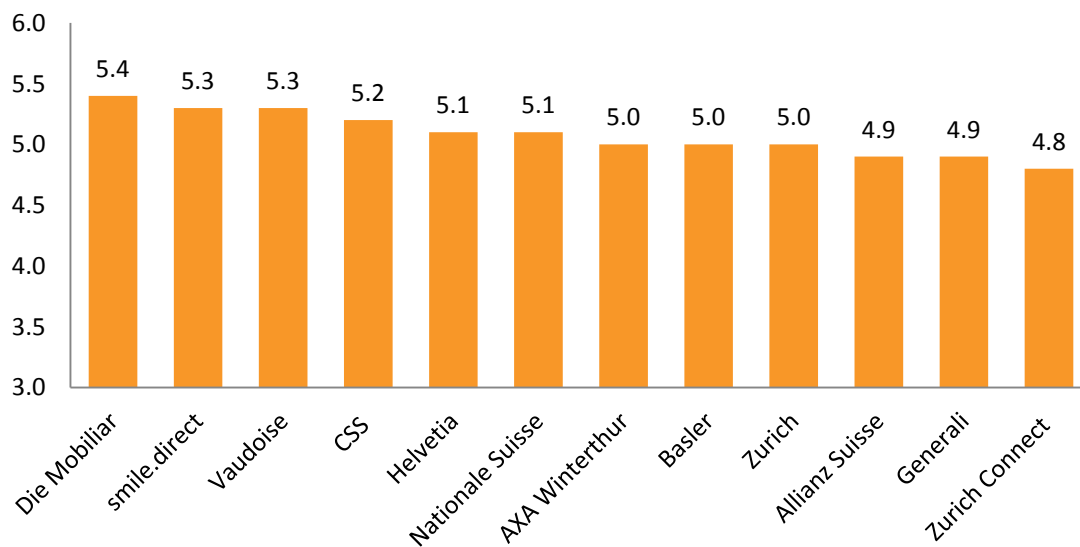


bonus.ch: höhere Zufriedenheit der Schweizer mit ihren Hausrat- und Haftpflichtversicherern

Mit einer generellen Durchschnittsnote von 5.1 für die Gesamtheit der Versicherer ist die Zufriedenheit der Schweizer mit ihren Hausrat- und Haftpflichtversicherern auch in diesem Jahr im Vergleich zum Vorjahr weiter angestiegen.

Wie jedes Jahr führte das Online-Vergleichsportaal bonus.ch eine Zufriedenheitsumfrage bei seinen Nutzern zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung durch. Über 1'300 Personen beurteilten ihre Versicherung gemäss der 5 folgenden Kriterien: Klarheit der Informationen, Freundlichkeit und Verfügbarkeit 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.

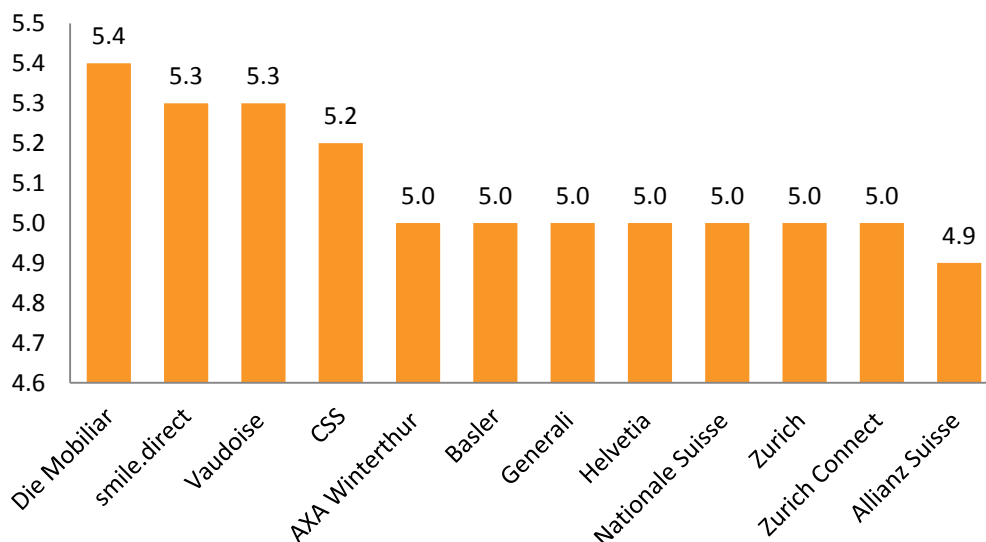
Die Durchschnittsnote 5.1, also die Bewertung "gut", zeigt, dass die Schweizer noch zufriedener mit ihren Hausrat- und Haftpflichtversicherern sind als im letzten Jahr (5.0). Seit 2013 behauptet Die Mobiliar ihren ersten Platz. Wie schon in 2013 ist sie die Nr. 1 in allen Kategorien ausser beim Preis/Leistungsverhältnis. Bei diesem Kriterium bevorzugen die befragten Personen smile.direct. Diese Versicherung, Vaudoise und CSS erhalten jeweils die Noten 5.3 und 5.2 und finden sich so auf dem zweiten und dritten Platz wieder.



