

bonus.ch: die Schweizer sind ihrer Autoversicherung immer treuer, zum Schaden ihres Geldbeutels

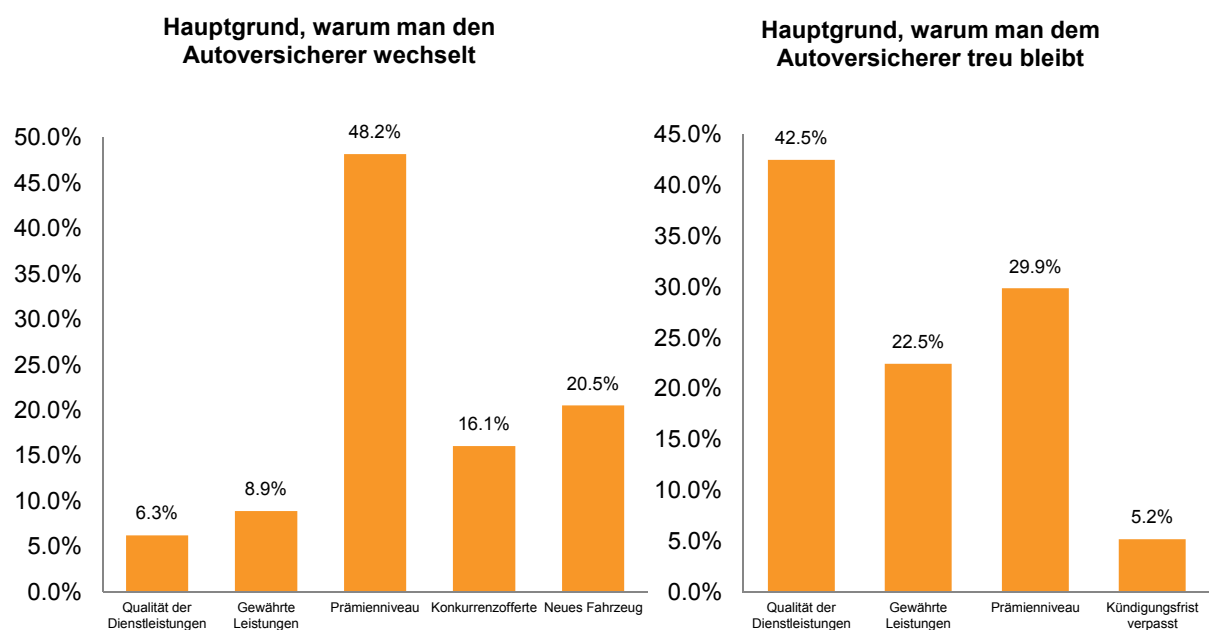
Die Schweizer sind mit ihren Autoversicherern sehr zufrieden. Das ergibt eine von dem Vergleichsportal bonus.ch durchgeführte Studie, bei der für 2015 die alle Versicherer berücksichtigende Durchschnittsnote 5.2 ("gut") beträgt. Die Zufriedenheit hat sich also seit dem letzten Jahr (5.1) verbessert.

Online-Versicherungen gehören zu den bevorzugten Versicherungen der Schweizer und gewinnen an Stabilität. 13% der Befragten haben sich für diesen Versicherungstyp entschieden. baloisedirect.ch ist dieses Jahr der bestbewertete Online-Anbieter. 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 1400 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:

