

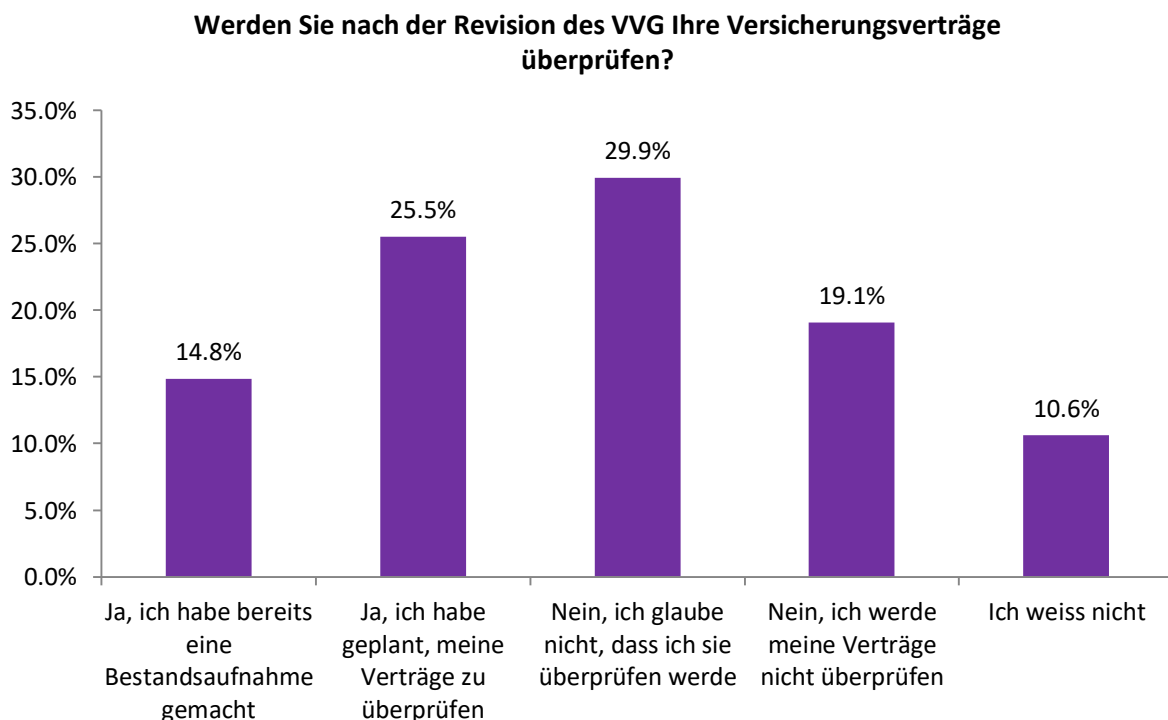
## bonus.ch - VVG-Revision 2022: Trotz neuer Bestimmungen zugunsten der Versicherten plant die Hälfte der Schweizer Bevölkerung nicht, ihre Versicherungsverträge zu überprüfen

Seit dem 1. Januar 2022 ist das Versicherungsvertragsgesetz überarbeitet worden. Während 15% der Versicherten sich bereits die Mühe gemacht haben, ihre Verträge zu überprüfen, plant fast die Hälfte nicht, sie zu hinterfragen. Westschweizer und junge Leute zeigen das geringste Interesse an dieser Revision des VVG.

Seit 2013 bietet das Vergleichsportal bonus.ch den Schweizerinnen und Schweizern jährlich die Möglichkeit, sich zu ihrer Hausratversicherung zu äussern. Dieses Jahr wurde auch nach ihren Absichten in Bezug auf die Revision des VVG gefragt, die am 1. Januar 2022 in Kraft getreten ist. Hier die wichtigsten Erkenntnisse aus der Umfrage:

