

bonus.ch über die Autoversicherungen: die Schweizer und Schweizerinnen sind zufrieden, aber anspruchsvoll, wenn es um Prämien und Servicequalität geht

Auch 2019 bleiben die Schweizer und Schweizerinnen ihren Versicherungen treu. Mit den Leistungen zufrieden, legen sie nichtsdestoweniger Wert auf qualitative Serviceleistungen und achten ganz besonders auf das Prämienniveau. Dies sind übrigens die zwei wichtigsten Elemente, welche die Versicherten dazu bewegen, den Anbieter zu wechseln oder beizubehalten.

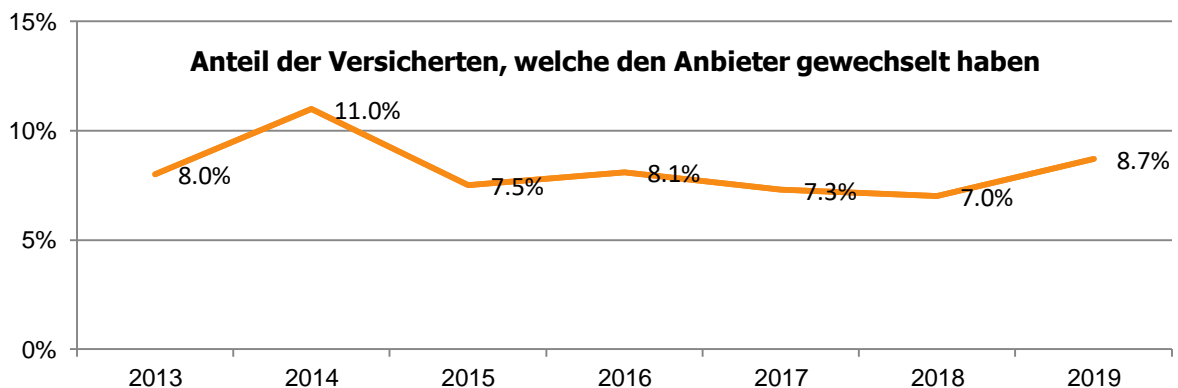
Jedes Jahr zieht das Vergleichsportale bonus.ch Bilanz über die Autoversicherungen in der Schweiz. Über 1'000 Nutzer und Nutzerinnen nahmen sich Zeit, die Fragen einer Umfrage mit den folgenden Kategorien zu beantworten:

1. Klarheit der übermittelten Informationen
2. Bearbeitung der Schadensfälle
3. Erstattungsfrist
4. Preis-Leistungsverhältnis
5. Kundenservice

Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist. Hier die Erkenntnisse, die aus der Studie gewonnen wurden.

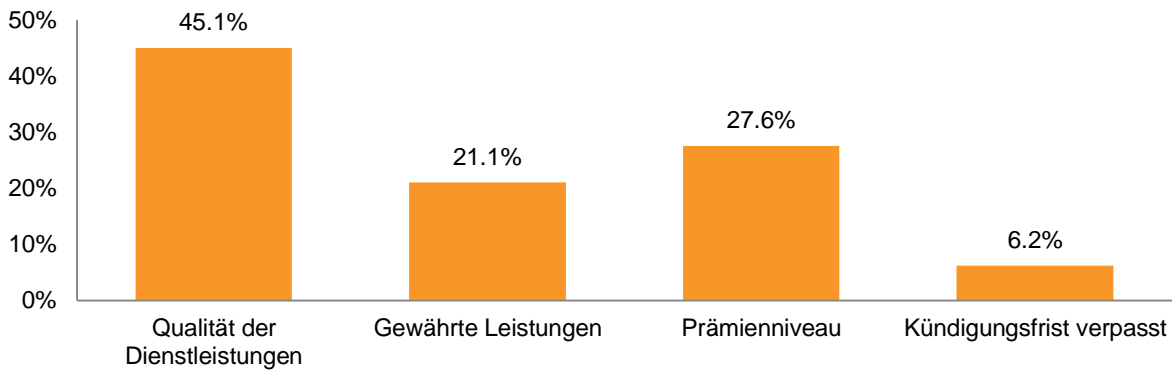
Treue vs Versicherungswechsel: die Gründe

2019 wechselten nur 8.7% der Schweizer ihren Versicherer. Zwar liegt diese Zahl etwas höher als in 2018, doch bleibt sie das fünfte Jahr in Folge unter der 10%-Grenze. Im Allgemeinen sind die Versicherer also ihrem Anbieter treu und verspüren nicht das Bedürfnis, die Versicherung zu wechseln, trotz einem immer härter umkämpften Markt, der sich aufgrund der Digitalisierung durch attraktive Preise und Produkte auszeichnet.



