

Medienmitteilung

Zürich, 9. Juni 2026

Umfrage: Diese Punktzahl geben Schweizerinnen und Schweizer ihren Sachversicherungen

Schweizer Versicherte verteilen ihren Anbietern gute Noten, wie die repräsentative Kundenzufriedenheitsumfrage von moneyland.ch darlegt. Vor allem die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wird geschätzt – wohingegen die Kosten und Prämien ganz hinten landen.

Versicherungen gibt es für fast alle Lebenslagen. In der Bevölkerung weit verbreitet sind zum Beispiel die Haftpflicht- und Hausratversicherung sowie die Autoversicherung. Im Rahmen einer repräsentativen Umfrage wollte der Online-Vergleichsdienst moneyland.ch erfahren, wie zufrieden die Versicherten aus der Schweiz mit ihren Anbietern sind.

Das Ergebnis: Die Versicherungen kommen bei den Befragten gut an. Die 1500 Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Umfrage bewerten ihre «allgemeine Zufriedenheit» im Mittel mit 7.8 Punkten. Dies entspricht der Note «gut».

Freundlichkeit ganz oben, Prämien ganz unten

«Sehr gut» sind aus Sicht der Befragten die Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie der Kundendienst. Diese beiden Aspekte landeten mit 8.2 respektive 8.0 Punkten auf den beiden Spitzenplätzen. Mit 7.9 Punkten nur knapp dahinter liegen die Beratung sowie der Service und die Qualität.

Tabelle 1: Zufriedenheit nach Aspekt

Aspekt	Punkte	Note
Freundlichkeit	8.2	Sehr gut
Kundendienst	8.0	Sehr gut
Beratung	7.9	Gut
Service und Qualität	7.9	Gut
Allgemeine Zufriedenheit	7.8	Gut
Kommunikation	7.8	Gut
Smartphone-App	7.6	Gut
Preis-Leistung	7.4	Gut
Kosten und Prämien	7.1	Gut

Das Preis-Leistungs-Verhältnis (7.4 Punkte) sowie Kosten und Prämien (7.1 Punkte) erhalten zwar ebenfalls noch die Note «gut», werden aber von den Befragten kritischer bewertet als alle anderen Faktoren. «Viele Versicherer haben ihre Prämien in jüngerer Vergangenheit angehoben, zum Beispiel in den Bereichen Haushalts- und Autoversicherung», bemerkt Daniel Dreier, Versicherungs-Experte bei moneyland.ch.

Kundinnen und Kunden von Mobiliar am zufriedensten

Im Vergleich der Versicherer setzt sich die Mobiliar durch: Die Kundinnen und Kunden bewerten die allgemeine Zufriedenheit mit stolzen 8.3 Punkten. Dies bringt dem Berner Anbieter die Note «sehr gut» ein. Ebenfalls «sehr gut» sind gemäss den Befragten der TCS (8.2 Punkte) und Smile (8.0 Punkte).

Tabelle 2: Anbieter mit der höchsten allgemeinen Zufriedenheit

Anbieter	Punkte	Note
Mobiliar	8.3	Sehr gut
TCS	8.2	Sehr gut
Smile	8.0	Sehr gut
Axa	7.9	Gut
Allianz	7.8	Gut
Zurich	7.8	Gut
Baloise	7.7	Gut
Helvetia	7.7	Gut
CSS	7.6	Gut
Generali	7.4	Gut
Swiss Life	7.4	Gut
Visana	7.2	Gut
Groupe Mutuel	7.1	Gut

Die vollständigen Resultate finden Sie in der separaten Tabelle.

Kontakt für weitere Informationen

Daniel Dreier
Versicherungs-Experte bei moneyland.ch
Thurgauerstrasse 36
CH-8050 Zürich
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 Festnetz-Abos. 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 2026 durchgeführt hat. Es wurden 1500 Personen im Alter von 18 bis 74 Jahren aus der Deutsch- und Westschweiz zur Zufriedenheit mit ihren Versicherungen befragt.

Die Umfrage umfasste folgende Versicherungen: Autoversicherung, Hausratversicherung, Privathaftpflichtversicherung und Reiseversicherung. Nach der Zufriedenheit mit der Krankenkasse wurde nicht gefragt.

Folgende Kriterien wurden abgefragt: Freundlichkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, Beratung, Kundendienst, Service und Qualität, Smartphone-App, Kosten und Prämien, Preis-Leistung, Kommunikation und allgemeine Zufriedenheit.

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. Es gilt folgende Bewertungsskala:

- ab 5 Punkte: genügend
- ab 6 Punkte: befriedigend
- ab 6.5 Punkte: gut
- ab 8 Punkte: sehr gut
- ab 9 Punkte: ausgezeichnet

Über die SMG Swiss Marketplace Group

Die SMG Swiss Marketplace Group ist ein wegweisendes Netzwerk von Online-Marktplätzen und ein innovatives Digitalunternehmen, das den Menschen das Leben mit zukunftsgerichteten Produkten vereinfacht. SMG Swiss Marketplace Group gibt ihren Kundinnen und Kunden die besten Tools für ihre Lebensentscheidungen an die Hand. Das Portfolio umfasst Real Estate (ImmoScout24, Homegate, Flatfox, alle-immobilien.ch, Immostreet.ch, home.ch, Publimmo, Acheter-Louer.ch, CASASOFT, IAZI), Automotive (AutoScout24, MotoScout24), General Marketplaces (anibis.ch, tutti.ch, Ricardo) und Finance and Insurance (FinanceScout24, moneyland.ch). Das Unternehmen wurde im November 2021 von TX Group AG, Ringier AG, Die Mobiliar und General Atlantic gegründet.