

06.06.2007 - 11:54 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2007 - Zur Hälfte gut, zur Hälfte befriedigend

Zürich (ots) -

- Hinweis: Die Beilage "Hitparade der Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2007" kann im pdf-Format unter <http://www.presseportal.ch/de/story.htx?firmaid=100003671> kostenlos heruntergeladen werden. -

Die Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch sind mit ihren Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen im Grossen und Ganzen zufrieden. Wie bereits im Vorjahr führt Alba die Rangliste an und erzielte die Note 5,3. Ebenfalls mit "gut" abgeschnitten haben Züritel, Allianz, Mobiliar, Visana, Axa und Coop.

"Gut" oder zumindest "befriedigend" lautet das Urteil der Versicherten zu ihrer Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung. Dies ist das Ergebnis einer Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch.

An der Umfrage teilgenommen haben 3300 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 hat die Ergebnisse 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". Noten unter 4 sind "ungenügend". Da in den meisten Haushalten die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung kombiniert abgeschlossen wird, fällt die Bewertung zusammen.

Keine ungenügende Note

Bewertet wurden 14 Versicherungsgesellschaften, die zusammen über einen Marktanteil von rund 92 Prozent verfügen. Das Gute vorweg: Keine Gesellschaft erhielt bei der Gesamtnote und bei den einzelnen Fragen eine ungenügende Note. Sieben Anbieter schnitten mit der Gesamtnote "gut" ab: Alba, Züritel, Allianz Suisse, Mobiliar, Visana, Axa und Coop. Im Jahr 2006 erhielten nur drei Gesellschaften eine Note von 5 oder mehr und damit die Bewertung "gut": Alba, Mobiliar und Züritel. Bei sieben Gesellschaften ist 2007 die Kundenzufriedenheit "befriedigend": Axa Winterthur (ehemals Winterthur), Helvetia, Vaudoise, Zürich, Basler, Nationale Suisse und Generali (siehe Tabelle).

Sieben Anbieter erzielten bessere Noten als im Vorjahr: Alba, Züritel, Allianz Suisse, Axa, Coop, Axa Winterthur (ehemals Winterthur) und Vaudoise. Im Vergleich zum Vorjahr schlechter bewertet wurden Zürich, Basler und Nationale Suisse. Die gleichen Noten wie 2006 gab es für Mobiliar, Helvetia und Generali. Die gewichtete Durchschnittsnote für alle Versicherungsgesellschaften liegt wie im Vorjahr bei 4,9.

Interessant wird sein, ob sich nach dem Zusammenschluss von Axa und Winterthur und dem gemeinsamen Auftritt unter der Marke "Axa Winterthur" Veränderungen bei der Kundenzufriedenheit ergeben werden. In der diesjährigen Umfrage wurde Axa und die ehemalige Winterthur einzeln bewertet. Axa erhielt die Note 5,0 und damit ein "gut". Winterthur verpasste mit 4,9 dagegen knapp ein "gut" und erhielt nur ein "befriedigend".

Niedrigere Prämien, bessere Noten

Alba führt die Rangliste mit einer Gesamtnote von 5,3 auch in diesem Jahr wieder an. Die Kunden von Alba schätzen vor allem, wie die Gesellschaft gemeldete Schäden abwickelt und haben dafür die Note 5,7 vergeben. Auch die Kompetenz der Mitarbeiter ist bei Alba mit einer Note von 5,5 sehr gut.

Mobiliar, die Marktführerin bei Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen, erzielte mit 5,1 dieses Jahr nur noch die drittbeste Note. Sie wurde von Züritel überholt. Die Direktversicherungstochter der Zürich Versicherungen wurde mit 5,2 bewertet. Züritel konnte vor allem bei der telefonischen Erreichbarkeit punkten: Note 5,5. Dies sollte auch so sein, schliesslich werden bei Züritel die Geschäfte zum grössten Teil übers Telefon abgewickelt. Schlusslicht der Rangliste ist wie bereits im Vorjahr Generali.

Die schlechtesten Noten wurden bei der Frage nach der Prämienhöhe verteilt: Die Kundinnen und Kunden empfinden die bezahlten Prämien als zu hoch. Ausser Visana und Züritel erhielten alle Anbieter bei dieser Frage lediglich befriedigende oder genügende Noten. Ein Rezept für eine höhere Kundenzufriedenheit sind also tiefere Prämien.

Weitere Informationen:

Martin Scherrer

Chief Operating Officer

Telefon: 044 360 52 62

E-Mail: media@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100535491> abgerufen werden.