Der die Bearbeitung der Schadensfälle betreffende Parameter erhält die beste Durchschnittsnote, nämlich 5.2, also ebenfalls 0.1 Punkte mehr als im letzten Jahr. Die Kategorien Klarheit der übermittelten Informationen und Professionalismus der Mitarbeiter gewannen ebenfalls 0.1 Punkte (5.1) hinzu. Das Schlusslicht ist die Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis mit der Note 4.9, die einzige Kategorie, welche mit der gleichen Note wie im Vorjahr bewertet wurde.

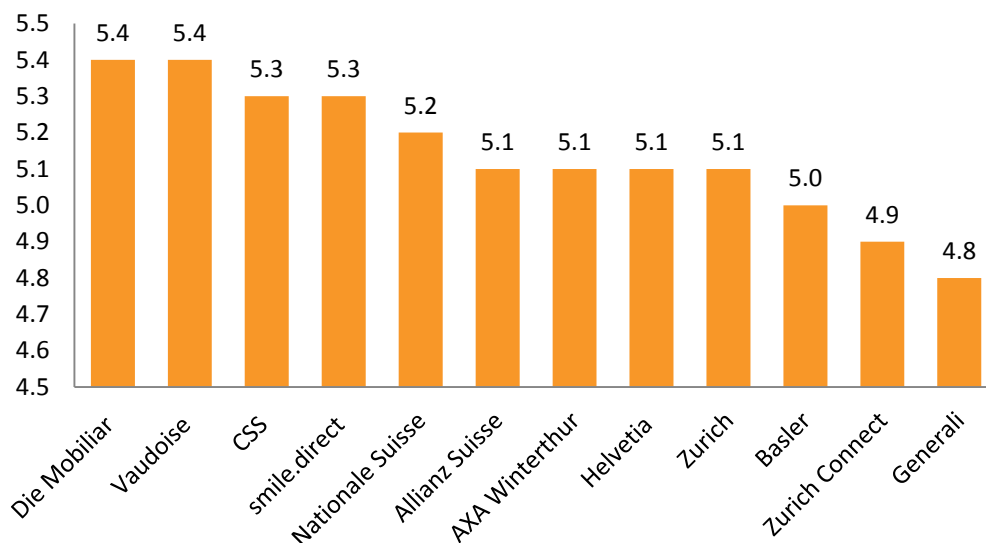
Klarheit der übermittelten Informationen – Schweizer Durchschnitt

Betreffend der Klarheit der übermittelten Informationen (Offerte, Police, Briefwechsel...) ist auch hier Die Mobiliar mit einer Note von 5.4 allen voraus, gefolgt von smile.direct und Vaudoise (5.3) und CSS mit der Durchschnittsnote 5.2.



