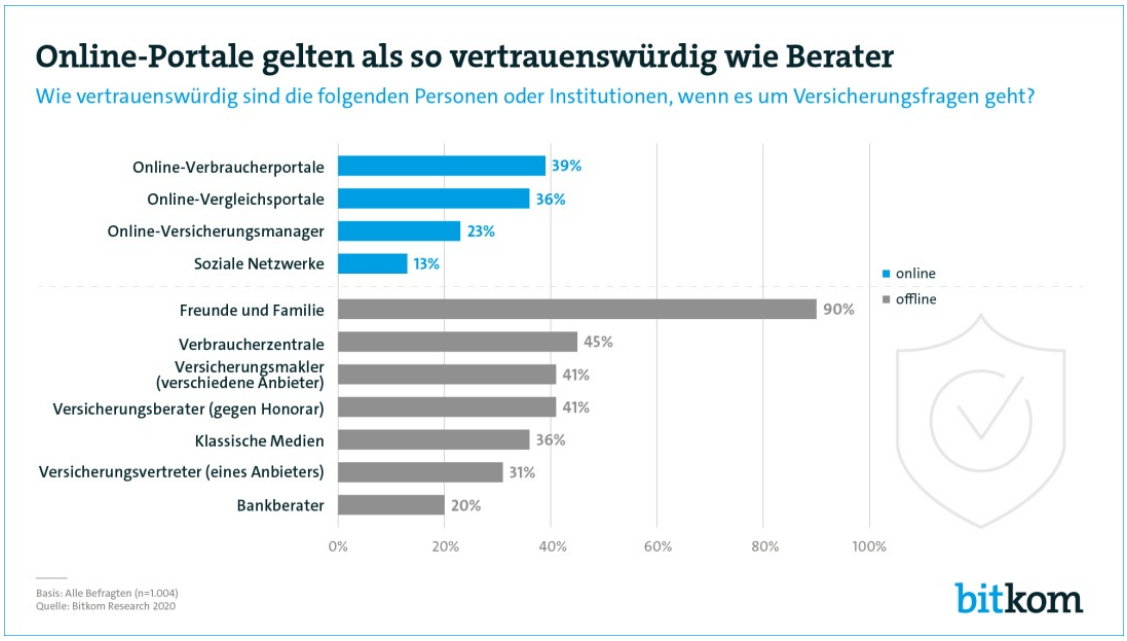
Bitkom e.V. |

Versicherungsvermittler profitieren von der Online-Konkurrenz

- **4 von 10 Bundesbürgern informieren sich online über Versicherungen – schließen dann aber lieber persönlich ab**
- **Jeder Vierte wechselt häufiger die Versicherung**



Berlin, 29. Juli 2020 - Von Online-Angeboten rund um Versicherungen profitieren auch die klassischen Berater. So geben 4 von 10 Personen in Deutschland ab 18 Jahren (39 Prozent) an, dass sie sich gerne online über Versicherungen informieren, dann aber doch lieber persönlich bei einem Vermittler abschließen. Umgekehrt geben auch 22 Prozent an, dass sie sich persönlich beraten lassen um dann den Abschluss per Internet zu tätigen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.004 Personen in Deutschland ab 18 Jahren im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Insgesamt dürfte die Anzahl der Versicherungsabschlüsse weiter steigen: Mehr als jeder Vierte (28 Prozent) gibt an, inzwischen häufiger die Versicherung zu wechseln, weil er sich über Online-Vergleichsportale einen Überblick über die verschiedenen Angebote und Anbieter verschaffen kann. 42 Prozent sind durch das Internet auf preislich günstigere Versicherungen aufmerksam geworden, 40 Prozent auf Angebote mit besseren Leistungen. „Es gibt in der Versicherungswelt kein Entweder-oder in Bezug auf online oder analog. Die Kunden nutzen die Angebote sehr unterschiedlich und zumindest die Versicherer, die eine breite Kundengruppe ansprechen, müssen sich überall entsprechend präsentieren“, sagt Fabian Nadler, Versicherungsexperte beim Digitalverband Bitkom. „Sehr deutlich zeigt sich: Neue Online-Angebote ersetzen traditionelle Angebote wie die persönliche Beratung häufig nicht, sie werden von den Kunden ergänzend genutzt.“

Online-Angebote genießen bei den Kunden hohes Vertrauen

Mit deutlichem Abstand das größte Vertrauen in Versicherungsfragen genießen hierzulande Freunde und Familie. 9 von 10 Befragten (90 Prozent) sehen sie in dieser Hinsicht als vertrauenswürdig oder sogar sehr vertrauenswürdig an. Mit deutlichem Abstand folgen die Verbraucherzentralen (45 Prozent). Dahinter liegen fast gleichauf Versicherungsmakler (41 Prozent), die Policen verschiedener Anbieter im Angebot haben, gegen Honorar tätige Versicherungsberater (41 Prozent) und Online-Verbraucherportale (39 Prozent), die über Versicherungsthemen informieren. Ebenfalls ähnlich vertrauenswürdig gelten klassische Medien wie Tageszeitungen oder Radio (36 Prozent) und Online-Vergleichsportale (36 Prozent), auf denen man auch direkt eine Versicherung abschließen kann. 31

Prozent halten Versicherungsvertreter eines einzelnen Anbieters für vertrauenswürdig. Neuere Angebote wie Online-Versicherungsmanager, die einen digitalen Überblick über die eigenen Versicherungen geben und Vorschläge für Vertragsänderungen machen, gelten immerhin schon bei rund jedem Vierten (23 Prozent) als vertrauenswürdig und rangieren damit noch vor den Bankberatern (20 Prozent). Schlusslicht bei Versicherungs-Ratschlägen sind Soziale Netzwerke, denen nur 13 Prozent vertrauen. „Versicherungsentscheidungen gelten häufig für einen langen Zeitraum und können eine große Bedeutung für das eigene Leben haben. Es empfiehlt sich daher, verschiedene Informationsquellen zu nutzen, bevor man eine Entscheidung trifft“, so Nadler. „Gerade online kann man sich bequem und schnell einen guten Überblick über Versicherungen verschaffen, die sich für die eigene Lebenssituation eignen.“

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 Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellungen lauteten: „Wie vertrauenswürdig sind die folgenden Personen oder Institutionen, wenn es um Versicherungsfragen geht?“ (Angaben für „sehr vertrauenswürdig“ und „vertrauenswürdig“) und „Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zum Informationsverhalten beim Thema Versicherungen auf Sie zu?“

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/Versicherungsvermittler-profitieren-von-der-Online-Konkurrenz***