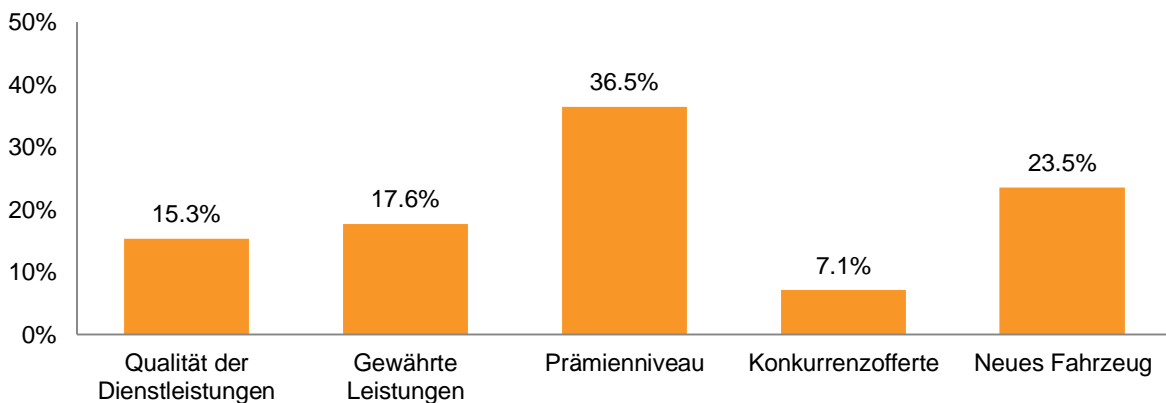
Die Qualität der Serviceleistungen (45.1%) ist der Hauptgrund, warum die Versicherungsnehmer den gleichen Versicherer behalten. Die anderen Kriterien sind das Prämienniveau (27.6%), die gewährten Leistungen (21.1%) und das Verpassen der Kündigungsfrist (6.2%).

Der Hauptgrund, warum der Versicherungsnehmer bei seinem Versicherer bleibt



Dagegen erklärt sich ein Versicherungswechsel vor allem durch das Prämienniveau (36.5%) oder durch den Erwerb eines neuen Fahrzeugs (23.5%).

Der Hauptgrund für einen Versicherungswechsel

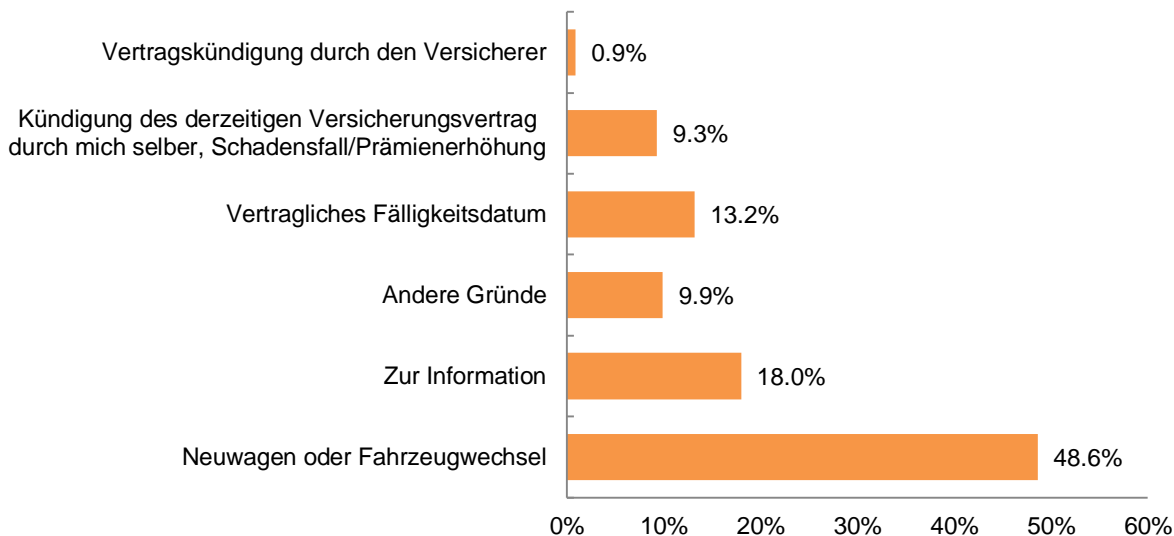


Quelle: Zufriedenheitsumfrage 2019 über die Autoversicherungen

Das Preis-Leistungsverhältnis ist für die Schweizer und Schweizerinnen ein wichtiger Faktor, der mit der Zeit immer mehr an Bedeutung gewinnt. Als Beweis dafür gilt der ständige Zuwachs der Besuche und der Prämienberechnungen in der Autoversicherungsrubrik von bonus.ch. Seit der Lancierung des Vergleichsportals wurden 3.8 Millionen Prämien berechnet. So viel steht fest: es ist äusserst wichtig, seine Situation neu zu evaluieren und sie gegebenenfalls anzupassen, wenn der Versicherungsvertrag ausläuft. Zum Beispiel ist es ratsam, zu prüfen, ob eine Vollkaskoversicherung für ein über 7 Jahre altes Auto Sinn macht. Wenn man regelmässig seinen Versicherungsvertrag gemäss seinen Bedürfnissen aktualisiert, ist es möglich, nicht unerhebliche Ersparnisse zu erzielen.