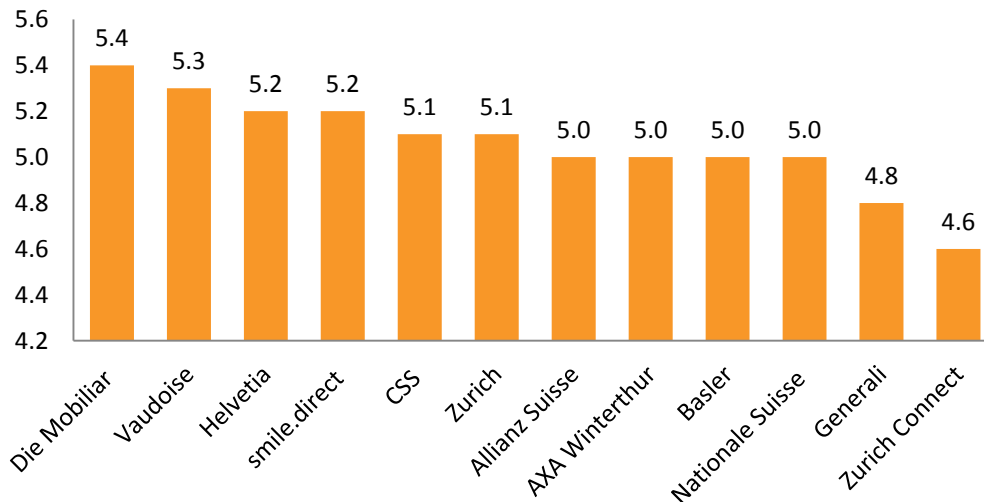
Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Die Mobiliar und Vaudoise erhalten die Bewertung "gut" mit einer Note von 5.4. Auf dem Fuss folgen CSS und smile.direct, die den zweiten Platz mit der Note 5.3 erringen, gefolgt von Nationale Suisse mit der Note 5.2.



Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Der Professionalismus der Mitarbeiter erhält die Durchschnittsnote 5.1. Die Mobiliar bleibt nach wie vor auf Platz eins mit der Note 5.4. Vaudoise, Helvetia und smile.direct erhalten jeweils die Noten 5.3 und 5.2 und finden sich so auf dem zweiten und dritten Platz wieder.



Bearbeitung der Schadensfälle – Schweizer Durchschnitt

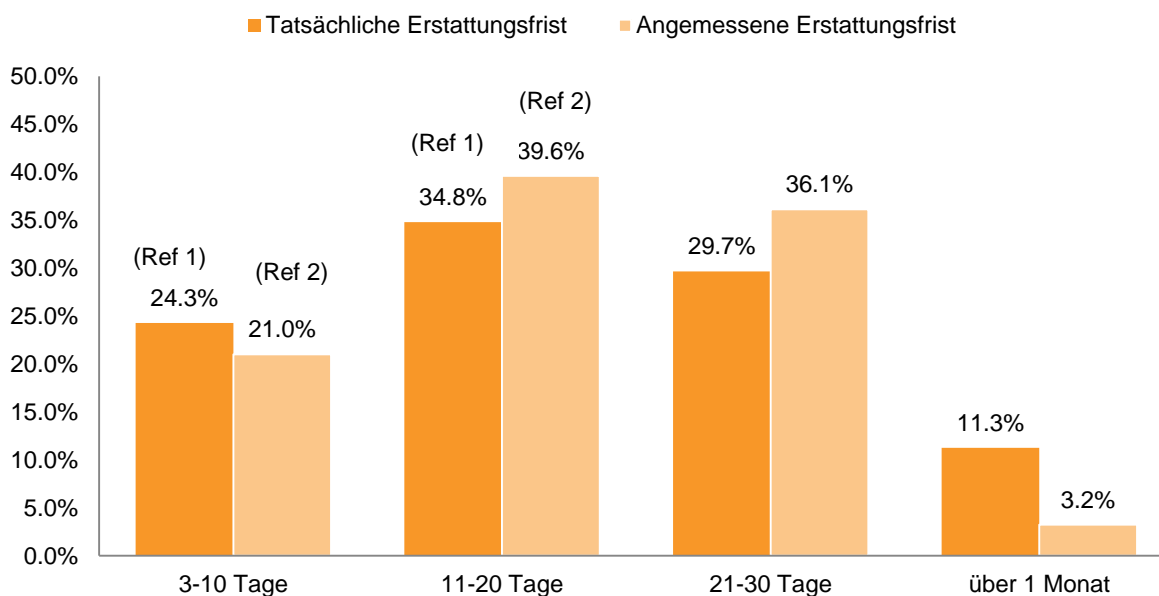
Die Bearbeitung der Schadensfälle ist der Moment, wo der Versicherer Farbe bekennen muss. Solange der Versicherungsnehmer keinen Schadensfall erleidet, zahlt er seine Prämien in der Hoffnung, dass das Versicherungsunternehmen bei einem Problem eine effiziente Erstattung gewährleistet. Aber erst wenn wirklich ein Schadensfall eintritt, erfährt er, ob das wirklich zutrifft. Was die Bearbeitung der Schadensfälle betrifft (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Erstattung usw.), so sind es Die Mobiliar und Vaudoise, die sich mit 5.5, also der Bewertung "sehr gut", auf dem ersten Platz positionieren, gefolgt von smile.direct mit 5.4 auf Platz zwei und Nationale Suisse mit der Note 5.3 auf Platz drei.



