

Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherungen

Fast alle Autoversicherer sind gut

Die Autoversicherungsgesellschaften mit den zufriedensten Kundinnen und Kunden sind Alba, smile.direct, Helvetia und Mobiliar. Dies ist das Ergebnis der neusten Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zur Kundenzufriedenheit mit Autoversicherungen. Aber auch die anderen bewerteten Gesellschaften müssen sich nicht verstecken: 14 von 15 Versicherern haben bei der Kundenzufriedenheit eine gute Note erhalten.

Zürich, 11. Mai 2010 – Die meisten Autofahrerinnen und Autofahrer sind mit ihrer Autoversicherung zufrieden. Von 15 bewerteten Autoversicherungen haben 14 eine gute Note erhalten. Dies ist das Resultat der neusten Umfrage zur Kundenzufriedenheit bei Autoversicherungen durch den Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch.

An der Umfrage teilgenommen haben über 2000 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch. Folgende Kriterien wurden bewertet: Kompetenz und telefonische Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, Verständlichkeit der Kundeninformationen und die Prämienhöhe. Weiter konnten die Benutzer benoten, wie schnell und kulant die Versicherungsgesellschaften gemeldete Schäden abgewickelt haben. Die bewerteten Autoversicherungen weisen zusammen einen Marktanteil von über 99 Prozent auf.

Die Umfrageteilnehmer wurden zufällig ausgewählt und angeschrieben. 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».

Klein und gross gleich gut

Auffallend an der Spitze der Rangliste ist, dass das Podest von sehr unterschiedlichen Anbietern besetzt wurde. Ganz oben stehen mit Alba (Note 5,4) einer der kleinsten Anbieter im Autoversicherungsmarkt und mit smile.direct (Note 5,4) ein Direktversicherer auf dem Podest. Die weiteren Plätze werden von Helvetia (5,3), einem mittelgrossen, und Mobiliar (5,3), einem der grössten Anbieter, belegt. Daraus lässt sich der Schluss ziehen, dass die Grösse des Anbieters bei der Kundenzufriedenheit keine entscheidende Rolle spielt.

Das gleiche Bild zeigt sich auch bei den weiteren Anbietern, die eine Note von 5 und mehr erhalten haben: Es sind Direktversicherer sowie kleine und grosse Gesellschaften dabei. Die Note 5,2 bei der Kundenzufriedenheit erhalten haben Allianz24.ch und Vaudoise. baloisedirect und Zurich Connect erhielten eine 5,1. Basler, Nationale Suisse, Axa Winterthur, Zurich, Auto TCS und Allianz Suisse wurden mit der Note 5,0 ausgezeichnet (alle Anbieter siehe Tabelle).

Im Vergleich zur Kundenzufriedenheitsumfrage des Vorjahrs fällt auf, dass mehr Gesellschaften das Prädikat «gut» erhalten haben. Basler, Nationale Suisse und Auto TCS wurden 2009 noch mit «befriedigend» bewertet, dieses Jahr dagegen erhielten auch diese ein «gut».

Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage – Hitparade der Autoversicherungen 2010

Anbieter	Note 2010	Note 2009	Veränderung Note
Alba	5.4: gut	5.4: gut	--
smile.direct	5.4: gut	5.4: gut	--
Helvetia	5.3: gut	5.1: gut	+0.2
Mobiliar	5.3: gut	5.3: gut	--
Allianz24.ch	5.2: gut	5.4: gut	-0.2
Vaudoise	5.2: gut	5.1: gut	+0.1
baloisedirect	5.1: gut	--*	--*
Zurich Connect	5.1: gut	5.1: gut	--
Basler	5.0: gut	4.9: befriedigend	+0.1
Nationale Suisse	5.0: gut	4.7: befriedigend	+0.3
AXA Winterthur	5.0: gut	5.1: gut	-0.1
Zurich	5.0: gut	5.0: gut	--
Auto TCS	5.0: gut	4.9: befriedigend	+0.1
Allianz Suisse	5.0: gut	5.0: gut	--
Generali	4.8: befriedigend	4.8: befriedigend	--

*2009 nicht bewertet

Quelle: comparis.ch

Detaillierte Resultateübersicht unter: www.comparis.ch/auto/umfrage/hitlist.aspx

Weitere Informationen:

Richard Eisler
Geschäftsführer
Telefon: 044 360 34 00
E-Mail: media@comparis.ch
www.comparis.ch