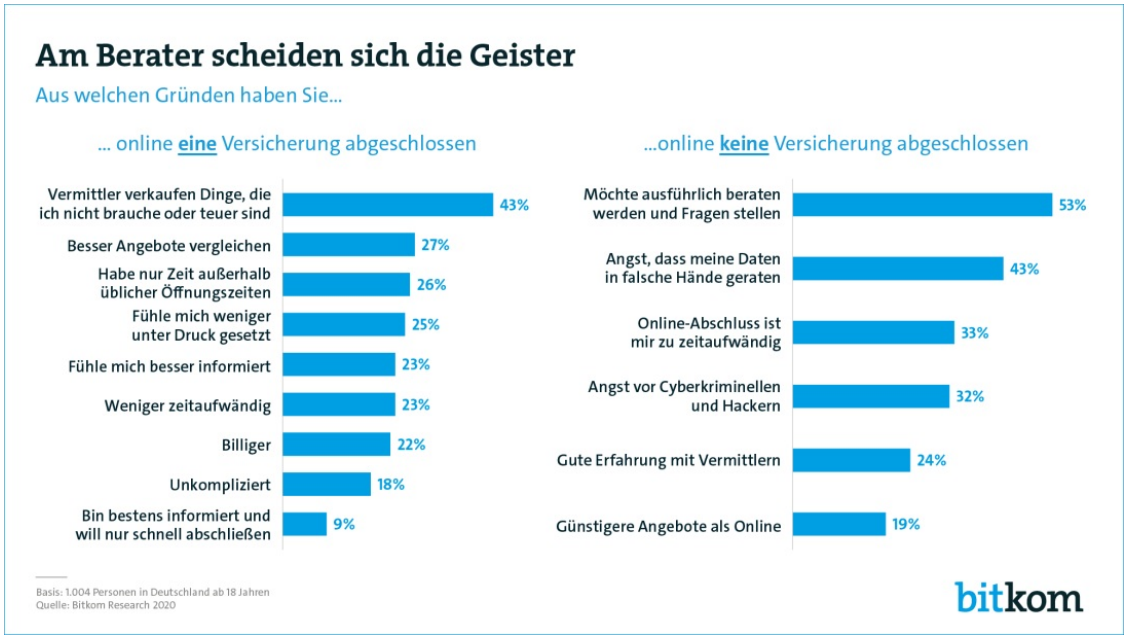
Bitkom e.V. |

Online-Versicherung: Am Berater scheiden sich die Geister

- **Wer online Versicherungen abschließt, fühlt sich von Vermittlern oft schlecht beraten – wer Online-Abschlüsse meidet, lobt meistens das persönliche Beratungsgespräch**
- **Berg: „Beratung in Versicherungsfragen wird sich zunehmend digitalisieren“**



Berlin, 26. Mai 2020 - Entscheidend dafür, ob eine Versicherung online oder klassisch analog abgeschlossen wird, ist die Beratung. Wer bereits einmal eine Versicherung online abgeschlossen hat, tut dies oft, weil ihm Vermittler im persönlichen Gespräch Dinge verkaufen wollten, die man nicht braucht oder die zu teuer sind – so zumindest die Meinung von 43 Prozent der Befragten einer aktuellen Umfrage. Umgekehrt schätzen diejenigen, die bisher noch keine Online-Versicherung abschlossen, dass sie ausführlich beraten werden und Fragen stellen wollen (53 Prozent). Das ist das Ergebnis einer Befragung unter 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. „Am Berater scheiden sich in Versicherungsfragen die Geister. Die einen suchen ihn, die anderen flüchten vor ihm – und nehmen deshalb digitale Angebote wahr“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg. „Die Erfahrungen der Corona-Krise werden sicherlich auch der Video-Beratung für alle Altersgruppen zusätzlichen Schub geben und die Beratung in Versicherungsfragen weiter digitalisieren.“

Was für Online-Versicherungen spricht: Breite Information und mehr Ruhe

Weitere Gründe für Online-Abschlüsse sind nach Ansicht jener Versicherten, die bereits solche Angebote genutzt haben, dass sie Angebote besser vergleichen (27 Prozent) und Versicherungsangelegenheiten außerhalb der üblichen Öffnungszeiten erledigen können (26 Prozent). Etwa jeder Vierte fühlt sich weniger unter Druck gesetzt (25 Prozent) und insgesamt besser informiert (23 Prozent). Für ebenso viele sprechen auch der geringere Zeitaufwand (23 Prozent), preiswertere Angebote (22 Prozent) und ein unkomplizierter Abschluss (18 Prozent) für den Online-Weg. Nur 9 Prozent brauchen gar keine Hilfe oder Information und sagen, dass sie bereits informiert sind und nur schnell abschließen wollen.

Was von Online-Abschlüssen abhält: Datenschutz und hoher Zeitaufwand

Wer bislang noch keine Online-Versicherung abgeschlossen hat, hat auch häufig Angst, dass Daten in falsche Hände geraten könnten (43 Prozent). Jedem Dritten erscheint der Online-Abschluss zu zeitaufwändig (33 Prozent) oder er fürchtet Cyberkriminelle und Hacker (32 Prozent). Daneben haben 24 Prozent der analog Versicherten gute Erfahrungen mit Vermittlern gemacht und 19 Prozent halten die im persönlichen Gespräch gemachten Angebote für günstiger als Online-Angebote.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren telefonisch befragt. Die Fragestellungen lauteten: „Aus welchen Gründen haben Sie online eine Versicherung abgeschlossen?“ bzw. „Aus welchen Gründen haben Sie online noch keine Versicherung abgeschlossen?“

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Lukas Spohr
Referent Digitale Transformation
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Online-Versicherung-Am-Berater-scheiden-sich-die-Geister***