

## Medienmitteilung

comparis.ch: Kundenzufriedenheitsumfrage Autoversicherung

# Ein Trio zuoberst auf dem Podest

**Alba, Mobiliar und smile.direct haben die zufriedensten Kunden aller Autoversicherungen, dies zeigt die diesjährige Kundenzufriedenheitsumfrage von comparis.ch. Auch die Versicherungen, die nicht zuoberst auf dem Podest stehen, können grösstenteils zufrieden mit ihrer Bewertung sein. So erhalten 11 von 15 Versicherungen eine «gute» Bewertung.**

Zürich, 10. Mai 2011 – Die Autoversicherungen haben im letzten Jahr grösstenteils ihre Versicherten überzeugt. Dies zeigt die diesjährige Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch zur Kundenzufriedenheit bei den Autoversicherungen. So erhalten 11 von 15 Autoversicherern eine gute Note. Im Vergleich zum Vorjahr ist damit die Zufriedenheit mit den Autoversicherungen leicht gesunken. 2010 haben 14 von 15 der bewerteten Autoversicherungen eine gute Note erhalten.

Für die Kundenzufriedenheitsumfrage haben über 3200 Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch folgende Kriterien bewertet: Kompetenz und telefonische Erreichbarkeit der Versicherungsmitarbeiter, Verständlichkeit der Kundeninformationen, Prämienhöhe und die Abwicklung von Schäden. 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». Die Umfrageteilnehmer wurden zufällig ausgewählt und angeschrieben. Eine Bewertung war nur einmal pro Teilnehmer möglich.

### **Alba und smile.direct verteidigen Spitzenplatz**

Wie vor einem Jahr erhalten Alba und smile.direct die beste Bewertung bei der Kundenzufriedenheit mit den Autoversicherungen. Mit der Note 5,4 erreichen beide Versicherungsgesellschaften die gleiche Bewertung wie im Vorjahr. Neu steht neben diesen beiden Gesellschaften auch die Mobiliar zuoberst auf dem Podest. Im Vergleich zum Vorjahr kann die Mobiliar sich um 0,1 Notenpunkte verbessern und schliesst so zu den letztjährigen Versicherungen mit den zufriedensten Kunden auf.

Zwischen dem diesjährigen Spitzentrio und den nächstbesten bewerteten Anbietern öffnet sich bereits eine kleine Lücke. Auf die Versicherungen mit den zufriedensten Kunden folgen mit der Note 5,2 Allianz24.ch, Helvetia, Vaudoise und Zurich Connect. Am wenigsten gut ist Zurich mit der Note 4,8 von ihren Versicherten bewertet worden (alle Anbieter siehe Tabelle).

Im Vergleich zum Vorjahr konnten sich mit der Mobiliar, Zurich Connect und Generali drei Versicherungen bei der Kundenzufriedenheit verbessern. Vier Versicherungen mussten im Vorjahresvergleich leicht schlechtere Noten hinnehmen, was aber nichts am insgesamt positiven Bild ändert.

### **Bewertung für Mitarbeitende, Erreichbarkeit und Schadenabwicklung immer gut**

Dass die Versicherten insgesamt zufrieden mit ihrer Autoversicherung sind, zeigt sich auch beim Betrachten der einzelnen Bewertungskriterien. So haben alle bewerteten Versicherungen für die Kompetenz ihrer Mitarbeitenden, die Erreichbarkeit sowie die Schadenabwicklung mindestens die Note 5,0 erhalten. Noten, die schlechter als 5,0 und damit nur «befriedigend» sind, hat es somit nur in den Kategorien Prämienhöhe und Verständlichkeit der Kundeninformationen gegeben.

## Auswertung Kundenzufriedenheitsumfrage – Hitparade der Autoversicherungen 2011

Anbieter	Note 2011	Note 2010	Veränderung Note
Alba	5.4: gut	5.4: gut	--
Mobiliar	5.4: gut	5.3: gut	+0.1
smile.direct	5.4: gut	5.4: gut	--
Allianz24.ch	5.2: gut	5.2: gut	--
Helvetia	5.2: gut	5.3: gut	-0.1
Vaudoise	5.2: gut	5.2: gut	--
Zurich Connect	5.2: gut	5.1: gut	+0.1
Baloisedirect	5.1: gut	5.1: gut	--
Auto TCS	5.0: gut	5.0: gut	--
AXA Winterthur	5.0: gut	5.0: gut	--
Basler	5.0: gut	5.0: gut	--
Allianz Suisse	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
Generali	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Nationale Suisse	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
Zurich	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2

Quelle: comparis.ch

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

### Weitere Informationen:

Richard Eisler

Geschäftsführer

Telefon: 044 360 34 00

E-Mail: [media@comparis.ch](mailto:media@comparis.ch)

[www.comparis.ch](http://www.comparis.ch)