

## **bonus.ch zum Thema Auto: Mehr als ein Viertel der Schweizer Bevölkerung sieht keinen Vorteil bei Elektroautos**

*In 2024 haben 74% der Schweizer Bevölkerung nicht die Absicht, ein Elektroauto zu kaufen. Ausserdem sehen 27% keinen Vorteil bei aufladbaren Modellen. In der Deutschschweiz ist dies sogar ein Drittel der Bevölkerung. Diese Zahlen spiegeln ein historisches Desinteresse wider, gleichzeitig verlangsamt sich der Markt für Elektroautos.*

Jedes Jahr zieht das Vergleichsportaal bonus.ch Bilanz über die Autoversicherungen in der Schweiz. Über 3'000 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.

### **Elektroautos: die Situation in der Schweiz**

In der Schweiz verlangsamt sich das Wachstum des Marktes für Elektroautos. In 2021 betrafen nach Angaben des Bundesamtes für Statistik (BFS) 13% der Neuzulassungen vollelektronische Personenwagen. In 2022 stieg diese Zahl auf 18%. Im letzten Jahr war der Anstieg geringer und erreichte 21%.

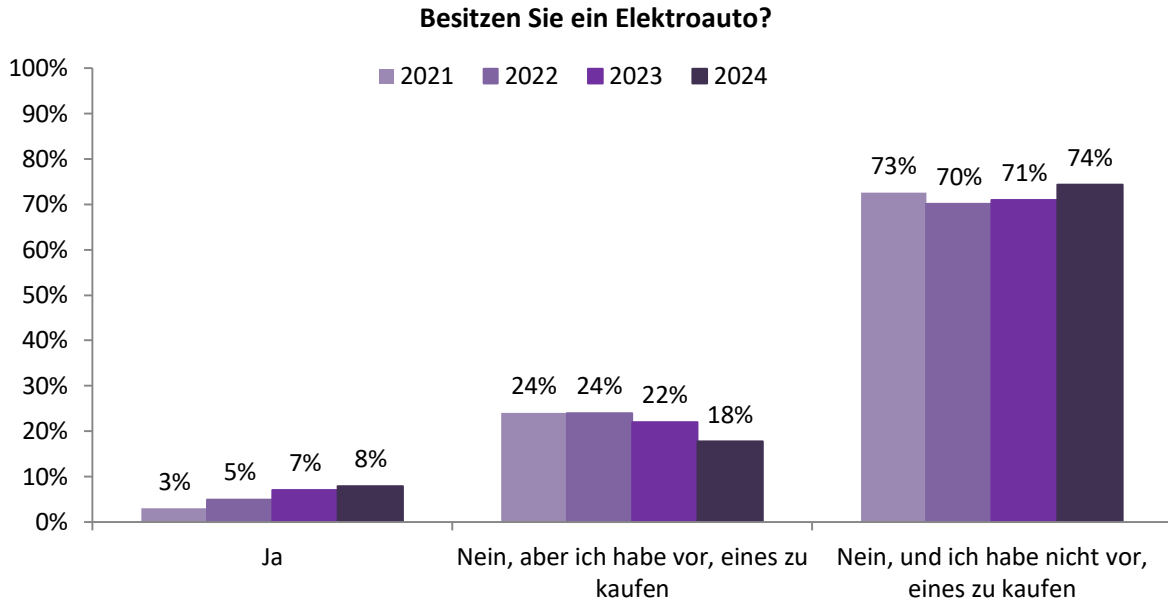
Diese Verlangsamung erklärt sich durch verschiedene Faktoren:

- die Abschaffung der Steuerbefreiung von 4% für Elektrofahrzeuge ab Januar 2024
- der Anstieg der Strompreise (27% durchschnittlicher Anstieg in 2023 und 18% in 2024 gemäss den Zahlen Eidgenössische Elektrizitätskommission)
- die Senkung oder Abschaffung, je nach Kanton, der direkten Subventionen für den Kauf eines aufladbaren Modells.

Diese neuen Faktoren scheinen die Kaufabsichten der Schweizer Bevölkerung gebremst zu haben. So planen 74% der Befragten in 2024 nicht, ein Elektroauto zu kaufen, während nur 18% einen Kauf in Erwägung ziehen und 8% bereits ein aufladbares Fahrzeug besitzen.

Die Zahlen von bonus.ch bestätigen die Verlangsamung des Wachstums des Elektroautomarktes: Die Zahl der Personen, die ein aufladbares Modell besitzen, stieg von 3% in 2021 auf 5% in 2022 und dann auf 7% in 2023. Und dann nur noch auf 8% in 2024.

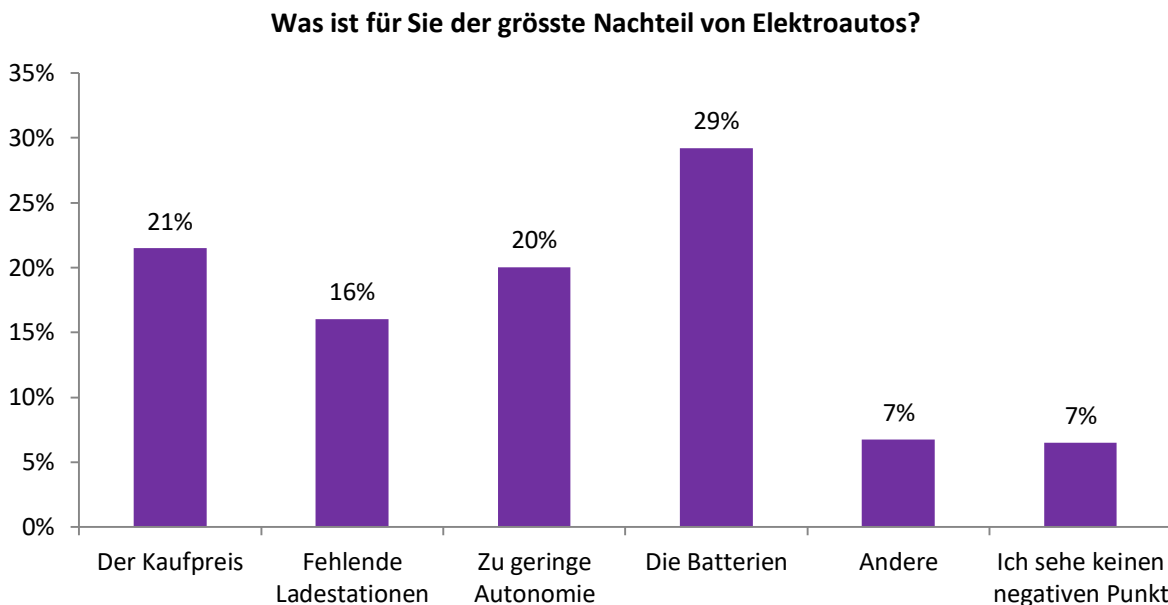
Auch die Kaufabsichten sind historisch niedrig (18%, während sie vor zwei Jahren noch bei 24% lagen) und das Desinteresse war noch nie so ausgeprägt (74% der Bevölkerung planen keinen Kauf, gegenüber 71% im letzten Jahr).



## Elektroauto: negative Punkte

Elektroautos sind vor allem aus ökologischen Gründen so umstritten. Haben aufladbare Modelle eine bessere CO<sub>2</sub>-Bilanz als mit fossilen Brennstoffen betriebene Fahrzeuge? Die Meinungen gehen auseinander und 29% der Befragten nennen die Umweltauswirkungen der Batterien (insbesondere bei der Herstellung) als wichtigsten negativen Punkt.

Andere Nachteile sind der Anschaffungspreis (21%), die zu geringe Reichweite (20%) und die begrenzte Anzahl von Ladestationen (16%).

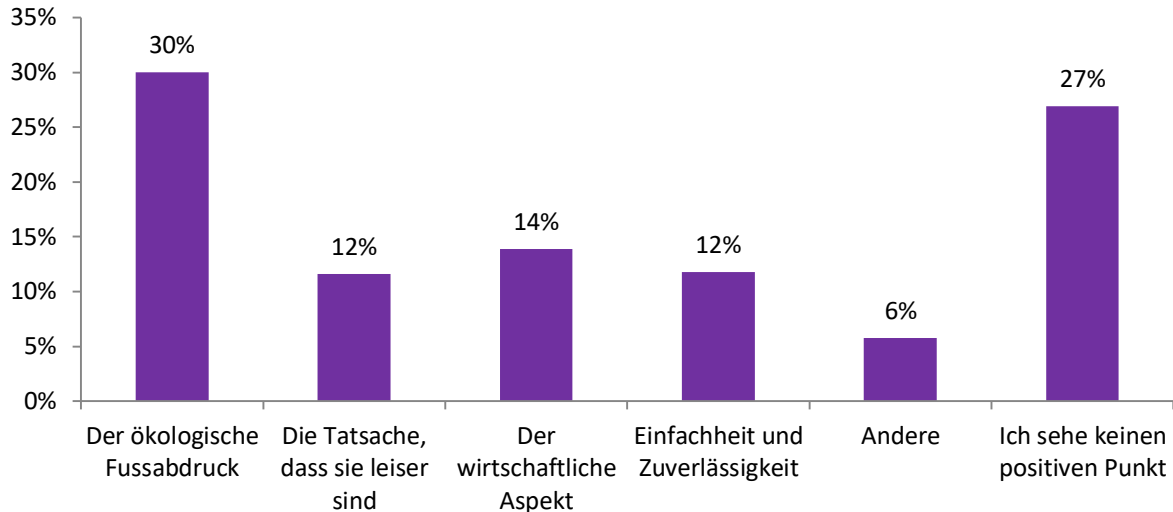


## Elektroauto: positive Punkte

Umgekehrt ist der ökologische Fussabdruck für 30% der Befragten der wichtigste Pluspunkt von Elektroautos (gegenüber 33% im letzten Jahr und 39% in 2022). Der Anteil der Befragten, die keinen Vorteil in aufladbaren Fahrzeugen sehen, ist jedoch gestiegen: von 20% in 2022 und 23% in 2023 auf nunmehr 27%.

