

13.05.2008 - 07:55 Uhr

comparis.ch zu den Autoversicherungen - Autokäufer bezahlen 200 Millionen zuviel Prämie

Zürich (ots) -

Wer seinen alten Wagen durch ein neues Modell ersetzt, tut gut daran, sich auch mit der eigenen Autoversicherung zu beschäftigen. Laut einer Untersuchung des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch lohnt es sich in den seltensten Fällen, der bisherigen Autoversicherung treu zu bleiben. Wer sitzen bleibt, bezahlt rund 30 Prozent zuviel Prämie. Erstaunlich ist, wie kaltschnäuzig sich die Autoversicherer bei der Offertstellung über Kundenwünsche hinwegsetzen.

Zürich, 13. Mai 2008 - Die Frühlingszeit ist die Zeit des Kleiderwechsels - buchstäblich wie auch im übertragenen Sinn: so mancher Autofahrer träumt im Frühjahr von einem neuen Wagen. Geträumt - gesagt - getan! Wer ein neues Auto kauft, kommt nicht darum herum, sich mit Fragen rund um die Autoversicherung herumzuschlagen. Der Internetvergleichsdienst comparis.ch hat in Zusammenarbeit mit dem Marktforschungsinstitut IHA-GfK untersucht, wie gross das Sparpotenzial bei der Autoversicherung ist, wenn die Autofahrer beim Wagenwechsel nicht einfach sitzen bleiben, sondern auf das jeweils günstigste vergleichbare Versicherungsangebot umsteigen würden. Zu diesem Zweck haben im März dieses Jahres 100 Mystery-Shopper nicht nur bei ihrer eigenen Versicherung, sondern auch bei der Konkurrenz Offerten eingeholt. Insgesamt hat Comparis in einer aufwändigen Recherche rund 1400 Versicherungsunterlagen detailliert analysiert und ausgewertet.

Autofahrer holen nicht das Beste heraus
Fazit der Untersuchung: im Zusammenhang mit dem Fahrzeugwechsel haben die Versicherer ihren eigenen Kunden ein Angebot präsentiert, das im Durchschnitt um 28 Prozent teurer war als das günstigste vergleichbare Angebot eines anderen Anbieters. Laut Untersuchung hätten die Mystery-Shopper durchschnittlich 212 Franken pro Jahr gespart, wenn sie, statt bei ihrer eigenen Versicherung zu bleiben, auf das jeweils preiswerteste Angebot umgestiegen wären. Hochgerechnet auf die rund 1 Million jährlicher Fahrzeugwechsel ergibt dies schweizweit ein Sparpotenzial von über 200 Millionen Franken pro Jahr, wenn Autofahrerinnen und Autofahrer beim Autokauf tatsächlich den Schritt zu dem für sie günstigsten Versicherer wagen würden. Bedenkt man, dass Schweizerinnen und Schweizer ihr Auto im Schnitt 4 Jahre lang behalten, so summiert sich dieses Sparpotenzial gar auf über 800 Millionen Franken. Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch: «Laut unseren Erhebungen wechselt nur gerade jeder 20. Autofahrer in der Schweiz im Verlaufe eines Jahres die Versicherung. Im Lichte des möglichen Sparpotenzials ist das schon erstaunlich. 95 Prozent der Autofahrer vergeben die Chance zum Sparen.» Dass sich das Vergleichen in jedem Fall lohnt, zeigt der Vergleich zwischen dem jeweils teuersten und dem günstigsten Angebot: die Preisdifferenz betrug im Durchschnitt 491 Franken.

Laut der Untersuchung lässt sich jeder vierte Autolenker seinen Versicherungsschutz mindestens 40 Prozent zu viel kosten, wenn er seine Versicherung blindlings beim bisherigen Anbieter weiterführt. Mystery-Shopperin Maria Schlegel(1), 21-jährig, wohnhaft in Ebikon LU, kam richtiggehend auf die Welt, als sie die Offerte ihres bisherigen Versicherers mit derjenigen des kostengünstigsten Anbieters verglich. Letzterer offerierte ihr den Haftpflicht- und Kaskoschutz für ihren neuen Seat Ibiza für CHF 911.10 pro Jahr. Bei der eigenen Versicherung hätte sie für das gleiche Angebot mehr als das Doppelte, nämlich CHF 1905.80, bezahlen müssen.

