

## bonus.ch zum Thema Hausratversicherungen: die Zufriedenheit der Schweizer ist in 2019 noch grösser geworden

*Seit 2013 bestätigt sich der Trend: Die Schweizer sind im Allgemeinen immer zufriedener mit ihrer Hausratversicherung. Wenn man ihren Angaben Glauben schenkt, entsprechen die verschiedenen Leistungen ihren Bedürfnissen und Erwartungen. Auch das Prämienniveau scheint sie zufriedenzustellen.*

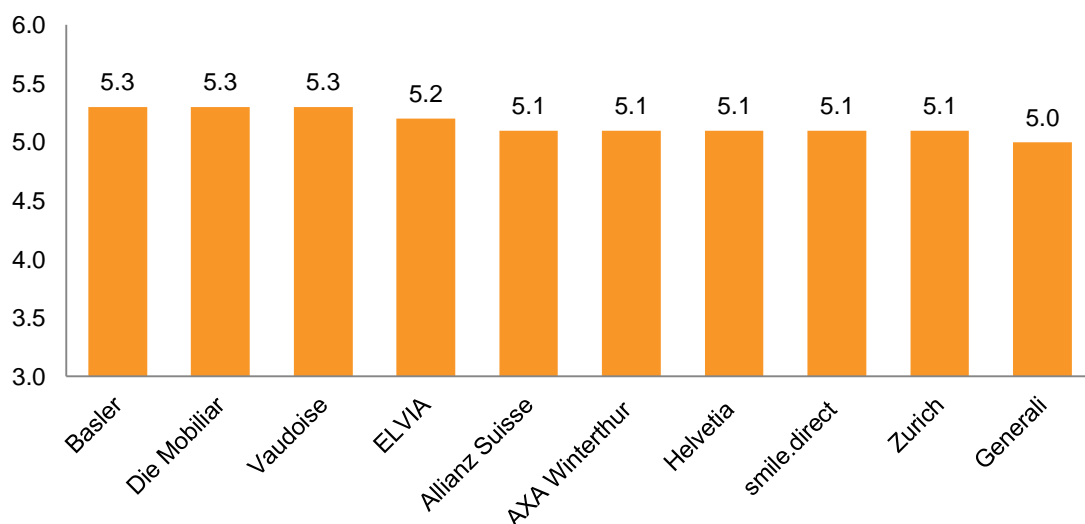
Seit 2013 bietet das Onlineportal bonus.ch jedes Jahr den Schweizern die Möglichkeit, sich über ihre Hausratversicherung zu äussern und an einer Umfrage mit 5 Kategorien teilzunehmen:

1. Klarheit der übermittelten Informationen
2. Bearbeitung der Schadensfälle
3. Erstattungsfrist
4. Preis-Leistungsverhältnis
5. Kundenservice.

Auch dieses Jahr war die Umfrage ein grosser Erfolg, da über 1700 Personen sich Zeit genommen haben, ihre Meinung über ihren jeweiligen Versicherer kundzutun. Die Antworten wurden in Noten zwischen 1 und 6 umgewandelt, wobei 6 die beste Note ist.

Obwohl seit 4 Jahren die generelle Durchschnittsnote konstant bleibt (Note 5.1, "gut"), kann man in 2019 feststellen, dass die Zufriedenheit leicht zugenommen (0.1) und die Note 5.2 erreicht hat. Nach wie vor sind es die Tessiner, die am schwersten zufriedenzustellen sind, denn sie verleihen die Durchschnittsnote 4.9 im Vergleich zu 5.1 für die Deutschschweizer und 5.2 für die Westschweizer.

Zwar belegte ELVIA im letzten Jahr den 1. Platz mit der Note 5.5 ("sehr gut"), doch teilen sich dieses Jahr 3 Versicherungen die höchste Podiumsstufe mit der Durchschnittsnote 5.3: Basler, Die Mobiliar und Vaudoise. ELVIA liegt mit 5.2 gleich hinter den Siegern, gefolgt von dem Peloton aus Allianz Suisse, AXA Winterthur, Helvetia, smile.direct und Zurich (Note 5.1).