Als weitere Vorteile wurden der wirtschaftliche Aspekt (niedrigere Betriebskosten) mit 14%, der geringe Wartungsaufwand (Einfachheit und Zuverlässigkeit des Systems) und die Tatsache, dass diese Autos leiser sind (weniger Lärmbelästigung) mit 12% genannt.

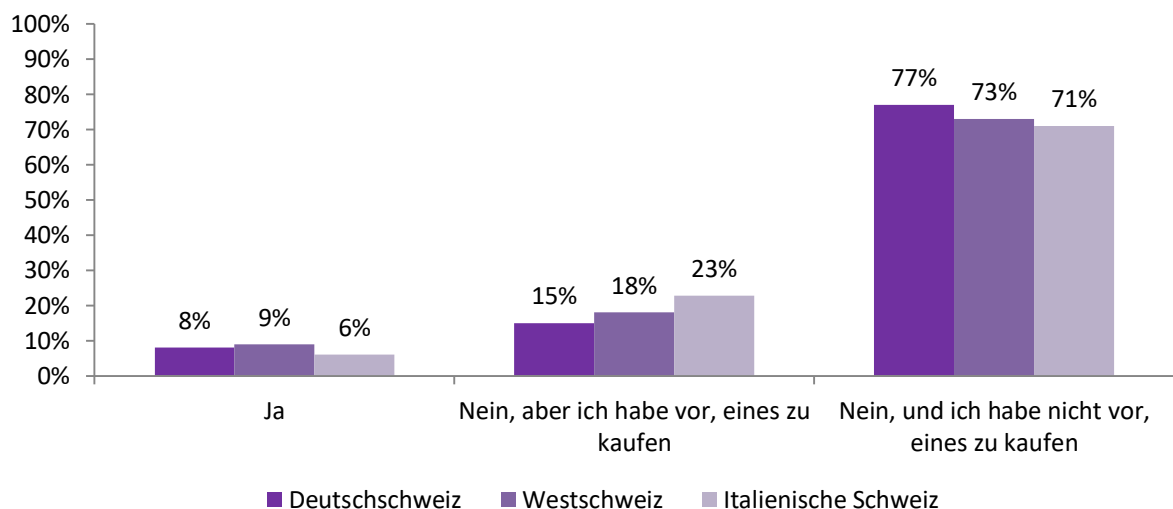
## Was ist für Sie der grösste Vorteil von Elektroautos?



## Elektroautos: Unterschiede nach Regionen

Die Deutschschweizer zeigen das geringste Interesse an Elektroautos: 77% von ihnen haben nicht die Absicht, ein Elektroauto zu kaufen, gegenüber 73% in der Westschweiz und 71% in der italienischen Schweiz. Umgekehrt besitzen nur 6% der italienischsprachigen Schweizer ein Elektroauto, aber 23% haben eine Kaufabsicht (gegenüber 18% in der französischsprachigen und 15% in der deutschsprachigen Schweiz).

## Besitzen Sie ein Elektroauto?

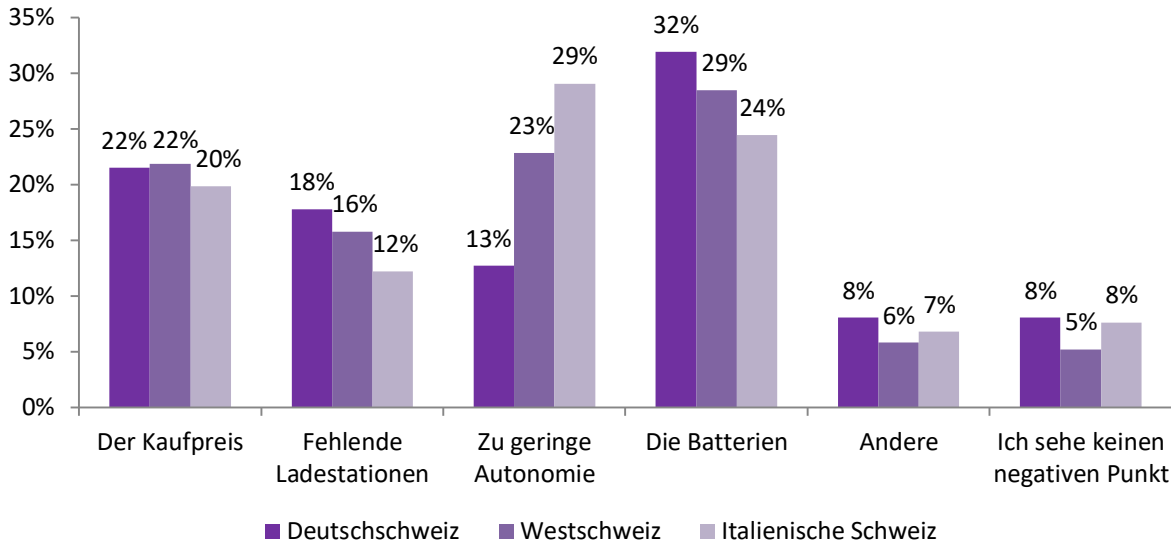


## Elektroauto: Negative Punkte nach Regionen

Die Deutschschweizer sind vor allem über die Klimaauswirkungen von Elektroautos besorgt, da 32% von ihnen die Batterien als Hauptnachteil nennen, gegenüber 29% in der Westschweiz und 24% in der italienischen Schweiz.

Bei den italienischsprachigen Befragten ist die zu geringe Autonomie mit 29% der grösste Negativpunkt, während dieser Prozentsatz in der Westschweiz 23% und in der Deutschschweiz nur 13% beträgt.

## Was ist für Sie der grösste Nachteil von Elektroautos?

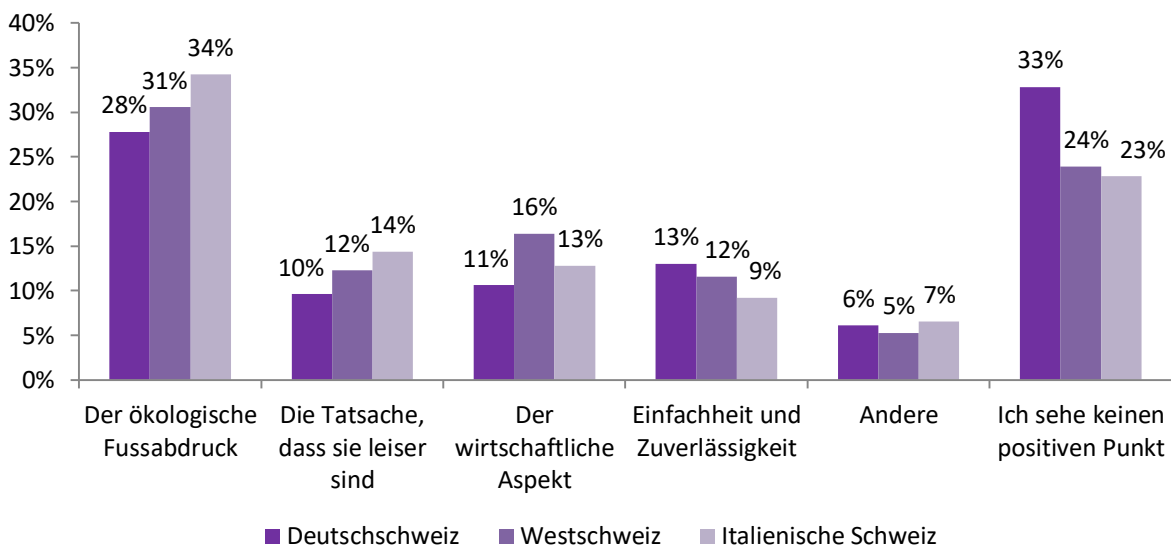


## Elektroautos: positive Punkte nach Region

Ein weiterer Beweis für das starke Desinteresse der Deutschschweizer an aufladbaren Fahrzeugen ist, dass auf die Frage, was der grösste Vorteil von aufladbaren Fahrzeugen sei, ein Drittel keinen positiven Aspekt erwähnenswert findet.

