Bitkom e.V. | Presseinformation

Online eine Versicherung abschließen? 8 von 10 Deutschen sind dabei

- **Vor allem Jüngere setzen auf Abschlüsse im Netz**
- **6 von 10 fiel der Online-Abschluss leicht**
- **43 Prozent wollen Schadensfälle komplett digital abwickeln**

Berlin, 13. Mai 2024 – Ob der Diebstahlschutz fürs Fahrrad, die Teilkasko fürs Auto oder Zusatzleistungen im Krankenhaus – die große Mehrheit der Deutschen regelt Versicherungsangelegenheiten im Internet. 8 von 10 (79 Prozent) haben bereits online eine Police abgeschlossen. Am häufigsten wird dazu ein Vergleichsportal wie Check24 oder Verivox genutzt, auf das mehr als die Hälfte (56 Prozent) von ihnen schon einmal zurückgegriffen hat. Dahinter folgen Online-Abschlüsse direkt bei einem Versicherungsunternehmen oder bei einem Versicherungsvertreter oder -makler (je 41 Prozent). Rund ein Drittel (35 Prozent) hat eine passende Versicherung direkt bei einem Online-Händler abgeschlossen und ein Fünftel (21 Prozent) online bei einer Bank. Das sind Ergebnisse einer Befragung von 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Ohne Online-Vertrieb geht für Versicherungen nichts mehr. Und im Web gibt es für Verbraucherinnen und Verbraucher eine bislang nie dagewesene Transparenz, für den Preis wie für die Leistungen“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Fragt man, bei welchen Versicherungsarten zuletzt der Vertragsabschluss online stattgefunden hat, dann dominieren bislang die eher einfachen Versicherungen, wobei die Jüngeren von 16 bis 29 Jahren fast überall deutlich häufiger den Online-Weg gewählt haben. Mehr als die Hälfte (57 Prozent) hat ihre Fahrradversicherung beim letzten Mal online abgeschlossen (Jüngere: 65 Prozent) sowie 54 Prozent ihre Tierversicherung (Jüngere: 56 Prozent). Jeder Zweite (50 Prozent) hat zuletzt die Geräteversicherung im Internet abgeschlossen (Jüngere: 61 Prozent). Dahinter folgen Reiserücktrittversicherung (45 Prozent bzw. 62 Prozent), Krankenzusatzversicherung (41 Prozent bzw. 46 Prozent) und die Kfz-Versicherung (38 Prozent bzw. 49 Prozent). Am unteren Ende der Online-Abschlüsse rangieren die Krankenversicherung (25 Prozent bzw. 20 Prozent), die Unfallversicherung (25 Prozent bzw. 33 Prozent), die Haftpflichtversicherung (18 Prozent bzw. 27 Prozent) und die Hausratversicherung (15 Prozent bzw. 11 Prozent). „Manche Versicherungen wurden in der Vergangenheit noch traditionell abgeschlossen und laufen längere Zeit weiter, weil sich viele Menschen ungern um das Thema kümmern. Der Trend bei den Jüngeren zeigt aber deutlich, dass der Online-Abschluss stark an Bedeutung gewinnt“, so Rohleder. „Für die Versicherungen heißt Digitalisierung ähnlich wie für die Banken, sich auf mehr Wettbewerb und stärkere Wechselwilligkeit einzustellen – das kann eine Herausforderung sein, aber auch eine riesige Chance.“

Viele Versicherungen sind dabei offenbar auf dem richtigen Weg. So sagt inzwischen ein Fünftel (21 Prozent) derjenigen, die schon einmal eine Versicherung online abgeschlossen haben, dass dies sehr einfach gewesen sei. 2022 waren es erst 15 Prozent. Und weitere 39 Prozent halten den Online-Vertragsabschluss für eher einfach (2022: 31 Prozent). Zugleich gehen die Anteile derjenigen zurück, die es eher kompliziert (von 26 auf 18 Prozent) oder sehr kompliziert (von 26 auf 19 Prozent) fanden.

Die Versicherungen stehen dabei vor der Herausforderung, dass die Meinungen zu rein digitalen Prozessen bei den Kundinnen und Kunden noch auseinandergehen. So findet knapp die Hälfte (52 Prozent) die Vorstellung beunruhigend, dass ein Schaden vollständig automatisiert abgewickelt wird, auch wenn es dadurch besonders schnell geht. Aber 43 Prozent möchten einen Schadensfall mit ihrer Versicherung am liebsten komplett digital abwickeln. Und 45 Prozent hätten gerne die Möglichkeit, eine Versicherung auf dem Smartphone abzuschließen. „Versicherungen müssen heute den Hebel auf digital umlegen, ohne ihre eher traditionellen Kundinnen und Kunden vor den Kopf zu stoßen. Klar ist: Der Wunsch nach digitalen Angeboten und Prozessen wird in den kommenden Jahren rasant zunehmen“, so Rohleder.

Digital Finance Conference des Bitkom

Die digitale Zukunft von Versicherungen wie auch von Banken steht im Mittelpunkt der Digital Finance Conference des Bitkom am 14. Mai in Berlin. Die Themen reichen von regulatorischen und technischen Entwicklungen über den Finanzstandort Deutschland bis hin zu aktuellen Anwendungsbeispielen und Kooperationen. Mit dabei sind unter anderem **Hanna Bachmann** (Co-Founder & CRO, Hepster), **Erik Podzuweit** (Gründer & CO-CEO, Scalable Capital), **Rupert Schaefer** (Exekutivdirektor, BaFin), **Aiga Senftleben** (Co-Founder, Billie), **Dr. Florian Toncar** (Parlamentarischer Staatssekretär, BMF) und **Miriam Wohlfarth** (Founder & Co-CEO, Banxware).

Hinweis an die Redaktionen: Eine Akkreditierung zur Digital Finance Conference ist für Journalistinnen und Journalisten möglich. Bitte senden Sie eine E-Mail an a.streim@bitkom.org, ggf. mit einem kurzen Hinweis auf das Medium, für das Sie berichten.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Lukas Spohr
Referent Digitale Transformation
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 11 bis KW 15 2024 statt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Versicherung-abschliessen-8-von-10-Deutschen-dabei***