Bitkom e.V. | Presseinformation

Versicherungen: Fast die Hälfte will Schadensfall komplett digital abwickeln

- **Aber knappe Mehrheit skeptisch gegenüber vollständig automatisierter Bearbeitung**
- **Digitale Angebote der Versicherungen bekommen nur die Note 3,3**

Berlin, 19. Juni 2025 – Ob Unfall, Einbruch oder Wasserschaden – rund die Hälfte (48 Prozent) der Deutschen würde einen Schadensfall am liebsten komplett digital mit ihrer Versicherung abwickeln. Im vergangenen Jahr waren es 43 Prozent. Besonders verbreitet ist der Wunsch aktuell unter den 30- bis 49-Jährigen mit 58 Prozent. Aber auch in den Altersgruppen zwischen 16 und 29 Jahren sowie bei den 50- bis 64-Jährigen wünscht sich mit 53 Prozent bzw. 50 Prozent noch etwa die Hälfte eine digitale Abwicklung. Unter den Älteren ab 65 Jahren will hingegen nur ein Drittel (32 Prozent) den Schadensfall am liebsten komplett digital regeln. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom, darunter 912 Personen, die selbst schon eine Versicherung abgeschlossen haben.

Dabei heißt komplett digital aber nicht, dass Menschen bei der Schadensabwicklung komplett außen vor sind. Denn gleichzeitig finden insgesamt 54 Prozent der Deutschen die Vorstellung beunruhigend, dass ein Schaden von ihrer Versicherung vollständig automatisiert abgewickelt würde - auch wenn es dadurch besonders schnell ginge. In der Gruppe ab 65 Jahren trifft diese Aussage mit 67 Prozent auf einen deutlich größeren Anteil zu als in der Gruppe zwischen 30 und 49 Jahren, in der der Anteil mit 45 Prozent am geringsten ausfällt.

Auch wenn die Versicherungen in Sachen Digitalisierung aus Sicht ihrer Kundinnen und Kunden Fortschritte machen, bleibt noch Nachholbedarf: Dem digitalen Angebot ihrer Versicherungsanbieter geben die Kundinnen und Kunden in diesem Jahr im Durchschnitt die Schulnote 3,3. Dabei bewertet mehr als ein Viertel (27 Prozent) der Personen mit Versicherungsabschluss die digitalen Angebote mit „sehr gut“ (1) oder „gut“ (2). Gleichzeitig vergibt etwa ein Fünftel (19 Prozent) lediglich die Note „mangelhaft“ (5) oder sogar „ungenügend“ (6). Im Vorjahr wurde das Digitalangebot noch im Schnitt mit einer 3,6 bewertet.

„Digitale Lösungen bieten Versicherern enorme Chancen – sowohl für effizientere interne Prozesse als auch für ein besseres Kundenerlebnis. Gerade in einer Zeit, in der Mobile Shopping und Banking selbstverständlich über das Smartphone laufen, erwarten Kundinnen und Kunden auch bei Versicherungen komfortable und umfangreiche digitale Services“, so Lukas Spohr, Bitkom-Experte für Digital Insurance und InsurTech. „Es kann ein entscheidender Wettbewerbsvorteil sein, etwa die Schadensmeldung digital, schnell und transparent zu ermöglichen oder eine übersichtliche Vertragsverwaltung per App anzubieten.“ Neben eigenen digitalen Angeboten erhalten die Versicherer dabei auch Konkurrenz durch anbieterübergreifende Anwendungen: So sind 45 Prozent der Deutschen offen, eine App zu nutzen, mit der sie alle ihre Versicherungen von verschiedenen Anbietern an einem Ort verwalten können.

Kontakt

Merle Wiez
Pressereferentin
Telefon: +49 30 27576-274
E-Mail: m.wiez@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 Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland telefonisch befragt, darunter 912 Personen, die selbst schon eine Versicherung abgeschlossen haben. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 13 bis KW 16 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?“ sowie „Wenn Sie an die verschiedenen Anbieter Ihrer Versicherungen denken, wie bewerten Sie insgesamt deren digitale Angebote - auf einer Schulnotenskala?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Versicherungen-Schadensfall-digital-abwickeln***