### VVG-Revision 2022: 15% der Versicherten nutzten die Gelegenheit, um ihre Verträge zu überprüfen

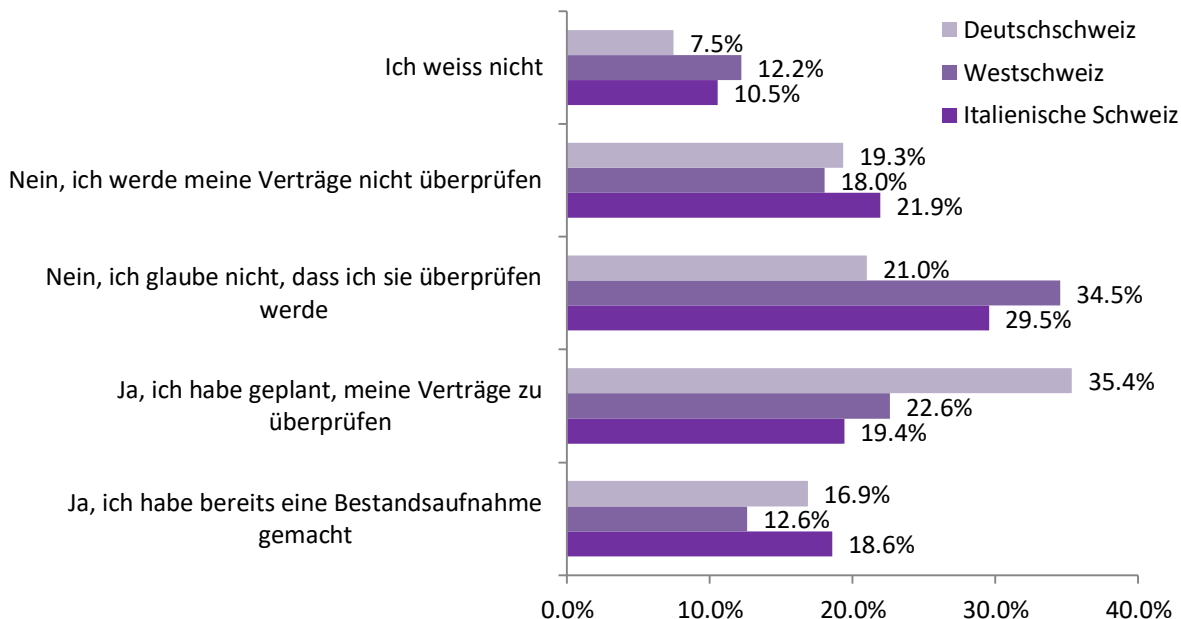
Zum Jahresbeginn über die Revision des VVG 2022 befragt, plant fast die Hälfte der über 1'400 Befragten keine Überprüfung ihrer Versicherungen. Dagegen haben 15% ihre Verträge bereits überprüft, während 25% eine Überprüfung planen.



### Weniger Interesse in der Westschweiz und in der italienischen Schweiz

Die Deutschschweizer zeigen das grösste Interesse an dieser VVG-Revision: 17% haben ihre Verträge bereits neu evaluiert und 35% haben die Absicht, dies zu tun. In der Westschweiz befürworteten nur 35% der Befragten eine Neubewertung ihrer Versicherungspolicen, in der italienischen Schweiz sind es 38%.

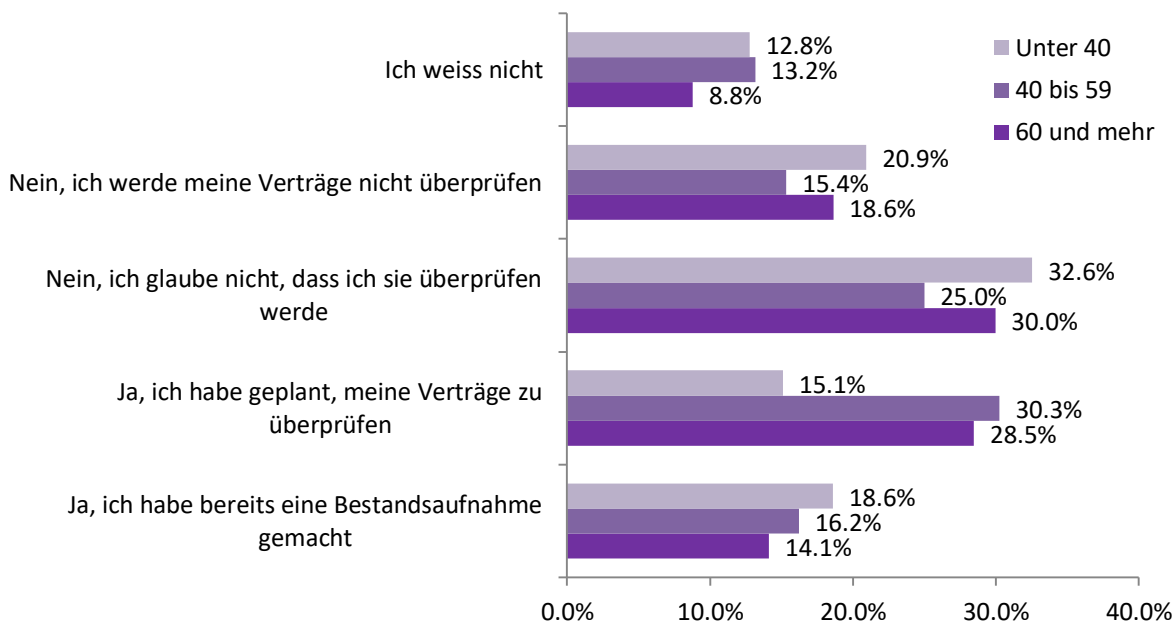
## Werden Sie nach der Revision des VVG Ihre Versicherungsverträge überprüfen ?



