

16.11.2004 - 11:00 Uhr

Comparis-Hitparade der Autoversicherungen - Autoversicherungen ohne Kratzer im Imagelack

Zürich (ots) -

Die 15 grössten in der Schweiz tätigen Autoversicherungen erhalten von ihren Versicherten durchwegs gute Noten. Dies hat eine Umfrage des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch bei über 6700 Benutzern ergeben. Glänzend stehen Alba und TCS da, Schlusslicht ist La Suisse.

Die Benutzer des Internet-Vergleichsdienstes comparis.ch haben die 15 grössten Autoversicherer bewertet. An der Kundenzufriedenheits-Umfrage haben 6727 Comparis-Benutzer mitgemacht. Daraus entstanden ist die Comparis-Hitparade der Autoversicherungen. Benotet wurden die Zufriedenheit mit der Versicherung, die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Mitarbeiter, ihre telefonische Erreichbarkeit, die Abwicklung von Schadenfällen, wie hoch die Versicherten ihre Prämie empfinden und ob die Benutzer ihre Versicherung weiterempfehlen würden.

Die 15 Versicherungsgesellschaften sind bei der Gesamtbewertung durchwegs auf einem hohen Niveau. Keine Gesellschaft schneidet ungenügend ab. Alle Versicherungen liegen nahe beieinander. Die Anbieter wurden mit Noten zwischen 1 und 5 bewertet, wobei 5 "sehr zufrieden", 4 "eher zufrieden", 3 "teils teils", 2 "eher nicht zufrieden" und 1 "überhaupt nicht zufrieden" bedeutet.

Alba: Klein, aber oho

"Klein, aber oho", damit lässt sich Alba zusammenfassend beschreiben, die im Schweizer Motorfahrzeugversicherungsmarkt lediglich einen Anteil von etwas über 1 Prozent hält, aber bei vier der sechs Bewertungskriterien als beste abschneidet. Mit TCS teilt sich Alba bei der Gesamtbewertung den Spitzenplatz mit der Note 4,4. Dahinter folgen Züritel mit einer Gesamtnote von 4,3 und Coop mit 4,2. Mit 4,1 wurden die Marktführerin Winterthur, der viertgrösste Versicherer Mobiliar, Helvetia Patria und AXA bewertet. Im unteren Mittelfeld mit immer noch guten 4,0 Punkten sind die Nummern zwei und drei auf dem Markt - Zürich und Allianz Suisse - ebenso Vaudoise und National. Auf den hinteren Rängen finden sich Generali und Basler mit je 3,9 Punkten wieder. Schlusslicht ist La Suisse mit einer Note von 3,6.

Kunden sind zufrieden

Die Kunden sind im allgemeinen mit ihrer Autoversicherung zufrieden. Eine ungenügende Note hat kein Anbieter erhalten. An der Spitze ist auch hier Alba, am Schluss La Suisse. Ebenso ist Alba bei der Kompetenz der Mitarbeitenden, der Schadensabwicklung und der telefonischen Erreichbarkeit in den Augen der Comparis-Benutzer führend. Bei der Schadensabwicklung erhalten auch Mobiliar, Winterthur, TCS und Helvetia Patria sehr gute Noten. Als

gut stufen die Befragten die Kompetenz und Einsatzbereitschaft der Mitarbeitenden bei Winterthur, TCS und Mobiliar ein. La Suisse bildet bei der Mitarbeiterkompetenz das Schlusslicht. Bei der Schadenabwicklung wurde La Suisse zusammen mit AXA, Basler und Generali am schlechtesten bewertet. Bei der telefonischen Erreichbarkeit teilt sich Coop mit La Suisse den letzten Platz.

Traumquoten als Loyalitätsbeweis

Die meisten der befragten Comparis-Benutzer würden ihren Autoversicherer weiterempfehlen. Eine Traumquote von 97 Prozent

erhält der TCS. Alba würden 94 Prozent, Coop und Züritel 93 Prozent der befragten Versicherten weiterempfehlen. Auf dem zweitletzten Platz findet sich die Basler. Trotz dieser auf den ersten Blick schlechten Platzierung: Mehr als drei Viertel der Versicherten sind zufrieden mit der Basler und würden sie weiterempfehlen. Die schlechteste Weiterempfehlungsrate hat mit knapp zwei Dritteln La Suisse. Die übrigen Gesellschaften erreichen alle sehr gute Werte zwischen 80 bis 87 Prozent. Alle Anbieter können sich über ein generell gutes Zeugnis ihrer Versicherten freuen.

Die hohen Weiterempfehlungsraten sind ein deutlicher Loyalitäts- und Zufriedenheitsbeweis der Kunden. Zudem unterscheiden sich die verschiedenen Anbieter in der Versicherungsdeckung kaum, so dass einzig Unterschiede bei den Prämien bleiben. Es macht sich also bezahlt, nach dem individuell günstigsten Versicherer zu suchen. Berechnungen von comparis.ch zeigen, dass die Autolenker im Schnitt rund ein Viertel zu viel Prämien bezahlen.

Comparis-Hitparade der Autoversicherungen

Auswertung der Kundenzufriedenheits-Umfrage 2004,
Basis: 6727 ausgefüllte Fragebogen

Gesamtbewertung

Rang	Versicherung	Gesamtbewertung*
1	Alba	4.4
1	TCS	4.4
3	Züritel	4.3
4	Coop	4.2
5	Winterthur	4.1
5	Mobiliar	4.1
5	Helvetia Patria	4.1
5	AXA	4.1
9	Allianz Suisse	4.0
9	Zürich	4.0
9	Vaudoise	4.0
9	National	4.0
13	Generali	3.9
13	Basler	3.9
15	La Suisse	3.6

* gerundete Werte

Weiterempfehlungen

Rang	Versicherung	Weiterempfehlungsrate
1	TCS	97%
2	Alba	94%
3	Coop	93%
3	Züritel	93%
5	Winterthur	87%
5	Mobiliar	87%
7	Helvetia Patria	86%
8	Zürich	85%
9	AXA	83%
10	Allianz Suisse	82%
10	National	82%
12	Vaudoise	80%
12	Generali	80%
14	Basler	77%
15	La Suisse	63%

Skala:

5: sehr zufrieden

4: eher zufrieden

3: teils teils

2: eher nicht zufrieden

1: überhaupt nicht zufrieden

Quelle: comparis.ch

Kontakt:

Richard Eisler

Geschäftsführer

Comparis.ch

Tel. +41/1/360'52'62

E-Mail: info@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100482390> abgerufen werden.