

Medienmitteilung

**comparis.ch: Kundenzufriedenheits-Umfrage
Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2011**

Alba erneut auf Platz eins

Die Kundinnen und Kunden sind im Grossen und Ganzen zufrieden mit ihren Anbietern von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen. Dies zeigt die alljährliche Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Alba darf zum sechsten Mal in Folge den obersten Podestplatz für sich beanspruchen.

Zürich, 26. April 2011 – Die Versicherten sind mit ihren Anbietern von Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen zufrieden. Dies zeigt die alljährliche Kundenzufriedenheits-Umfrage des Internet-Vergleichsdiensts comparis.ch. Von den 16 bewerteten Versicherungsgesellschaften erhielten 10 die Note «befriedigend» und 6 die Note «gut». Insgesamt hat die Zufriedenheit leicht abgenommen. Vor einem Jahr haben noch 8 von 12 Versicherern die Note «gut» erhalten.

An der Umfrage teilnehmen konnten Benutzerinnen und Benutzer von comparis.ch. Diese wurden zufällig ausgewählt und angeschrieben. Eine Bewertung war nur einmal möglich. Die rund 2800 Teilnehmer beurteilten neben der telefonischen Erreichbarkeit und der Verständlichkeit der Kundeninformation auch die Prämienhöhe und die Kompetenz der Versicherungs-Mitarbeitenden. Darüber hinaus gaben sie Auskunft darüber, wie schnell und kulant die Versicherungen bei der Abwicklung von Schadenfällen waren.

comparis.ch hat die Ergebnisse ausgewertet und benotet. Dabei entsprechen die Noten den Schulnoten: 5,5 bis 6 ist ein «sehr gut», 5 und höher «gut», 4,5 und besser entspricht einem «befriedigend», 4 und mehr «genügend». Noten unter 4 sind «ungenügend». Da in den meisten Fällen die Hausrat- und Privathaftpflichtversicherung in Kombination abgeschlossen werden, fällt die Bewertung der beiden Versicherungen zusammen.

Allianz24.ch neu auf dem Podest

Insgesamt sind die Befragten zufrieden mit ihren Versicherungen. So gab es zum einen kein «ungenügend», zum anderen aber auch kein «sehr gut». Zum sechsten Mal in Folge haben die Versicherten Alba zuoberst aufs Podest gehievt. Wie im vergangenen Jahr hat sie die Gesamtnote 5,4 erhalten (siehe Tabelle). Vor allem bei der Schadensabwicklung und der Kompetenz der Mitarbeiter konnte sie auftrumpfen (Note jeweils 5,8). smile.direct hat mit der Note 5,3 den letztjährigen zweiten Platz verteidigt.

Allianz24.ch platzierte sich an dritter Stelle und nahm damit der Mobiliar den Podestplatz weg. Die Mobiliar wurde von den Versicherten mit der Note 5,1 immer noch als «gut» eingestuft. Weitere gute Noten erhielten Visana mit 5,1 und Zurich Connect mit einer 5,0. Zurich und Generali wurden von den Benutzerinnen und Benutzern von comparis.ch am wenigsten gut bewertet und mit der Note 4,7 beziehungsweise einer 4,6 als «befriedigend» eingestuft.

**Auswertung Kundenzufriedenheits-Umfrage
Hausrat- und Privathaftpflichtversicherungen 2011**

Anbieter	Note 2011	Note 2010	Veränderung Note
Alba	5.4: gut	5.4: gut	+/-0
smile.direct	5.3: gut	5.3: gut	+/-0
Allianz24.ch	5.2: gut	--*	--
Mobiliar	5.1: gut	5.2: gut	-0.1
Visana	5.1: gut	--*	--
Zurich Connect	5.0: gut	5.1: gut	-0.1
AXA Winterthur	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
Baloisedirect	4.9: befriedigend	--*	--
Basler	4.9: befriedigend	5.0: gut	-0.1
Vaudoise	4.9: befriedigend	4.8: befriedigend	+0.1
Allianz Suisse	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2
CSS	4.8: befriedigend	--*	--
Helvetia	4.8: befriedigend	5.0: gut	-0.2
Nationale Suisse	4.8: befriedigend	4.9: befriedigend	-0.1
Zurich	4.7: befriedigend	4.8: befriedigend	-0.1
Generali	4.6: befriedigend	4.6: befriedigend	+/-0

*2010 nicht bewertet.

Quelle: comparis.ch

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

Weitere Informationen:

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