### Unter 40-Jährige: 54% der Versicherten haben nicht die Absicht, ihre Verträge zu überprüfen

Während junge Menschen am wenigsten Interesse daran zeigen, von dieser VVG-Revision zu profitieren, ist die Altersgruppe der 40- bis 59-Jährigen am ehesten bereit, ihre Verträge zu überdenken. So erklärten 47% dieser Altersgruppe, dass sie eine Neubewertung ihrer Versicherungspolicen befürworten, während 43% der Senioren und nur 34% der unter 40-Jährigen dies tun würden.

## Werden Sie nach der Revision des VVG Ihre Versicherungsverträge überprüfen ?



## In der Schweiz sträuben sich die Versicherten gegen Veränderungen. Eine Frage der Kaufkraft?

Ob Kranken-, Auto- oder Hausratversicherung: In der Schweiz sind die Versicherten nicht sehr wechselwillig. Zumindest wenn man "nur" einige dutzend oder hundert Franken pro Jahr einsparen würde. In der Regel gehen eine hohe Kaufkraft und ein Wechsel nicht zusammen. Die "kleinen Ersparnisse" fallen angesichts des (oft überbewerteten) bürokratischen Aufwands eines Versicherungsverwechsls kaum ins Gewicht.

In der Praxis sind diese Verwaltungsaufgaben nicht so schrecklich, wie sie scheinen. Musterkündigungen sind im Internet verfügbar und der neue Anbieter hilft dem Versicherten oft bei den Formalitäten. Ausserdem macht die Digitalisierung des Marktes den Versicherten das Leben leichter. So ist es heutzutage möglich, online zu vergleichen, zu kündigen, zu wechseln und Verträge abzuschliessen - einfach und schnell. Vor allem aber kann man durch einen Wechsel erhebliche Beträge einsparen, die sich auf mehrere tausend Franken pro Jahr belaufen können. Denn die Preisunterschiede zwischen den einzelnen Versicherern sind beträchtlich!

## Zufriedenheitsumfrage und Noten 2022 für die Hausratversicherungen

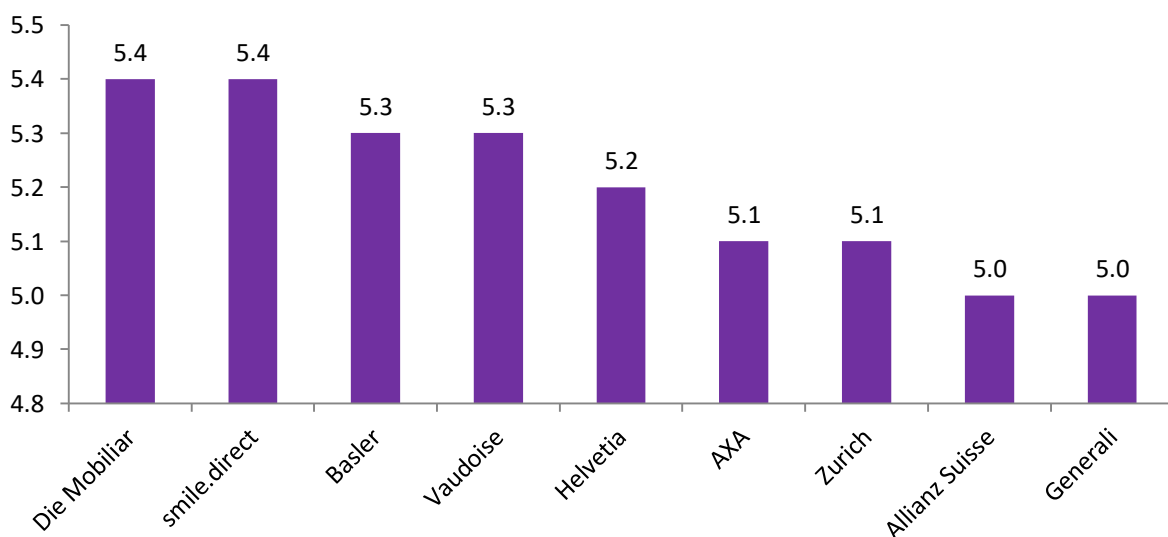
Die Zufriedenheitsumfrage umfasst 5 verschiedene Kategorien: Klarheit der übermittelten Informationen, Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter, Professionalismus der Mitarbeiter, Bearbeitung der Schadensfälle und Preis-Leistungsverhältnis.

Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

## Die italienischsprachigen Schweizer sind am strengsten mit ihrer Hausratversicherung

Die Versicherten in der Schweiz sind mit ihrer Hausrat- und Haftpflichtversicherung im Allgemeinen zufrieden. Sie vergeben im Gesamtdurchschnitt die Note 5.2 von 6 ("gut"). Die beste Bewertung gab es in der Deutschschweiz (5.3), gefolgt von der französischen (5.2) und der italienischen Schweiz (4.9, "ziemlich gut").

Die Mobiliar und smile.direct sind in 2022 die beliebtesten Hausrat- und Haftpflichtversicherungen in der Schweiz. Sie erhielten die beste globale Zufriedenheitsnote (5.4). Mit einem Gesamtdurchschnitt von 5.3 teilen sich Basler und Vaudoise den zweiten Platz der Rangliste. Helvetia vervollständigt das Podium (5.2) und konnte sich im Vergleich zum Vorjahr verbessern (+0.2 Punkte).

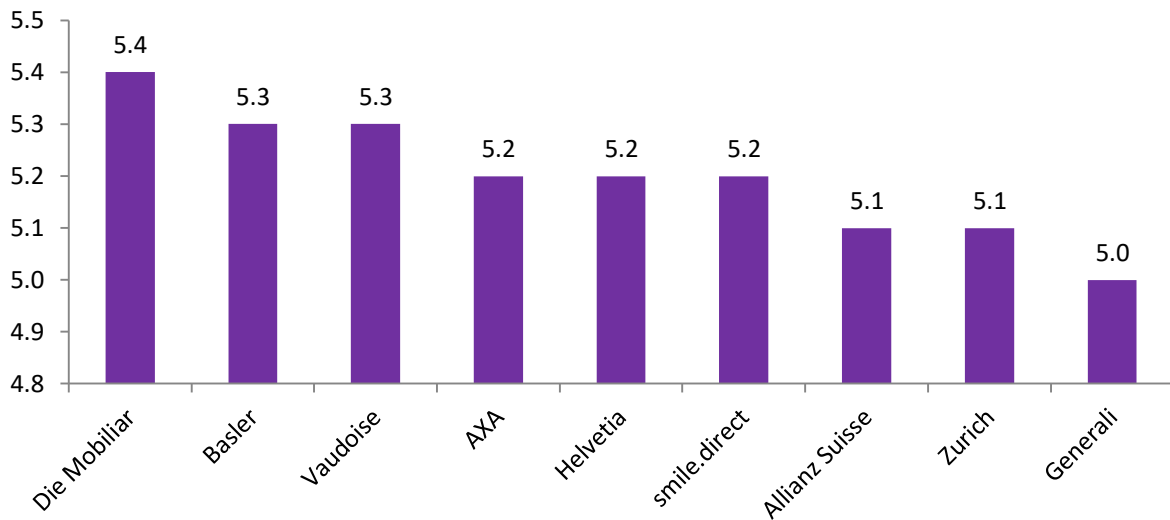


Die Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeitenden sowie die Bearbeitung der Schadensfälle sind die Kategorien, welche die beste Note erhalten (5.3). Die schlechteste Note gab es in der Kategorie Preis-Leistungsverhältnis (5.1).

## 1. Klarheit der übermittelten Informationen - Schweizer Durchschnitt

In der Kategorie Klarheit der übermittelten Informationen (Offerten, Verträge, AGB, Briefe etc.), Die Mobiliar erreicht mit 5.4 ("gut") die beste Note.