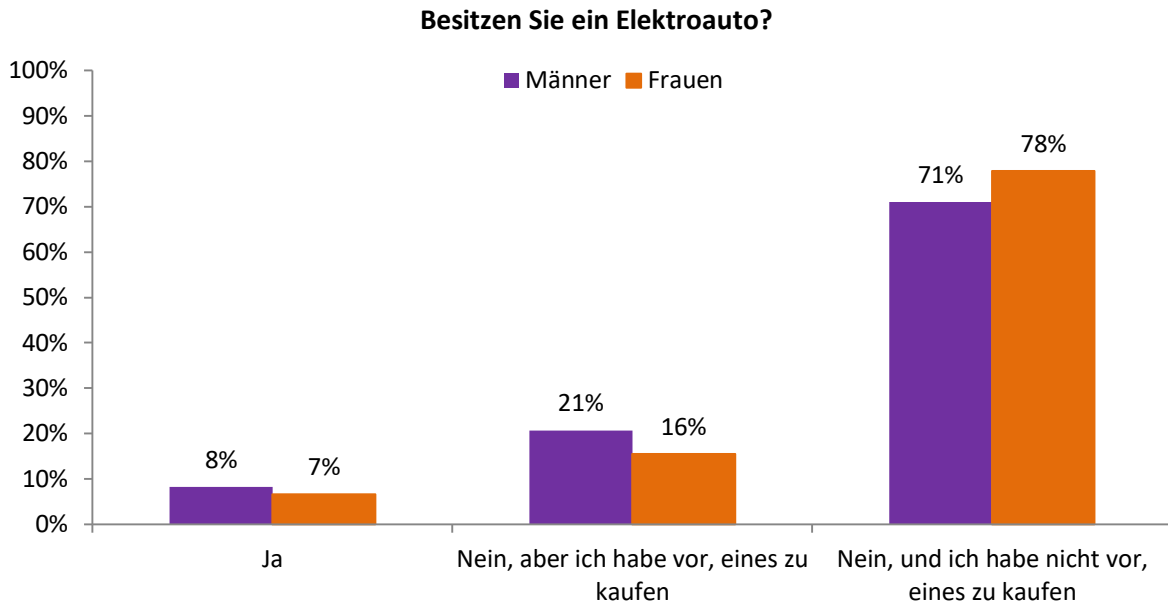
Immerhin 28% nennen den ökologischen Fussabdruck als interessantesten Aspekt, während es in der Westschweiz 31% und in der italienischen Schweiz 34% sind.

## Was ist für Sie der grösste Vorteil von Elektroautos?



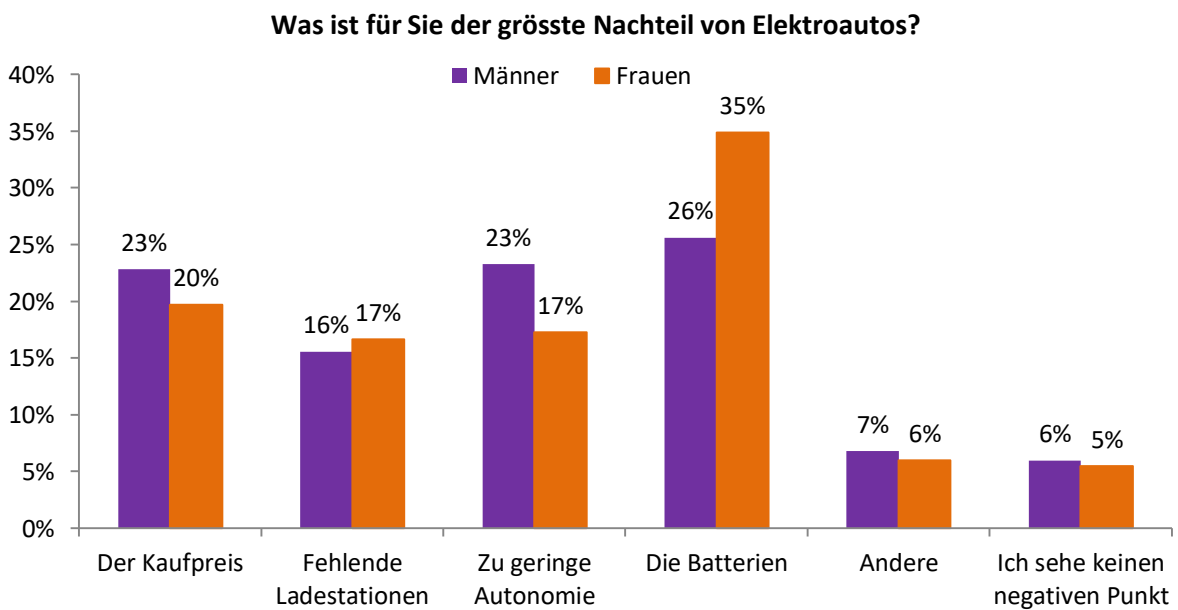
## Elektroautos: Unterschiede nach Geschlecht

Frauen zeigen ein verhalteneres Interesse an Elektroautos. So gaben 78% an, dass sie keine Kaufabsichten haben (71% bei den Männern), während 7% bereits ein aufladbares Modell besitzen (8% bei den Männern).



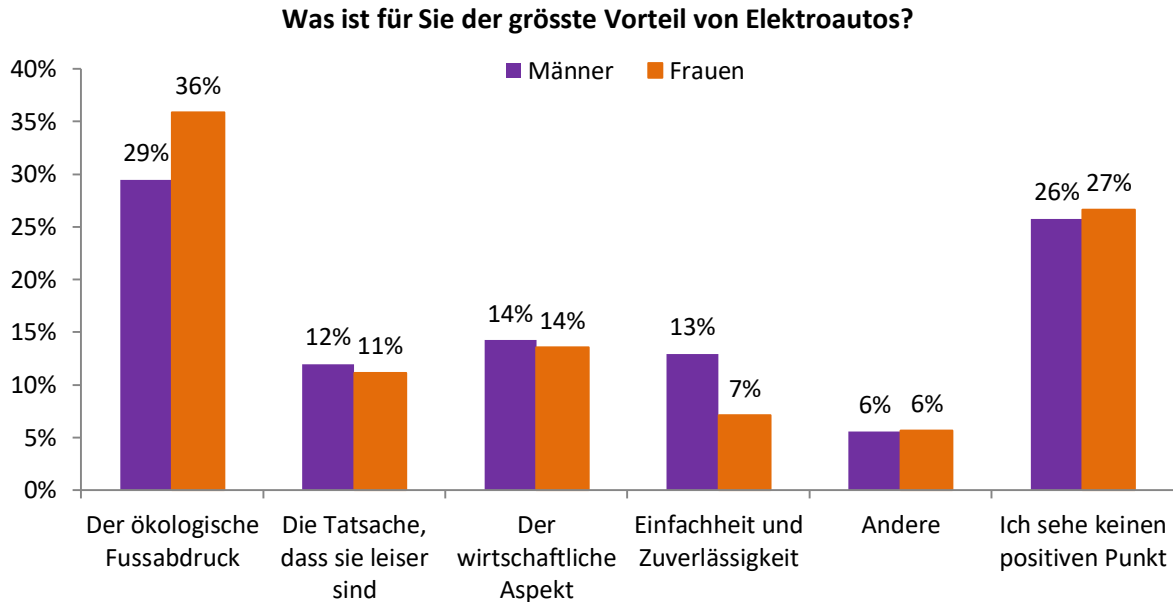
## Elektroauto: negative Punkte nach Geschlecht

Mehr als ein Drittel der Frauen nennen die fehlende Umweltfreundlichkeit und die Auswirkungen der Batterien auf die Umwelt als Hauptnachteil von Elektroautos (gegenüber 26% bei den Männern).



## Elektroautos: positive Punkte nach Geschlecht

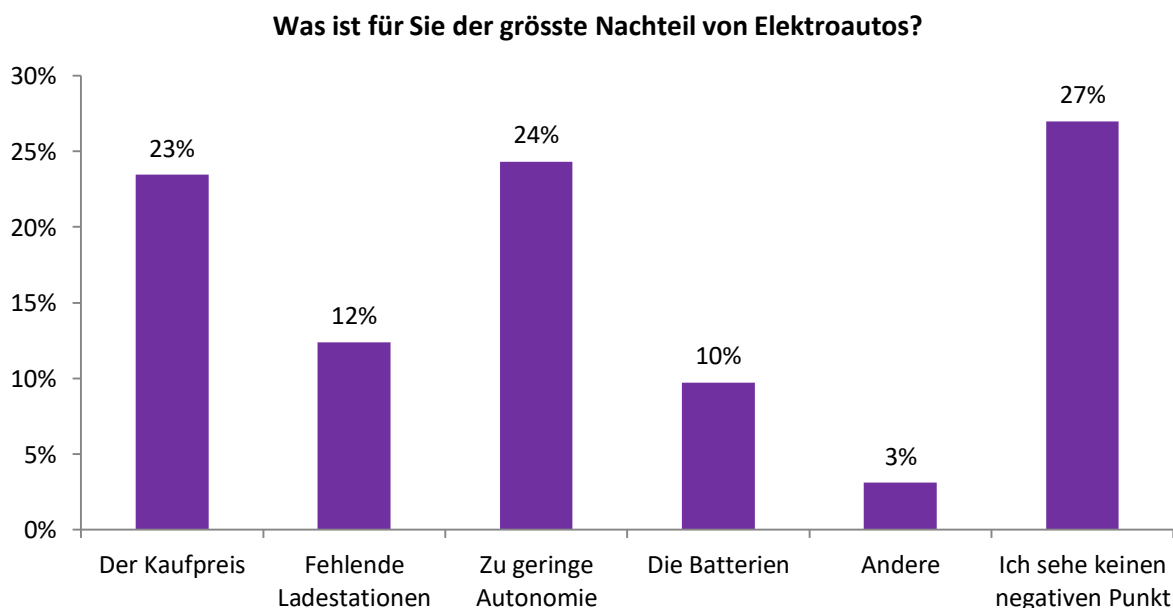
Trotz allem wird die CO<sub>2</sub>-Bilanz von 36% der Frauen als Hauptvorteil hervorgehoben, verglichen mit 29% der Männer.