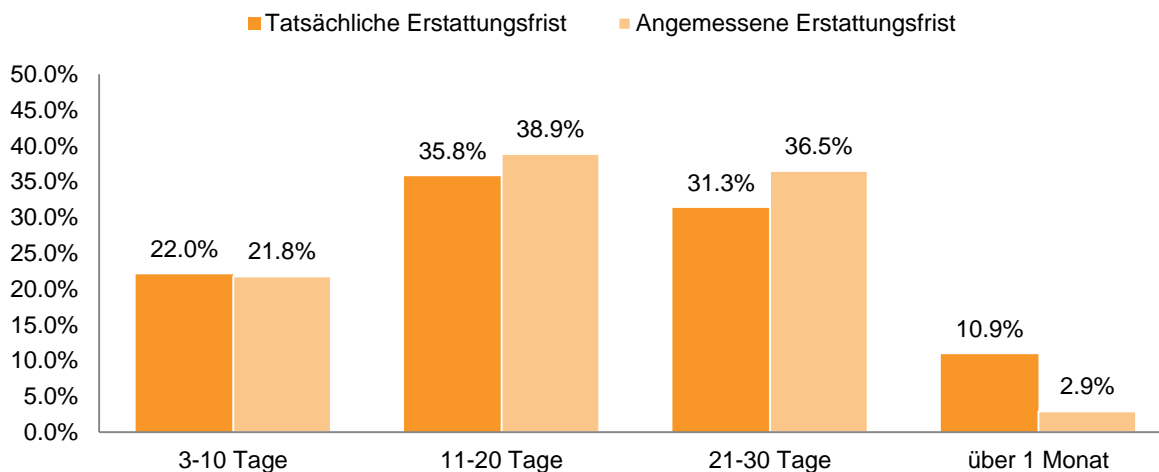
Erstattungsfrist

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 die Erstattung zu warten. Im Vergleich zum Vorjahr kann man feststellen, dass die tatsächliche Erstattungsfrist (59.1%) (Ref 1) den Grenzwert der als angemessen erachteten Erstattungsfrist von 20 Tagen fast (61%) (Ref 2) erreicht hat. Nur 3.2 % der befragten Personen halten eine Erstattungsfrist von mehr 30 Tagen akzeptierbar, während 11.3% angeben, dass es sich bei dieser Frist um die tatsächliche Erstattungsfrist handelt.