Die Unterschiede zwischen den verschiedenen Sprachregionen sind in diesem Bereich erheblich. Während die Deutschschweizer (5.3) und die Französischschweizer (5.2) praktisch einer Meinung sind, sind die italienischen Schweizer viel strenger und vergeben die Note 4.9 ("ziemlich gut").



## 2. Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Die erste Kategorie des Kundendienstes konzentriert sich auf die Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter. In dieser Kategorie ist Die Mobiliar mit der Note 5.5 ("sehr gut") Tabellenführer.

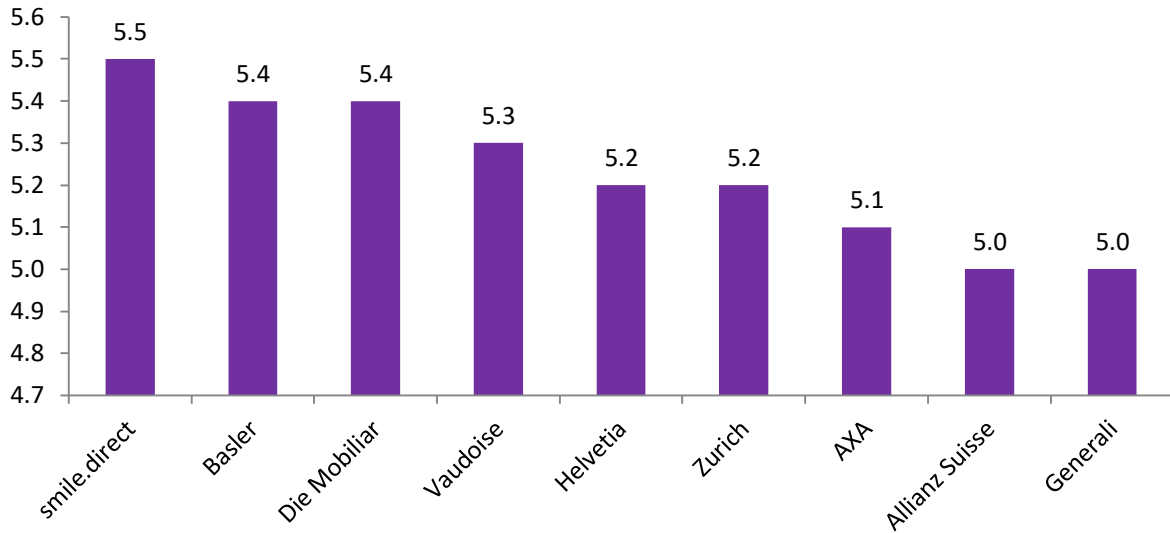
Während sich die Deutschschweizer (5.4) und die Westschweizer (5.3) einig sind, eine gute Note zu vergeben, sind die italienischsprachigen Schweizer hingegen strenger und vergeben die Note 4.9 ("ziemlich gut").



### 3. Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

In Bezug auf den Professionalismus der Mitarbeitenden erhält smile.direct die beste Note (5.5).

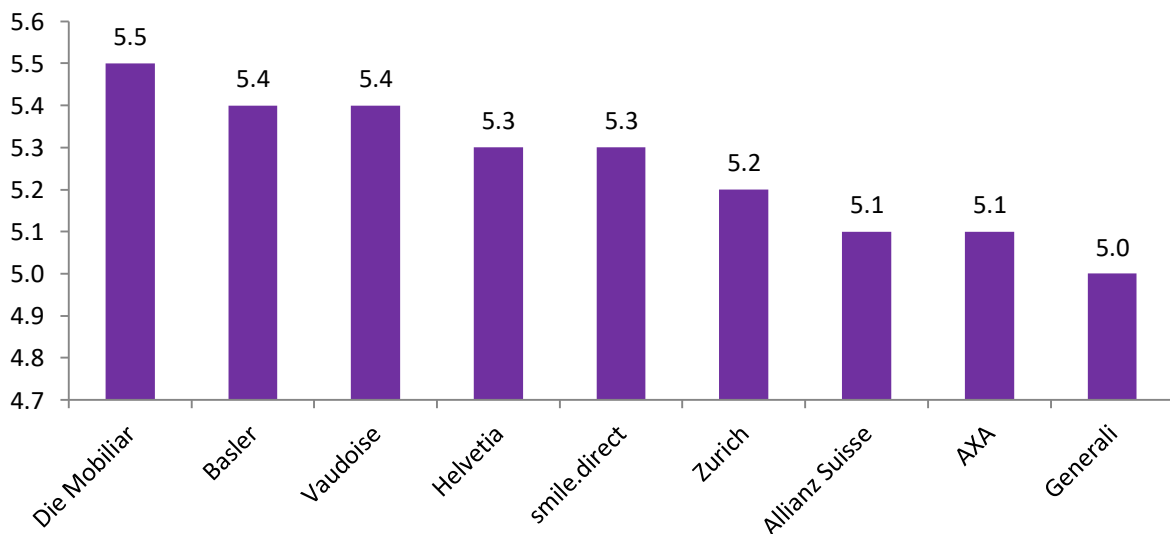
Die italienischsprachigen Schweizer sind erneut am anspruchsvollsten und vergeben die Durchschnittsnote 4.9, während die französisch- und die deutschsprachige Bevölkerung die Durchschnittsnote 5.3 vergeben.