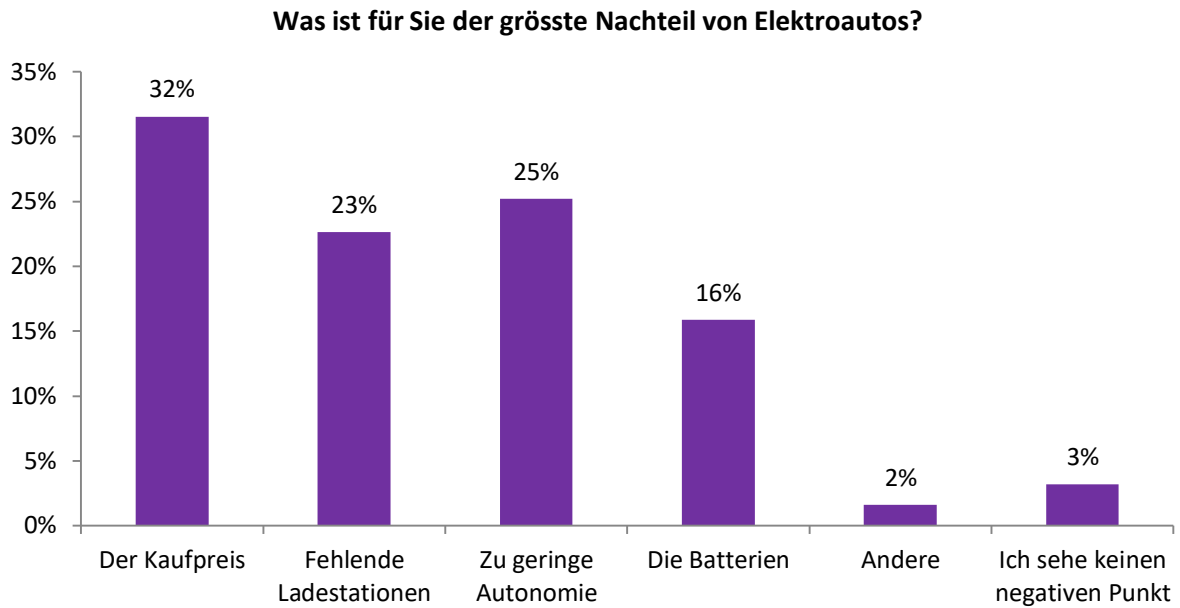
## Elektroauto: negative Punkte nach Interesse

Ein Vergleich nach den drei verschiedenen Interessensstufen (im Besitz eines Elektroautos, Kaufabsicht und keine Kaufabsicht) macht die grossen Meinungsunterschiede deutlich, insbesondere in Bezug auf die Umweltfreundlichkeit. So halten nur 10% derjenigen, die ein Elektroauto besitzen, den Impact der Batterien für das wichtigste negative Element, während 16% der Befragten, die eine zukünftige Anschaffung planen, und 34% derjenigen, die keine Kaufabsichten haben, dies als negativ bewerten.

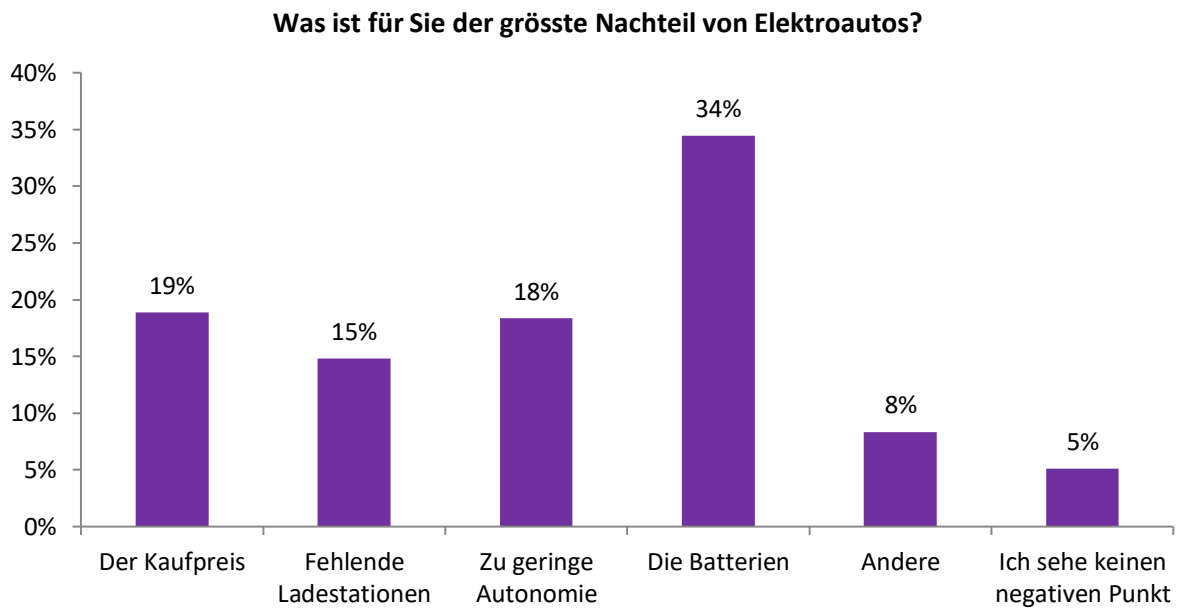
*Im Besitz eines Elektroautos:*



## Kaufabsicht:



## Keine Kaufabsicht:

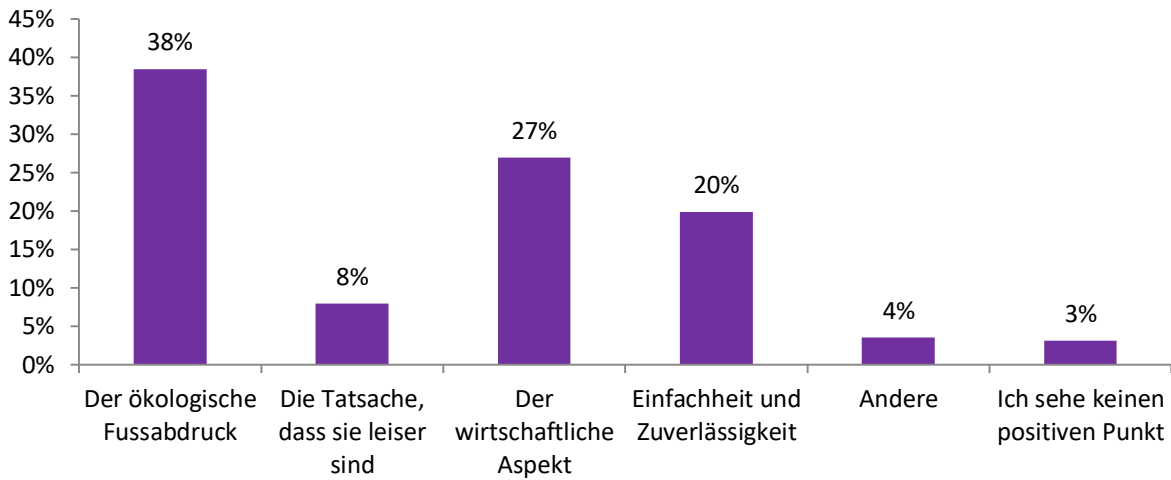


## Elektroauto: positive Punkte nach Interesse

Je nachdem, ob die Befragten an Elektroautos interessiert sind, gehen die Meinungen stark auseinander, insbesondere was den ökologischen Fussabdruck betrifft. So nennen 47% der Befragten, die eine zukünftige Anschaffung in Betracht ziehen, den weniger umweltschädlichen Aspekt des Elektroautos als wichtigsten Pluspunkt. Im Gegensatz dazu sinkt dieser Prozentsatz bei denjenigen, die keine Kaufabsicht haben, auf 25%.

