

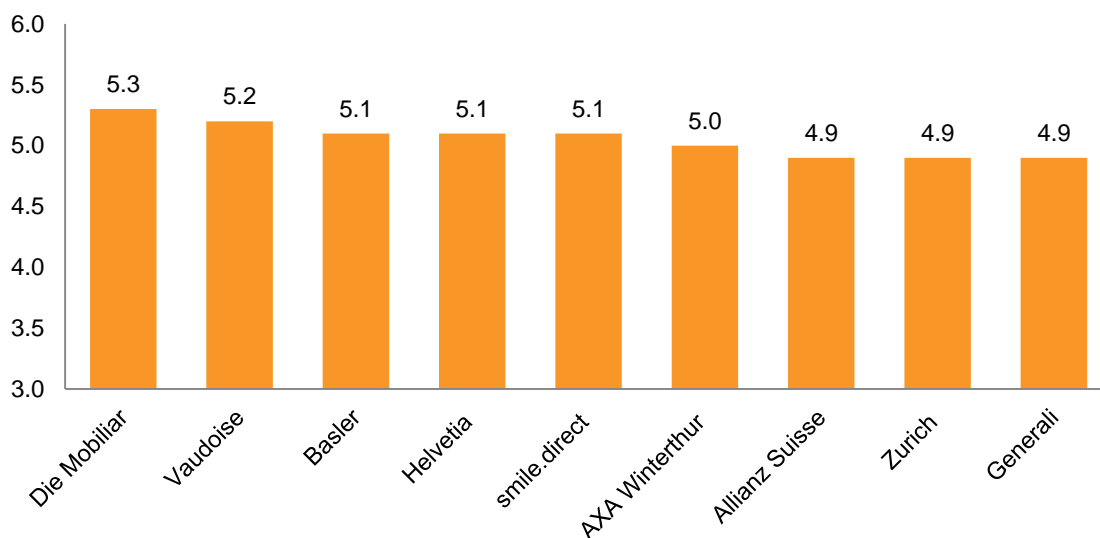
## bonus.ch zum Thema Hausratversicherungen: die Schweizer sind zufrieden, beurteilen das Prämienniveau aber kritisch

*Die Zufriedenheit der Schweizer mit ihrer Hausratversicherung bleibt im Vergleich zum letzten Jahr konstant. Die Leistungen entsprechen den Qualitätskriterien, aber die Prämien werden anscheinend als zu hoch wahrgenommen.*

Wie jedes Jahr führte das Online-Vergleichsportal bonus.ch eine Zufriedenheitsumfrage bei seinen Nutzern zum Thema Hausrat- und Haftpflichtversicherung durch. Über 1'100 Personen beurteilten ihre Versicherung gemäss der 5 folgenden Kriterien: Klarheit der Informationen, Verfügbarkeit und Höflichkeit 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.

Mit der gleichen durchschnittlichen globalen Note von 5.1 ("gut") wie im letzten Jahr sind die Schweizer anscheinend nach wie vor mit ihrer Hausratversicherung zufrieden. Man kann aber leichte regionale Unterschiede feststellen. So stehen die Tessiner auch dieses Jahr den Versicherern mit der globalen Note 4.9 am kritischsten gegenüber, während die Deutsch- und Westschweizer Versicherungsnehmer ihre Versicherung global mit der Note 5.1 bewerteten.

Für das 5. Jahr in Folge erreicht Die Mobiliar den ersten Platz des Klassements mit der globalen Note 5.3 "gut". Vaudoise sichert sich mit der gleichen Note wie im Vorjahr (5.2) den zweiten Platz, gefolgt von Basler, Helvetia und smile.direct, die mit der Note 5.1 den 3. Podiumsplatz besetzen.