Die Motivationen für die Offertenanfragen für Autoversicherungen auf bonus.ch

Wie im letzten Jahr betrifft die Hauptmotivation für eine Offertenanfrage den Kauf eines neuen Fahrzeugs. Doch die Quote sank beträchtlich, und zwar von 74.5% in 2018 auf 48.6% in 2019. Wenn man der Studie Glauben schenkt, achten die Schweizer dagegen mehr auf die im Vertrag festgelegten Fristen. So profitierten 13.2% gegenüber nur 6.4% im Vorjahr vom Fälligkeitsdatum ihres Vertrags, um einen neuen Versicherungsvertrag in Erwägung zu ziehen.

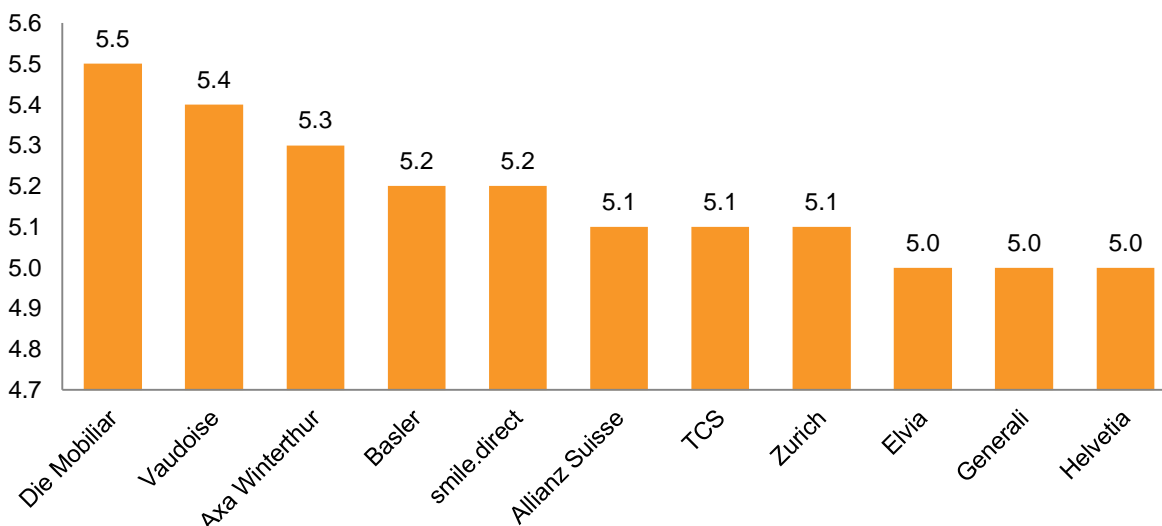


Quelle: Bearbeitung der via dem Vergleichsportal bonus.ch getätigten Offertenanfragen

Globale Zufriedenheit - Schweizer Durchschnitt

Im Vergleich zum letzten Jahr bleibt die Durchschnittsnote der globalen Zufriedenheit gleich. Sie beträgt 5.2 ("gut"). Diese Zahlen spiegeln die grosse Konkurrenz auf dem Markt der Autoversicherungen wieder, denn die Abweichungen bei den Noten der verschiedenen Anbieter sind aufs Neue relativ gering.

Die Mobiliar behauptet aufs Neue ihren Spitzenplatz! Für das 7. Jahr in Folge erhält sie die beste Note der Schweizer (5.5). Es kommt noch besser: ihre leichte Verbesserung im Vergleich zu 2018 (+ 0.1) ermöglicht ihr, die Bewertung "sehr gut" zu ergattern. Direkt dahinter auf dem zweiten Platz befindet sich wie im letzten Jahr Vaudoise mit der Note 5.4 "gut". Axa Winterthur ist Podiumsdrritte (5.3).

