

Medienmitteilung

Umfrage Kundenzufriedenheit

So zufrieden ist die Schweiz mit ihren Versicherungen

Der unabhängige Online-Vergleichsdienst moneyland.ch hat eine Umfrage zur Zufriedenheit mit den Schweizer Versicherungen durchgeführt. In der Westschweiz sind die Versicherten weniger zufrieden als in der Deutschschweiz. Am positivsten wird die Freundlichkeit der Mitarbeitenden beurteilt, am negativsten die Kosten und Prämien.

Zürich, 21. Mai 2024 – Die Wechselquoten sind in der Schweiz auch bei Versicherungen verhältnismässig tief. Bedeutet dies, dass Schweizer Versicherte mit ihren Anbietern zufrieden sind? moneyland.ch wollte es genauer wissen und hat in einer repräsentativen Online-Umfrage die Zufriedenheit nach verschiedenen Kriterien abgefragt.

Folgende Kriterien wurden berücksichtigt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beratung, Kundendienst allgemein, Smartphone-App, Kosten und Prämien, Preis-Leistung und allgemeine Zufriedenheit. Ausserdem wurde die Gesamtzufriedenheit mit verschiedenen Versicherungen abgefragt: mit Auto-, Haftpflicht-, Hausrat-, Lebens-, Reise-, Rechtsschutz- und Cyber-Versicherungen.

Die 1500 Befragten bewerteten ihre Zufriedenheit mit ihren bestehenden Versicherungen auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden).

Fazit: Die Kundinnen und Kunden der Schweizer Versicherungen sind im Allgemeinen zufrieden. Allerdings gibt es je nach Anbieter, Kriterium und Versicherung deutliche Unterschiede. «Am zufriedensten sind die Schweizer Versicherten mit Hausrat- und Haftpflichtversicherungen, am wenigsten mit Lebensversicherungen», sagt Benjamin Manz, Geschäftsführer von moneyland.ch.

Mit Kosten und Prämien am unzufriedensten

Die Freundlichkeit der Mitarbeitenden der Versicherungen wird mit durchschnittlich 8.1 von 10 Punkten («sehr gut») bewertet, der allgemeine Kundendienst mit 7.9 Punkten («gut»), gefolgt von der Beratung und der allgemeinen Zufriedenheit mit je 7.8 Punkten, der Preis-Leistung und der Smartphone-App mit je 7.5 Punkten. Am schlechtesten schneiden die Kosten und Prämien mit durchschnittlich 7.3 Punkten ab.

Geringere Zufriedenheit in der Westschweiz

Wie bei den Krankenkassen sind die Kundinnen und Kunden in der Westschweiz auch mit anderen Versicherungen weniger zufrieden als in der Deutschschweiz. Bei der allgemeinen Zufriedenheit vergeben die Versicherten in der Romandie 7.5 von 10 Punkten, in der Deutschschweiz sind es 7.9 Punkte. Die Kosten und Prämien werden in der Westschweiz nur mit 6.8 Punkten bewertet, in der Deutschschweiz mit 7.5 Punkten. Die Unterschiede zwischen Stadt- und Landbevölkerung sind hingegen gering.

Unterschiede nach Alter und Geschlecht

Bei der Zufriedenheit mit den Schweizer Versicherungen zeigen sich keine grossen Unterschiede zwischen den Altersgruppen (mit Ausnahme der Krankenkassenzufriedenheit, die moneyland.ch bereits im April 2024 separat ausgewertet hat). Die ältere Altersgruppe der 50- bis 74-Jährigen vergibt mit 7.9 von 10 Punkten eine leicht bessere Durchschnittsnote für die allgemeine Zufriedenheit als die beiden jüngeren Altersgruppen (18- bis 25-Jährige und 26- bis 49-Jährige), die im Durchschnitt 7.6 Punkte vergeben.

Die Frauen sind etwas unzufriedener mit den Schweizer Versicherungen als die Männer und vergeben im Durchschnitt 7.7 Punkte für die Gesamtzufriedenheit, während die Männer 7.8 von 10 Punkten vergeben.

Das sind die Anbieter mit der höchsten allgemeinen Zufriedenheit

moneyland.ch hat unter anderem gefragt, wie hoch die allgemeine Zufriedenheit pro Versicherungsanbieter ist (siehe Tabellen als PDF). Im Durchschnitt haben folgende Anbieter am besten abgeschnitten: Smile mit 8.4 von 10 Punkten, Mobiliar mit 8.3 von 10 Punkten, TCS mit 8.2 Punkten, gefolgt von Vaudoise, Baloise und Allianz mit je 7.8 Punkten.

Bei der Beratung schneiden die Mobiliar und Smile mit je 8.3 Punkten am besten ab, gefolgt von der Zurich mit 7.9 Punkten sowie der Baloise und dem TCS mit 7.8 Punkten.

Unterschiede je nach Versicherungsart

Hausrat- und Haftpflichtversicherungen werden im Durchschnitt mit 8.1 von 10 Punkten am besten bewertet («sehr gut»). Es folgen Reise-, Rechtsschutz- und Autoversicherungen mit 7.8 Punkten, gefolgt von Cyber-Versicherungen mit 7.7 Punkten. Am schlechtesten schneiden die Lebensversicherungen mit 7.6 Punkten ab (siehe Tabellen als PDF).

Das sind die Autoversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.8 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Am besten schneidet bei den Autoversicherungen Smile mit 8.4 von 10 Punkten ab, gefolgt von TCS und Zurich mit 8.2 Punkten, Baloise mit 8.1 Punkten sowie Generali und Allianz mit je 8 Punkten. Dies entspricht der Note «sehr gut».