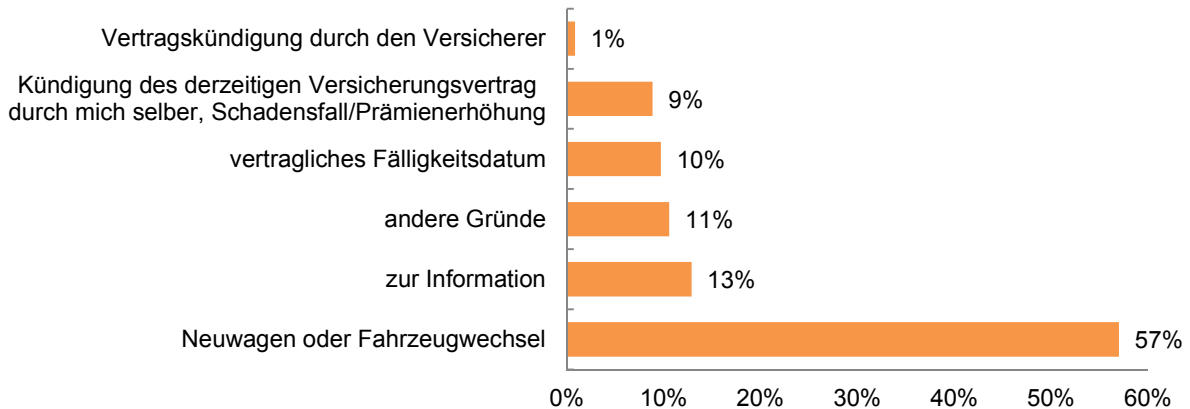
Die Qualität der Serviceleistungen motiviert die Kunden, ihrer Versicherung treu zu bleiben, während niedrigere Prämien einen Anreiz geben zu wechseln

Im Allgemeinen sind die Schweizer Versicherungsnehmer ihren Anbietern treu: nur 7.5% von ihnen geben an, am Jahresanfang die Versicherung gewechselt zu haben. Die anderen profitieren nicht genug von den vertraglich festgelegten Laufzeiten, um ihre Situation neu zu bewerten und die Versicherung 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 400 CHF pro Jahr sparen.



Quelle: Zufriedenheitsumfrage 2015 über die Autoversicherungen

Man kann feststellen, dass 57% der Personen, die auf bonus.ch eine Offertenanfrage durchgeführt haben ihres Fahrzeugs motiviert waren. Nur 10% profitierten von dem nahenden Fälligkeitsdatum, um ihren Versicherungsvertrag zu überdenken.

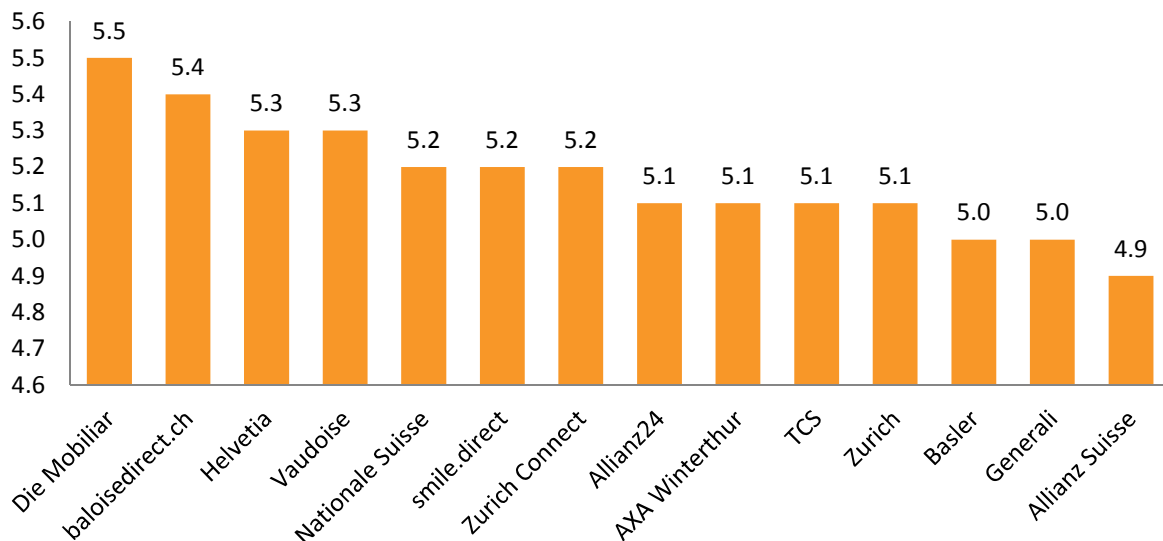


Quelle: Bearbeitung der via dem Vergleichsportal bonus.ch getätigten Offertenanfragen

