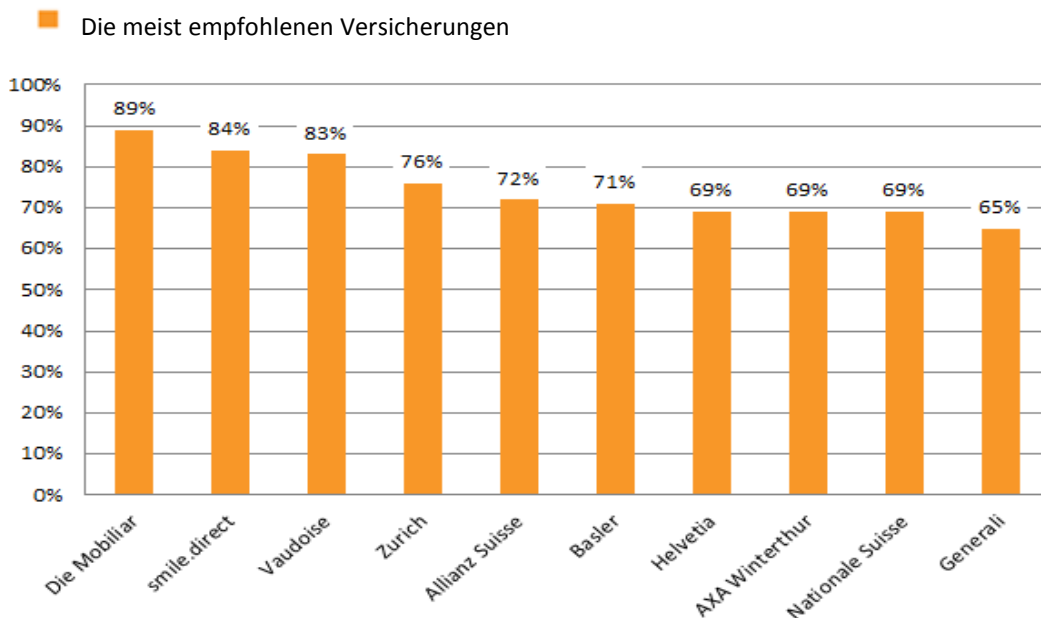
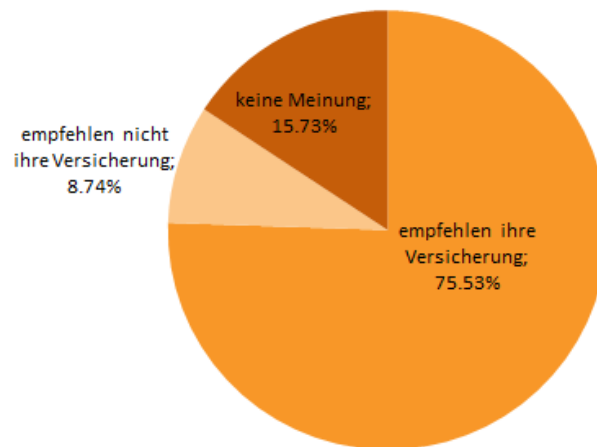
Hausrat- und Haftpflichtversicherung – pro Region

In der West- und in der Deutschschweiz haben über 80% der Befragten eine Hausrat- und eine Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen, gegenüber nur 76.47% im Tessin.



Empfehlen die Schweizer ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung?

Über drei Viertel der befragten Personen (75.53%) geben an, dass sie ihre Versicherung an Freunde und Familienmitglieder weiterempfehlen würden, was von ihrer grossen Zufriedenheit zeugt.



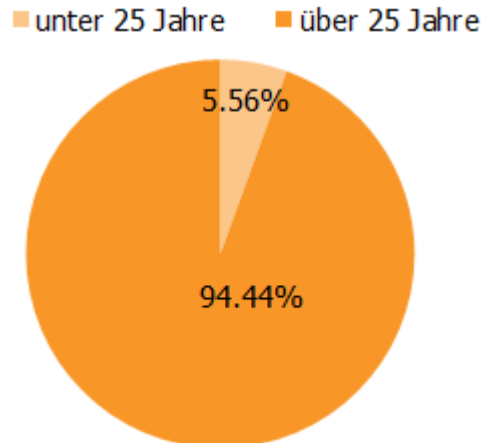
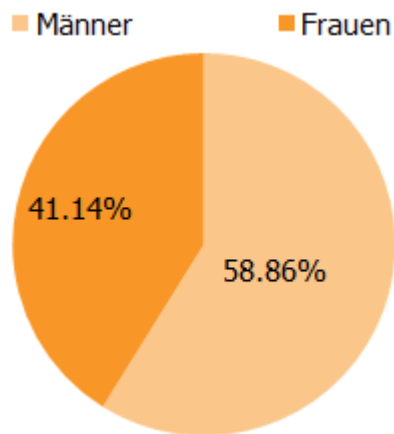
Regionale Unterschiede

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so sind es die Tessiner, die sich am kritischsten verhalten, indem sie eine Gesamtnote von 4.6 verleihen, während die Deutschschweizer die Note 4.9 und die Westschweizer 5.1 verleihen. Auch die Bewertung des Professionalismus der Mitarbeiter wurde von den Tessinern mit 4.5 am strengsten bewertet.

Die befragten Personen der verschiedenen Sprachregionen unterscheiden sich auch in ihrer Bewertung der angemessenen Erstattungsfrist. Auch hier sind die Tessiner am anspruchsvollsten: fast 26% unter ihnen halten eine Erstattungsfrist von 3 bis 10 Tagen angemessen, gegenüber 17.09% der Deutschschweizer und 20.37% der Westschweizer.

Am zufriedensten mit ihrer Versicherung sind die Deutschschweizer. 78% unter ihnen würden ihre Versicherung einem Freund empfehlen.

Weitere Daten bezüglich der Stichprobe



Zusammenfassung der Noten

Globale Note

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.4
Nationale Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
Basler	5.0
smile.direct	5.0
Helvetia	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Durchschnitt	5.0

Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.2
Nationale Suisse	5.1
Basler	5.0
smile.direct	5.0
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.6
Durchschnitt	5.0

Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.5
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.3
smile.direct	5.1
Basler	5.0
Allianz Suisse	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.7
Durchschnitt	5.0

Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.4
Nationale Suisse	5.3
Vaudoise	5.2
Basler	5.0
smile.direct	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Generali	4.7
Durchschnitt	5.0

Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.5
Nationale Suisse	5.5
Vaudoise	5.2
smile.direct	5.1
Basler	5.0
Helvetia	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Generali	4.8
Durchschnitt	5.1

Preis-Leistungs-Verhältnis

Versicherer	Note 2014
Die Mobiliar	5.2
smile.direct	5.1
Nationale Suisse	5.0
Vaudoise	5.0
Basler	4.8
Helvetia	4.8
Zurich	4.8
Allianz Suisse	4.7
AXA Winterthur	4.7
Generali	4.7
Durchschnitt	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 2014 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/Praemienvergleich-Versicherung-Hausrat-Haftpflicht.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 13. August 2014