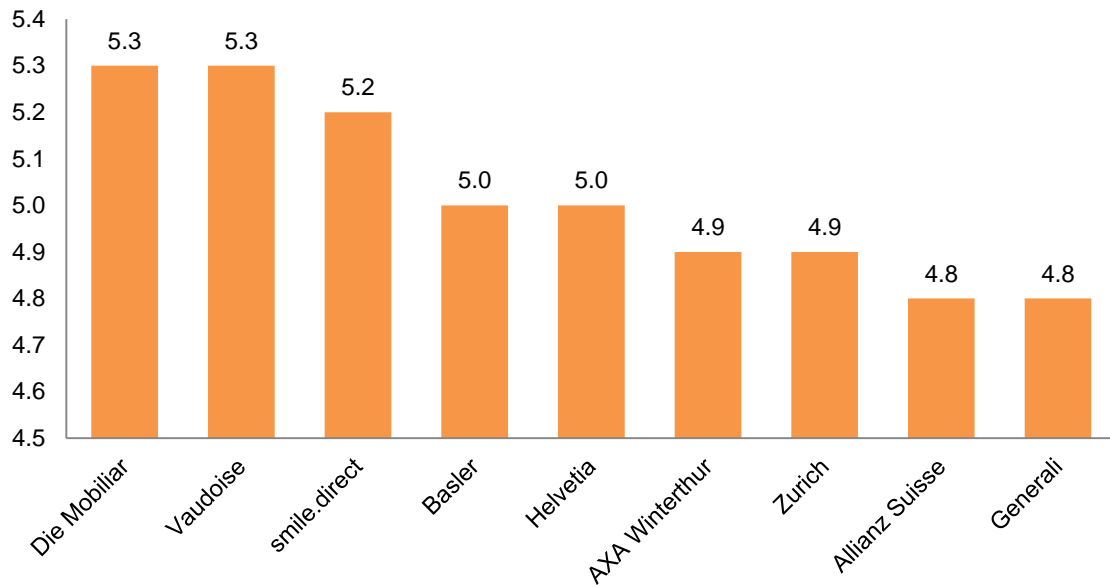


Die globale Durchschnittsnote der Kategorie Preis-Leistungsverhältnis liegt dieses Jahr etwas tiefer als im Vorjahr. Die Kategorie verliert einen Platz auf der Bewertungsskala und erhält nur die Note "eher gut" anstatt "gut" wie im letzten Jahr. Es ist die einzige Kategorie, deren Note unter 5 liegt. Da die anderen Kategorien wie gewohnt gut abgeschnitten haben kann man daraus folgern, dass die Konsumenten von günstigeren Prämien profitieren möchten.

Die Kategorien, welche die Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter (5.1) und die Klarheit der übermittelten Informationen (5.0) betreffen, behalten die Note "gut", verlieren aber 0.1 Punkte. Die Zufriedenheit mit der Bearbeitung der Schadensfälle (5.2) und dem Professionalismus der Mitarbeiter (5.1) bleibt unverändert.

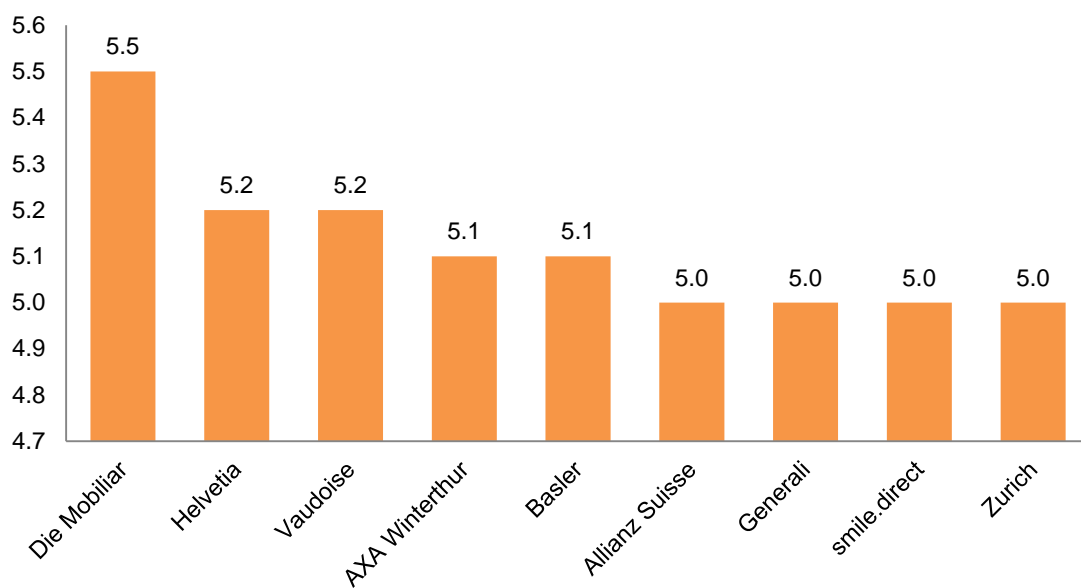
## Klarheit der übermittelten Informationen - Schweizer Durchschnitt