In 2015

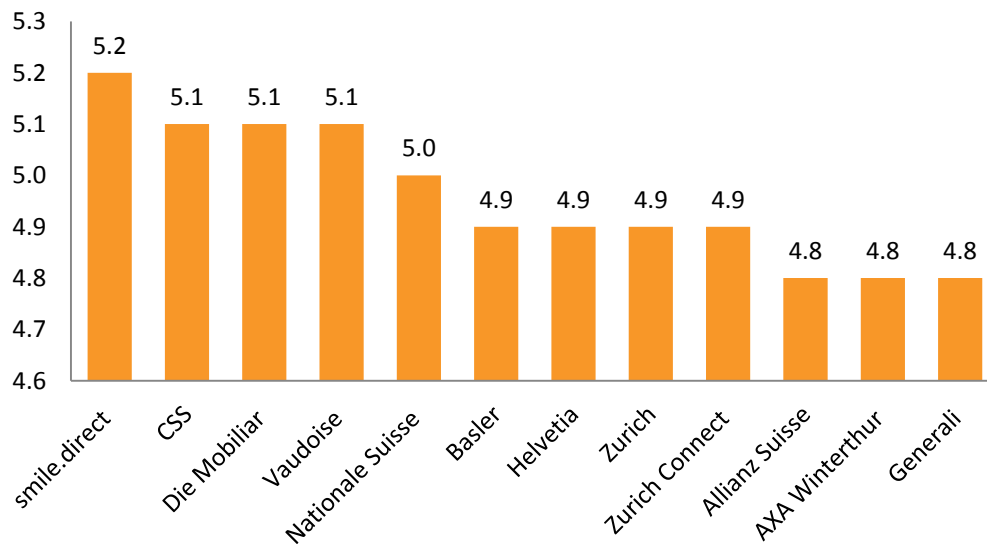


In 2014



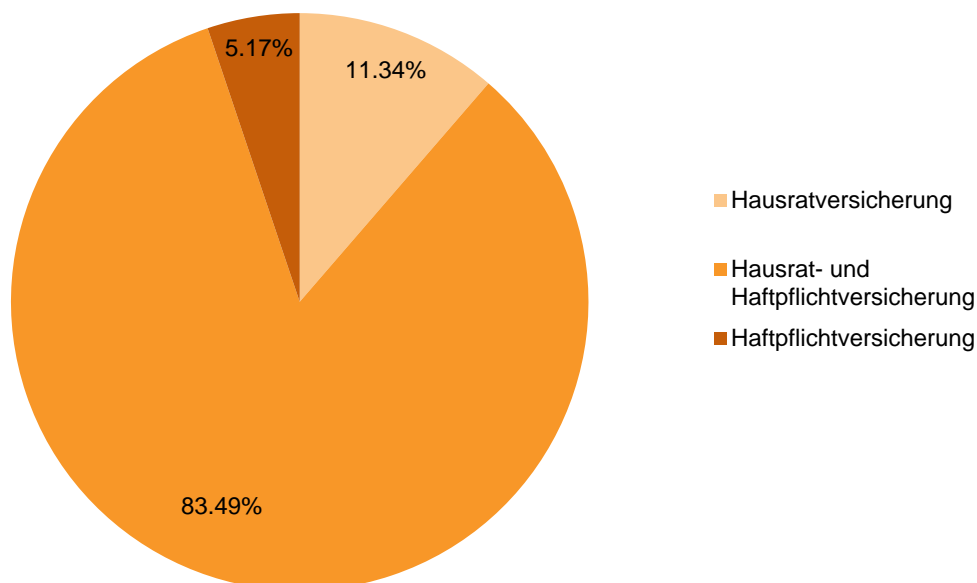
Preis-Leistungs-Verhältnis - Schweizer Durchschnitt

Die Kategorie Preis-Leistungs-Verhältnis erhält mit 4.9 ("befriedigend") die schlechteste Bewertung der Umfrage. smile.direct führt mit 5.2. Die Mobiliar ist zusammen mit CSS und Vaudoise die Nummer zwei und holt sich die Note 5.1. Nationale Suisse qualifiziert sich mit 5.0 für den dritten Platz.



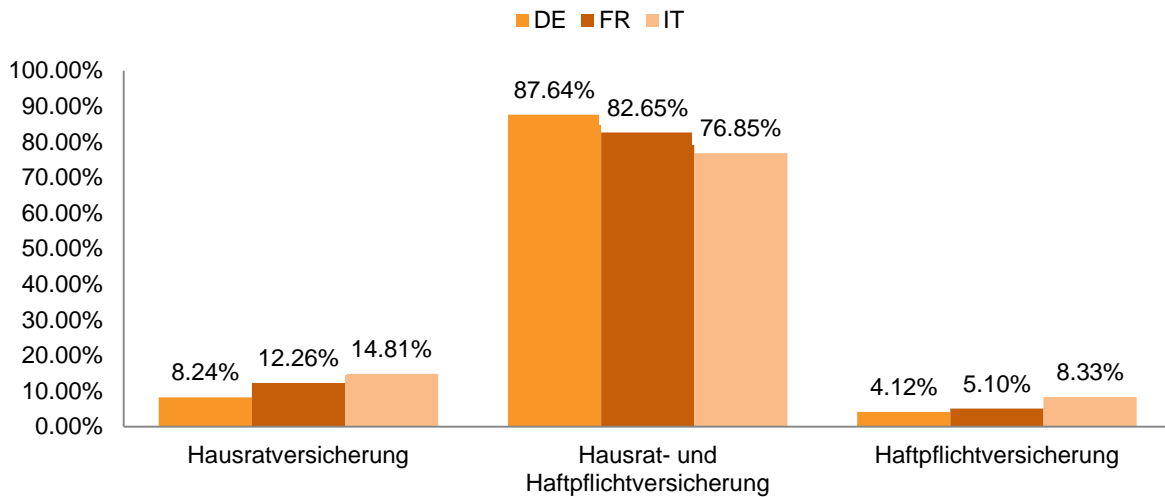
Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