Globale Zufriedenheit - Schweizer Durchschnitt

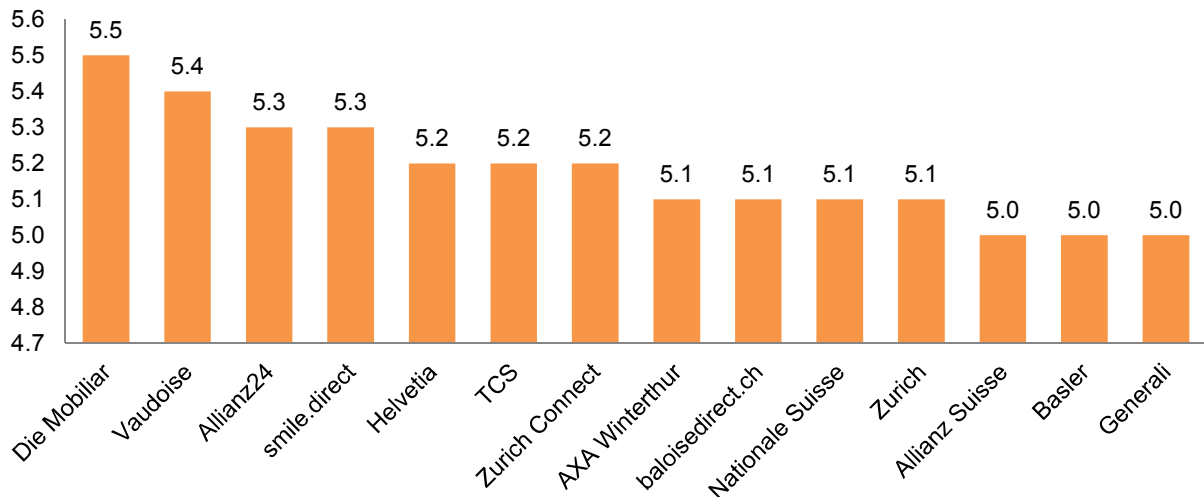
Mit einer Note von 5.5 ("sehr gut") ist Die Mobiliar auch dieses Jahr wieder die bei den Schweizern beliebteste Versicherung. Auf der zweiten Versicherungsstufe findet man baloisedirect.ch, auf der dritten, punktgleich mit der Note 5.3, Helvetia und Vaudoise.

Unter den 14 bewerteten Versicherern platzieren sich drei Internet-Versicherer in der ersten Hälfte der Rangliste. Seit einigen Jahren hat sich ihr Marktanteil stetig erhöht und beträgt dieses Jahr 13%. Ebenfalls bemerkenswert ist es, dass alle Versicherungsgesellschaften Noten zwischen 4.9 und 5.5 ("ziemlich gut" bis "sehr gut") erhielten und so den Beweis der generellen Zufriedenheit der Versicherungsnehmer mit ihrer Autoversicherung erbrachten, mit Zahlen, die sich stark an die in 2014 verliehenen Bewertungen annähern.



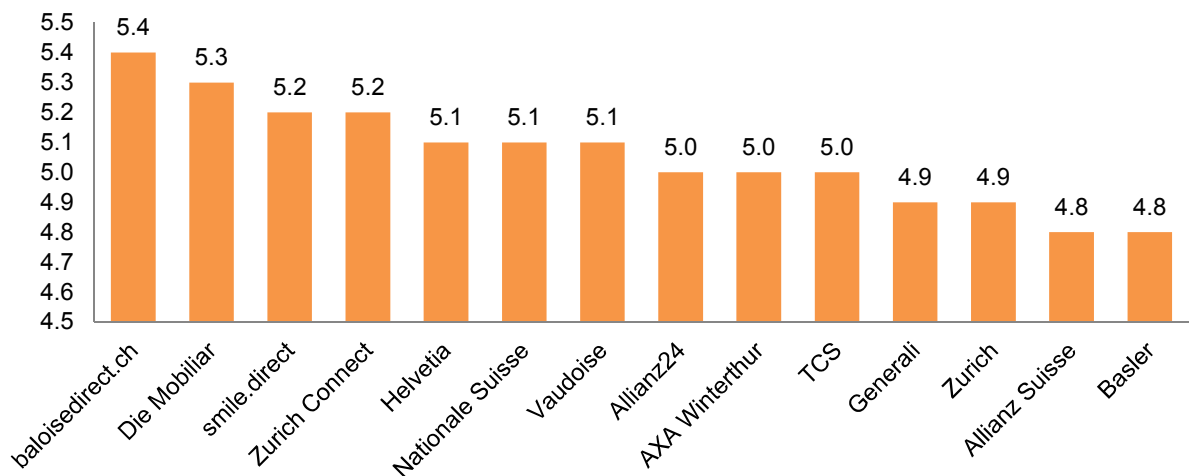
Bei der Kategorie Klarheit der Informationen variiert die Zufriedenheit je nach Versicherer

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Offerte, Police, AGB, Briefverkehr...), so erreicht Die Mobiliar dieses Jahr den ersten Platz mit einer Note von 5.5 ("sehr gut"), vor Vaudoise, Allianz24 und smile.direct.