Die Kategorie Preis-Leistungsverhältnis ist besonders interessant, denn sie ermöglicht, sich näher mit dem Aspekt der Prämien zu befassen. Zwar handelt es sich um die Kategorie mit der niedrigsten Note, doch bestätigt sie ihren leichten Anstieg des Vorjahrs (0.1 Erhöhung zwischen 2017 und 2018), da sie die Note 5.0 und die Bewertung "gut" beibehält. Die Konsumenten und Konsumentinnen werden

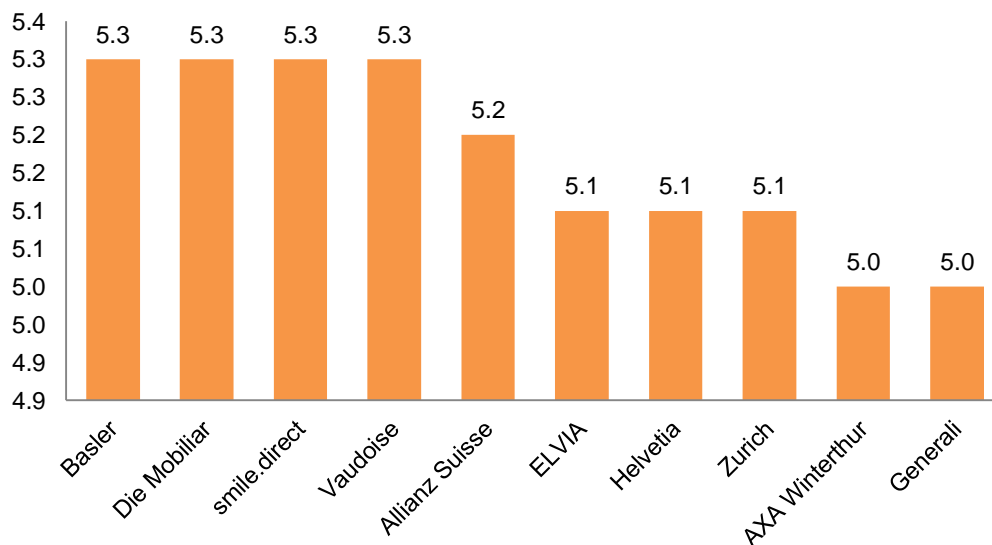
immer anspruchsvoller, wenn es um den finanziellen Aspekt geht. Zweifellos würde eine attraktivere Preispolitik seitens der Versicherer von den Versicherungsnehmern geschätzt werden.

Die anderen Kategorien behalten ebenfalls die Note "gut" bei, mit der Note 5.2 für die Klarheit der übermittelten Informationen, der Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sowie für ihren Professionalismus. Die Bearbeitung der Schadensfälle wird sogar mit der Durchschnittsnote 5.3 bewertet. Hier die Ergebnisse im Detail:

## 1. Klarheit der übermittelten Informationen - Schweizer Durchschnitt

Diese Kategorie betrifft das Verständnis der verschiedenen Informationen, die dem Kunden übermittelt werden wie z.B. Offerten, Verträge, Allgemeine Geschäftsbedingungen oder Briefwechsel. An der Tabellenspitze findet man hier vier Versicherer mit der Note 5.3. Es handelt sich um Basler, Die Mobiliar, smile.direct und Vaudoise. Allianz Suisse (5.2) befindet sich alleine auf dem zweiten Platz, während sich ELVIA, Helvetia und Zurich den dritten Platz (5.1) teilen.