Bis zu 1000 Franken Sparpotenzial

Dass Kundenpflege bei den Versicherern offenbar nicht oberste Priorität hat, illustriert die Tatsache, dass 16 der 100 Mystery-Shopper von ihrer eigenen Versicherung gar kein Angebot erhielten, auch nicht auf wiederholte Anfrage hin. Von den verbleibenden 84 Angeboten der Eigenversicherer, die bei ihren Kunden eintrafen, mussten 21 mangels Vergleichbarkeit ausgeschlossen werden, so dass schliesslich die Offerten - nämlich diejenige der eigenen Versicherung sowie sämtliche Konkurrenzangebote - von 63 Mystery-Shoppern in die Vergleichsuntersuchung einbezogen werden konnten. Die Untersuchung weist für fast alle der 63 Versicherungsnehmer, die von ihrer eigenen Versicherung die gewünschte Offerte erhielten, Handlungsbedarf aus: für bloss 4 der 63 Mystery-Shopper war die eigene Versicherung zugleich die günstigste, 59 Mystery-Shopper dagegen, d.h. über 90 Prozent, würden mit einem Wechsel besser fahren. Der Sparbetrag kann 1000 Franken pro Jahr erreichen, wie das Beispiel der Mystery-Shopperin Maria Schlegel zeigt.

Die Untersuchung macht im Weiteren deutlich, dass manche Autoversicherer Kundenwünsche gering schätzen. In den 84 schriftlichen Offerten der eigenen Versicherungen fanden die Experten von Comparis insgesamt 141 Fehler, d.h. Angaben, die im weitesten Sinn nicht dem Kundenwunsch entsprachen. Darunter waren auch ärgerliche Flüchtigkeitsfehler (falscher Fahrzeugtyp, fehlerhafte Personalien). Bei den insgesamt 582 geprüften schriftlichen Konkurrenzofferten fanden sich 533 Angaben, die nicht dem Kundenwunsch entsprachen.

Upselling - die grosse Versuchung

Ein trübes Kapitel bildet das sogenannte Upselling: die Versicherer reichern das gewünschte Versicherungspaket gerne mit Zusatzleistungen an. In den 84 Offerten, die die Mystery-Shopper von ihrer eigenen Versicherung zugestellt bekamen, fanden sich insgesamt 41 Upselling-Angebote. Etwas zurückhaltender zeigte sich die Konkurrenz. In den 582 untersuchten Offerten tauchten 133 Upselling-Angebote auf. Comparis-Chef Richard Eisler bezeichnet das Upselling als «die grosse Versuchung» im Versicherungsgeschäft: «Je umfangreicher der Leistungskatalog, der den Kunden verkauft wird, und - davon abhängig - je höher die Prämie, desto grösser die Provision des Agenten.» Schwer taten sich die Versicherungen auch mit der geforderten Vertragsdauer von 1 Jahr. In 69 Prozent der Fälle schenkte die eigene Versicherung diesem Wunsch keine Beachtung; bei den Konkurrenten waren es 62 Prozent. Mehrheitlich boten die Versicherungen mehrjährige Verträge ohne jährliches Kündigungsrecht an.

In die Untersuchung einbezogen waren 100 Autobesitzer aller Altersklassen aus allen (Sprach)-Regionen der Schweiz, die sowohl bei ihrer bisherigen als auch bei den andern Versicherern Offerten anforderten. Gewünscht war ein auf ein Jahr befristetes Angebot unter Ausschluss von Bonusschutz und ohne Insassenunfall- und Parkschadendeckung sowie, je nach Fahrzeugalter, eine Voll- oder Teilkaskoversicherung. Die Wunschautos der 100 Mystery-Shoppers rekrutierten sich aus den verschiedensten Marken, Fahrzeugkategorien und Altersklassen. Einbezogen wurden sowohl Neuwagen wie gebrauchte Fahrzeuge. Die bisherige Versicherung der Mystery-Shopper wurde von diesen telefonisch kontaktiert. Bei Konkurrenten, die auf ihrer Homepage einen Prämienrechner aufgeschaltet haben, wurde die gewünschte Prämie von den Versicherungsexperten von Comparis errechnet(2). Wo kein Prämienrechner zur Verfügung stand, wurden die Offerten auf schriftlichen Weg eingeholt(3).

(1) Name geändert

(2) Angebote mit Prämienrechner: Smile.direct, Basler (Baloise Classic), Basler (Baloise Direct), Click2Drive Nullpromille (Vaudoise), Click2Drive (Vaudoise), Auto TCS, Zurich Connect, Zurich Connect Help Point Plus, AXA Winterthur Strada, AXA Winterthur Auto Basic

(3) schriftliche Offerten: Alba, Allianz Suisse, Generali, Helvetia,

Mobiliar, Vaudoise, Nationale Suisse, Zürich Versicherungen

Kontakt:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 52 62
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100561226> abgerufen werden.