Die Kategorie Leistungen (Bearbeitung der Schadensfälle, Rückerstattungsfrist, Preis-Leistungs-Verhältnis) erhält die schwächste Durchschnittsnote!

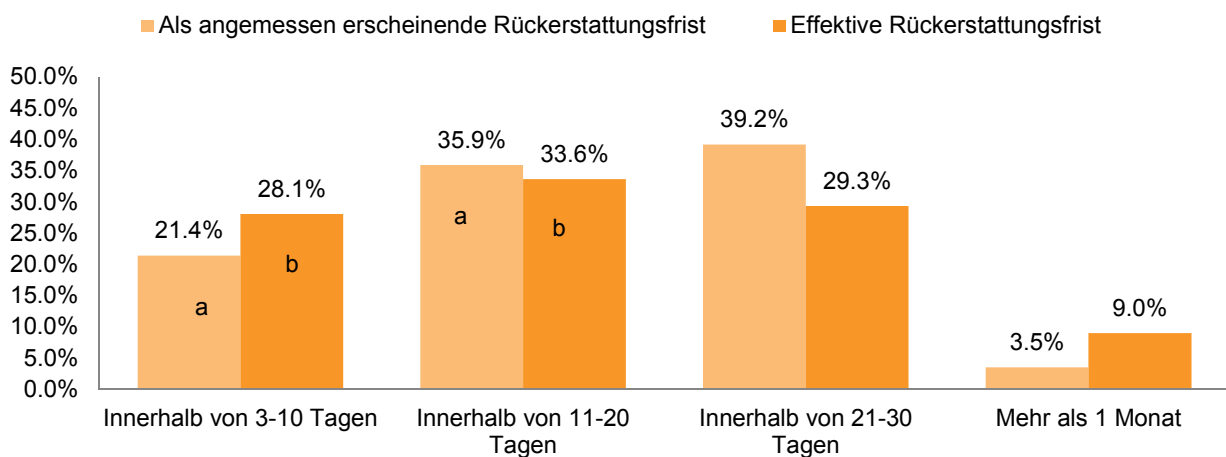
Der die Kategorie "Leistungen" betreffende Parameter erhält mit 5.1 ("gut") die schwächste Durchschnittsnote. Gefolgt von - in steigender Reihenfolge - Klarheit der Informationen (5.2) und Kundenservice mit einer Durchschnittsnote 5.3 ("gut"). In der Kategorie "Leistungen" findet sich baloisedirect.ch mit der Note 5.4 auf der ersten Podiumsstufe wieder, gefolgt von Die Mobiliar, welche die Note 5.3 erhält und smile.direct und Zurich Connect, die, punktegleich, den dritten Platz der Rangfolge einnehmen.



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. Unter den ersten drei findet man baloisedirect.ch, Die Mobiliar und Helvetia.