Was die Klarheit der übermittelten Informationen betrifft (Angebot, Police, Briefverkehr,...), teilen sich Die Mobiliar und Vaudoise mit der Note 5.3 den ersten Platz. smile.direct erreicht den zweiten Platz (5.2) und Basler und Helvetia kommen beide mit der Note 5.0 auf Platz drei.



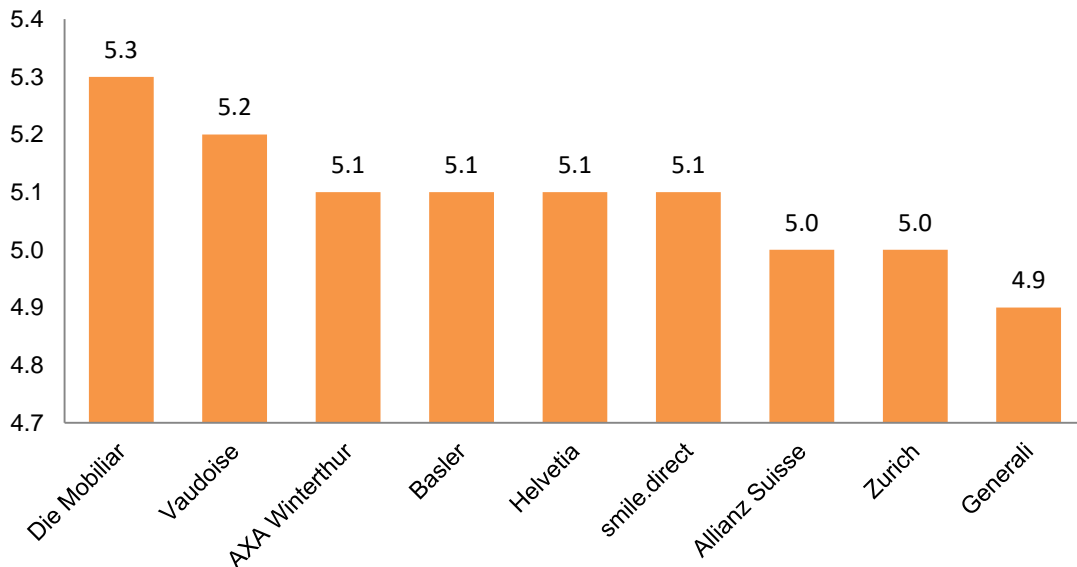
## Höflichkeit und Verfügbarkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Die Mobiliar erhält mit einem ziemlichen Vorsprung vor den Konkurrenten die beste Note (5.5), "sehr gut". Helvetia und Vaudoise folgen mit der Note 5.2 auf dem zweiten Platz, AXA Winterthur und Basler teilen sich mit der Durchschnittsnote 5.1 den dritten Platz.



