

29.04.2008 - 09:24 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2008 - Eine der Kleinen kommt gross raus

Zürich (ots) -

- Hinweis: Hintergrundinformationen können kostenlos im pdf-Format unter <http://presseportal.ch/de/pm/100003671> heruntergeladen werden -

Die Benutzerinnen und Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch sind mit ihren Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen durchwegs zufrieden. Wie bereits in den beiden Vorjahren führt Alba die Rangliste an. Mit 5,5 wurde zudem erstmals die Gesamtnote «sehr gut» erreicht. «Gut» gab es für Mobiliar, smile.direct, Visana, Zurich Connect, Vaudoise, Allianz Suisse und die Neueinsteigerin CSS. Schlusslicht ist wie schon in den letzten Jahren Generali. Die Zufriedenheit hat insgesamt leicht zugenommen.

Die Versicherten sind mit ihren Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen weitgehend zufrieden. Das zeigt die Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Alle bewerteten Versicherungsgesellschaften bekamen von ihren Kunden mindestens ein «befriedigend» oder «gut», eine Versicherung konnte sogar ein «sehr gut» für sich verbuchen. Im Vergleich zum Vorjahr hat die Zufriedenheit insgesamt leicht zugenommen.

An der im April 2008 durchgeführten Umfrage haben rund 2500 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch teilgenommen. Bewertet wurden dabei neben der Kompetenz der Versicherungs-Mitarbeiter und der Erreichbarkeit der Versicherung auch die Prämienhöhe und die Verständlichkeit der Kundeninformationen. Auskunft gegeben haben die Befragten ausserdem, wie schnell und kulant die Versicherungen bei der Abwicklung von Schadenfällen waren. 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.

Alba als einzige «sehr gut»
Bewertet wurden 14 Versicherungsgesellschaften, die zusammen über einen Marktanteil von mehr als 90 Prozent verfügen. Wie schon im letzten Jahr gab es auch heuer keine «genügenden» oder gar «ungenügenden» Bewertungen - alle Versicherungen erhielten mindestens ein «befriedigend» oder ein «gut». Erstmals gab es dieses Jahr auch ein «sehr gut». Die gewichtete Durchschnittsnote für alle Versicherungsgesellschaften liegt bei 5,0 und damit leicht höher als noch vor einem Jahr (4,9). Nur eine Versicherung (Allianz Suisse) büsste 0,1 Notenpunkte ein, alle andern blieben gleich oder legten zwischen 0,1 und 0,2 Notenpunkten zu.

Alba bekam - mit einem Marktanteil von rund einem Prozent eine der Kleinsten in der Branche - von ihren Kunden die Note 5,5 («sehr gut») und liegt auch in diesem Jahr an der Spitze der Rangliste. Das Prädikat «gut» gab es für sechs Versicherungen: Mobiliar, smile.direct, Visana, Zurich Connect, Vaudoise, Allianz Suisse und die Neueinsteigerin CSS. Neben Visana ist CSS eine weitere Krankenversicherung, die im Geschäft der Hausratversicherungen mittut - und dies ganz offensichtlich zur Zufriedenheit ihrer Kunden, wie die Umfrage zeigt.

Generali bleibt Schlusslicht

Sechs Gesellschaften bekamen von ihren Kunden eine Note zwischen 4,9 und 4,7 («befriedigend»): AXA Winterthur, Helvetia, Basler, Nationale Suisse, Zurich und Generali. Letztere bildet auch 2008 wieder das Schlusslicht in der Kundenzufriedenheit, konnte die Gesamtnote mit 4,7 aber aufbessern (2007: 4,5). Waren AXA und Winterthur 2007 noch separat aufgeführt, so wurde die Kundenzufriedenheit in diesem Jahr erstmals gemeinsam beurteilt. Die Note ist mit 4,9 leicht tiefer ausgefallen (2007: 5,0 und 4,9), und statt der Ränge sechs und acht belegt AXA Winterthur neu den neunten Platz.

Aufgegliedert nach einzelnen Bewertungskriterien zeigt sich, dass die Versicherungen in der Zufriedenheit mit ihrem eigentlichen Kerngeschäft punkten konnten: der Schadenabwicklung. Hier gab es dreimal ein «sehr gut» (Alba, Mobiliar und Visana), und nur zwei Gesellschaften verpassten mit einer Note von 4,9 (AXA Winterthur) und 4,8 (Generali) knapp eine «gute» Bewertung. Bei der Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit der Versicherung und der Kompetenz ihrer Mitarbeiter zeigt sich ein heterogenes Bild: Hier wurden Noten zwischen 4,8 und 5,6 verteilt. Weniger gute Noten wurden erfahrungsgemäss bei der Zufriedenheit mit der Prämienhöhe verteilt: Hier glänzten lediglich drei Versicherungen mit einer «guten» Note, nämlich smile.direct und Zurich Connect (beide 5,1) sowie Alba (5,0). Drei Gesellschaften kamen bei dieser Frage nicht über ein «genügend» hinaus: Basler und Nationale Suisse (je 4,4) sowie Zurich (4,3).

Kontakt:

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/100003671/100560239> abgerufen werden.