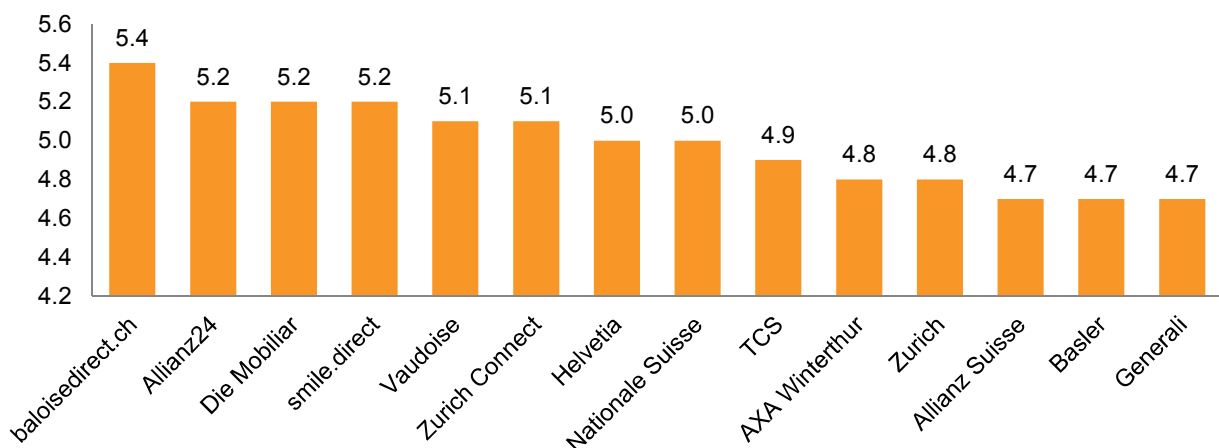
Rückerstattungsfrist

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 (57.3%) (a). Wenn man berücksichtigt, dass 61.7 % (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.



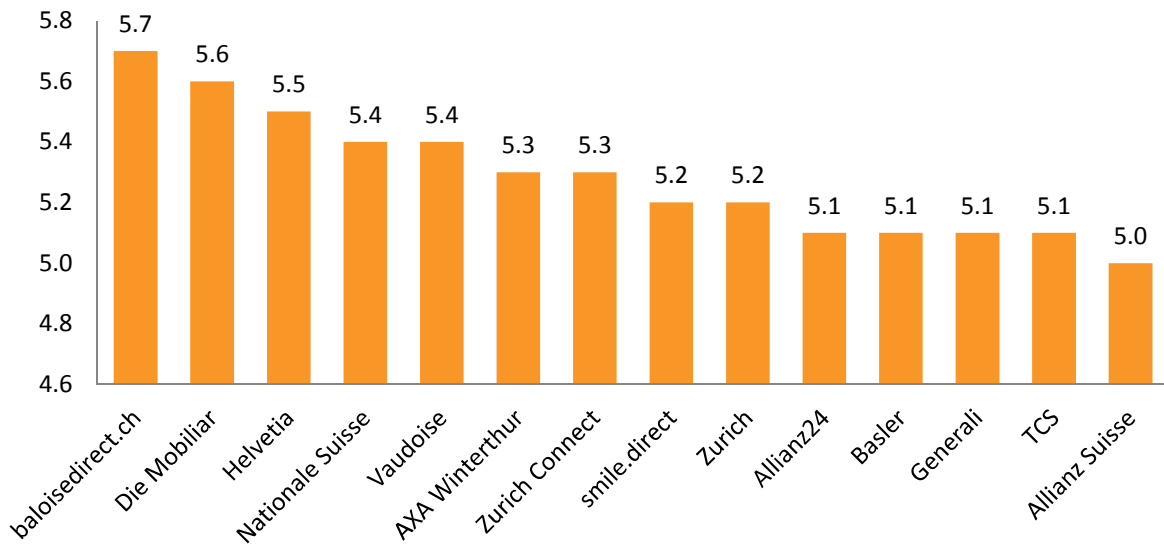
baloisedirect.ch erhält die beste Note für das Preis-Leistungs-Verhältnis

Die Nutzer, die an der Umfrage teilnahmen konnten sich auch über das Preis-Leistungs-Verhältnis (Bewertung des Prämienniveaus der Versicherung im Bezug auf die Qualität der angebotenen Serviceleistungen) äussern. Dieses Jahr ist es der Online-Versicherer baloisedirect.ch, der mit der Note 5.4 ("gut") vom 3. auf den 1. Rang aufsteigt, gefolgt von Allianz24, Die Mobiliar und smile.direct, punktgleich mit der Note 5.2. Den 3. Platz teilen sich Vaudoise und Zurich Connect mit der Note 5.1. Helvetia und Nationale Suisse folgen mit der Note 5.0, TCS mit 4.9, AXA Winterthur mit 4.8, Zurich mit 4.8, Allianz Suisse mit 4.7, Basler mit 4.7 und Generali mit 4.7.