Mobiliar, Vaudoise und Axa schneiden mit je 7.9 Punkten «gut» ab, gefolgt von Helvetia mit 7.8 Punkten (ebenfalls «gut»).

Das sind die Hausratversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 8.1 von 10 Punkten, was der Note «sehr gut» entspricht.

Bei den Hausratversicherungen schneidet Smile mit 8.6 von 10 Punkten am besten ab, gefolgt von der Mobiliar mit 8.5 Punkten, Allianz und Zurich mit 8.2 Punkten, Vaudoise mit 8.1 Punkten und Helvetia, Baloise und Axa mit je 8 Punkten. Alle erhalten die Note «sehr gut». Elvia folgt mit 7.8 Punkten.

Das sind die Haftpflichtversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Die Bewertung der Privathaftpflichtversicherung ähnelt stark der Bewertung der Hausratversicherung. Dies ist nicht verwunderlich, da diese beiden Versicherungen häufig im Doppelpack verkauft werden. Im Durchschnitt vergeben die Befragten 8.1 von 10 Punkten, was der Note «sehr gut» entspricht.

Am besten schneidet die Smile mit 8.5 von 10 Punkten ab, gefolgt von der Mobiliar mit 8.4 Punkten, der Baloise und der Allianz mit 8.2 Punkten, der Vaudoise und der Zürich mit 8.1 Punkten sowie der Axa, der Helvetia und der Elvia mit je 8 Punkten. Sie alle erhalten die Note «sehr gut». Mit einer guten Bewertung folgen die CSS und die Generali mit 7.7 Punkten.

Das sind die Reiseversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Bei den Reiseversicherungen erreichten die Baloise und der TCS mit je 8.4 von 10 Punkten die höchste Punktzahl, was der Note «sehr gut» entspricht.

Es folgen Generali, Mobiliar und Zurich mit je 7.9 Punkten, Allianz, Axa und Helvetia mit je 7.8 Punkten und CSS mit 7.7 Punkten. Dies entspricht der Note «gut».

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.8 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Das sind die Rechtsschutzversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Am besten schneidet bei den Rechtsschutzversicherungen der TCS mit 8.6 von 10 Punkten ab, gefolgt von Coop Rechtsschutz mit 8.3 Punkten und Generali mit 8.2 Punkten. Alle erreichten damit die Note «sehr gut».

Es folgen Protekta mit 7.9 Punkten, Cap mit 7.8 Punkten, Baloise mit 7.7 Punkten sowie Axa und Groupe Mutuel mit je 7.6 Punkten (alle mit Note «gut»).

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.8 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Das sind die Cyber-Versicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Am besten schneidet bei den Cyber-Versicherungen die Baloise mit 8.1 von 10 Punkten ab, gefolgt von Generali und TCS mit 7.9 Punkten, Mobiliar mit 7.8 Punkten, Groupe Mutuel mit 7.7 Punkten und Allianz sowie Zurich mit 7.6 Punkten.

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.7 von 10 Punkten, was der Note «gut» entspricht.

Das sind die Lebensversicherungen mit der höchsten Zufriedenheit

Im Durchschnitt vergeben die Befragten 7.6 von 10 Punkten, was der tiefsten Bewertung der einzelnen Versicherungen entspricht. Das dürfte nicht zuletzt auf gemischte Lebensversicherungen zurückzuführen sein, die oft zu Problemen führen.

Am besten schneidet bei den Lebensversicherungen die Swiss Life mit 7.9 von 10 Punkten ab. Es folgen Baloise, Mobiliar und Zurich mit je 7.8 Punkten, Axa mit 7.5 Punkten, Allianz mit 7.4 Punkten und Helvetia mit 7.3 Punkten.

Kontakt für weitere Informationen

Benjamin Manz
Geschäftsführer von moneyland.ch
Hottingerstrasse 12
CH-8032 Zürich, Schweiz
Telefon: +41 44 576 88 88
E-Mail: media@moneyland.ch

Über moneyland.ch

moneyland.ch ist der unabhängige Schweizer Online-Vergleichsdienst für Banken, Versicherungen und Telekom. moneyland.ch bietet umfassende und präzise Kosten- und Leistungsvergleiche, unter anderem in den Bereichen Kreditkarten, Hypotheken, Kredite, Trading, Vermögensverwaltung, Bankpakete, Festgeld und Kassenobligationen, Privat-, Firmen-, Spar-, Säule 3a- und Freizügigkeitskonten, Krankenkassen, Rechtsschutz-, Tier- und Reiseversicherungen, Handy-, Internet-, TV- und Festnetzabos. Insgesamt hat moneyland.ch bereits über 100 interaktive Vergleiche und Rechner programmiert.

Alle Rechner finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/rechner>

Alle interaktiven Vergleiche finden Sie unter <https://www.moneyland.ch/de/vergleiche>

Methodik

Die Studie basiert auf einer repräsentativen Online-Umfrage, die das Marktforschungsinstitut Ipsos im Auftrag von moneyland.ch im Frühjahr 2024 durchgeführt hat. Es wurden 1500 Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren aus der Deutsch- und Westschweiz zur Zufriedenheit mit ihrer Versicherung befragt.

Folgende Kriterien wurden abgefragt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beratung, Kundendienst allgemein, Smartphone-App, Kosten und Prämien, Preis-Leistung und allgemeine Zufriedenheit. Ausserdem wurde die Zufriedenheit mit verschiedenen Versicherungen abgefragt, darunter Auto-, Haftpflicht-, Hausrat-, Lebens-, Reise-, Rechtsschutz- und Cyber-Versicherungen.

Die 1500 Befragten bewerteten die Zufriedenheit mit ihren bestehenden Versicherungen auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden). Auch Enthaltungen waren möglich.