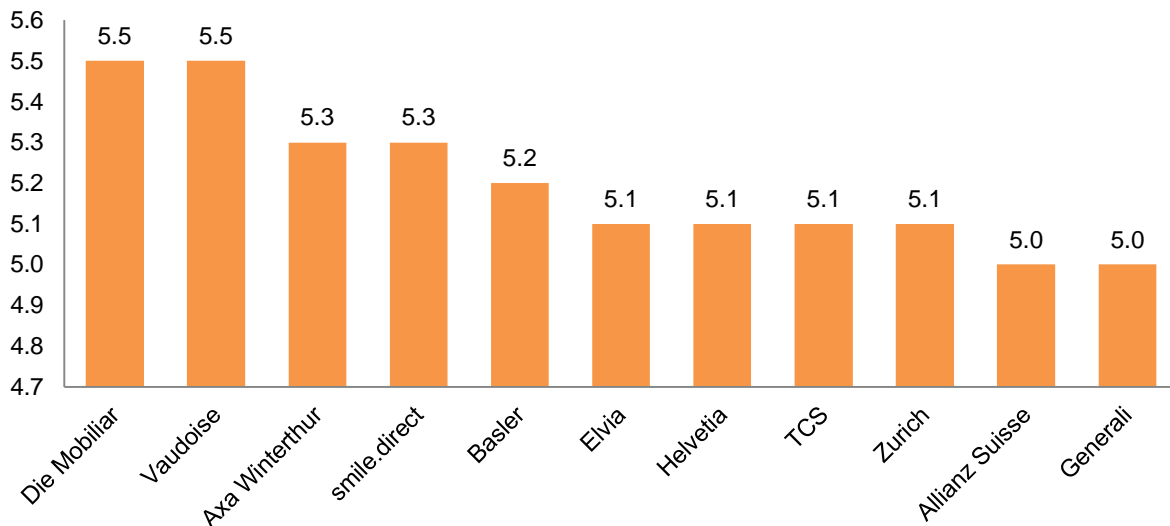


1. Klarheit der Informationen

Die erste Kategorie betrifft die Klarheit der übermittelten Informationen durch die Versicherung (Offerte, Police, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Briefverkehr...). Wie in 2018 ist die

Durchschnittsnote 5.2, was bedeutet, dass die Versicherer den Erwartungen der Schweizer gut entsprechen.

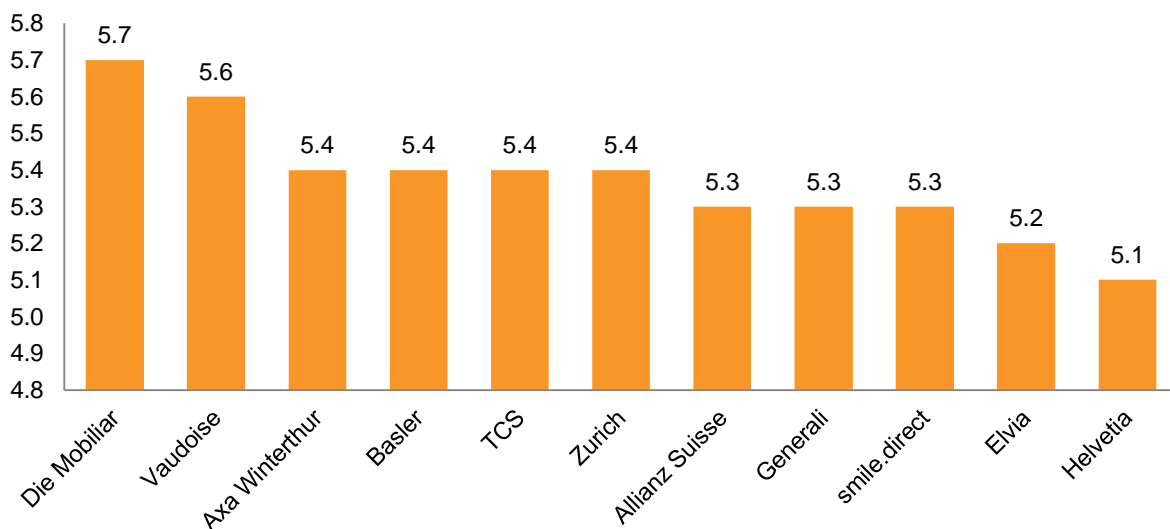
Die Mobiliar nimmt in dieser Kategorie den Spitzenplatz ein, wie sie es seit 2015 gewohnt ist. Aber dieses Mal ist sie nicht alleine, denn auch die Vaudoise erklimmt die höchste Podiumsstufe mit der Note 5.5 ("sehr gut"). Gleich dahinter findet man Axa Winterthur und smile.direct zusammen auf Platz 2 (5.3), während Basler mit der Note 5.2 auf Platz 3 kommt.