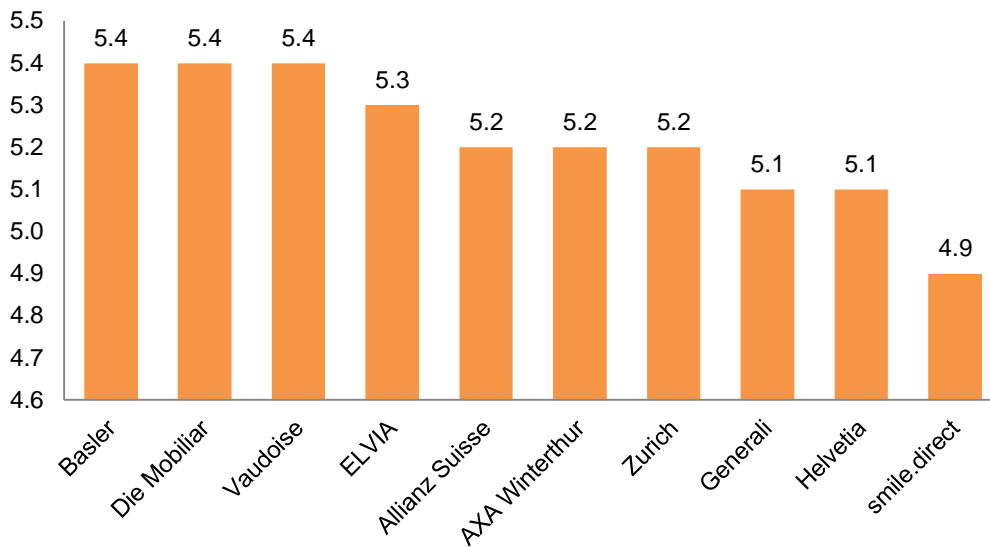
Man kann auch ein gewisses Gefälle zwischen den Sprachregionen feststellen. Während die Durchschnittsnote in der Westschweiz 5.2 beträgt, erreicht sie im Tessin "nur" 4.8. Für ein und dieselbe Versicherung können die Unterschiede manchmal beträchtlich sein, was zum Beispiel für Basler zutrifft (5.4 für die französischsprachigen, 4.9 für die italienischsprachigen Befragten).



## 2. Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

Für diese erste Kategorie, die den "Kundenservice", betrifft, zeichnen sich Basler, Die Mobiliar und Vaudoise mit der besten Note (5.4) aus. ELVIA (5.3), Allianz Suisse, AXA Winterthur und Zurich (alle 5.2) folgen mit geringem Abstand.

Auch hier sind die Tessiner strenger und verleihen die Bewertung "ziemlich gut" mit einer Durchschnittsnote von 4.9, während die West- und Deutschschweizer mit durchschnittlich jeweils 5.3 und 5.2 grosszügiger sind.



### 3. Professionalismus der Mitarbeiter - Schweizer Durchschnitt

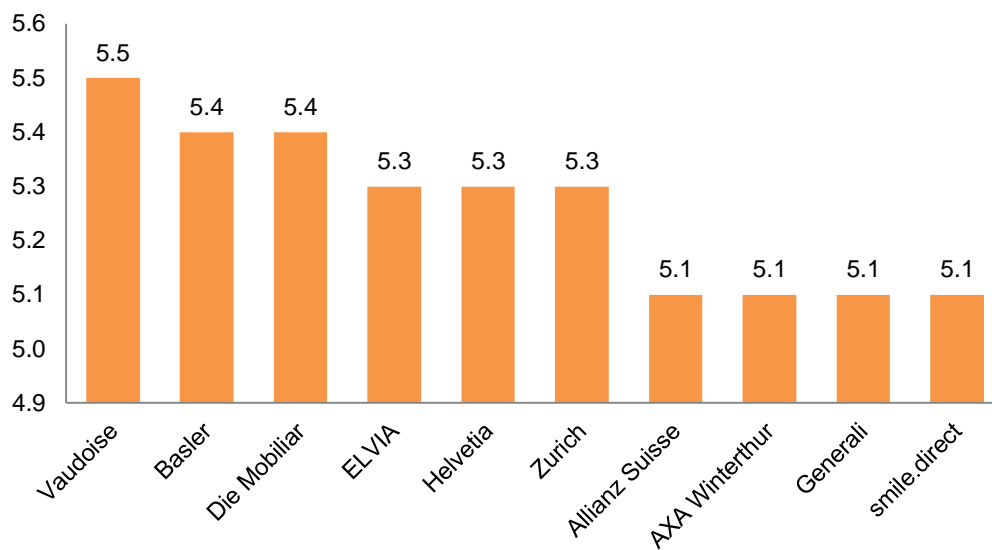
Wie schon im letzten Jahr übernimmt ELVIA die Führung in dieser Kategorie und erhält sogar die Bewertung "sehr gut" mit der Note 5.5. Die Mobiliar (5.4) kommt auf den 2. und Basler (5.3) auf den 3. Platz.