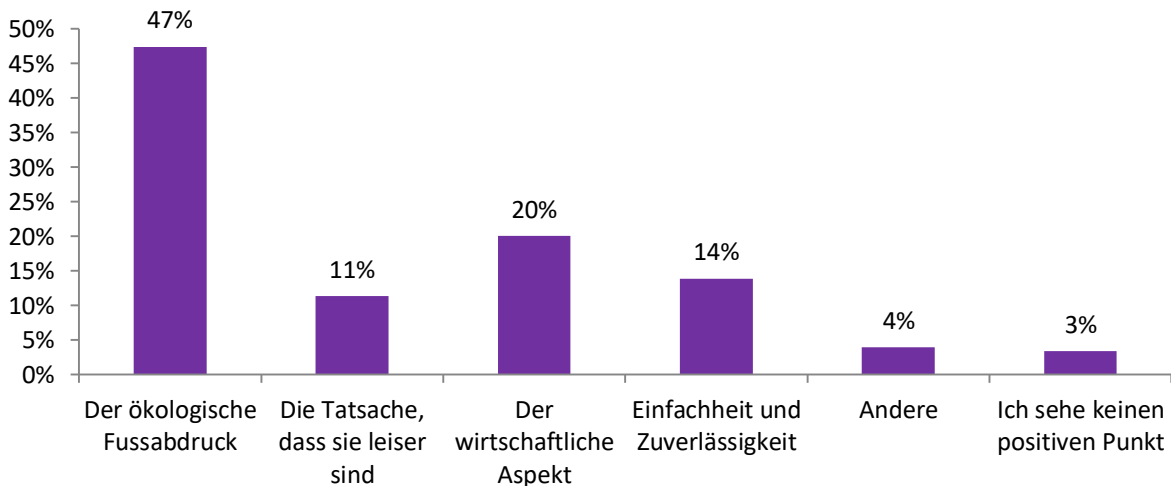
Im Besitz eines Elektroautos:

## Was ist für Sie der grösste Vorteil von Elektroautos?



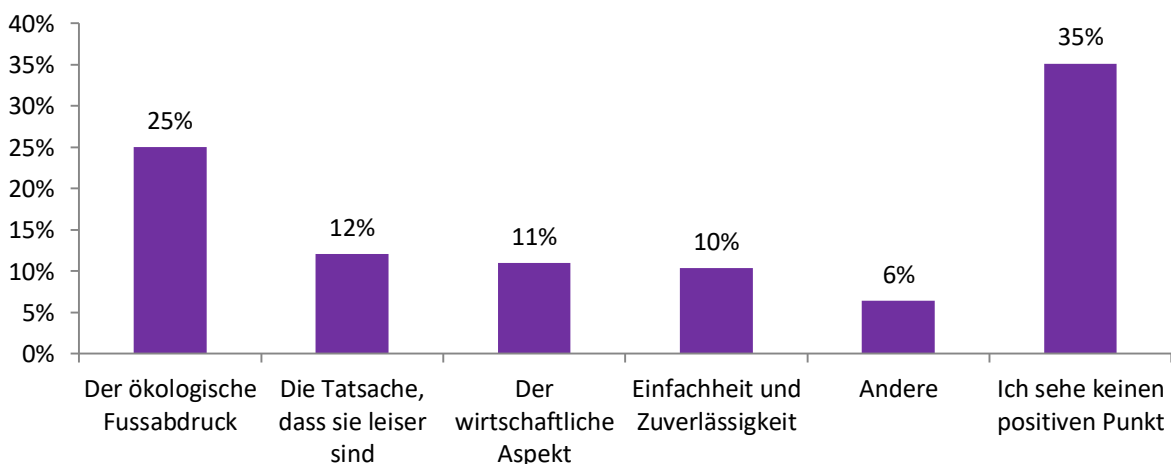
Kaufabsicht:

## Was ist für Sie der grösste Vorteil von Elektroautos?



Keine Kaufabsicht:

## Was ist für Sie der grösste Vorteil von Elektroautos?

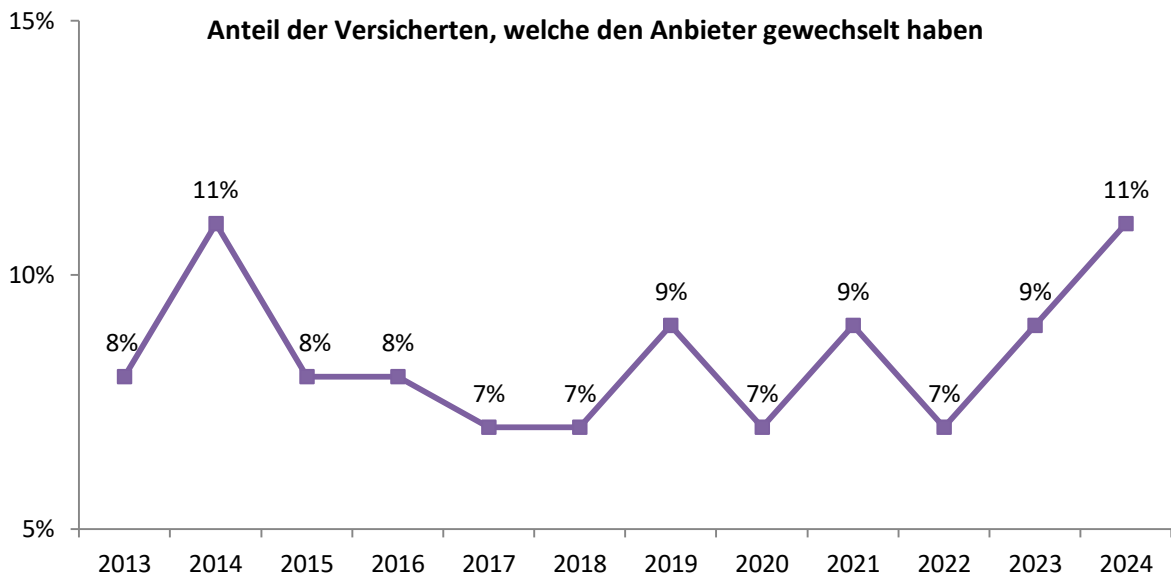




## Autoversicherung und Treue: 11% der Versicherten haben 2024 den Anbieter gewechselt

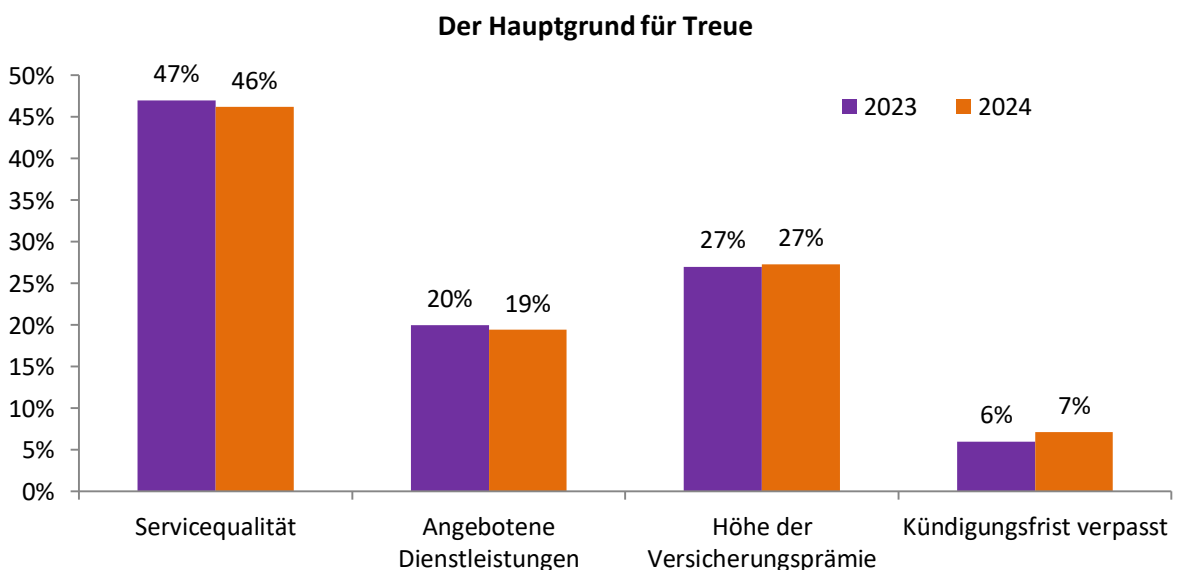
Im letzten Jahr war der Prozentsatz der Autoversicherungswechsler historisch hoch: 11% der Versicherten wechselten zu einem neuen Anbieter, ein Rekordwert, der das letzte Mal vor mehr als 10 Jahren erreicht wurde.

Der inflationsbedingte und manchmal abrupte Prämienanstieg Ende 2023/Anfang 2024 ist wahrscheinlich nicht ganz unschuldig daran.



