

21.07.2013 - 09:50 Uhr

Schweizer Versicherungen: Kunden haben wenig Vertrauen / bfox.ch und GfK- Versicherungsstudie zeigt grosse Unterschiede bei Servicequalität, Schadenabwicklung und Kundenvertrauen

Zürich (ots) -

"Die Versicherungen haben noch grosses Steigerungspotenzial, um den Vertrauenswert bei ihren Kunden zu verbessern, erklärt Geschäftsführer Philippe Blank die Ergebnisse einer Studie, die das Vergleichsportal www.bfox.ch bei der GfK in Auftrag gegeben hat. Die Marktuntersuchung von bfox.ch zeigt erstmals, welche Versicherungen bei ihren Kunden Vertrauen geniessen, wo Kunden gute Service-Erfahrungen gemacht haben und welche Gründe zu einem Versicherungswechsel führen. Das Vergleichsportal bfox.ch wird diese Komponenten künftig in ihren umfassenden Online-Versicherungsvergleich mit einfließen lassen.

Wissen und Transparenz über die eigene Versicherungssituation und über Konkurrenzprodukte ist in der Schweiz bei vielen Konsumenten kaum vorhanden, und dies, obwohl jeder Schweizer Konsument im Durchschnitt zwischen 7'000 und 8'000 Franken für Versicherungen pro Jahr bezahlt. Gross ist jedoch das Bedürfnis rund um Versicherungen keine Probleme zu haben. Deshalb ist Vertrauen in die Versicherungsgesellschaften, ihre Produkte und ihre Leute zentral. bfox.ch gab deshalb eine Marktuntersuchung beim grössten Marktforschungsinstitut in der Schweiz GfK in Auftrag (im Juni online mit 760 Stichproben in der Deutschschweiz), wie die Kunden über ihre Versicherung denken.

In der Chefetage der Assekuranz-Unternehmen dürften die Studienergebnisse wenig Freude erzeugen. Viele Versicherungs-Kunden haben wenig Vertrauen in ihre Versicherungspartner. Noch katastrophaler ist das Image bei den Direktversicherungen. Hier ist Vertrauen Mangelware. Auch bei der Schadensabwicklung scheinen die Kunden von ihren Versicherungen wenig überzeugt. Viele fühlen sich von ihren Versicherungen sogar im Stich gelassen. bfox fragte die Studienteilnehmer auch nach ihren persönlichen Erfahrungen im Schadensfall. "Die Antworten sind ernüchternd", erklärt Philippe Blank von bfox. "Gerade mal bei drei Gesellschaften sind die Hälfte der Befragten zufrieden oder sehr zufrieden. Aufgrund der Umfrageergebnisse wird der Vergleichsservice bfox die Service-Transparenz im Markt erhöhen und führt einen Servicestandard für Versicherungen, das bfox-Gütesiegel für Service, ein.

Studienergebnisse und Grafiken im PDF unter: http://www.presseportal.ch/go2/versicherungsstudie_bfox.ch

Kontakt:

Philippe Blank
Tel.: 078 7 400 500
E-Mail: blank@bfox.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100054511/100741495> abgerufen werden.