2. Bearbeitung der Schadensfälle

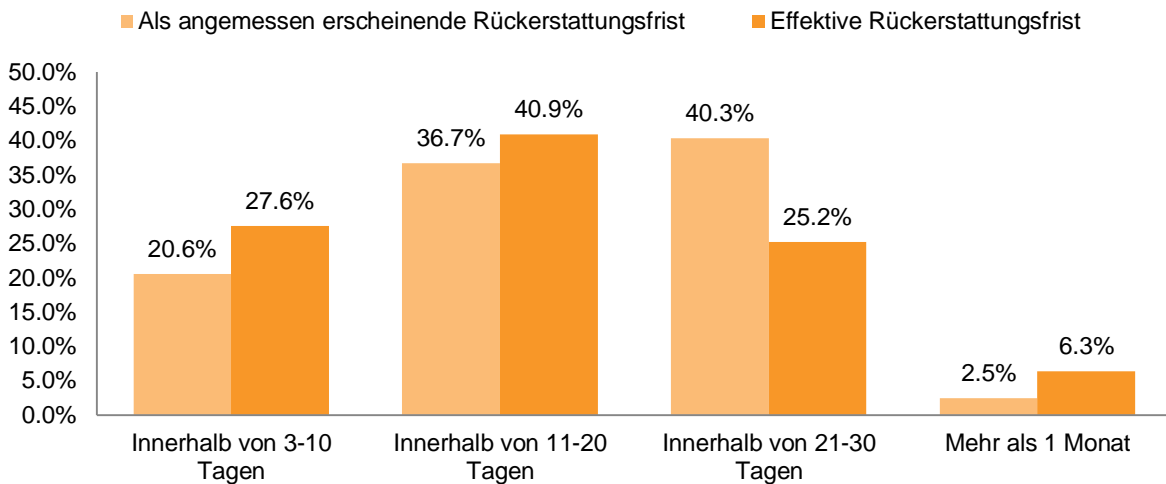
Die Bearbeitung der Schadensfälle, ein entscheidendes Element bei einer Autoversicherung, ist eine Schlüsseletappe für das Verhältnis zwischen einer Autoversicherung und einem Versicherungsnehmer, denn in diesem Moment entdeckt der Versicherte, ob seine Versicherung ihm eine effiziente Erstattung bei einem Problem garantiert oder nicht.

Bei der Analyse der Ergebnisse der bonus.ch Umfrage kann man feststellen, dass die Versicherer mit einer globalen Durchschnittsnote 5.4 in diesem Bereich gut dastehen. Auch hier sticht Die Mobiliar durch ihre fabelhafte Note 5.7 hervor, gefolgt von Vaudoise (5.6) und einem Viererblock bestehend aus Axa Winterthur, Basler, TCS und Zurich, die alle die Note 5.4 erhielten.



3. Erstattungsfrist

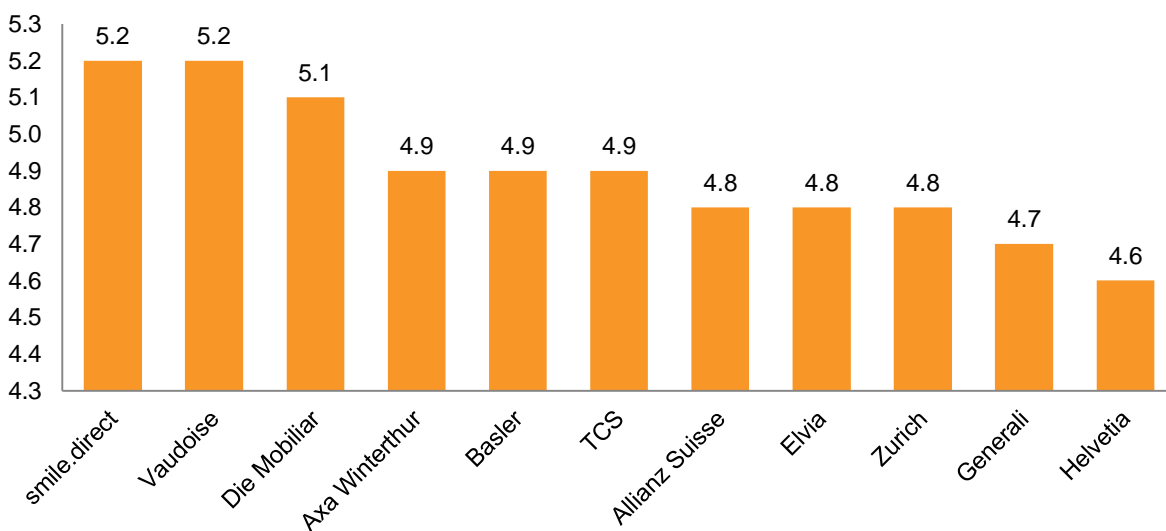
In dieser Rubrik wurde die die effektive Rückerstattungsfrist bei einem Schadensfall durch die Versicherung der von den Versicherten als angemessen erscheinenden Rückerstattungsfrist gegenübergestellt. Allgemein kann man feststellen, dass die Anbieter in diesem Bereich effizient sind. Mehr als die Hälfte der befragten Personen (57.3%) geben an, dass eine Frist von 20 Tagen angemessen ist, während parallel dazu 68.5% erklären, in diesem Zeitraum erstattet zu werden.