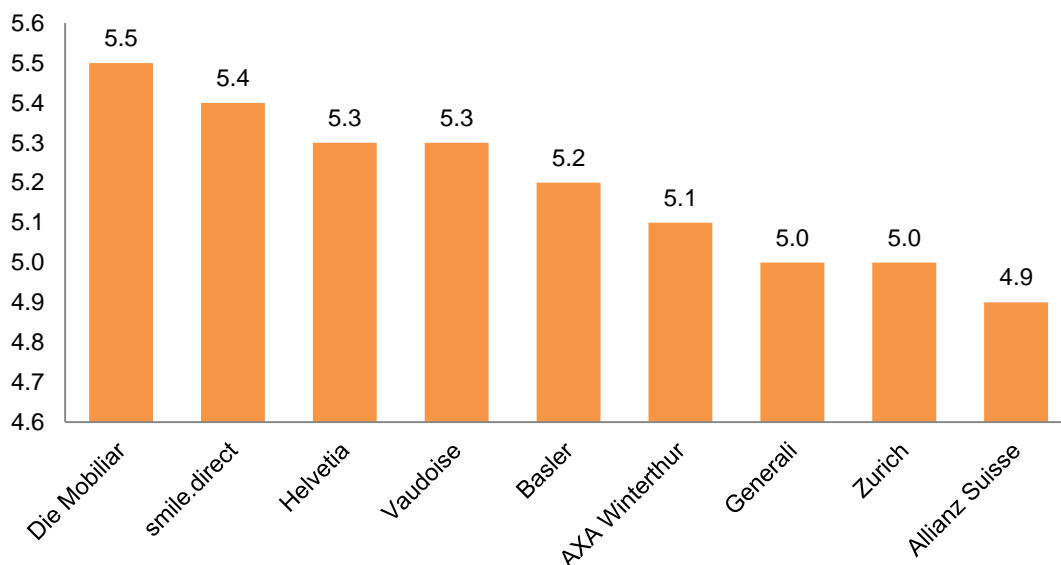
## Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Die Kategorie Professionalismus der Mitarbeiter erhält die globale Note 5.1. An der Tabellenspitze findet man Die Mobiliar mit der Note 5.3, dann Vaudoise mit der Note 5.2 und auf dem dritten Platz AXA Winterthur, Basler, Helvetia, und smile.direct mit der Note 5.1.



## Bearbeitung der Schadensfälle - Schweizer Durchschnitt

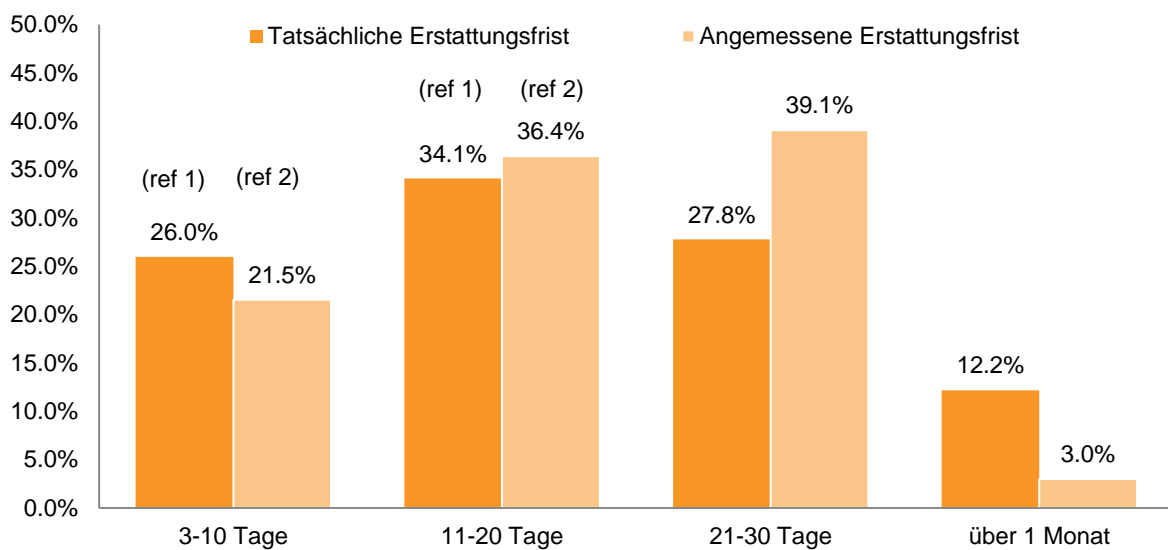
Die Bearbeitung der Schadensfälle ist der Moment, wo der Versicherer Farbe bekennen muss. Solange der Versicherungsnehmer keinen Schadensfall erleidet, zahlt er seine Prämien in der Hoffnung, dass das Versicherungsunternehmen bei einem Problem eine effiziente Erstattung gewährleistet. Aber erst wenn wirklich ein Schadensfall eintritt, erfährt er, ob das wirklich zutrifft. Was die Bearbeitung der Schadensfälle (Lesbarkeit der Abrechnungen, Schnelligkeit der Erstattungen usw.) in unserer Umfrage betrifft, positioniert sich Die Mobiliar mit der Note 5.5, "sehr gut", auf Platz eins. smile.direct wird mit 5.4 Zweiter und Helvetia und Vaudoise mit der Note 5.3 Dritter.