## Autoversicherung: Gründe für die Treue

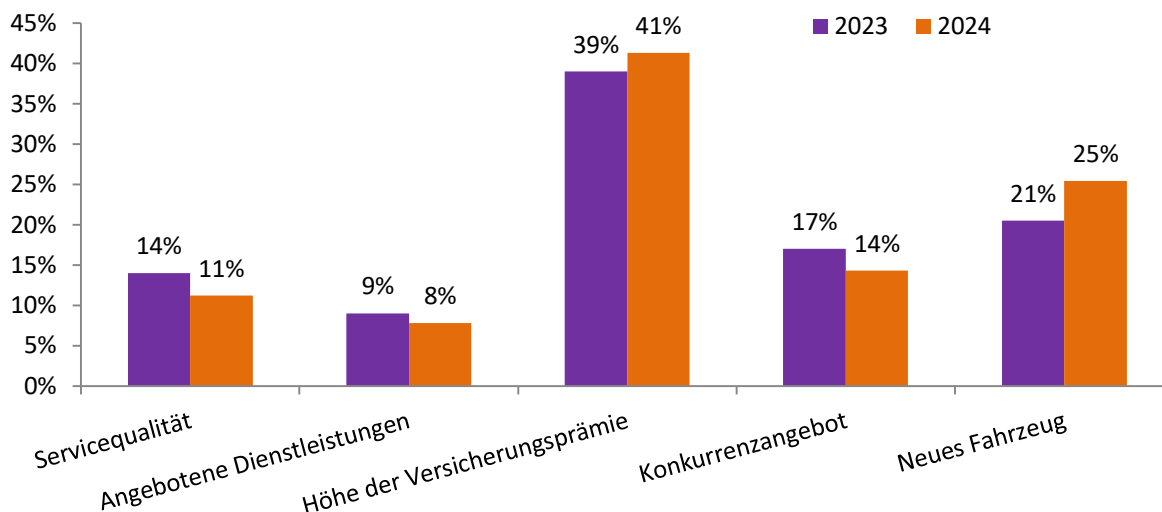
Die Servicequalität (46%) bleibt der Hauptgrund für die Treue, gefolgt von der Höhe der Prämie (27%), den angebotenen Leistungen (19%) und der verpassten Kündigungsfrist (7%).



## Autoversicherung: Gründe für den Wechsel

Die Befragten erklären ihren Wechsel hauptsächlich mit der Höhe der Prämien (41%), dem Kauf eines neuen Fahrzeugs (25%) und den Angeboten der Konkurrenz (14%).

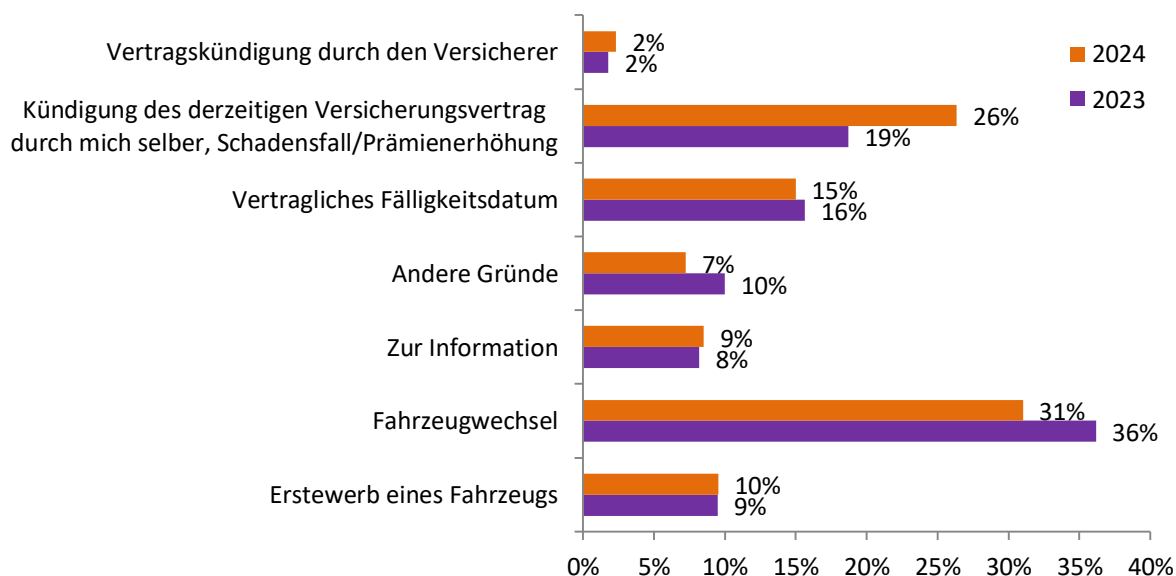
## Der Hauptgrund für einen Versicherungswechsel



Das Preis-Leistungsverhältnis ist für die Schweizer Versicherungsnehmer logischerweise ein entscheidender Faktor. Es ist ein wichtiger Faktor für die Treue und wird mit der Zeit immer wichtiger. So nehmen zum Beispiel die Anzahl der Besucher von bonus.ch und die Anzahl der dort durchgeführten Prämienberechnungen ständig zu. Seit der Lancierung des Vergleichs-Tools wurden bereits mehr als 7.5 Millionen Prämien berechnet. In jedem Fall ist es unerlässlich, seine persönliche Situation neu zu bewerten und gegebenenfalls anzupassen, wenn sein Vertrag ausläuft. Bei der Autoversicherung wird zum Beispiel dringend empfohlen, die Zweckmässigkeit einer Vollkaskoversicherung bei einem mehr als sieben Jahre alten Auto zu überprüfen. Wenn man seine Versicherungsdeckung an sein Profil und seine Bedürfnisse anpasst, kann man viel Geld sparen.

## Gründe für Offertenanfragen für Autoversicherungen auf bonus.ch

Zwar ist der Hauptgrund für eine Offertenanfrage nach wie vor der Kauf eines neuen Fahrzeugs (41%), aber nicht weniger als 26% der Versicherten haben ein Versicherungsangebot eingeholt, nachdem sie ihren Vertrag nach einem Schaden oder einer Tarifierhöhung gekündigt hatten. Dies ist eine bemerkenswerte Entwicklung, da diese Zahl in 2022 nur 8% betrug, bevor sie im letzten Jahr auf 19% anstieg.



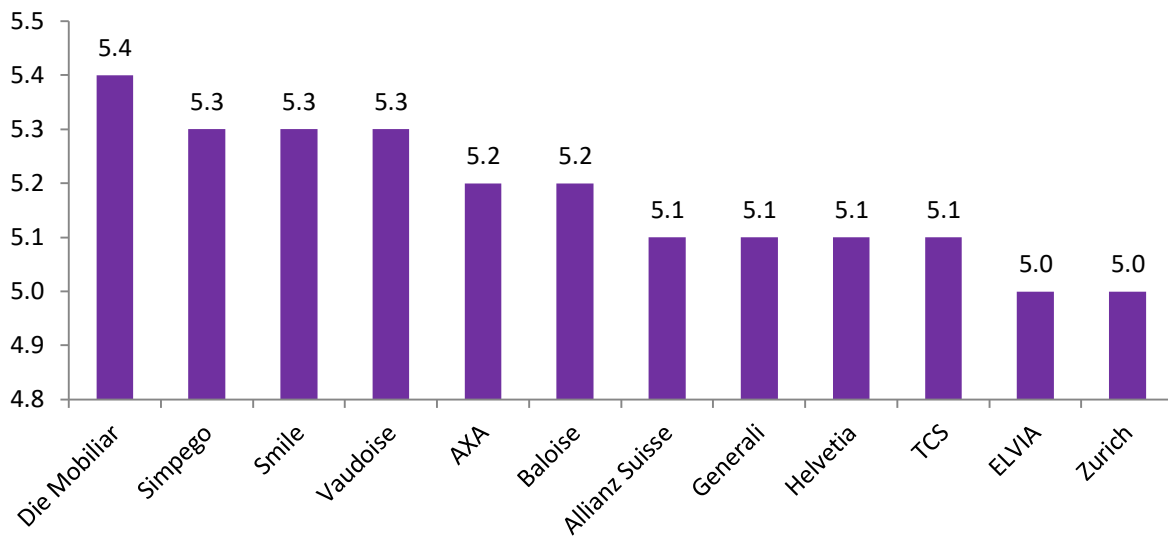
Quelle: Bearbeitung der via dem Vergleichsportale bonus.ch getätigten Offertenanfragen

## Globale Zufriedenheit 2024 - Schweizer Durchschnitt

In 2024 erfüllen die Autoversicherungen die Erwartungen ihrer Kunden im Allgemeinen gut. Sie erhalten eine durchschnittliche Zufriedenheitsnote von 5.2 von 6, ein "gut". Die Unterschiede in der Bewertung zwischen den verschiedenen Anbietern sind relativ gering (0.4 Punkte), was ein Beweis für den intensiven Wettbewerb auf dem Markt ist.

Die Mobiliar ist die beliebteste Autoversicherung der Schweiz in 2024. Sie erhält die Gesamtnote 5.4 ("gut") und steht damit zum 13. Mal in Folge an der Spitze dieser Umfrage von bonus.ch.

