

Medienmitteilung

**comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage
Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2009**

Ob klein oder gross – zufrieden ist man mit allen

Die Benutzerinnen und Benutzer des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch sind mit ihren Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen zufrieden. Die beste Note erreicht hat wie bereits in den vorangehenden Jahren Alba. Die zweitbeste Note erzielten – ebenfalls wie im Vorjahr – die Marktführerin Mobiliar und der Direktversicherer smile.direct. Keine der 13 bewerteten Versicherungen schneidet schlecht ab.

Zürich, 29. April 2009 – Die Kundinnen und Kunden sind mit den Anbietern von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen grundsätzlich zufrieden. Dies ist das Resultat der alljährlichen Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Dieses Jahr konnten 13 Gesellschaften bewertet werden. Sechs erhielten die Note «gut», sieben ein «befriedigend». Eine sehr gute Note hat in der diesjährigen Umfrage im Gegensatz zum Vorjahr keine Versicherung erhalten.

An der Umfrage teilnehmen konnten Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch, die zufällig ausgewählt und angeschrieben wurden. Eine Bewertung war nur einmal möglich. Die rund 1500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer bewerteten die Kompetenz der Versicherungs-Mitarbeitenden und die telefonische Erreichbarkeit. Ausserdem wollte comparis.ch wissen, wie verständlich die Kundeninformationen sind und wie schnell und kulant die Versicherungen Schadenfälle abwickeln. Weiter in die Bewertung eingeflossen ist, ob die Prämie als eher hoch oder tief empfunden wird.

Die Antworten hat comparis.ch ausgewertet und benotet. 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». Da in den meisten Haushalten die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung kombiniert abgeschlossen wird, fällt die Bewertung zusammen.

Spitzenreiterin seit Anfang gleich

Seit Beginn der Bewertung der Kundenzufriedenheit von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen im Jahr 2006 liegt Alba unangefochten an der Spitze. Dieses Jahr mit der Note 5,4 und dem Urteil «gut». Den zweiten Platz teilen Mobiliar und smile.direct mit der Note 5,2. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Kundenzufriedenheit bei der grössten und einer der kleinsten Gesellschaften für Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen gleich geblieben.

Ebenfalls «gut» bewertet wurden Basler, CSS und Vaudoise. Basler konnte im Vergleich zum Jahr 2008 0,3 Punkte bei der Note gut machen – der Aufsteiger des Jahres sozusagen. Die anderen Versicherungen, die von den Benutzerinnen und Benutzern von comparis.ch benotet wurden, haben mit dem Prädikat «befriedigend» abgeschlossen, die meisten haben ein «gut» relativ knapp verfehlt. Die Note 4,9 erhalten haben Allianz, AXA Winterthur, Helvetia, Nationale Suisse, Zurich und Zurich Connect. Zurich Connect – die Direktversicherungstochter der Zurich – ist in der diesjährigen Umfrage mit einem Verlust von 0,3 Punkten die Absteigerin des Jahres. Am Schluss der Rangliste hat sich auch in diesem Jahr nichts geändert: Am wenigsten zufrieden mit ihrer Versicherung sind die Kundinnen und Kunden der Generali. Wobei Generali mit einer Note von 4,7 immer noch eine durchaus ansehnliche Bewertung vorweisen kann.

Die Einzelnoten zeigen die Stärken und Schwächen der einzelnen Anbieter. So sind Alba, Mobiliar und Vaudoise bei der Schadenabwicklung sehr gut (alle Noten über 5,5). Die freundlichsten und kompetentesten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gibt es in den Augen der Comparis-Benutzer bei Alba (Note 5,6), gefolgt von Mobiliar (5,4), CSS und smile.direct (beide 5,3). Bei smile.direct ist die Erreichbarkeit der Mitarbeitenden am besten, gefolgt von Basler und Mobiliar. Verbesserungspotenzial besteht bei der Verständlichkeit der Kundeninformationen: Hier gab es Noten zwischen 4,8 (Allianz Suisse, Generali, Helvetia und Zurich Connect) und 5,4 (Alba). Mit der Höhe der Versicherungsprämie ist man am wenigsten zufrieden: hier liegt die Notenspanne zwischen einer «genügenden» 4,2 (Generali) und einer «guten» 5,1 (smile.direct).

Weitere Informationen:

Martin Scherrer

Chief Operating Officer

Telefon: 044 360 34 00

E-Mail: media@comparis.ch

Internet: www.comparis.ch

Hinweis: Tabelle «Auswertung Kundenzufriedenheit Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2009» mit Noten auf der nächsten Seite.

**Auswertung Kundenzufriedenheits-Umfrage
Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2009**

Anbieter	Note 2009	Note 2008	Veränderung Note
Alba	5.4: gut	5.5: sehr gut	-0.1
Mobiliar	5.2: gut	5.2: gut	--
smile.direct (ehemals Coop)	5.2: gut	5.2: gut	--
Basler	5.1: gut	4.8: befriedigend	+0.3
CSS	5.0: gut	5.0: gut	--
Vaudoise	5.0: gut	5.1: gut	-0.1
Allianz Suisse	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
AXA Winterthur	4.9: befriedigend	4.9: befriedigend	--
Helvetia	4.9: befriedigend	4.9: befriedigend	--
Nationale Suisse	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Zurich	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Zurich Connect (ehemals Züritel)	4.9: befriedigend	5.2: gut	-0.3
Generali	4.7: befriedigend	4.7: befriedigend	--

Quelle: comparis.ch