

08.11.2006 - 07:00 Uhr

## comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Autoversicherungen 2006 - Autoversicherungen auf der richtigen Spur

Zürich (ots) -

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

Die Kleinen kommen gross raus: Die Autoversicherung mit der höchsten Kundenzufriedenheit ist dieses Jahr wieder Alba, an zweiter Stelle liegt der TCS. Dies zeigt eine Umfrage bei über 6200 Benutzern des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zur Zufriedenheit mit den Autoversicherungen. Auf Rang drei ist die Mobiliar, an letzter Stelle Generali. Neun Gesellschaften erhalten die Bewertung "gut", fünf ein "befriedigend".

Zürich, 8. November 2006 - Keine der 14 grössten Autoversicherungen in der Schweiz erhält von ihren Kundinnen und Kunden schlechte Noten. Dies zeigt die Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. 6276 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch bewerteten ihre Autoversicherungsgesellschaft nach der Zufriedenheit, der Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, der telefonischen Erreichbarkeit und der Abwicklung von Schadenfällen. Gefragt wurde auch, wie hoch die Versicherten ihre eigene Prämie empfinden und ob sie ihre Versicherungsgesellschaft weiterempfehlen würden. comparis.ch erstellt aus diesen Bewertungen eine jährliche Hitparade der Autoversicherungen.

Die Autoversicherungsgesellschaften erhalten Noten zwischen 4,7 und 5,3. Der gewichtete Durchschnitt der 14 Versicherungen liegt bei 4,9. Die Skala geht von 1 bis 6. Die beste Note ist 6, die schlechteste 1. Die Note 5,5 und besser bedeutet "sehr gut"; 5 und besser "gut", 4,5 und besser "befriedigend", 4 und besser "genügend". Alle Noten unter 4 entsprechen einem "ungenügend".

**Kleine Versicherung, grosse Zufriedenheit**

Einmal mehr an der Spitze der Rangliste ist eine der kleinsten: Alba ist die Versicherung mit der höchsten Kundenzufriedenheit mit der Gesamtnote 5,3. In den beiden letzten Jahren musste sich Alba den ersten Platz jeweils mit dem TCS teilen. Dieses Jahr ist Alba allein an der Spitze, der Direktversicherer TCS mit der Note 5,2 "nur" noch auf Platz 2. Den ersten Rang hat sich Alba verdient, denn sie erreichte bei vier von fünf Fragen die besten Noten. "Sehr gut" abgeschnitten hat Alba bei der Schadenabwicklung und bei der telefonischen Erreichbarkeit.

Gas gegeben beim Service hat offenbar die Mobiliar, denn ihre Kundinnen und Kunden sind dieses Jahr zufriedener als im Vorjahr. Zum ersten Mal seit comparis.ch im Jahr 2004 begonnen hat, die Kundenzufriedenheit bei den Autoversicherungen zu bewerten, ist eine der grössten Versicherungsgesellschaften auf dem Podest. Rang drei für die Mobiliar mit der Gesamtnote von 5,1. Sehr gute Noten erhält die Mobiliar bei der Schadensabwicklung. Eine gleich gute Gesamtbewertung wie die Mobiliar erhalten auch Helvetia und der Direktversicherer Züritel. Gute Noten gibt es auch für den dritten Direktversicherer - Coop - ebenso für Vaudoise, die Marktführerin Winterthur und Zürich (alle 5,0).

Mit "befriedigend" abgeschnitten haben die restlichen fünf Gesellschaften: Allianz Suisse (4,9), Axa (4,9), National (4,9), Basler (4,8) und als Schlusslicht Generali (4,7). Auch Vaudoise zählt zu den Aufsteigern: 2005 war Vaudoise zusammen mit Generali

auf dem letzten Platz. Generali dagegen fährt weiter mit angezogener Handbremse und bleibt das Schlusslicht.

Lediglich "befriedigend" gab es für die Prämienhöhe bei allen 14 bewerteten Versicherungsgesellschaften. Am besten schnitt noch der TCS ab: Günstige Prämien machen die Kundinnen und Kunden zufrieden. Dies zeigt die gute Gesamtnote des TCS.

#### Vertrauensbeweis der Versicherten

Wer zufrieden mit seiner Autoversicherung ist, empfiehlt diese auch weiter. Alba ist auch hier an der Spitze: 97 Prozent der Umfrageteilnehmer, die bei Alba versichert sind, würden diese weiterempfehlen. Dies ist ein plus von 6 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Traumresultate auch für den TCS (96%), Züritel (95%), Coop (93%) und Helvetia (91%). Die geringste Weiterempfehlungsquote erhalten Generali und AXA mit je 76 Prozent.

Da in der Kundenzufriedenheit keine der 14 Autoversicherungsgesellschaften wirklich abfällt und sich auch die Versicherungsdeckungen kaum unterscheiden, lohnt es sich, bei der Suche nach einer neuen Autoversicherung auf den Preis zu achten.

#### Weitere Informationen:

Martin Scherrer

Bereichsleiter Banken und Versicherungen

Telefon 044 360 52 62

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

Internet: [www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100519129> abgerufen werden.