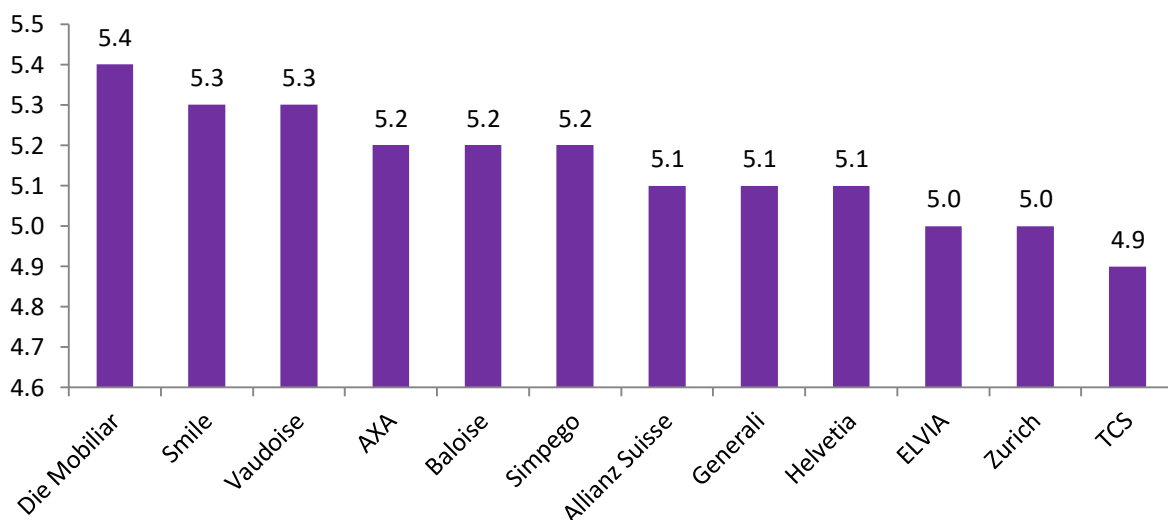
Das Trio Simpego, Smile und Vaudoise teilen sich den 2. Platz mit einer Note von 5.3, während AXA und Baloise das Podium vervollständigen (5.2).



### 1. Klarheit der Informationen

Die erste Kategorie betrifft die Klarheit der von der Versicherung übermittelten Informationen (Angebot, Police, Allgemeine Geschäftsbedingungen, Briefe usw.). In 2024 erhält die Kategorie Verwaltung der Verträge eine Durchschnittsnote von 5.2 und damit die Bewertung "gut".

In dieser Kategorie steht Die Mobiliar mit einer Note von 5.4 allein an der Spitze.

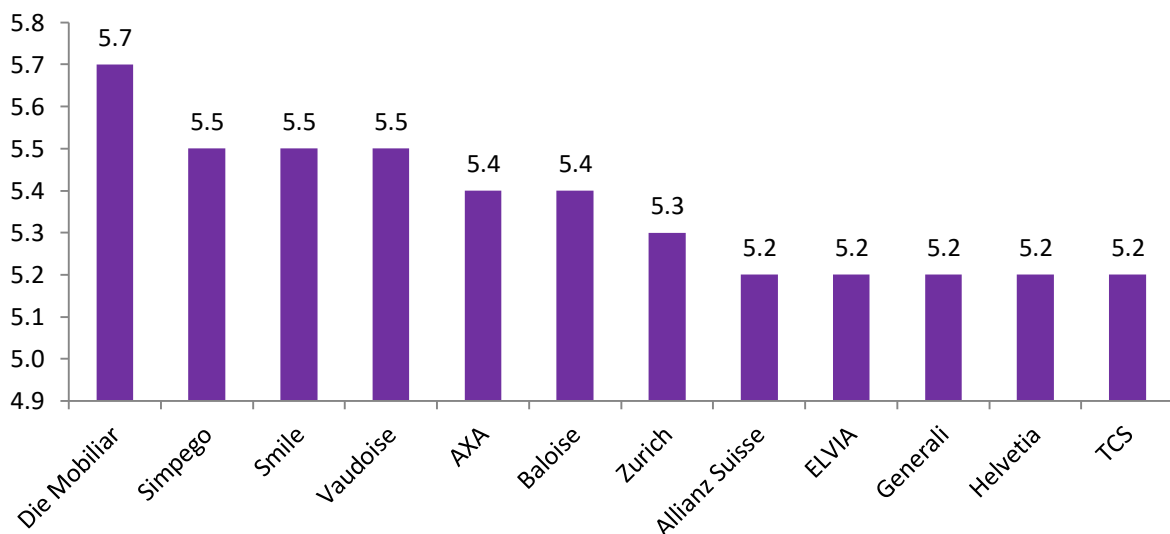


## 2. Bearbeitung der Schadensfälle

Die Bearbeitung der Schadensfälle ist ein wesentlicher Punkt in der Beziehung zwischen einer Versicherungsgesellschaft und einem Versicherten. Gerade zum Zeitpunkt eines Schadensfalls erkennt der Versicherungsnehmer, ob seine Versicherung ihm im Problemfall eine effektive Erstattung garantiert oder nicht.

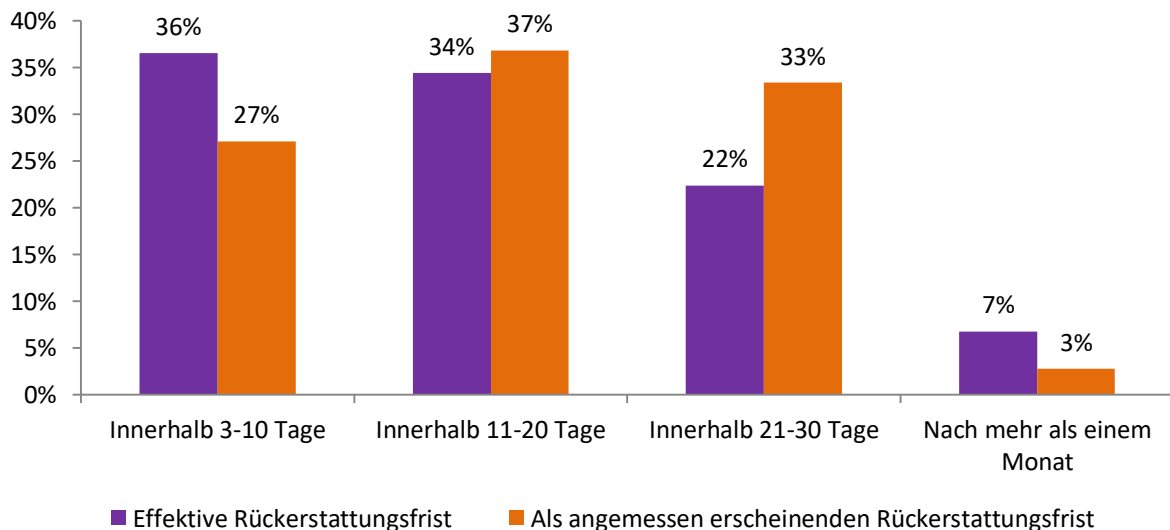
Anhand der Ergebnisse scheinen die Versicherer die Erwartungen ihrer Kunden gut zu erfüllen. Diese Kategorie erhält nämlich die Durchschnittsnote 5.4, "gut".

Die Mobiliar zeichnet sich erneut aus und erhält eine Note von 5.7, "sehr gut".



## 3. Erstattungsfrist

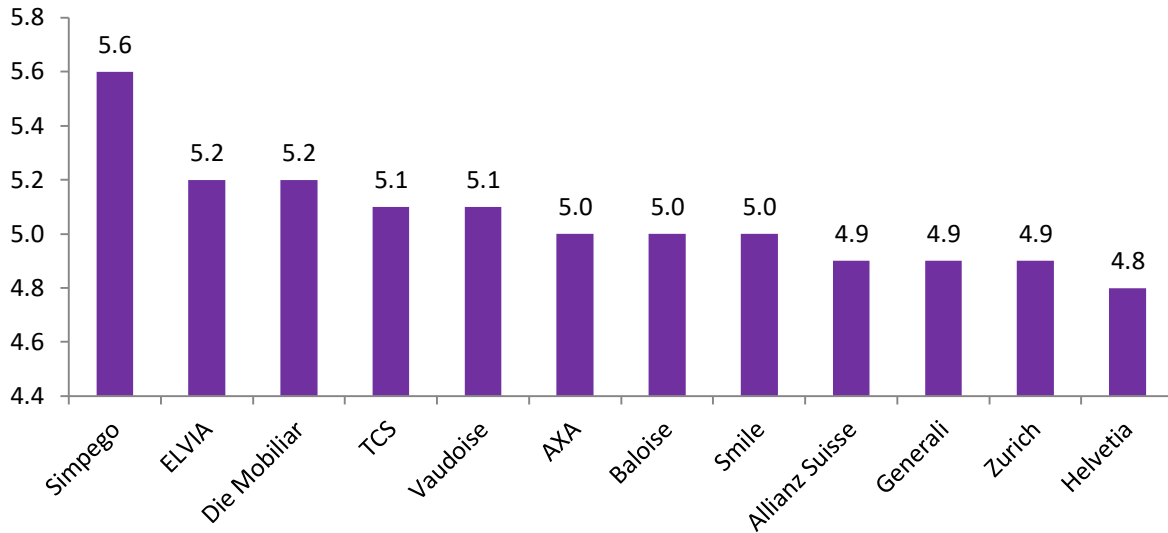
Diese Rubrik vergleicht die tatsächliche Zeit, die die Versicherungsgesellschaft für die Erstattung des Schadensfalls benötigt, mit der Zeit, die der Versicherte für angemessen hält. Das Ergebnis: die Erwartungen des Kunden werden in der Regel übertroffen, da die Rückerstattung meist schneller erfolgt als erwartet. Während also 64% der Befragten mit einer Erstattung innerhalb von 20 Tagen zufrieden sind, geben 70% an, dass sie innerhalb dieses Zeitraums eine Erstattung erhalten haben.