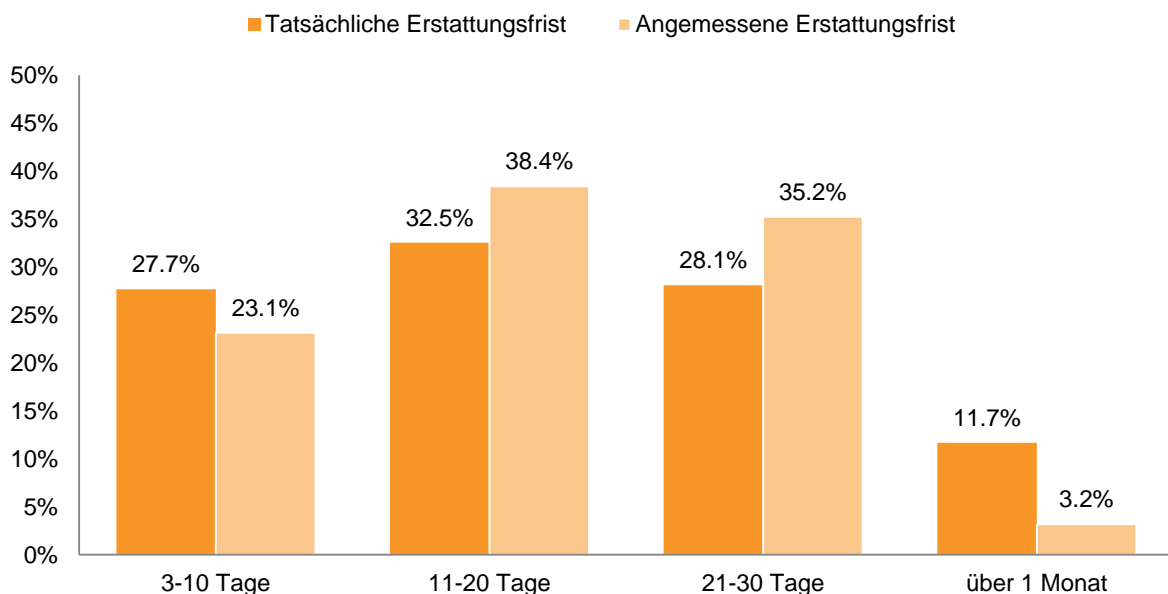
## Erstattungsfrist

Fast alle befragten Personen sind nicht bereit, mehr als einen Monat auf die Erstattung zu warten. Man kann beobachten, dass der Prozentsatz der Nutzer, für die die tatsächliche Erstattungsfrist 20 Tage beträgt (60.1%) (ref 1), nahe an die von den befragten Personen als angemessen beurteilte gewünschte Frist heranreicht (57.9%) (ref 2) und folglich den Erwartungen der befragten Personen entspricht. Eine 30 Tage überschreitende Erstattungsfrist wird nur von 3.0% der befragten Personen als annehmbar beurteilt, während 12.2% angeben, dass diese Frist in ihrem Fall der tatsächlichen Erstattungsfrist entspricht.