### 4. Bearbeitung der Schadensfälle - Schweizer Durchschnitt

Die Bearbeitung der Schadensfälle, eine besonders wichtige Kategorie, ist zweifellos der Service, von dem der Versicherungsnehmer am meisten erwartet. Wenn er ihn in Anspruch nimmt, ist per Definition in einer unangenehmen Situation und hofft, dass er von seiner Versicherung finanzielle und moralische Unterstützung erhält. Vor allem wünscht er sich natürlich eine schnelle Bearbeitung und Erstattung.

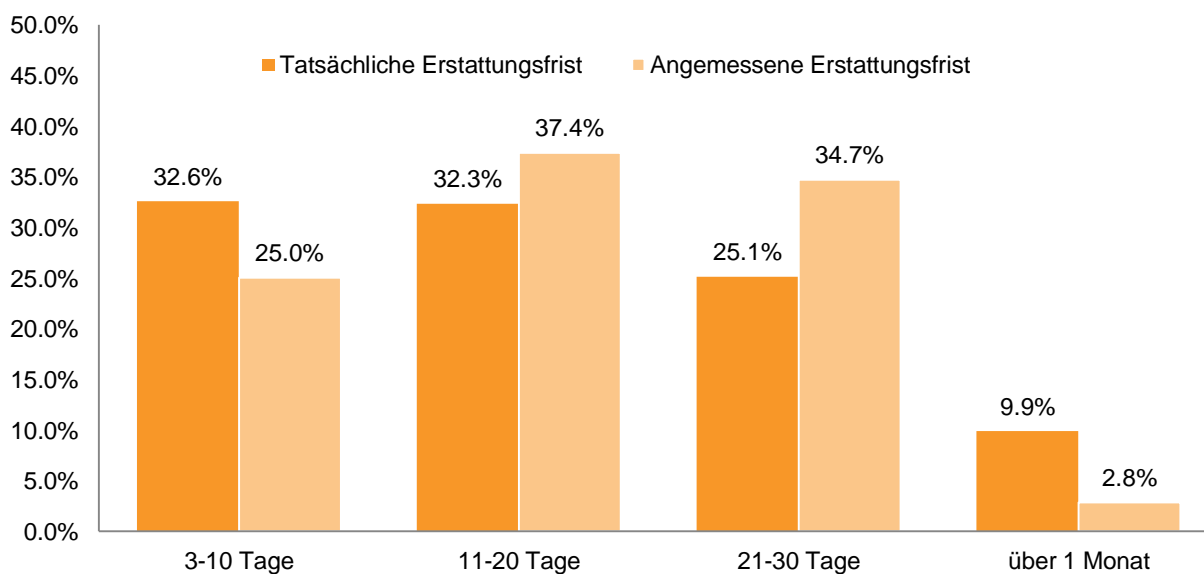
Hier scheinen die Versicherten besonders zufrieden zu sein, denn die globale Note beträgt 5.3. Vaudoise schneidet mit der Bewertung "sehr gut" und einer Durchschnittsnote von 5.5 besonders gut ab, gefolgt von Basler und Die Mobiliar, punktegleich mit 5.4, sowie ELVIA, Helvetia und Zurich, die alle drei die Note 5.3 erhalten.