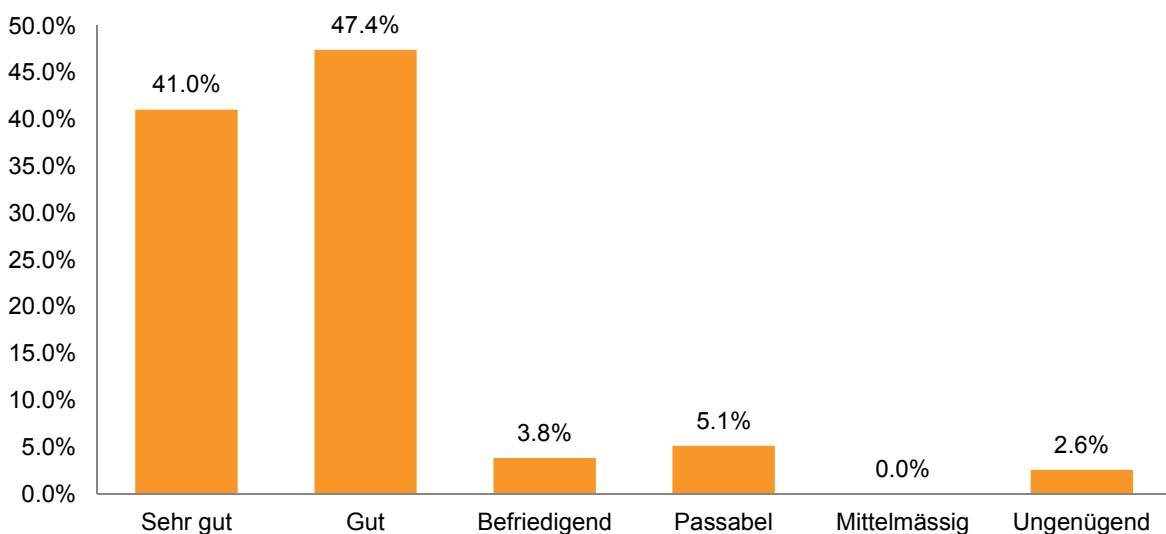
Kundenservice: baloisedirect.ch erobert den 1. Platz

Es ist baloisedirect.ch, welche die sehr gute Note 5.7 erhält und sich auf den ersten Platz hisst, indem sie ihre Note um 0.6 Punkte im Vergleich mit dem Vorjahr verbessert. Gefolgt wird sie von Die Mobiliar und Helvetia, die mit 5.6 und 5.5 ("sehr gut") ebenfalls sehr gut bewertet wurden. Die gleiche Rangfolge finden wir in den Kategorien "Verfügbarkeit" und "Professionalismus", welche zu den Bewertungskriterien der Serviceleistung des Unternehmens gehören.



Rechtsabteilung

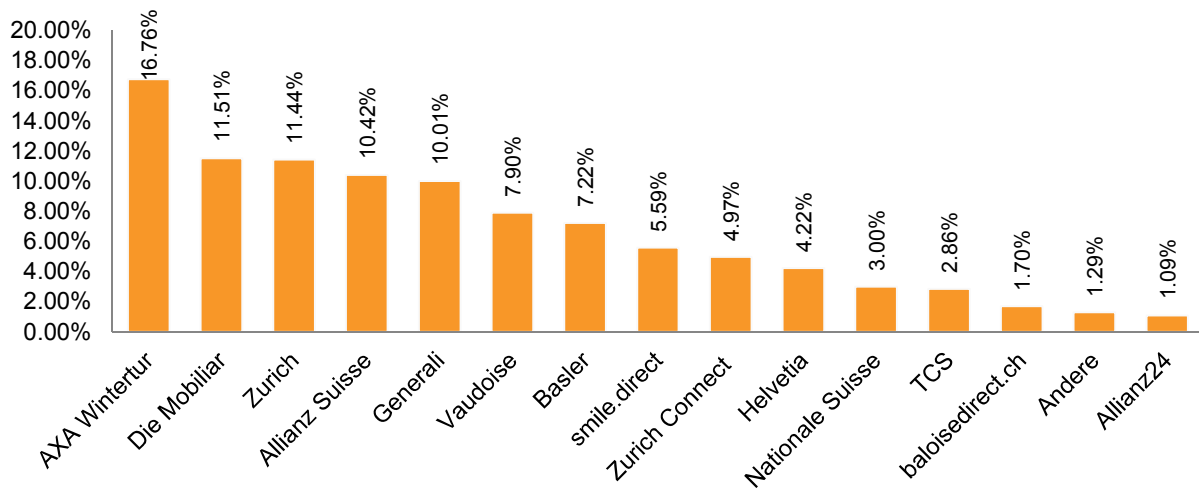
5.4 % der Teilnehmer, gaben an, schon einmal mit der Prämienzahlung in Verzug gewesen zu sein. Die Versicherungsnehmer, die mit der Rechtsabteilung zu tun hatten, beurteilten fast zu 85 % die Bearbeitung ihres Dossiers als "gut" oder "sehr gut".



