Bitkom e.V. | Presseinformation

Versicherungen: Wunsch nach digitalen Services ist eine Altersfrage

- **52 Prozent wollen Schadensfälle am liebsten komplett digital abwickeln**
- **Hälfte will Versicherungsunterlagen noch auf Papier erhalten**
- **Auch unter den Jüngeren wollen viele noch vor Ort beraten werden**

Berlin, 04. Juni 2026 – Videocall statt Bürotermin, App statt Papierformular – das Interesse an digitalen Versicherungsleistungen wächst, ist aber bislang weniger ausgeprägt als im Banking. So bleiben analoge Versicherungsangebote gerade, aber nicht nur für ältere Menschen wichtig. So würde inzwischen etwas mehr als die Hälfte der Deutschen (52 Prozent) einen Schadensfall am liebsten komplett digital mit ihrer Versicherung abwickeln. Vor einem Jahr lag der Anteil noch bei 48 Prozent und vor zwei Jahren bei 43 Prozent. Besonders ausgeprägt ist der Wunsch nach digitalen Angeboten bei den 16- bis 29-Jährigen: In dieser Altersgruppe bevorzugen 62 Prozent eine vollständig digitale Abwicklung. Unter den Menschen ab 65 Jahren sind es dagegen nur 38 Prozent. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland. „Im Schadensfall wünschen sich viele Menschen vor allem schnelle und einfache Hilfe. Digitale Services können genau das leisten. Gerade jüngere Kundinnen und Kunden erwarten heute Prozesse, die so unkompliziert funktionieren wie Online-Banking oder Shopping-Apps“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

Gerade bei den Älteren haben auch analoge Angebote der Versicherer weiterhin ihren festen Platz: Insgesamt 51 Prozent der Deutschen möchten Versicherungsunterlagen in Papierform erhalten. Unter den 16- bis 29-Jährigen wünschen sich dies nur 36 Prozent, bei den Menschen ab 65 Jahren ist es hingegen sogar der Großteil von 66 Prozent. Weniger Unterschied zeigt sich bei der persönlichen Beratung: Für insgesamt 53 Prozent der Deutschen ist es wichtig, ihre Versicherungsberaterinnen und -berater vor Ort sprechen zu können. Unter den 16- bis 29-Jährigen sagen das sogar auch 48 Prozent, in der Altersgruppe ab 65 Jahren 61 Prozent. Rohleder: „Für ihre Zukunft steht die Branche vor der Herausforderung, sich digital aufzustellen und weiterhin den Bedürfnissen insbesondere der Generation Ü65 gerecht zu werden."

Demgegenüber nimmt das Vertrauen in automatisierte Prozesse weiter zu: Noch 44 Prozent der Deutschen finden die Vorstellung beunruhigend, dass ein Schadensfall vollständig automatisiert durch die Versicherung bearbeitet wird – selbst, wenn dies besonders schnell geschieht. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 54 Prozent. Während sich unter den 16- bis 29-Jährigen nur 37 Prozent skeptisch gegenüber einer automatisierten Abwicklung zeigen, sind es bei den Menschen ab 65 Jahren hingegen 51 Prozent.

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 1.004 Personen ab 16 Jahren in Deutschland telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 11 bis KW 14 2026 statt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie zu bzw. nicht zu?“.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Versicherungen-Wunsch-nach-digitalen-Services-ist-Altersfrage***