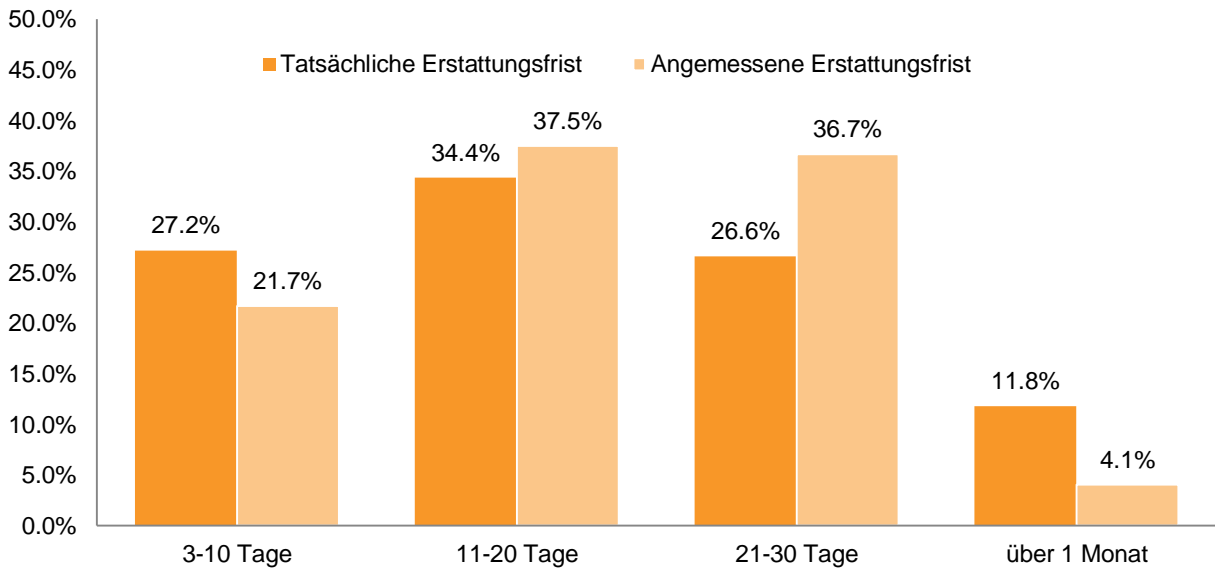
## 4.1 Erstattungsfrist

Die tatsächliche Erstattungsfrist entspricht den Erwartungen der befragten Personen. In der Tat beurteilen 62.4% eine Frist von höchstens 20 Tagen als angemessen. 64.9% der Versicherungen halten diese Frist ein.

### 2019

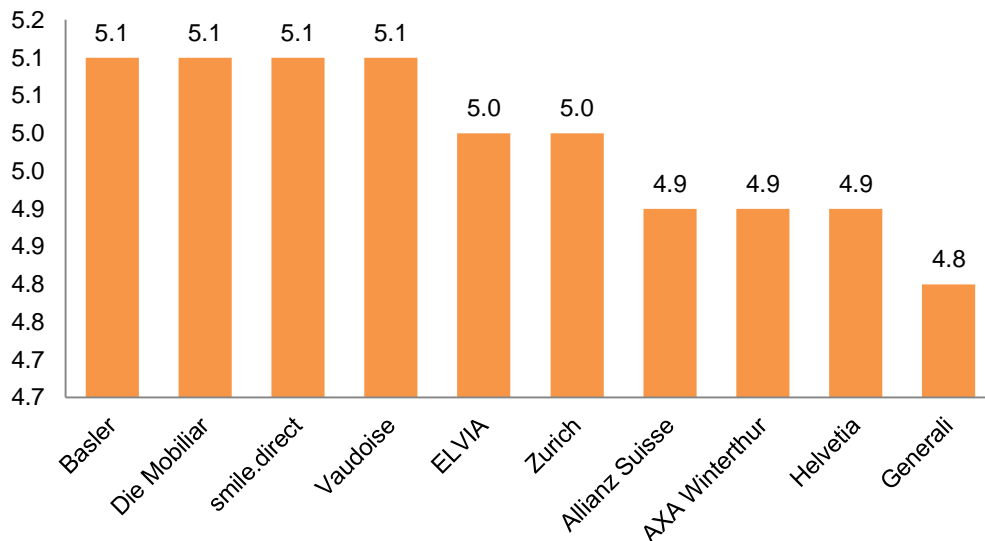


2018



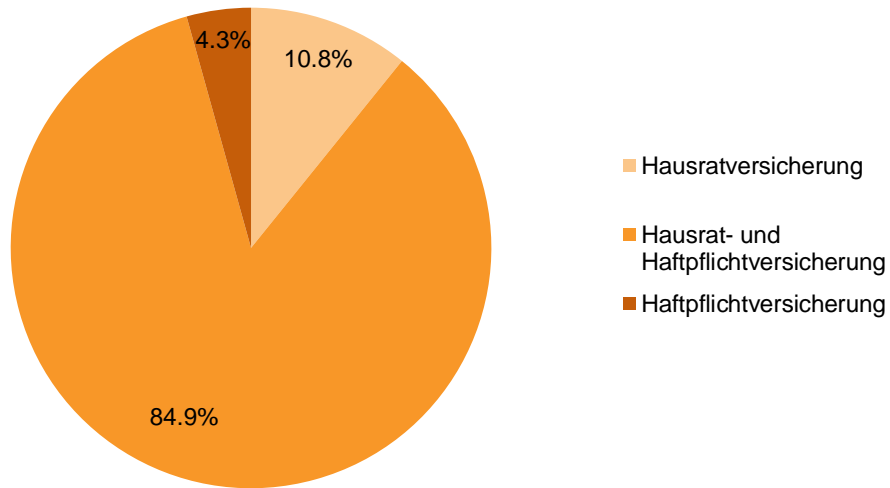
## 5. Preis-Leistungsverhältnis - Schweizer Durchschnitt