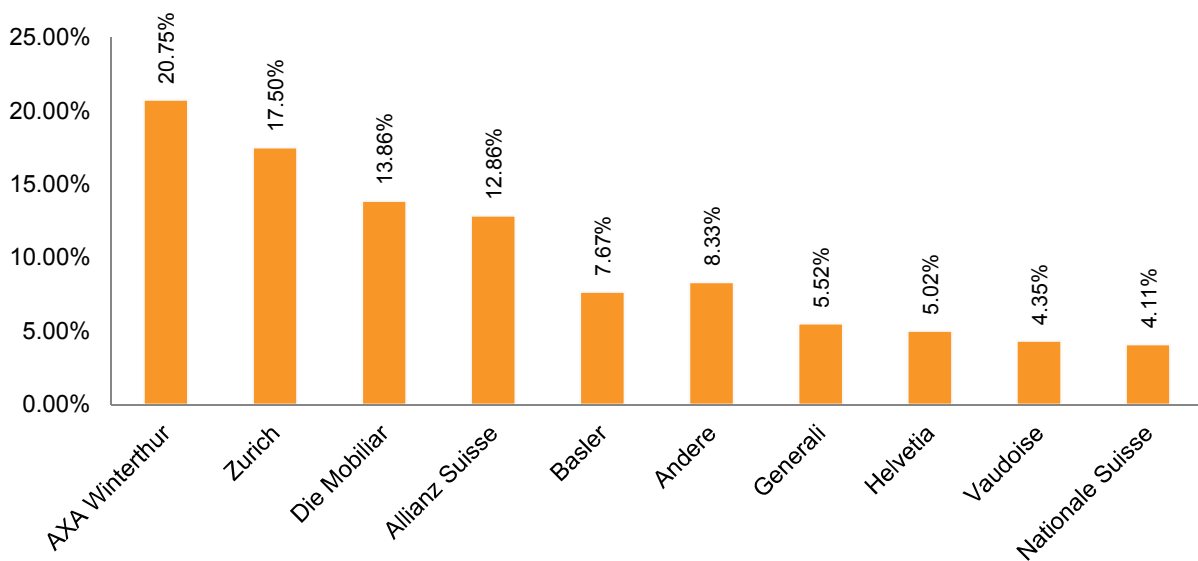
Die Umfrage spiegelt gut wieder, wie die Marktanteile der Autoversicherungen unter den Versicherer aufgeteilt sind

Der SVV (Schweizerischer Versicherungsverband) und die FINMA veröffentlichen Statistiken über Marktanteile, doch sind diese jeweils erst nach einigen Monaten verfügbar. Die untenstehenden Grafiken stellen die Marktanteile 2013 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem SVV und gemäss der 2015 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 2015



Marktanteile Autoversicherung auto 2013 (Quelle: ASA)



