Bitkom e.V. | Presseinformation

Versicherungen: KI hilft beim Abschluss

- **Knappe Mehrheit will KI-Hilfe beim Ausfüllen von Anträgen**
- **Jede und jeder Zehnte fragt KI vor Versicherungsabschluss um Rat**
- **Nur 15 Prozent trauen KI-Empfehlungen mehr als menschlicher Beratung**

Berlin, 08. Juli 2026 - Versicherungen gehören für viele Menschen zu den eher komplexen Alltagsthemen: Tarife müssen verglichen, Anträge korrekt ausgefüllt, bestehende Policen überprüft oder im Schadenfall Informationen zusammengestellt werden. Dabei wollen sich immer mehr Verbraucherinnen und Verbraucher von Künstlicher Intelligenz unterstützen lassen. Eine knappe Mehrheit von 52 Prozent würde sich gerne von einer KI beim Ausfüllen eines Versicherungsantrags helfen lassen (2025: 47 Prozent). Eine KI, die bestehende Policen analysiert und Alternativen empfiehlt, würden 44 Prozent gerne nutzen (2025: 39 Prozent). Und eine KI, die Fragen zum bestehenden Versicherungsschutz beantwortet, kommt für 43 Prozent infrage (2025: 40 Prozent). Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.004 Personen ab 16 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom.

Besonders deutlich gestiegen ist das Interesse an KI-Unterstützung bei der Schadenschätzung: 38 Prozent würden gerne eine KI nutzen, die Fotos eines Unfalls bewertet und eine Schätzung zur Schadenhöhe erstellt. Im vergangenen Jahr war es erst ein knappes Viertel (24 Prozent). „Die Menschen sammeln immer mehr Erfahrungen mit KI und werden dadurch auch offener dafür, sie bei komplexeren Themen wie Versicherungen einzusetzen", so Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „KI kann helfen, Policen besser zu verstehen und die Entscheidungsgrundlage der Versicherten zu verbessern. Gleichzeitig bleiben Versicherungen Vertrauensprodukte, bei denen menschliche Beratung für viele Menschen weiterhin eine wichtige Rolle spielt."

Bisher gibt rund jede und jeder Zehnte (9 Prozent) in Deutschland an, vor einem Versicherungsabschluss schon einmal eine KI um Rat gefragt zu haben. Eine große Mehrheit blickt aber skeptisch auf KI-Empfehlungen: Nur 15 Prozent sind überzeugt, dass KI passendere Empfehlungen zu Versicherungen geben kann als ein Mensch.

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 Fragestellungen lauteten: „Inwieweit würden Sie in den folgenden Fällen zukünftig gerne eine KI nutzen?" und „Welche der folgenden Aussagen treffen auf Sie zu bzw. nicht zu?"

Abschluss