### In 2017

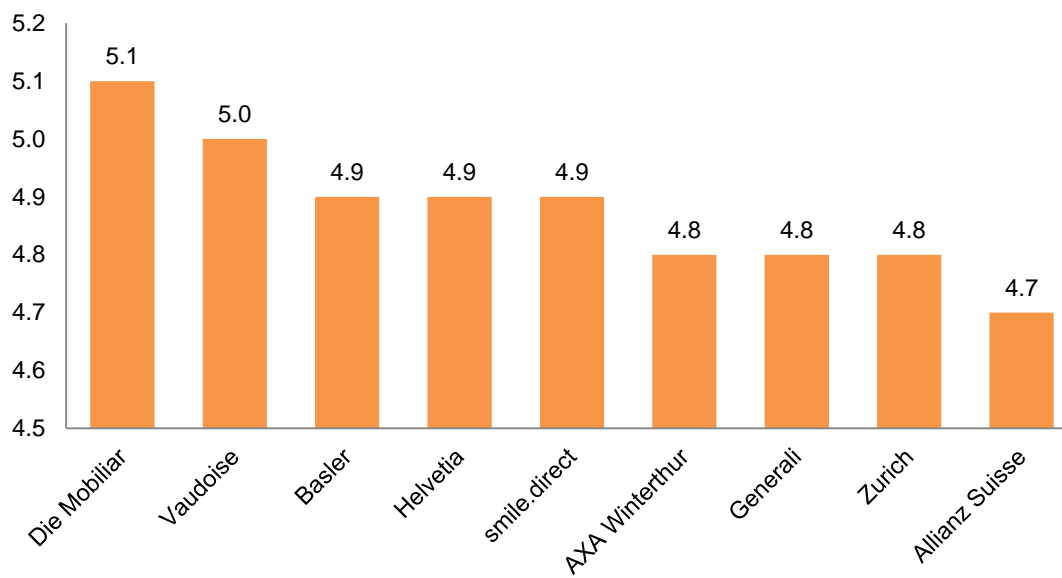


### In 2016



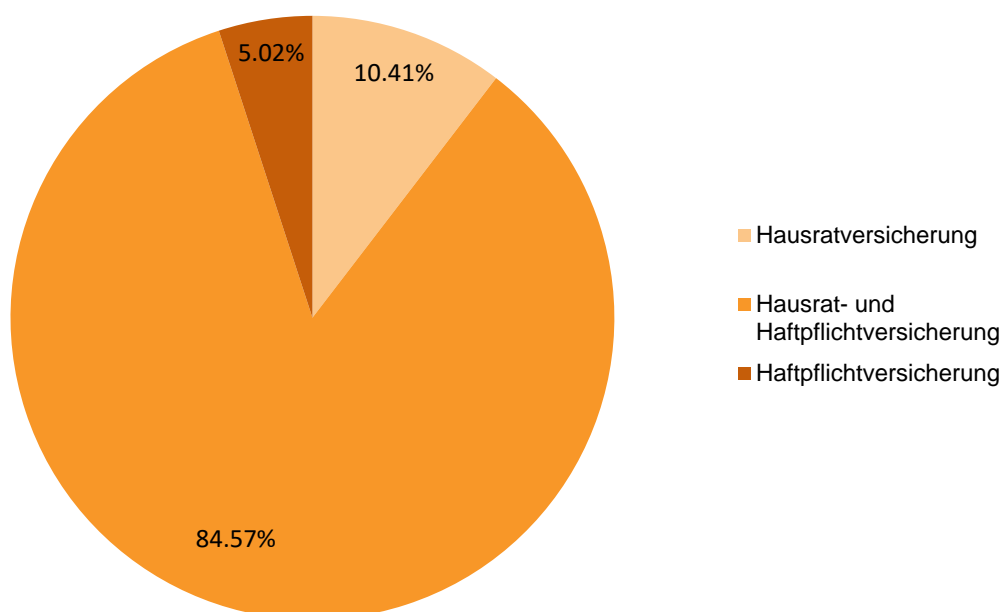
## Preis-Leistungs-Verhältnis - Schweizer Durchschnitt

Dieses Jahr liegt die globale Zufriedenheitsnote in der Kategorie Preis-Leistungsverhältnis um 0.1 Punkte hinter dem letztjährigen Ergebnis. Die Kategorie verliert einen Platz auf der Bewertungsskala und erhält nur die Note "gut" bis "eher gut". An der Spitze des Rankings finden wir Die Mobiliar mit 5.1. Vaudoise platziert sich mit 5.0 auf dem zweiten Platz der Kategorie, Basler, Helvetia und smile.direct mit der Note 4.9 auf Platz drei.