Wenn die Versicherten die Qualität der angebotenen Leistungen im Verhältnis zur Höhe der Prämien betrachten, sind sie im Allgemeinen zufrieden. Zwar erhält diese Kategorie in der Umfrage die niedrigste Note, aber sie bewahrt sich ihre Bewertung "gut", die sie im Vorjahr mit der Durchschnittsnote 5.0 erreichte. Basler, Die Mobiliar, smile.direct und Vaudoise schneiden mit der Note 5.1 ein bisschen besser ab. Man kann aber feststellen, dass die Resultate dieser Kategorie ziemlich homogen sind, was die verschiedenen Anbieter, aber auch die Sprachregionen betrifft.



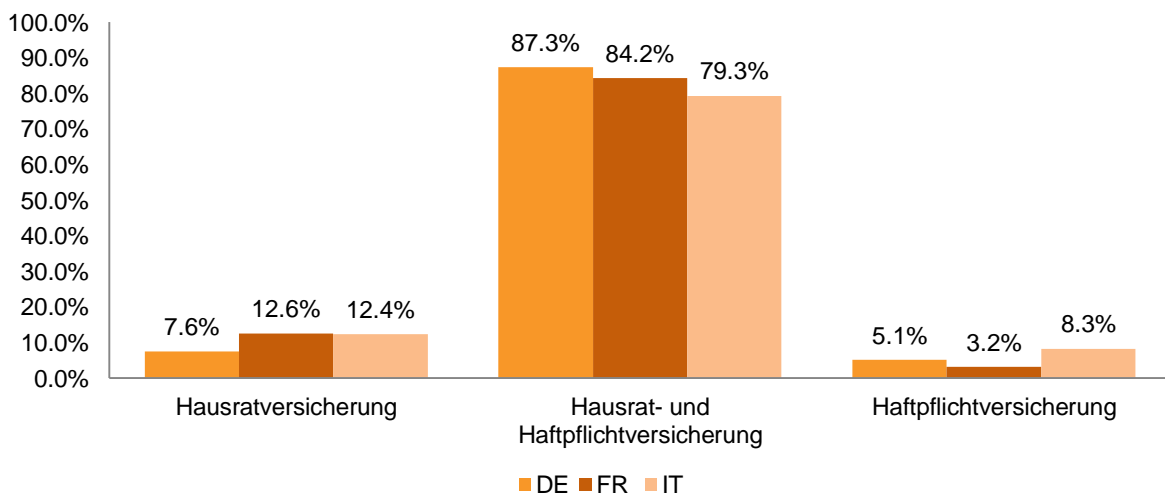
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - Schweizer Durchschnitt

84.9% der befragten Personen geben an, dass sie ihre Hausrat- und Haftpflichtversicherung beim gleichen Versicherer abgeschlossen haben. Da diese beiden Produkte eng miteinander verbunden sind, ist es aufgrund der Prämienkumulierung und der Kundentreue für die Versicherer interessant, diese beiden Versicherungen im Package anzubieten.



