

Medienmitteilung

comparis.ch zu den Wechslern bei der Autoversicherung

Schweizer fahren zufrieden und ohne Wechsel

5,1 Prozent der Schweizer Autobesitzer haben im letzten Jahr ihre Autoversicherung gewechselt. Dies zeigt eine im Auftrag des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch durchgeführte repräsentative Umfrage. Im Vergleich zu den europäischen Nachbarländern ist der Anteil der Wechsler damit eher klein. Der Hauptgrund dafür ist die Tatsache, dass die Versicherer ihre Kunden mit Mehrjahresverträgen an sich binden. Trotzdem sind die Schweizer Autofahrerinnen und -fahrer mit ihrer Versicherung zufrieden.

Zürich, 12. Mai 2009 – Jeder zwanzigste Autobesitzer hat im vergangenen Jahr die Autoversicherung gewechselt. Zu diesem Resultat kommt eine repräsentative Umfrage. Im Auftrag des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch hat das Marktforschungsinstitut GfK Hergiswil im Februar/März 6000 in der Schweiz wohnhafte Personen im Alter zwischen 18 und 75 Jahren telefonisch befragt. Von den befragten Personen haben 4773 angegeben, ein Auto zu besitzen. Von diesen Autobesitzern haben 244 Personen auf die Frage, ob sie im Verlaufe des letzten Jahres die Autoversicherung gewechselt hätten, mit «Ja» geantwortet. Die erstmals erhobene Wechselquote unter den Autohaltern beträgt somit 5,1 Prozent.

Auffällig, aber nicht überraschend: Junge Automobilisten wechseln anteilmässig häufiger die Versicherung als ältere. 7,8 Prozent der Befragten im Alter zwischen 26 und 35 Jahren wechselten gemäss Umfrage den Anbieter. Mit zunehmendem Alter nimmt die Wechselbereitschaft ab: Von den 36- bis 45-Jährigen gaben 4,6 Prozent an, eine neue Versicherung abgeschlossen zu haben. Bei den 46- bis 55-Jährigen waren es noch 4,1 Prozent und bei den 56- bis 65-Jährigen 3,7 Prozent. Von den über 66-Jährigen schlossen nur noch gerade 2,1 Prozent der Autobesitzer bei einem neuen Anbieter eine Versicherung ab.

Höhere Wechselquote in der EU

Im Vergleich mit den Verhältnissen in der EU ist die Wechselquote in der Schweiz tief. So haben gemäss einer im Januar 2009 veröffentlichten Eurobarometer-Umfrage¹ ein Viertel der Versicherten in der EU in den letzten zwei Jahren die Autoversicherung gewechselt. Besonders wechselfreudig sind die Autobesitzer im Vereinigten Königreich. Dort gaben 46 Prozent an, sie hätten innerhalb der letzten zwei Jahre zu einem neuen Versicherungsanbieter gewechselt. Für die höhere Wechselquote in der EU gibt es einen einfachen Grund: Vielfach kann dort ein Versicherungsvertrag schneller und einfacher gekündigt werden als in der Schweiz. «Schweizer Automobilisten haben oft Mehrjahresverträge und können gar nicht wechseln», fasst Richard Eisler, Geschäftsführer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch, die Situation in der Schweiz zusammen. Sofern der Versicherte nicht auf eine spezielle Vertragsklausel besteht, ist in der Schweiz ein Versicherungsvertrag nur bei Vertragsablauf, Fahrzeug- oder Halterwechsel sowie im Schadensfall möglich. «Nur mit einem jährlichen Kündigungsrecht oder Einjahresverträgen ist jedes Jahr ein Wechsel möglich», hält Eisler fest.

Dass sich ein Wechsel der Versicherung in der Regel auch finanziell lohnt, zeigt die Eurobarometer-Befragung deutlich. 85 Prozent der Versicherungsverwechsler gaben an, sie müssten bei der neuen Versicherung weniger Prämien bezahlen. Nur gerade 3 Prozent zahlen mehr. Auch der

¹ Quelle: http://ec.europa.eu/consumers/strategy/docs/FL243_Analytical%20report_Final.pdf (Stand: 11. Mai 2009)

Internet-Vergleichsdienst comparis.ch konnte in der Vergangenheit wiederholt zeigen, dass mit einem Wechsel der Autoversicherung Geld gespart werden kann.²

Autofahrer sind zufrieden mit ihrer Versicherung

Trotz der Einschränkung beim Versicherungswechsel sind die Versicherten mit ihrem Anbieter grossmehrheitlich zufrieden. Dies zeigt die jährliche Kundenzufriedenheitsumfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. 10 von 14 bewerteten Anbietern erhalten eine «gute» Note (siehe Tabelle). Die Leistungen der übrigen vier Versicherungen werden von ihren Kunden immerhin mit «befriedigend» beurteilt. Über 2000 Nutzerinnen und Nutzer von comparis.ch haben Auskunft zu ihrer Autoversicherung gegeben. Bewertet wurden folgenden Kriterien: Kompetenz und Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, Verständlichkeit der Kundeninformationen sowie Prämienhöhe. Weiter konnten die Nutzer benoten, wie schnell und kulant die Versicherungsgesellschaften die ihr gemeldeten Schadensfälle abwickeln. 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».

Teilten sich letztes Jahr zwei Versicherungen den ersten Platz, sind es heuer drei: Mit der Note 5,4 schnitten Alba, Allianz24.ch und smile.direct am besten ab und verpassten die Bewertung «sehr gut» nur knapp. Alba stand bereits vor einem Jahr an der Spitze der Rangliste und konnte dieses Jahr bei der Endnote noch leicht zulegen. Lediglich mit der Note «befriedigend» haben die Nutzer von comparis.ch die Leistungen von Basler (4,9), Auto TCS (4,9), Generali (4,8) und Nationale Suisse (4,7) bewertet. Die schlechte Platzierung der Nationale Suisse ist in erster Linie darauf zurückzuführen, dass sie in den Augen ihrer Kunden teuer ist (Note 4).

Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage – Hitparade der Autoversicherungen 2009

Anbieter	Note 2009	Note 2008	Veränderung Note
Alba	5.4: gut	5.3: gut	+0.1
Allianz24.ch	5.4: gut	--*	--
smile.direct	5.4: gut	5.2: gut	+0.2
Mobiliar	5.3: gut	5.3: gut	--
AXA Winterthur	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Helvetia	5.1: gut	5.1: gut	--
Vaudoise	5.1: gut	5.0: gut	+0.1
Zurich Connect	5.1: gut	5.2: gut	-0.1
Allianz Suisse	5.0: gut	4.9: genügend	+0.1
Zurich	5.0: gut	4.9: genügend	+0.1
Auto TCS	4.9: befriedigend	5.1: gut	-0.2
Basler	4.9: befriedigend	4.7: befriedigend	+0.2
Generali	4.8: befriedigend	4.6: befriedigend	+0.2
Nationale Suisse	4.7: befriedigend	4.8: befriedigend	-0.1

Quelle: comparis.ch

* 2008 nicht bewertet

Weitere Informationen:

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

² Vgl. Medienmitteilung vom 1. September 2008 zur Prämienentwicklung bei den Autoversicherungen. Abrufbar unter: http://www.comparis.ch/comparis/press/communique.aspx?ID=PR_Comm_communique_080901