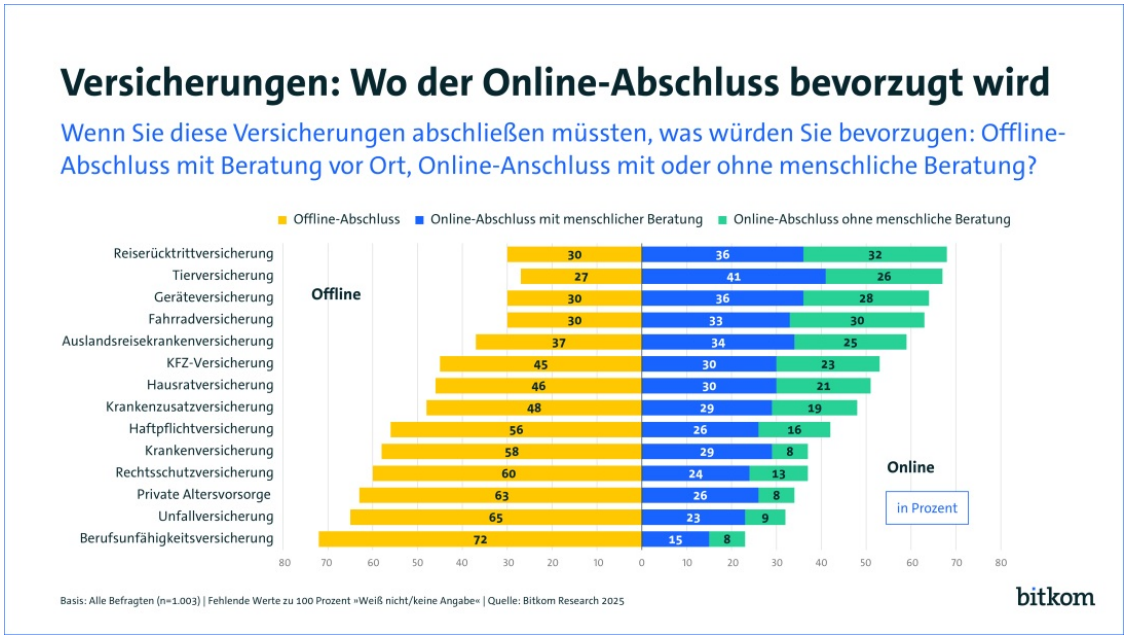
Bitkom e.V. | Presseinformation

Von Hausrat bis Altersvorsorge: Wo der Online-Versicherungsabschluss in Frage kommt

- **Große Offenheit für Online-Abschluss bei Tierversicherung und Reiserücktritt**
- **Bei Berufsunfähigkeits- überwiegt Wunsch nach persönlicher Beratung vor Ort am deutlichsten**

Berlin, 04. August 2025 – Teure Fernreise gebucht? Erstes Auto angeschafft? Für das Alter vorsorgen? Wer eine Versicherung abschließen möchte, hat inzwischen neben dem klassischen Offline-Abschluss mit Beratung vor Ort auch die Möglichkeiten dies online zu tun – entweder mit zusätzlicher Beratung zum Beispiel via Videocall oder Chat, oder ganz auf eigene Faust. Wie offen die Deutschen für solche Online-Abschlüsse sind, hängt dabei maßgeblich von der Art der gefragten Versicherung ab. Am offensten für den Online-Abschluss sind die Deutschen bei Tieren und Reisen: Eine Reiserücktrittsversicherung würden 36 Prozent online mit Beratung abschließen, weitere 32 Prozent auch ohne menschliche Beratung. 41 Prozent würden eine Tierversicherung online mit Beratung abschließen, weitere 26 Prozent online ohne Beratung. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.003 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.



Auf Platz drei folgt die Geräteversicherung: Ebenfalls 36 Prozent würden sie online mit Beratung abschließen und 28 Prozent online ohne Beratung. Ein Drittel (33 Prozent) würde eine Fahrradversicherung online mit Beratung abschließen, weitere 30 Prozent auch ohne Beratung. Bei einer Auslandsreisekrankenversicherung bevorzugen 34 Prozent einen Online-Abschluss mit Beratung, 25 Prozent online ohne Beratung. „Je unkomplizierter ein Versicherungsprodukt ist, desto eher wird es online abgeschlossen. Speziell Geräte- und Reiserücktrittversicherungen werden zunehmend direkt im Rahmen des jeweiligen Online-Kaufs angeboten“, so Lukas Spohr, Bitkom-Experte für Digital Insurance und InsurTech. „Für Versicherer, die neue Kundinnen und Kunden gewinnen und bestehende langfristig binden wollen, ist es entscheidend, Online-Abschlüsse vertrauenswürdig und nutzerfreundlich zu gestalten. Online verständliche Produktinformationen und persönliche, niedrigschwellige Beratung, etwa per Live-Chat oder Video, zur Verfügung zur stellen, ist heute ein entscheidender Wettbewerbsvorteil.“

Den Online-Abschluss mit Beratung bevorzugen bei einer KFZ-Versicherung 30 Prozent, ohne Beratung 21 Prozent. Bei einer Hausratversicherung sind es mit 30 Prozent mit Online-Beratung und

21 Prozent ohne Beratung in Summe auch noch mehr als die Hälfte, die offen für Online-Abschlüsse wären. Wenn es um die Gesundheit im Alltag geht, zeigen sich noch 29 Prozent offen für den Online-Abschluss einer Krankenzusatzversicherung mit Beratung und 19 Prozent ohne. Eine Krankenversicherung würden 29 Prozent online mit Beratung abschließen, nur 8 Prozent online ohne Beratung. Der Online-Abschluss einer Haftpflichtversicherung kommt für 26 Prozent mit Beratung in Frage, für 16 Prozent ohne. Bei Rechtsschutzversicherungen sind 24 Prozent offen für einen Online-Abschluss mit Beratung, weitere 13 Prozent ohne. 26 Prozent würden eine private Altersvorsorge online mit Beratung abschließen, weitere 8 Prozent ohne Beratung.

Spohr: „Vertrauen ist bei Versicherungsprodukten ein entscheidendes Kriterium. Auch weil sie sich zusätzliche Sicherheit davon versprechen, suchen viele Kundinnen und Kunden daher gerade bei komplexen Produkten weiterhin den persönlichen Kontakt vor Ort. Eine kompetente menschliche Beratung auch zu komplexen Produkten und Anliegen ist heute aber in aller Regel genauso gut online möglich.“ Eine Unfallversicherung würden noch 23 Prozent online mit Beratung abschließen, 9 Prozent ohne. Am geringsten ist die Offenheit für Online-Abschlüsse bei der Berufsunfähigkeit: Eine entsprechende Versicherung würden nur 15 Prozent online mit Beratung abschließen, 8 Prozent auch ohne Beratung online.

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: „Wenn Sie eine der folgenden Versicherungen abschließen müssten, welchen Weg würden Sie bevorzugen: Einen direkten Online-Abschluss ohne menschliche Beratung, z.B. via Web-Formular, Online-Plattform oder Smartphone-App, einen Online-Abschluss mit menschlicher Beratung, z.B. via E-Mail, Live-Chat oder Videotelefonat oder einen Offline-Abschluss beim Berater vor Ort?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Versicherungsabschluss***