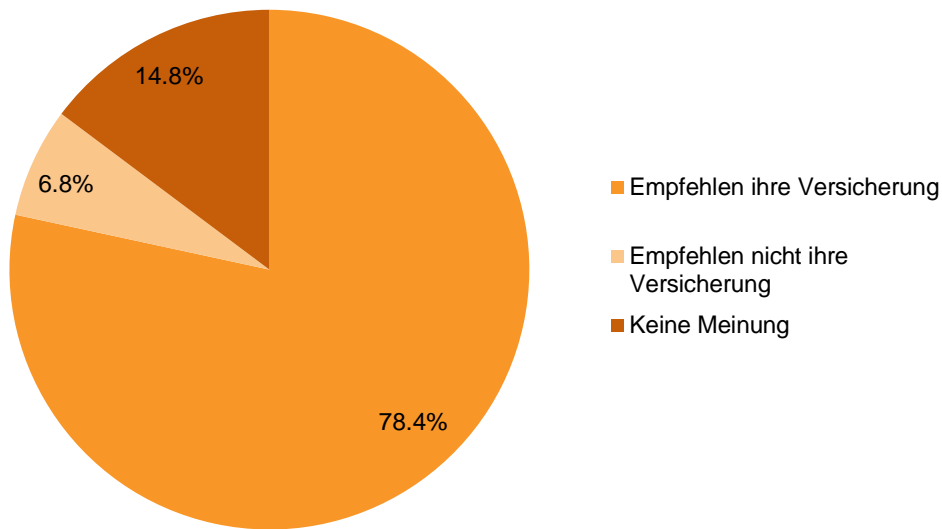
## Hausrat- und Haftpflichtversicherung - pro Region

Die Zahlen der verschiedenen Regionen unterscheiden sich kaum. In der West- und Deutschschweiz haben über 84% der Versicherungsnehmer eine Hausrat- und Haftpflichtversicherung bei ein und demselben Versicherungsunternehmen abgeschlossen, in der italienischen Schweiz sind es etwas weniger als 80%.

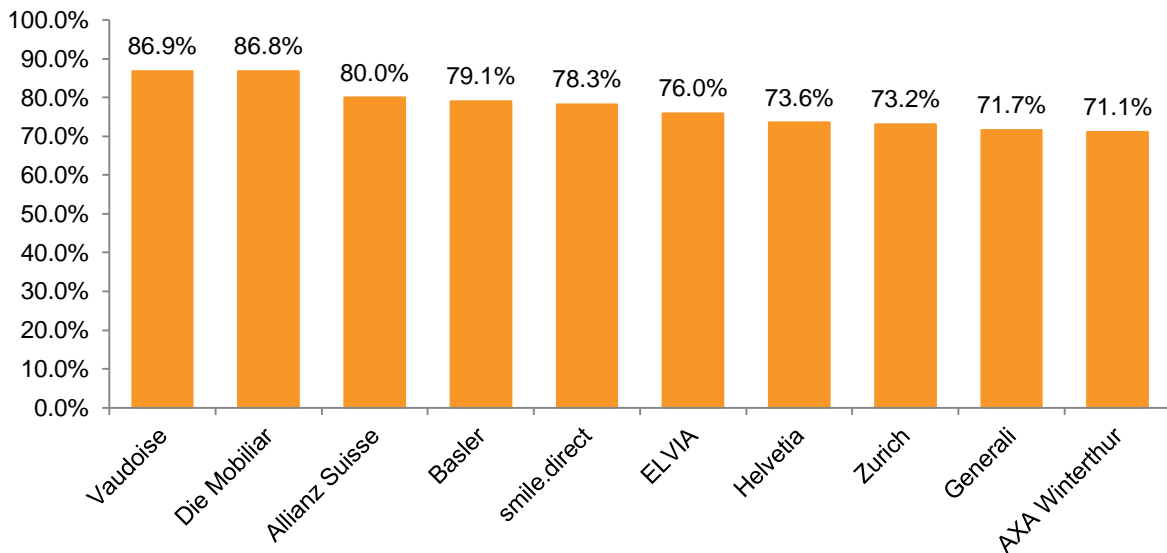


## Empfehlen die Schweizer und Schweizerinnen ihre Versicherung?

Aufgrund diesen Resultate kann man feststellen, dass die Schweizer und Schweizerinnen global zufriedener mit ihrer Hausratversicherung sind. Auf die Frage, ob sie ihre Versicherung weiterempfehlen würden, antworten 78.4% mit Ja, während 14.8% keine Meinung haben. Nur 6.8% geben an, sie nicht weiterempfehlen zu wollen.