Autoversicherung: die Autoversicherungen gewinnen langsam an Terrain im Markt

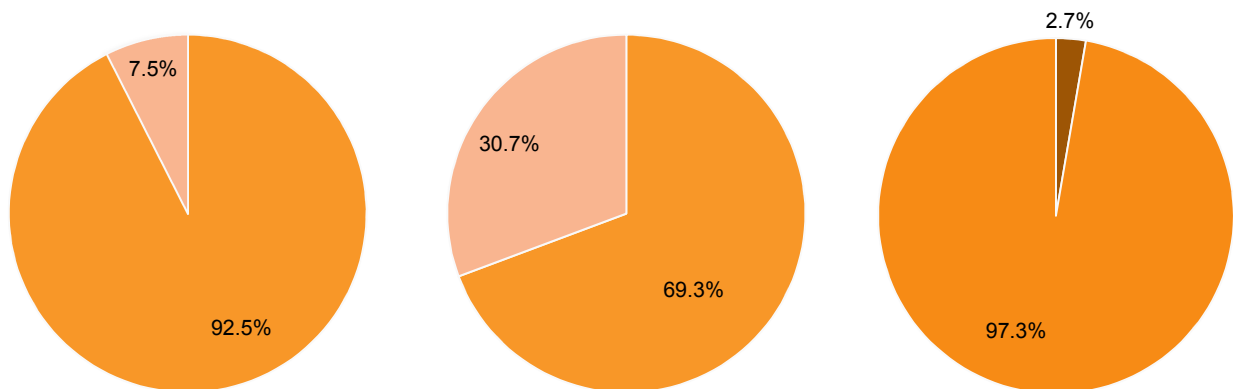
Unsere Umfrage zeigt auf, dass der von den fünf Internetversicherern (Allianz24, baloisedirect.ch, Click2Drive.ch by Vaudoise, smile.direct und Zurich Connect) gehaltene Marktanteil insgesamt 13% beträgt. Dieser Zahl müssten die Autoversicherungsverträge zugerechnet werden, die von AXA Winterthur, Generali, 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 13% der Schweizer ihre Autoversicherung in diesem Kanal abgeschlossen haben.

Weitere Daten, welche die Stichprobe betreffen

- Seit mehr als 1 Jahr bei der gleichen Versicherung
- Mitglied seit Jahresanfang

■ Mann ■ Frau

■ Unter 25 Jahre ■ Über 25 Jahre



Notenübersicht

Globale Note - Vergleich 2014/2015

Versicherer	Note 2015	Note 2014
Die Mobiliar	5.5	5.4
baloisedirect.ch	5.4	5.1
Helvetia	5.3	4.9
Vaudoise	5.3	5.3
Nationale Suisse	5.2	5.1
smile.direct	5.2	5.3
Zurich Connect	5.2	5.2
Allianz24	5.1	4.8
AXA Winterthur	5.1	5.1
TCS	5.1	4.9
Zurich	5.1	5.0
Basler	5.0	5.0
Generali	5.0	4.8
Allianz Suisse	4.9	4.9
Durchschnittsnote	5.2	5.1

Klarheit der übermittelten Leistungen Informationen

Versicherer	Note 2015
Die Mobiliar	5.5
Vaudoise	5.4
Allianz24	5.3
smile.direct	5.3
Helvetia	5.2
TCS	5.2
Zurich Connect	5.2
AXA Winterthur	5.1
baloisedirect.ch	5.1
Nationale Suisse	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
Basler	5.0
Generali	5.0
Durchschnittsnote	5.2

Versicherer	Note 2015
baloisedirect.ch	5.4
Die Mobiliar	5.3
smile.direct	5.2
Zurich Connect	5.2
Helvetia	5.1
Nationale Suisse	5.1
Vaudoise	5.1
Allianz24	5.0
AXA Winterthur	5.0
TCS	5.0
Generali	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
Basler	4.8
Durchschnittsnote	5.1

Kundenservice

Versicherer	Note 2015
baloisedirect.ch	5.7
Die Mobiliar	5.6
Helvetia	5.5
Vaudoise	5.4
Nationale Suisse	5.4
AXA Winterthur	5.3
Zurich Connect	5.3
smile.direct	5.2
Zurich	5.2
Allianz24	5.1
Basler	5.1
Generali	5.1
TCS	5.1
Allianz Suisse	5.0
Durchschnittsnote	5.3

Vergleich der Autoversicherer auf bonus.ch

bonus.ch stellt seinen Nutzern einen Prämienvergleichsrechner der verschiedenen Autoversicherungen zur Verfügung, in dem auch die Versicherungsgesellschaften erscheinen, die Online-Versicherungen anbieten. Der Nutzer hat die Möglichkeit, direkt online eine Offerte bei der gewählten Versicherung anzufordern. Ausserdem findet man auf der Webseite von bonus.ch auch die Noten der in 2015 durchgeführten Zufriedenheitsumfrage.

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

Lausanne, den 17. Juni 2015