

05.09.2006 - 07:03 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen - Befriedigend, aber noch nicht gut

Zürich (ots) -

Hinweis: Die Beilage "Hitparade der Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2006" kann im pdf-Format unter <http://www.presseportal.ch/de/story.htx?firmid=100003671> kostenlos heruntergeladen werden.

Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch, respektive 5500 Benutzer, haben die 13 grössten Anbieter von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen bewertet. Am besten abgeschnitten hat Alba mit der Note 5,2. Gute Noten gab es auch für Mobilien und Züritel: 5,1 respektive 5,0. Die anderen Versicherer erhalten für Noten zwischen 4,5 und 4,9 lediglich ein "befriedigend".

Zürich, 5. September 2006 - Der Internet-Vergleichsdienst comparis.ch bewertet die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Krankenkasse oder Autoversicherung bereits seit einigen Jahren. Zum ersten Mal hat comparis.ch nun eine Umfrage zur Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung durchgeführt.

An der Umfrage teilgenommen haben 5500 Benutzer von comparis.ch. Bewertet wurden die Kompetenz der Versicherungs-Mitarbeiter, die telefonische Erreichbarkeit der Versicherung, die Prämienhöhe und die Verständlichkeit der Kundeninformationen. Auskunft gegeben haben die Befragten ausserdem, wie schnell und kulant die Versicherungen gemeldete Schäden abgewickelt haben. comparis.ch wollte zudem wissen, ob die Befragten ihre Versicherung weiterempfehlen würden.

Die Ergebnisse wurden ausgewertet und Noten verteilt. Die Noten entsprechen den Schulnoten: 5,5 bis 6 ist "sehr gut", 5 und höher "gut", 4,5 und besser entspricht einem "befriedigend", 4 und mehr ist "genügend". Alle Noten unter 4 sind ungenügend. Da in den meisten Haushalten die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung kombiniert abgeschlossen wird, fällt die Bewertung ebenfalls zusammen.

Gut, aber nicht sehr gut

Bewertet wurden die 13 grössten Anbieter von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen, die zusammen über einen Marktanteil von mehr als 90 Prozent verfügen. Das positive vorneweg: Keine der 13 Versicherungsgesellschaften hat bloss genügend oder gar ungenügend abgeschnitten. Aber: Auch keine einzige hat eine sehr gute Note (5,5 und mehr) erhalten.

Die Nase vorn hat Alba mit der Note 5,2. "In den Augen ihrer Kundinnen und Kunden scheint die kleine Alba vieles richtig zu machen und dies nicht nur, was Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen betrifft", meint Martin Scherrer, Versicherungsexperte bei comparis.ch. Alba war auch bei der Kundenzufriedenheit mit Autoversicherungen top: 2005 und 2004 schnitt sie jeweils am besten ab.

Ebenfalls mit der Note "gut" ausgezeichnet wurden die Marktführerin Mobilien (5,1) und der Direktversicherer Züritel (5,0). "Befriedigend" fiel das Urteil für Allianz, Helvetia Patria und Zürich aus (je 4,9). Für Basler, Winterthur, National, Coop (je 4,8), Axa (4,7) und Vaudoise (4,6) gab es ebenfalls ein "befriedigend". Generali scheint ein Problem bei der Kundenbetreuung zu haben: Sie hat zwar ebenfalls noch das Prädikat "befriedigend" erreicht, allerdings mit 4,5 nur noch knapp. Auch bei der

Kundenzufriedenheits-Umfrage mit Autoversicherungen im vergangenen Jahr landete Generali auf dem letzten Platz.

Fast so zufrieden wie mit Krankenkassen

Vor einem Monat hat comparis.ch die Zufriedenheit der Versicherten mit den Krankenkassen veröffentlicht. Egal ob Krankenkasse oder Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung: Die Kunden sind mehrheitlich zufrieden mit ihren Versicherern. Alles in allem haben die 13 Hausrat- und Privathaftpflichtversicherer eine Durchschnittsnote von 4,9 erreicht, bei den Krankenkassen ist es eine 5,0. Eine weitere Parallele: Auch in der Hitparade der 20 grössten Krankenkassen hat ein verhältnismässig kleiner Anbieter - Provita - das beste Resultat erzielt.

Auszeichnung Weiterempfehlungen

"Würden Sie Ihre Versicherung einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen?" Ein Grossteil beantwortete diese Frage mit "ja". Mobiliar ist mit einer Weiterempfehlungsquote von 93 Prozent Spitze. 92 Prozent würden die Alba weiterempfehlen und 91 Prozent Züritel. Dies ist eine Bestätigung der guten Note aus der Kundenzufriedenheit. Am schlechtesten bei den Weiterempfehlungen schneiden AXA, Vaudoise und Generali ab. Nicht einmal zwei von drei Befragten empfehlen diese Versicherungen weiter.

Weitere Informationen:

Martin Scherrer

Bereichsleiter Banken und Versicherungen

Telefon 044 360 52 62

E-Mail: media@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100515413> abgerufen werden.