Nicht weniger als 83% der Schweizer haben ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen. Eine leichte Erhöhung um 0.4% im Vergleich zum Vorjahr.



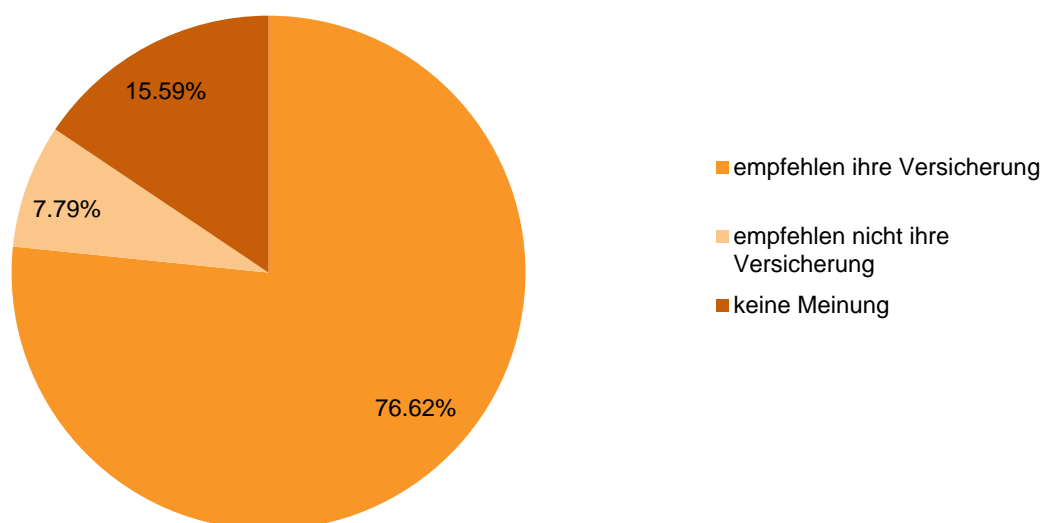
Hausrat- und Haftpflichtversicherung – pro Region

In der West- und in der Deutschschweiz haben über 80% der Befragten eine Hausrat- und eine Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen, gegenüber nur 76.85% im Tessin.