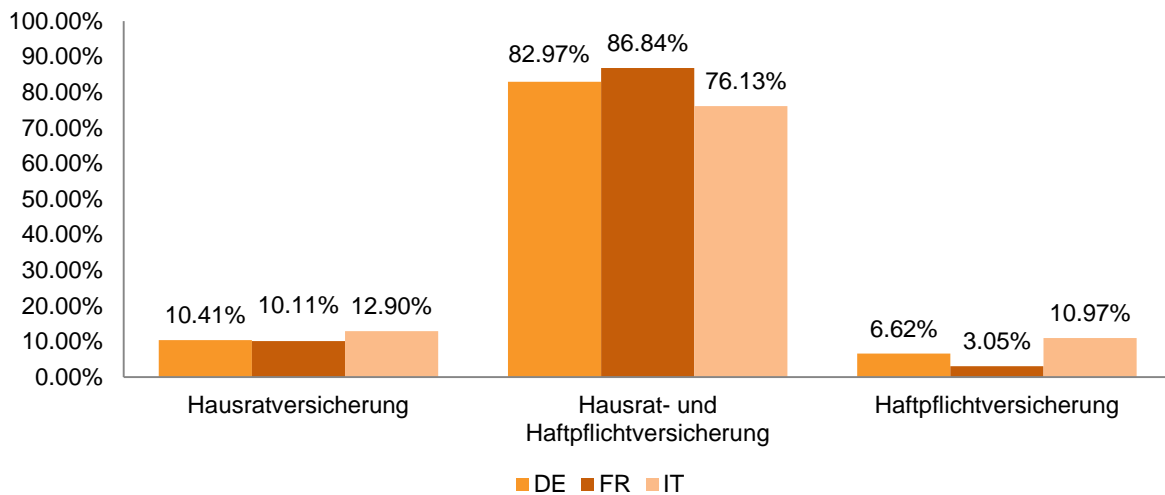
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

Nicht weniger als 84.57% der Schweizer haben ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen.



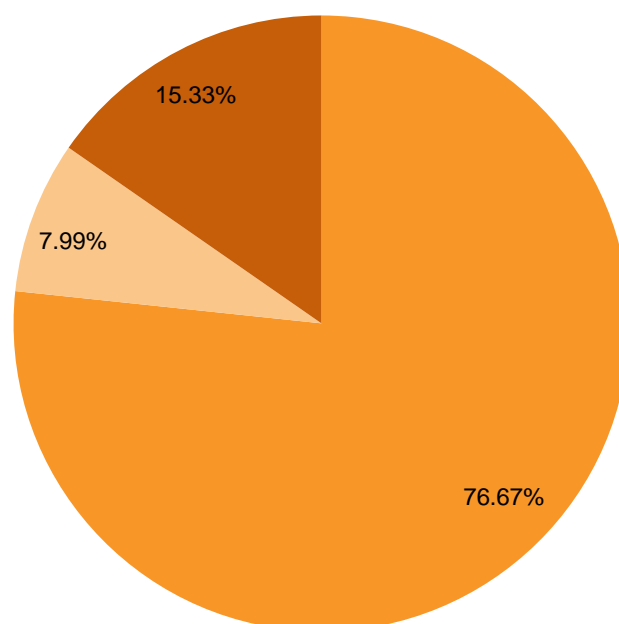
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - pro Region

In der West- und in der Deutschschweiz haben über 80% der Befragten eine Hausrat- und eine Haftpflichtversicherung bei dem gleichen Versicherer abgeschlossen, gegenüber nur 76.13% im Tessin.

