Bitkom e.V. | Presseinformation

# Anträge, Analyse, Beratung: Viele wünschen sich KI-Hilfe bei Versicherungen

- **Knapp die Hälfte will KI-Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen**
- **Mehrheit skeptisch gegenüber Schadensschätzung durch KI**

**Berlin, 15. Juli 2025** - Den passenden Tarif finden, den Antrag korrekt ausfüllen, beim Umzug alle Policen anpassen – Versicherungsangelegenheiten gelten in der Regel eher als aufwendig und kompliziert. Viele Deutsche wünschen sich dabei Unterstützung durch Künstliche Intelligenz, insbesondere bei Anträgen und der Analyse ihres Versicherungsbedarfs. So würden sich 47 Prozent der Deutschen zukünftig gerne von einer KI beim Ausfüllen eines Versicherungsantrages unterstützen lassen. Bei den Jüngsten zwischen 16 und 29 Jahren sind es mit 52 Prozent sogar knapp mehr als die Hälfte, genau wie bei den 30- bis 49-Jährigen mit 53 Prozent. Im Durchschnitt liegen die 50- bis 64-Jährigen mit 46 Prozent. In der Altersgruppe ab 65 Jahren sind es noch 38 Prozent. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Insgesamt 39 Prozent würden gerne eine KI nutzen, die ihre bestehenden Versicherungen analysiert und Alternativen empfiehlt. 45 Prozent würden gerne eine KI nutzen, die nach einem bedeutenden Lebensereignis wie Hochzeit oder Umzug ihren Versicherungsbedarf analysiert und bestehende Verträge sogar entsprechend ändert beziehungsweise überflüssige Verträge beendet. Eine KI, die Fragen zum bestehenden Versicherungsschutz beantwortet, würden 40 Prozent gerne nutzen. „Künstliche Intelligenz bietet großes Potenzial, den Kundenservice in der Versicherungsbranche weiterzuentwickeln. Zum Beispiel als Chatbot im direkten Kundenkontakt kann sie dabei helfen, komplexe Inhalte verständlich zu machen, Tarifoptionen transparent zu vergleichen und jederzeit personalisierte Antworten zu liefern. Für Kundinnen und Kunden senkt das die Hemmschwelle, sich intensiver mit dem eigenen Versicherungsschutz auseinanderzusetzen“, so Lukas Spohr, Bitkom-Experte für Digital Insurance und InsurTech.

Doch nicht jede Form der KI-Hilfe findet breite Zustimmung. Zurückhaltender sind die Deutschen bei der Verknüpfung von Gesundheitsdaten und Versicherungen durch KI sowie einer KI-basierten Schadenseinschätzung: Nur ein Viertel (25 Prozent) würde gerne eine KI nutzen, die auf Basis der eigenen Fitness- und Gesundheitsdaten passende Versicherungstarife vorschlägt. 24 Prozent hätten Interesse, sich im Schadensfall Fotos eines Unfalls von einer KI bewerten und die Schadenshöhe schätzen zu lassen.

## 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. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 13 bis KW 16 2025 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Denken Sie nun einmal an den Einsatz Künstlicher Intelligenz im Zusammenhang mit Versicherungen. Inwieweit würden Sie in den folgenden Fällen zukünftig gerne eine KI nutzen?“.

---

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Antraege-Analyse-Beratung-KI-Hilfe-Versicherungen***