4. Preis-Leistungsverhältnis

Es ist das Niveau der Versicherungsprämie im Verhältnis zu den angebotenen Leistungen, bei dem die Schweizer am strengsten sind. Wie im Jahr 2018 verleihen sie die Note 4.9 ("ziemlich gut").

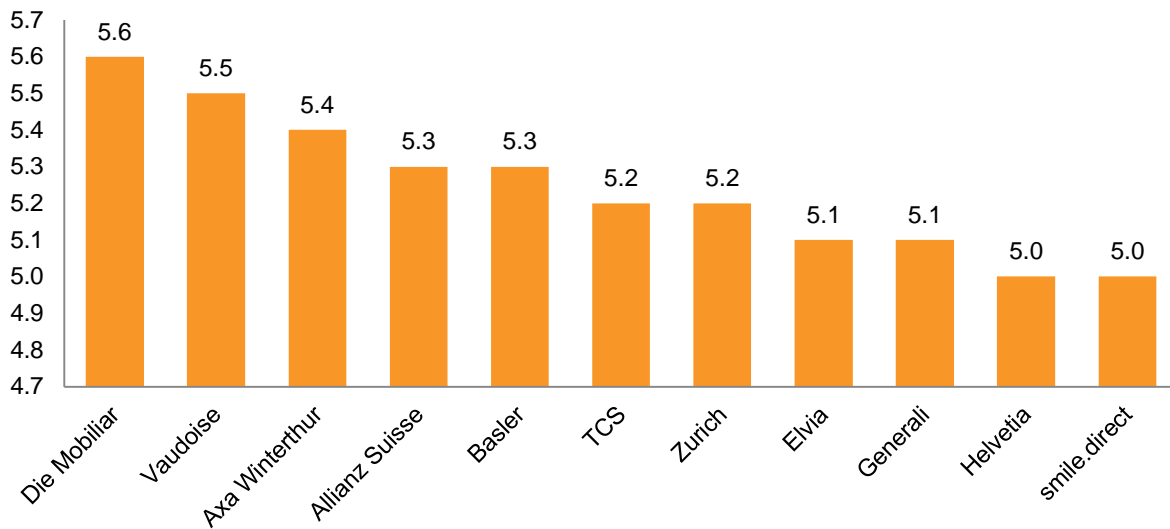
Auf der höchsten Podiumsstufe findet man zwei Versicherungen mit der gleichen Note, nämlich 5.2: smile.direct, welche dieses Ergebnis im 3. Jahr in Folge erzielt, und Vaudoise. La Mobiliar folgt gleich dahinter (5.1), während Axa Winterthur, Basler und TCS sich den 3. Platz mit der Note 4.9 teilen.



5. Kundenservice

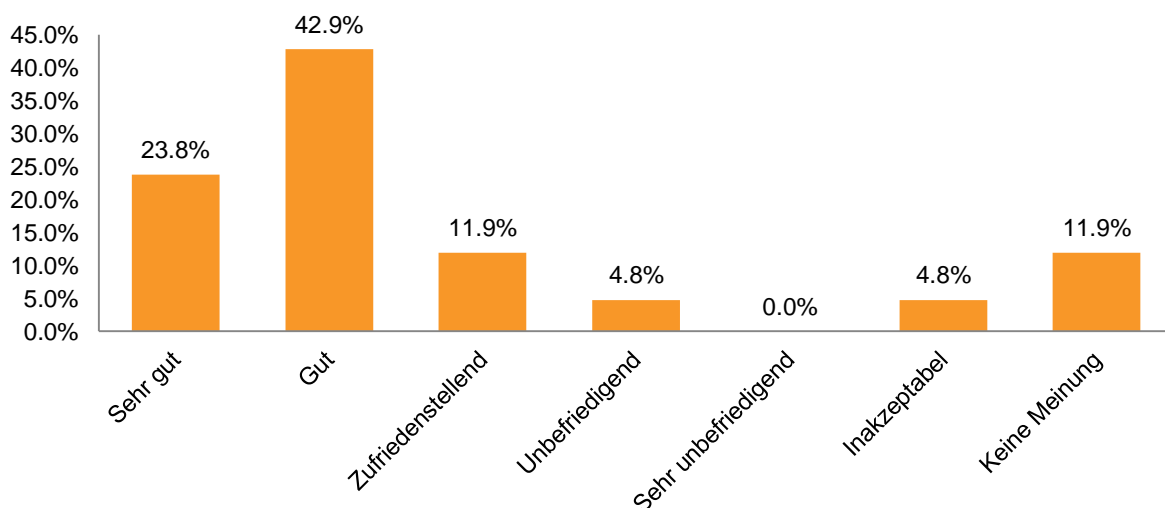
Diese Kategorie interessiert sich in erster Linie für die Professionalität, die Verfügbarkeit und die Freundlichkeit der Versicherungsmitarbeiter und -mitarbeiterinnen. Sie erhält die Durchschnittsnote 5.2.