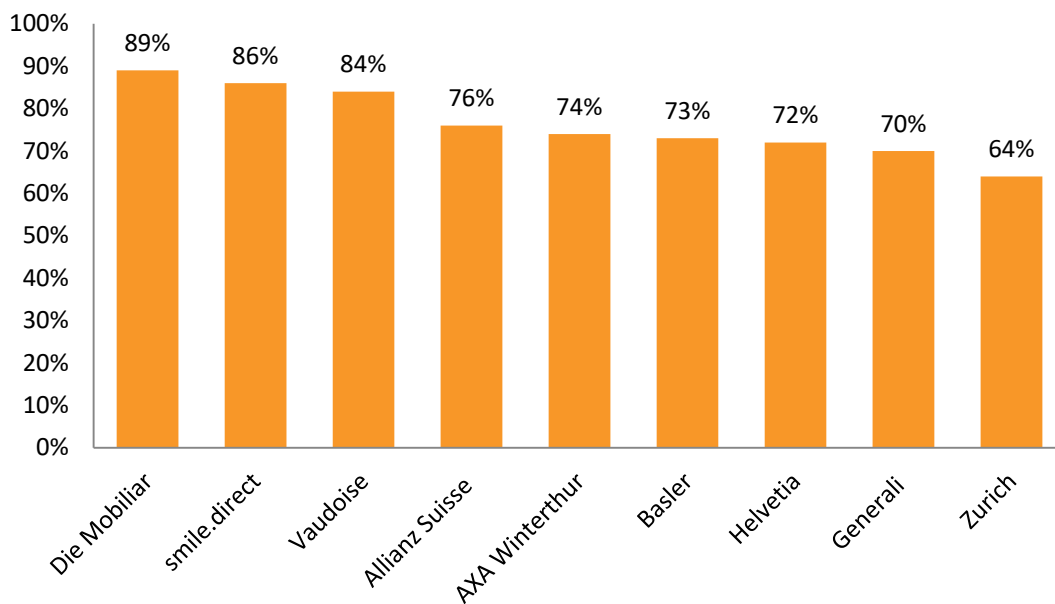


## Empfehlen die Schweizer ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung?

Über drei Viertel der befragten Personen (76.67%) 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



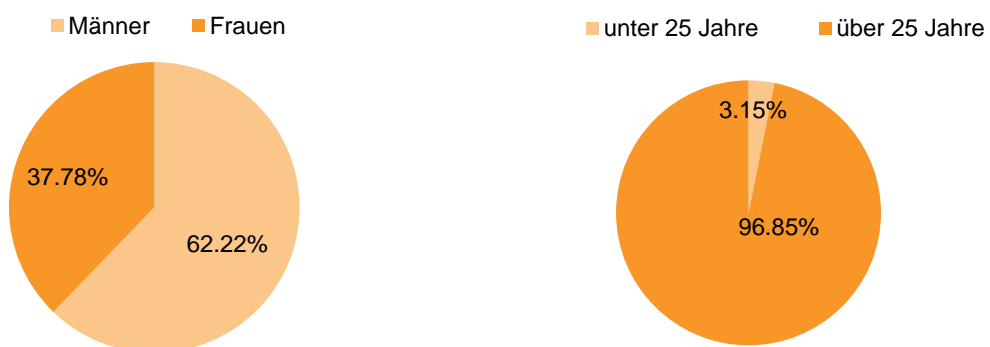
## Regionale Unterschiede

Was die regionalen Unterschiede betrifft, so sind auch dieses Jahr die Tessiner, die sich am kritischsten verhalten, indem sie eine Gesamtnote von 4.9 verleihen, während die Deutsch- und Westschweizer die Note 5.1 verleihen.

Die befragten Personen der verschiedenen Sprachregionen unterscheiden sich auch in ihrer Bewertung der angemessenen Erstattungsfrist. Die Tessiner und die Französisch sprechende Bevölkerung sind anspruchsvollsten: 24.5% bzw. 24.2% unter ihnen halten eine Erstattungsfrist von 3 bis 10 Tagen angemessen, gegenüber 13.8% der Deutschschweizer.

Am zufriedensten mit ihrer Versicherung sind die Deutschschweizer. 79.18% unter ihnen würden ihre Versicherung einem Freund empfehlen.

## Weitere Daten bezüglich der Stichprobe



## Zusammenfassung der Noten

### Globale Note

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.2
Basler	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
AXA Winterthur	5.0
Allianz Suisse	4.9
Generali	4.9
Zurich	4.9
Durchschnitt	5.1

### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.3
smile.direct	5.2
Basler	5.0
Helvetia	5.0
AXA Winterthur	4.9
Zurich	4.9
Allianz Suisse	4.8
Generali	4.8
Durchschnitt	5.0

### Verfügbarkeit und Höflichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.5
Helvetia	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basler	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
smile.direct	5.0
Zurich	5.0
Durchschnitt	5.1

### Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Basler	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Allianz Suisse	5.0
Zurich	5.0
Generali	4.9
Durchschnitt	5.1



## Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.5
smile.direct	5.4
Helvetia	5.3
Vaudoise	5.3
Basler	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
Durchschnitt	5.2

## Preis-Leistungs-Verhältnis

Versicherer	Note 2017
Die Mobiliar	5.1
Vaudoise	5.0
Basler	4.9
Helvetia	4.9
smile.direct	4.9
AXA Winterthur	4.8
Generali	4.8
Zurich	4.8
Allianz Suisse	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 2017 resultierenden Noten sind ebenfalls auf dem bonus.ch Vergleichsportal einzusehen.

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

<https://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Umfrage-Hausrat-und-Haftpflichtversicherung-Note.aspx>

Direktzugang zum Vergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

<https://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Versicherung-Hausrat-Privathaftpflicht.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 17. Mai 2017