### 4. Bearbeitung der Schadensfälle - Schweizer Durchschnitt

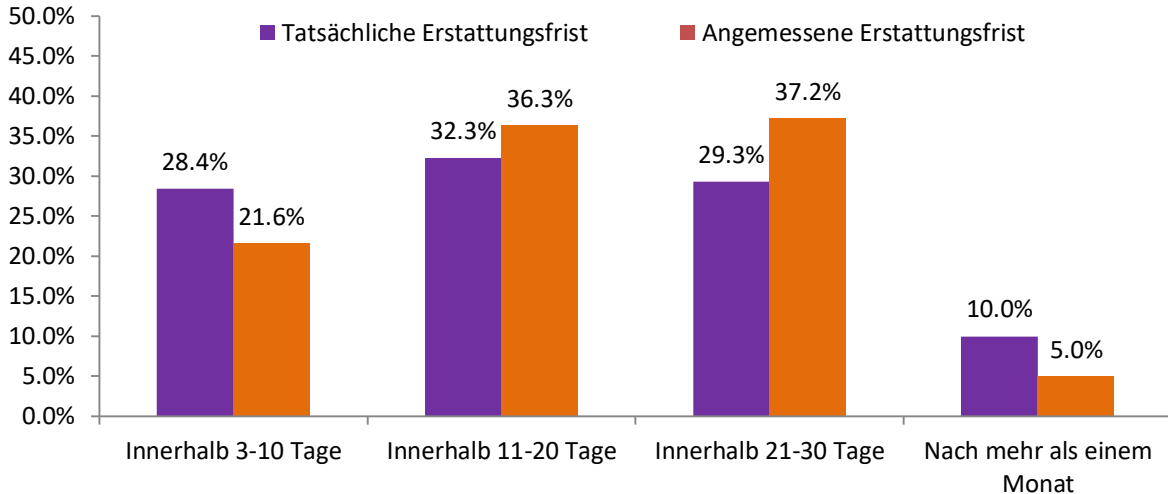
Die Kategorie Bearbeitung der Schadensfälle (Kompetenz, Effizienz in der Bearbeitung der Schadensfälle etc.) erhielt eine globale Note von 5.3. Die Mobiliar zeichnet sich erneut aus und erhält die Note 5.5 ("sehr gut").

Wiederum sind die Unterschiede in der Zufriedenheit zwischen den Sprachregionen ausgeprägt: 5.4 für die Deutschschweizer, 5.3 für die Westschweizer und 4.9 für die italienischen Schweizer.