Wie im letzten Jahr erhält Die Mobiliar die beste Note(5.6), Vaudoise (5.5) und Axa Winterthur (5.4) ergänzen das Spitzentrio.



Rechtsabteilung

Unter den befragten Personen erklärten 4.4%, schon einmal mit der Bezahlung ihrer Prämien in Verzug geraten zu sein. Für 21.5% unter ihnen entspricht die Rechtsabteilung nicht ihren Erwartungen, während die restlichen Personen die Bearbeitung ihres Dossiers als "zufriedenstellend" bis "sehr gut" beurteilten.



Unterschiede zwischen den Sprachregionen

Zwar sind die Westschweizer und die Deutschschweizer oft bei den verliehenen Noten auf einer Wellenlänge, doch die Tessiner zeigen sich immer strenger und anspruchsvoller. Als globale Durchschnittsnote verleihen sie den Schweizer Autoversicherungen die Note 4.8, was immerhin der

Bewertung "ziemlich gut" entspricht. Bei den französisch- und deutschsprachigen Schweizern liegt die Note mit 5.2 deutlich höher. Diesen Trend findet man auch in jeder der Rubriken unserer Umfrage wieder, wie die untenstehende Tabelle zeigt.

Die Durchschnittsnoten wurden in drei verschiedene Kategorien zusammengefasst:

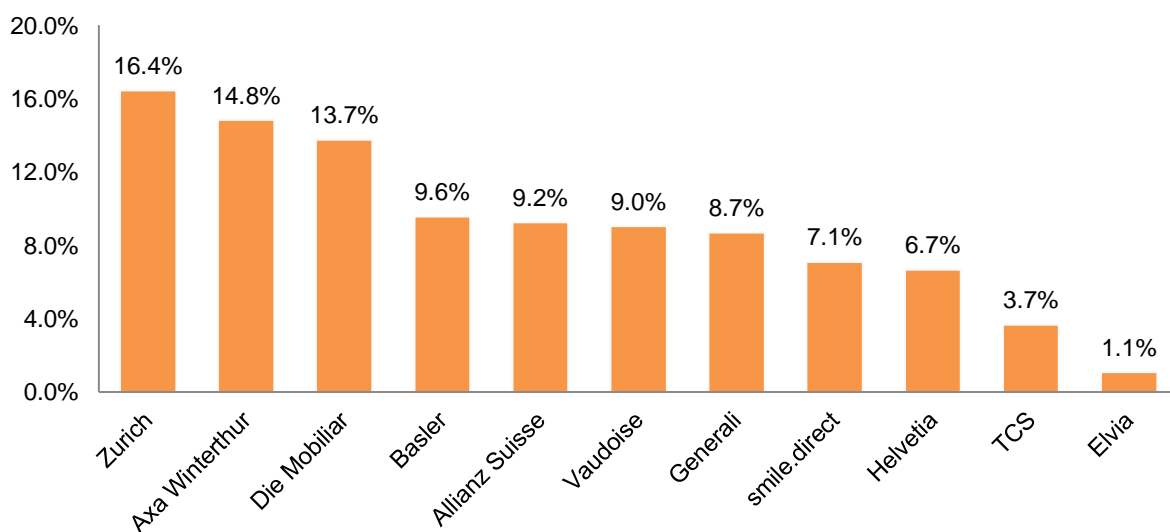
1. Verwaltung der Verträge: Klarheit der Informationen (Angebot, Versicherungspolice, AGB, Briefe,...)
2. Leistungen: Bearbeitung der Schadensfälle, Rückerstattungsfrist, Preis-Leistungs-Verhältnis
3. Kundendienst: Ansprechbarkeit, Freundlichkeit, Professionalität der Mitarbeiter

Durchschnittsnote	FR	DE	IT
Verwaltung der Verträge	5.3	5.2	4.9
Leistungen	5.1	5.1	4.8
Kundendienst	5.3	5.3	4.8