## 4. Preis-Leistungsverhältnis

Wiederum ist es die Kategorie Preis-Leistungsverhältnis, welche die schlechteste Note erhält. Trotzdem ist in diesem Jahr eine Verbesserung zu verzeichnen, denn die Durchschnittsnote liegt bei 5.1 (+0.1 im Vergleich zu 2023).

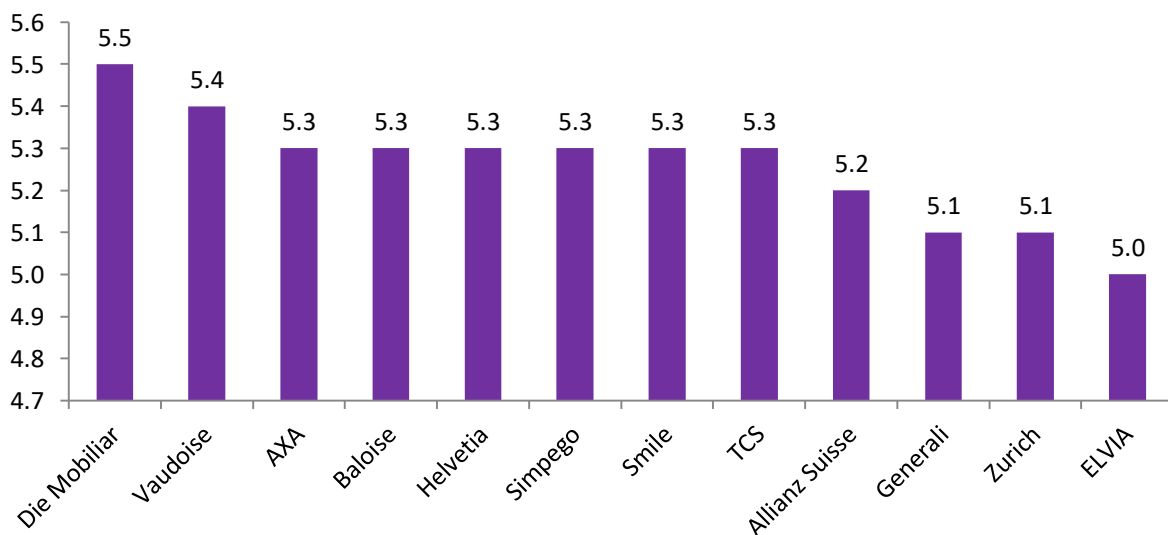
Diesmal ist es Simpego, das die beste Note in dieser Kategorie mit 5.6, "sehr gut", erzielt.



## 5. Kundenservice

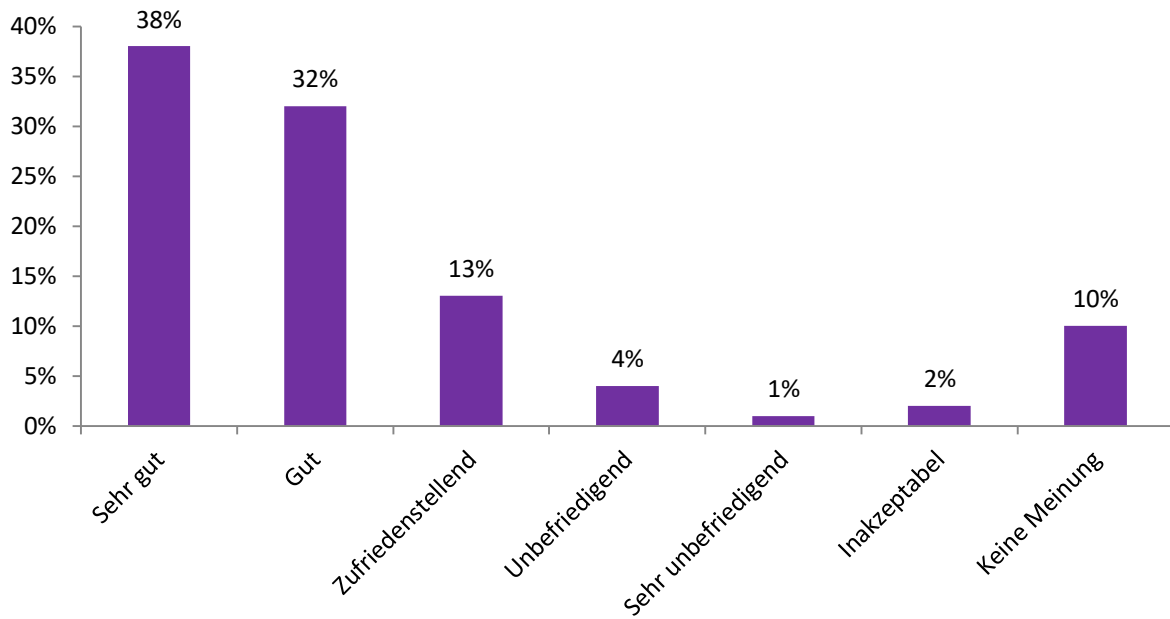
Die Kategorie Kundenservice umfasst die Verfügbarkeit, Professionalität und Freundlichkeit der Mitarbeiter. In 2024 liegt die Durchschnittsnote bei 5.3.

Die Mobiliar sticht erneut hervor und erhält die Note 5.5, "sehr gut".



## Rechtsabteilung

9% der Befragten geben an, dass sie schon einmal mit der Zahlung ihrer Prämie in Verzug gekommen sind. Von diesen waren nur 7% mit der Behandlung Ihrer Akte nicht zufrieden. Im Gegenteil: 70% bewerteten sie als "sehr gut" oder "gut".



## Unterschiede zwischen den Sprachregionen

Während sich die Deutschschweizer (5.2) und die französischsprachigen Schweizer (5.2) sich in der Bewertung "gut" einig sind, sind die italienischsprachigen Schweizer am schwersten zufrieden zu stellen und vergeben im Gesamtdurchschnitt die Note 4.9, "ziemlich gut". Dieser Trend bestätigt sich in den verschiedenen Kategorien der Umfrage, wie in der nachstehenden Tabelle ersichtlich wird. Die Durchschnittsnote wurden in drei verschiedene Kategorien zusammengefasst:

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

| Durchschnittsnote       | Deutschschweiz | Westschweiz | Italienische Schweiz |
|-------------------------|----------------|-------------|----------------------|
| Verwaltung der Verträge | 5.2            | 5.2         | 4.9                  |
| Leistungen              | 5.1            | 5.0         | 4.9                  |
| Kundendienst            | 5.3            | 5.3         | 4.9                  |

## Übersicht der Noten pro Kategorie

| Verwaltung der Verträge |            | Leistungen          |            | Kundenservice       |            |
|-------------------------|------------|---------------------|------------|---------------------|------------|
| Versicherer             | 2024       | Versicherer         | 2024       | Versicherer         | 2024       |
| Die Mobiliar            | 5.4        | Simpego             | 5.4        | Die Mobiliar        | 5.5        |
| Smile                   | 5.3        | Die Mobiliar        | 5.3        | Vaudoise            | 5.4        |
| Vaudoise                | 5.3        | Smile               | 5.2        | AXA                 | 5.3        |
| AXA                     | 5.2        | TCS                 | 5.2        | Baloise             | 5.3        |
| Baloise                 | 5.2        | Vaudoise            | 5.2        | Helvetia            | 5.3        |
| Simpego                 | 5.2        | AXA                 | 5.1        | Simpego             | 5.3        |
| Allianz Suisse          | 5.1        | Baloise             | 5.1        | Smile               | 5.3        |
| Generali                | 5.1        | ELVIA               | 5.1        | TCS                 | 5.3        |
| Helvetia                | 5.1        | Generali            | 5.0        | Allianz Suisse      | 5.2        |
| ELVIA                   | 5.0        | Allianz Suisse      | 4.9        | Generali            | 5.1        |
| Zurich                  | 5.0        | Helvetia            | 4.9        | Zurich              | 5.1        |
| TCS                     | 4.9        | Zurich              | 4.9        | ELVIA               | 5.0        |
| <b>Durchschnitt</b>     | <b>5.2</b> | <b>Durchschnitt</b> | <b>5.1</b> | <b>Durchschnitt</b> | <b>5.3</b> |

## Notenübersicht

### Globale Note - Vergleich 2023/2024

| Versicherer              | 2024       | 2023       | Unterschied |
|--------------------------|------------|------------|-------------|
| Die Mobiliar             | 5.4        | 5.4        | 0.0         |
| Simpego                  | 5.3        | 5.1        | 0.2         |
| Smile                    | 5.3        | 5.3        | 0.0         |
| Vaudoise                 | 5.3        | 5.4        | -0.1        |
| AXA                      | 5.2        | 5.1        | 0.1         |
| Baloise                  | 5.2        | 5.1        | 0.1         |
| Allianz Suisse           | 5.1        | 5.1        | 0.0         |
| Generali                 | 5.1        | 5.1        | 0.0         |
| Helvetia                 | 5.1        | 5.2        | -0.1        |
| TCS                      | 5.1        | 5.2        | -0.1        |
| ELVIA                    | 5.0        | 5.3        | -0.3        |
| Zurich                   | 5.0        | 5.1        | -0.1        |
| <b>Durchschnittsnote</b> | <b>5.2</b> | <b>5.2</b> |             |

## 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-Autoversicherung-Vergleich.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 14. Mai 2024