## 4.1 Erstattungsfrist

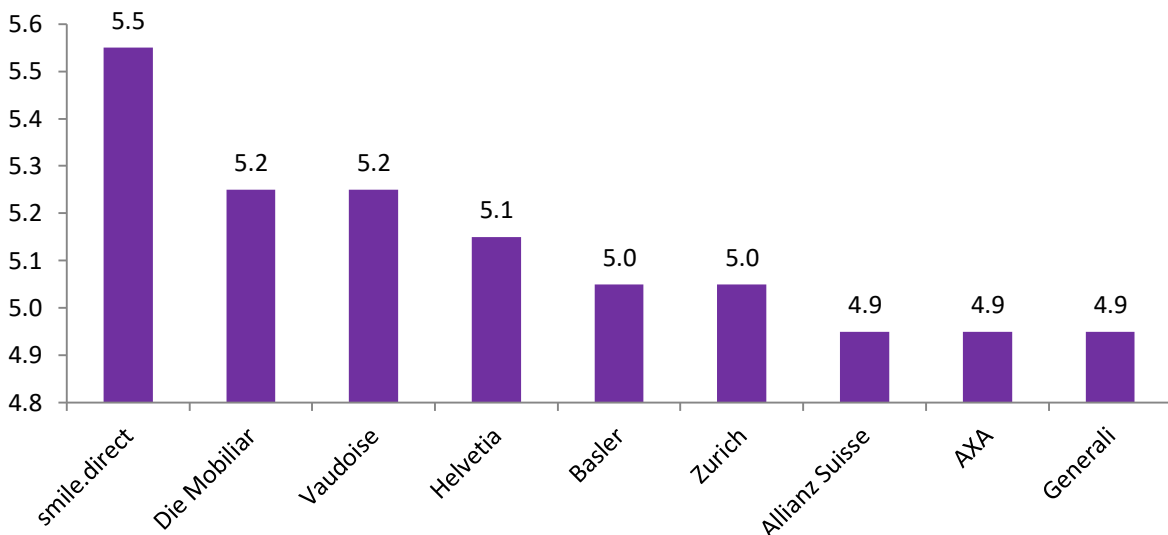
Die tatsächliche Erstattung übersteigt die Erwartungen der Befragten. In der Tat halten 58% der Befragten eine maximale Frist von 20 Tagen für angemessen. In der Realität halten die Versicherungsgesellschaften diese Frist in 61% der Fälle ein.



## 5. Preis-Leistungsverhältnis - Schweizer Durchschnitt

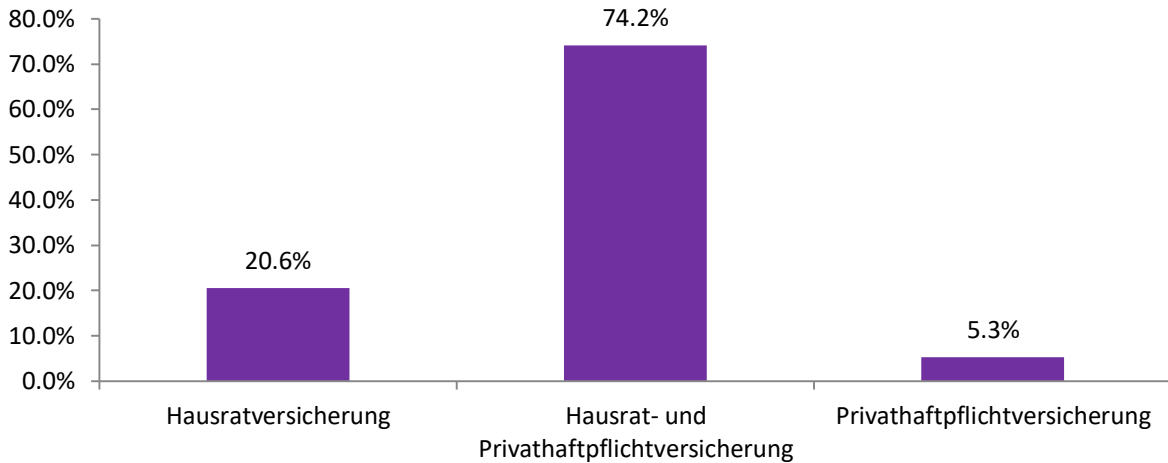
Die Höhe der Versicherungsprämien im Verhältnis zur Qualität der Serviceleistungen scheint die Versicherten insgesamt zufriedenzustellen. Obwohl diese Kategorie die niedrigste Bewertung der Umfrage aufweist, beträgt sie dieses Jahr 5.1 (+0.1 Punkte im Vergleich zu 2021).

In der Kategorie Preis-Leistungsverhältnis hebt sich smile.direct von den anderen Versicherungen ab und erhält die Note 5.5 ("sehr gut").



## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

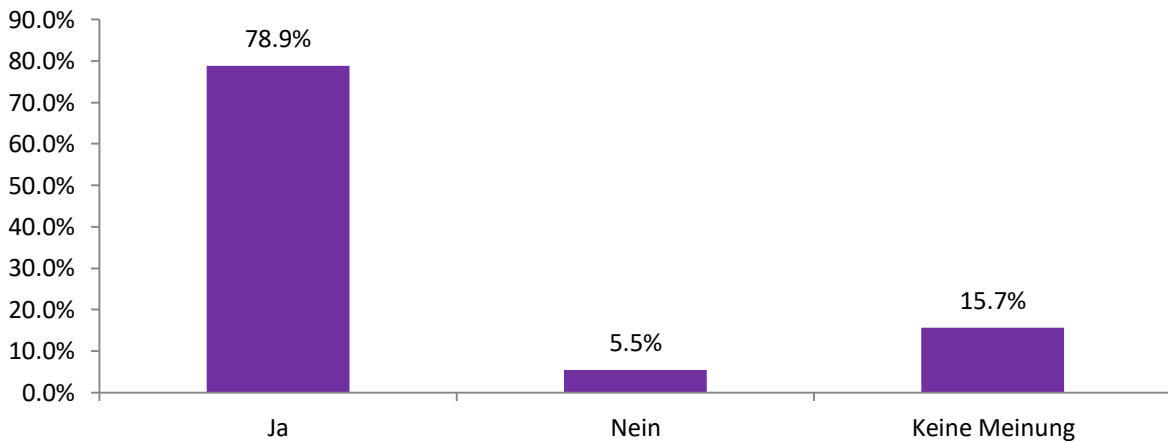
74% der befragten Personen geben an, dass sie ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung beim gleichen Versicherer abgeschlossen haben. Da diese beiden Produkte eng miteinander verbunden sind, ist es aufgrund der Prämienkumulierung und der Kundentreue für die Versicherer interessant, diese beiden Versicherungen im Package anzubieten.



## Empfehlen die Schweizer und Schweizerinnen ihre Versicherung?

Aufgrund diesen Resultate kann man feststellen, dass die Schweizer und Schweizerinnen global zufriedener mit ihrer Hausratversicherung sind. Auf die Frage, ob sie ihre Versicherung weiterempfehlen würden, antworten 79% mit Ja, während 16% keine Meinung haben. Nur 5% geben an, sie nicht weiterempfehlen zu wollen.

## Würden Sie diese Versicherung einem Freund/einer Freundin empfehlen?



## Die am häufigsten empfohlenen Versicherungen



## Notenüberblick

### Globale Note

Versicherer	Note 2022
Die Mobiliar	5.4
smile.direct	5.4
Basler	5.3
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
AXA	5.1
Zurich	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.2</b>

### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2022
Die Mobiliar	5.4
Basler	5.3
Vaudoise	5.3
AXA	5.2
Helvetia	5.2
smile.direct	5.2
Allianz Suisse	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.2</b>

### Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2022
Die Mobiliar	5.5
smile.direct	5.4
Vaudoise	5.4
Basler	5.3
Helvetia	5.3
AXA	5.2
Zurich	5.2
Generali	5.1
Allianz Suisse	5.0
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.3</b>

### Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2022
smile.direct	5.5
Basler	5.4
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.3
Helvetia	5.2
Zurich	5.2
AXA	5.1
Allianz Suisse	5.0
Generali	5.0
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.2</b>



## Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2022
Die Mobiliar	5.5
Basler	5.4
Vaudoise	5.4
Helvetia	5.3
smile.direct	5.3
Zurich	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA	5.1
Generali	5.0
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.3</b>

## Preis-Leistungsverhältnis

Versicherer	Note 2022
smile.direct	5.5
Die Mobiliar	5.2
Vaudoise	5.2
Helvetia	5.1
Basler	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA	4.9
Generali	4.9
<b>Durchschnitt</b>	<b>5.1</b>

## Der Vergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen auf bonus.ch

Der Prämienvergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen auf der bonus.ch Webseite wird immer häufiger konsultiert, seit seinen Anfängen erfährt seine Nutzung ein stetiges Wachstum.

bonus.ch bietet einen Vergleich der Prämien der verschiedenen Anbieter von Hausrat- und Haftpflichtversicherungen an. Der Nutzer hat die Möglichkeit, direkt online eine Offerte bei dem Versicherungsunternehmen seiner Wahl einzuholen. Auch die bei der Zufriedenheitsumfrage 2022 erhobenen Noten sind auf dem bonus.ch Portal einsehbar.

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

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

Direktzugang zum Prämienvergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen:

<https://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Versicherung-Hausrat-Privathaftpflicht.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA  
Patrick Ducret  
CEO  
Place Chauderon 20b  
1003 Lausanne  
021.312.55.91  
ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 3. Mai 2022