

22.05.2008 - 11:47 Uhr

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherungen 2008 - Zu zweit auf dem Podest

Zürich (ots) -

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

Die Schweizerinnen und Schweizer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden. Das zeigt die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Neu gibt es in diesem Jahr mit Alba und Mobiliar zwei Spitzenreiter, während sich die Marktleader AXA Winterthur und Zurich im hinteren Mittelfeld tummeln. Die rote Laterne trägt wie schon in den letzten Jahren Generali.

Eine in der vergangenen Woche vorgestellte Untersuchung des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zum Sparpotenzial beim Neuabschluss einer Autoversicherung(1) hat unter anderem gezeigt, dass sich Versicherer bei der Offertstellung häufig über Kundenwünsche hinwegsetzen. Dennoch sind die Versicherten mit ihren Anbietern weitgehend zufrieden, wie die von comparis.ch jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage zeigt. 8 der 13 bewerteten Versicherungen erhalten eine "gute" Note, fünf werden von ihren Kunden mit "befriedigend" beurteilt. Befragt wurden über 3000 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch, die nach folgenden Kriterien Noten vergeben konnten: Kompetenz und telefonische Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, Verständlichkeit der Kundeninformationen und Prämienhöhe. Weiter konnten die Benutzer benoten, wie schnell und kulant die Versicherungsgesellschaften gemeldete Schäden abgewickelt haben. Die 13 bewerteten Autoversicherungen weisen zusammen einen Marktanteil von 99 Prozent auf.

An der Umfrage teilnehmen konnten Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden. Eine Bewertung war nur einmal pro Teilnehmer möglich. comparis.ch hat die Ergebnisse ausgewertet und Noten verteilt. Aus diesen Bewertungen wird eine jährliche Hitparade der Autoversicherungen erstellt. 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".

Zwei Versicherer an der Spitze

Den Spitzenplatz teilen sich in diesem Jahr zwei Versicherungen: Mobiliar und Alba mit der Gesamtnote 5,3 (vgl. Tabelle). Letztere - mit 1 Prozent Marktanteil eine der Kleinsten der Branche - führte die Rangliste schon in den letzten Jahren an. Ebenfalls mit "gut" abgeschnitten haben die beiden Direktversicherer smile.direct und Zurich Connect (beide 5,2) sowie Auto TCS (5,1), Helvetia (5,1), AXA Winterthur (5,0) und Vaudoise (5,0). Lediglich ein "befriedigend" gab es für Allianz Suisse (4,9), Zurich (4,9), Nationale Suisse (4,8), Basler (4,7) und Generali (4,6). Mit Ausnahme der Zurich haben diese Versicherungsgesellschaften bei der Gesamtzufriedenheit 0,1 bis 0,2 Punkte eingebüsst. So behält auch in diesem Jahr Generali die rote Laterne. Insgesamt ist die Kundenzufriedenheit bei den Autoversicherungen aber stabil geblieben. Von den 13 bewerteten Versicherungen wurden deren sechs gleich wie im Vorjahr, fünf schlechter und lediglich zwei besser als noch 2007 bewertet. Die gewichtete Durchschnittsnote aller Versicherungen liegt wie schon im Vorjahr bei 5,0.

Prämienhöhe als Stolperstein in der Zufriedenheit

Bei der Bewertung der einzelnen Kriterien zeigt sich, dass die befragten Kundinnen und Kunden bei der Zufriedenheit mit der Schadenabwicklung die besten Noten verteilten. Hier wurde mit 5,6 sogar dreimal ein "sehr gut" (Alba, Helvetia, Mobiliar) erreicht. Zweimal die Note 5,5 gab es ausserdem bei der Zufriedenheit mit der Kompetenz der Mitarbeiter (Alba, Mobiliar) und der Erreichbarkeit der Mitarbeiter (Helvetia, Mobiliar). Die schlechtesten Noten wurden - wenig überraschend - bei der Prämienhöhe vergeben. Hier erreichte einzig smile.direct, der ehemalige Direktversicherer von Coop, mit 5,1 ein "gut", die restlichen Versicherungen kamen nicht über ein "befriedigend" oder "genügend"- oder wie im Fall von Nationale Suisse mit der Note 3,9 - gar ein "ungenügend" hinaus.

Angesichts der Tatsache, dass sich die Anbieter beim Neuabschluss einer Autoversicherung häufig über die Wünsche ihrer Kunden hinwegsetzen, erstaunt die durchwegs hohe Gesamtzufriedenheit. "Die Kunden wären wohl kaum so zufrieden, wenn sie realisierten, wie oft die Versicherungen ihre Wünsche ignorieren", erklärt sich Richard Eisler, Geschäftsführer von comparis.ch, die scheinbare Widersprüchlichkeit in den Aussagen der beiden Untersuchungen. "Solange man als Kunde nicht überprüft, ob die Versicherungen das offerieren, was man verlangt hat, werden sie ihr Verhalten auch nicht ändern", so Eisler weiter.

(1) Vgl. Medienmitteilung "Autokäufer bezahlen 200 Millionen zuviel Prämie" vom 13. Mai 2008. Downloadbar unter:
http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_communique_0805013

Kontakt:

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

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100003671/100562184> abgerufen werden.