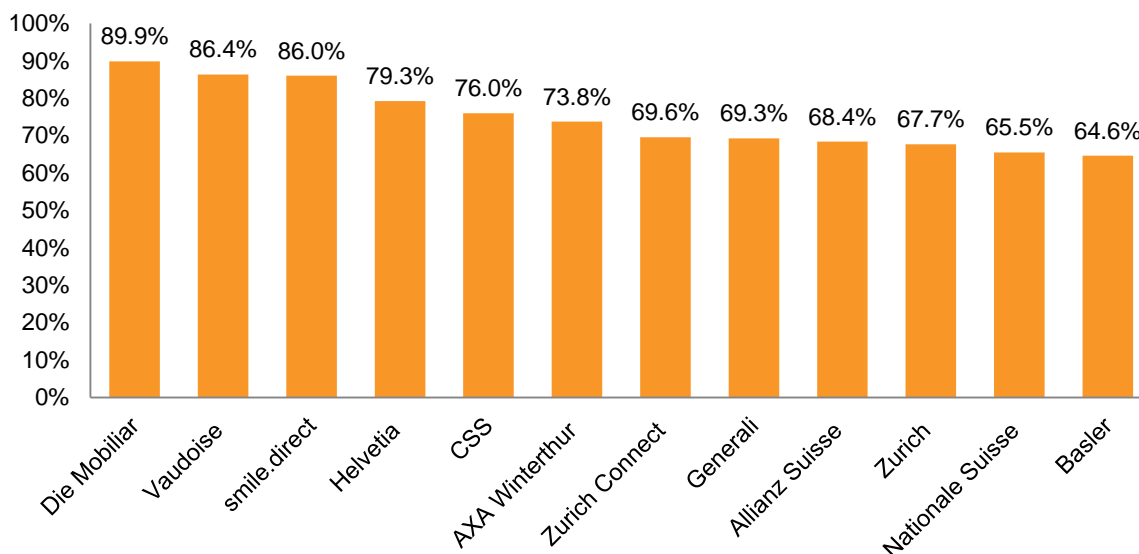


Empfehlen die Schweizer ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung?

Über drei Viertel der befragten Personen (76.62%) 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



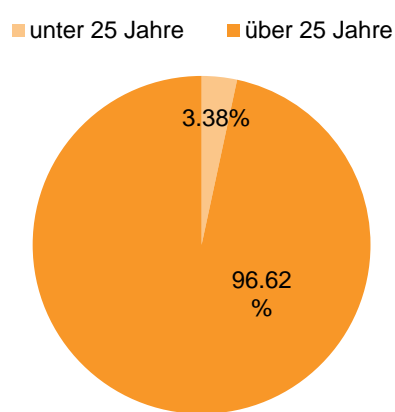
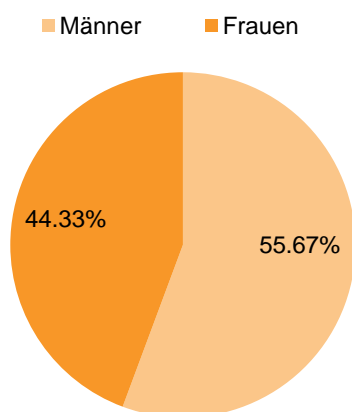
Regionale Unterschiede

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so sind es die Tessiner, die sich am kritischsten verhalten, indem sie eine Gesamtnote von 4.9 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 24.1% unter ihnen halten eine Erstattungsfrist von 3 bis 10 Tagen angemessen, gegenüber 21.3% der Deutschschweizer und 20.1% der Westschweizer.

Am zufriedensten mit ihrer Versicherung sind die Deutschschweizer. 78.02% unter ihnen würden ihre Versicherung einem Freund empfehlen.

Weitere Daten bezüglich der Stichprobe



Zusammenfassung der Noten

Globale Note

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.8
Durchschnitt	5.1

Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.4
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
CSS	5.2
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
Generali	5.0
Helvetia	5.0
Nationale Suisse	5.0
Zurich	5.0
Zurich Connect	5.0
Allianz Suisse	4.9
Durchschnitt	5.1

Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.4
CSS	5.3
smile.direct	5.3
Nationale Suisse	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
Basler	5.0
Zurich Connect	4.9
Generali	4.8
Durchschnitt	5.1

Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
CSS	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
AXA Winterthur	5.0
Basler	5.0
Nationale Suisse	5.0
Generali	4.8
Zurich Connect	4.6
Durchschnitt	5.1

Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.5
Vaudoise	5.5
smile.direct	5.4
Nationale Suisse	5.3
CSS	5.2
Helvetia	5.2
AXA Winterthur	5.1
Zurich	5.1
Basler	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich Connect	4.9
Durchschnitt	5.2

Preis-Leistungs-Verhältnis

Versicherer	Note 2015
smile.direct	5.2
CSS	5.1
Die Mobiliar	5.1
Vaudoise	5.1
Nationale Suisse	5.0
Basler	4.9
Helvetia	4.9
Zurich	4.9
Zurich Connect	4.9
Allianz Suisse	4.8
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
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 2015 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
 Direktor
 Avenue de Beaulieu 33
 1004 Lausanne
 021.312.55.91
 ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 20 Mai 2015