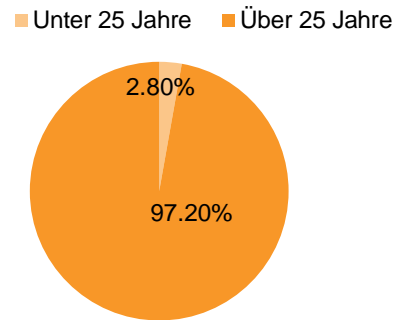
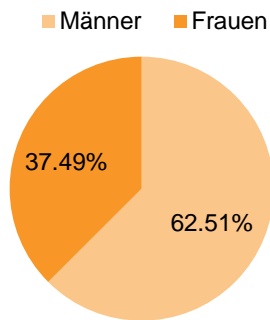


## Die am häufigsten empfohlenen Versicherungen



## Weitere Angaben über die Stichprobe

Wie in 2018 handelt es sich bei ungefähr 2/3 der Stichprobe der Umfrage um Männer, von denen die grosse Mehrheit über 25 Jahre alt ist.



## Notenüberblick

### Globale Note

Versicherer	Note 2019
Basler	5.3
Die Mobiliar	5.3
Vaudoise	5.3
ELVIA	5.2
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	5.1
Zurich	5.1
Generali	5.0
Durchschnitt	5.2

### Klarheit der übermittelten Informationen

Versicherer	Note 2019
Basler	5.3
Die Mobiliar	5.3
smile.direct	5.3
Vaudoise	5.3
Allianz Suisse	5.2
ELVIA	5.1
Helvetia	5.1
Zurich	5.1
AXA Winterthur	5.0
Generali	5.0
Durchschnitt	5.2

### Verfügbarkeit und Freundlichkeit der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2019
Basler	5.4
Die Mobiliar	5.4
Vaudoise	5.4
ELVIA	5.3
Allianz Suisse	5.2
AXA Winterthur	5.2
Zurich	5.2
Generali	5.1
Helvetia	5.1
smile.direct	4.9
Durchschnitt	5.2

### Professionalismus der Mitarbeiter

Versicherer	Note 2019
ELVIA	5.5
Die Mobiliar	5.4
Basler	5.3
Allianz Suisse	5.2
Vaudoise	5.2
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
Zurich	5.1
Helvetia	5.0
smile.direct	5.0
Durchschnitt	5.2

## Bearbeitung der Schadensfälle

Versicherer	Note 2019
Vaudoise	5.5
Basler	5.4
Die Mobiliar	5.4
ELVIA	5.3
Helvetia	5.3
Zurich	5.3
Allianz Suisse	5.1
AXA Winterthur	5.1
Generali	5.1
smile.direct	5.1
Durchschnitt	5.3

## Preis-Leistungsverhältnis

Versicherer	Note 2019
Basler	5.1
Die Mobiliar	5.1
smile.direct	5.1
Vaudoise	5.1
ELVIA	5.0
Zurich	5.0
Allianz Suisse	4.9
AXA Winterthur	4.9
Helvetia	4.9
Generali	4.8
Durchschnitt	5.0

## Der Vergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen auf bonus.ch

Der Prämienvergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen auf der bonus.ch Webseite wird immer häufiger konsultiert, seit seinen Anfängen erfährt seine Nutzung ein stetiges Wachstum.

bonus.ch bietet einen Vergleich der Prämien der verschiedenen Anbieter von Hausrat- und Haftpflichtversicherungen an. Der Nutzer hat die Möglichkeit, direkt online eine Offerte bei dem Versicherungsunternehmen seiner Wahl einzuholen. Auch die bei der Zufriedenheitsumfrage 2019 erhobenen Noten sind auf dem bonus.ch Portal einsehbar.

Zugang zu den Zufriedenheitsnoten der Hausrat- und Haftpflichtversicherer:

<https://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Umfrage-Hausrat-und-Haftpflichtversicherung-Note.aspx>

Direktzugang zum Prämienvergleich der Hausrat- und Haftpflichtversicherungen:

<https://www.bonus.ch/Hausratversicherung-Haftpflichtversicherung/Versicherung-Hausrat-Privathaftpflicht.aspx>

Für weitere Informationen:

bonus.ch SA  
 Patrick Ducret  
 CEO  
 Avenue de Beaulieu 33  
 1004 Lausanne  
 021 312 55 91  
 ducret(a)bonus.ch

Lausanne, den 2. Juli 2019