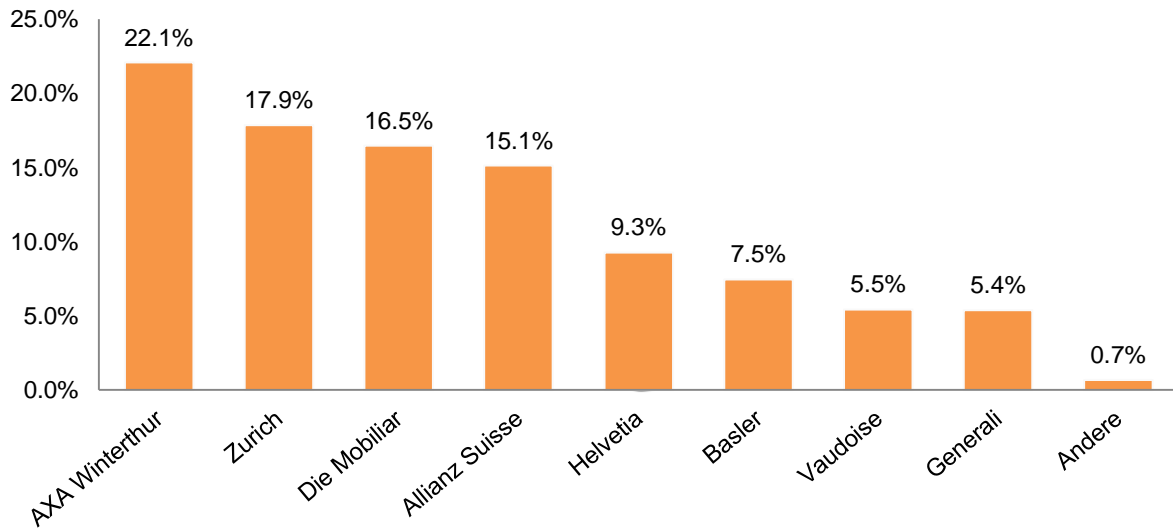
Die Umfrage nähert sich dem echten Marktanteil der Schweizer Autoversicherungen

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 2017 der Motorfahrzeugversicherungen (Privatpersonen und Unternehmen) gemäss dem SVV und gemäss der 2019 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 Umfrage sich der echten Aufteilung des Schweizer Marktes annähert. 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 2019



Marktanteile Autoversicherung 2017 (Quelle: ASA)

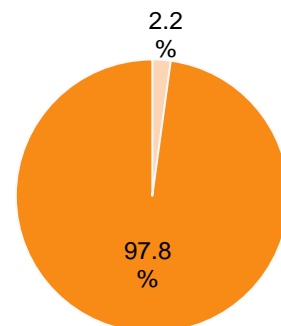
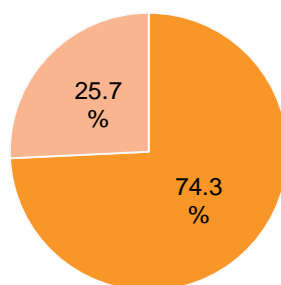
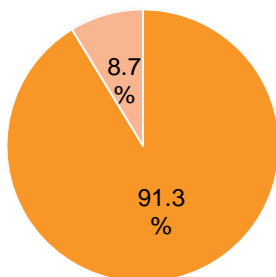


Weitere Daten, welche die Stichprobe betreffen

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

- Mann
- Frau

- Unter 25 Jahre
- Über 25 Jahre



Übersicht der Noten pro Kategorie

Verwaltung der Verträge		Leistungen		Kundenservice	
Versicherer	2019	Versicherer	2019	Versicherer	2019
Die Mobiliar	5.5	Die Mobiliar	5.3	Die Mobiliar	5.6
Vaudoise	5.5	smile.direct	5.2	Vaudoise	5.5
Axa Winterthur	5.3	Vaudoise	5.2	Axa Winterthur	5.4
smile.direct	5.3	Axa Winterthur	5.1	Allianz Suisse	5.3
Basler	5.2	TCS	5.1	Basler	5.3
Elvia	5.1	Basler	5.0	TCS	5.2
Helvetia	5.1	Zurich	5.0	Zurich	5.2
TCS	5.1	Allianz Suisse	4.9	Elvia	5.1
Zurich	5.1	Elvia	4.9	Generali	5.1
Allianz Suisse	5.0	Generali	4.9	Helvetia	5.0
Generali	5.0	Helvetia	4.7	smile.direct	5.0
Durchschnittsnote	5.2	Durchschnittsnote	5.0	Durchschnittsnote	5.2

Notenübersicht

Globale Note - Vergleich 2018/2019

Versicherer	2019	2018	Unterschied
Die Mobiliar	5.5	5.4	0.1
Vaudoise	5.4	5.3	0.1
Axa Winterthur	5.3	5.3	0.0
Basler	5.2	5.1	0.1
smile.direct	5.2	5.2	0.0
Allianz Suisse	5.1	5.2	-0.1
TCS	5.1	5.2	-0.1
Zurich	5.1	5.1	0.0
Elvia	5.0	4.9	0.1
Generali	5.0	5.0	0.0
Helvetia	5.0	5.3	-0.3
Durchschnittsnote	5.2	5.2	

Vergleich der Autoversicherer auf bonus.ch

Direktzugang zu den Zufriedenheitsnoten der Autoversicherer:

<https://www.bonus.ch/Autoversicherung/Autoversicherer-Kundenzufriedenheitsumfrage.aspx>

Direktzugang zum Prämienvergleich der Autoversicherungen:

<https://www.bonus.ch/autoversicherung/praemien-auto-versicherung-vergleich.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 13. August 2019