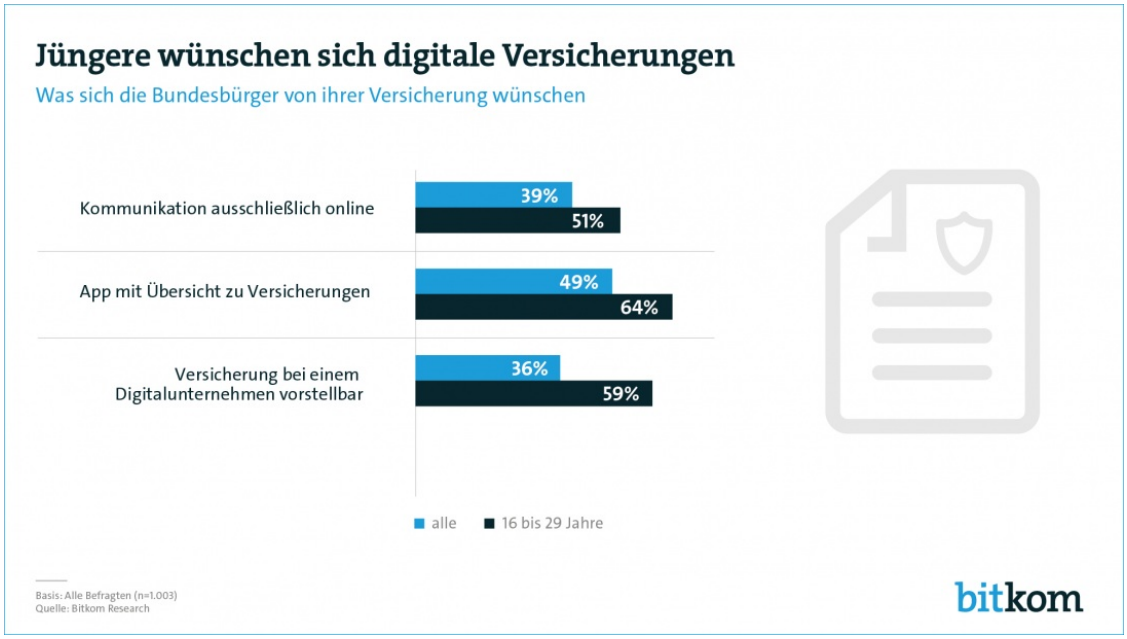
Bitkom e.V. |

Versicherungen brauchen digitale Angebote für junge Kunden

- **Jeder zweite 16- bis 29-Jährige würde gerne ausschließlich online mit seiner Versicherung kommunizieren**
- **3 von 5 aus dieser Altersgruppe können sich vorstellen, eine Police bei einem Digitalunternehmen abzuschließen**



Berlin, 22. Januar 2019 - Um junge Kunden anzusprechen, müssen Versicherungen verstärkt digitale Angebote entwickeln. Die Bundesbürger unter 30 Jahre erwarten überdurchschnittlich häufig eine digitale Kommunikation und Schadensabwicklung mit ihrer Versicherung. Mehrheitlich können sie es sich sogar vorstellen, eine Police bei einem Digitalunternehmen statt bei einem klassischen Anbieter abzuschließen. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von 1.003 Bundesbürgern ab 16 Jahre im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. So würde die Mehrheit (51 Prozent) der 16- bis 29-Jährigen gerne die gesamte Kommunikation mit ihrer Versicherung ausschließlich online abwickeln. Unter den 30- bis 49-Jährigen sind es nur 46 Prozent, unter den 50- bis 64-Jährigen 42 Prozent und unter den älteren gerade einmal 20 Prozent. Sogar zwei Drittel (64 Prozent) der 16- bis 29-Jährigen würden gerne mit Hilfe einer App auf dem Smartphone einen Überblick über alle ihre Versicherungen und deren Leistungen haben. Bei den 30- bis 49-Jährigen sind es ähnlich viele (61 Prozent), unter den 50- bis 64-Jährigen wünscht sich das ebenfalls eine knappe Mehrheit (51 Prozent). Nur die Älteren sind zurückhaltend (22 Prozent). „Digitale Angebote sind für Versicherungen heute schon unerlässlich und werden künftig noch an Bedeutung gewinnen. Wer mit dem Smartphone mit Freunden und Bekannten kommuniziert, mit einem Klick Waren bestellt, die noch am selben Tag geliefert werden, und online Vorschläge für den Filmabend erhält, der erwartet eine ähnlich bequeme und unkomplizierte Kommunikation auch von seiner Versicherung“, sagt Fabian Nadler, Experte für Digital Insurance beim Digitalverband Bitkom.

Digitalunternehmen könnten Versicherungen anbieten

Dabei stehen Versicherungen künftig nicht nur im Wettbewerb mit Unternehmen der eigenen Branche, sondern auch Digitalunternehmen könnten, ähnlich wie im Bereich Payment, zu ernstzunehmenden Konkurrenten werden – zumindest wenn es nach den Bundesbürgern geht. Aktuell kann sich jeder Dritte (36 Prozent) vorstellen, eine Versicherung bei einem Digitalunternehmen wie Amazon, Apple oder Google abzuschließen, allerdings gibt es je nach Alter gravierende Unterschiede. So ist das nur für jeden Neunten ab 65 Jahre (11 Prozent) eine Option,

unter den 50- bis 64-Jährigen beträgt der Anteil 28 Prozent. Aber bereits unter den 30- bis 49-Jährigen hält rund jeder Zweite (48 Prozent) einen Wechsel zu einem Digitalunternehmen für denkbar – und unter den 16- bis 29-Jährigen hat sogar eine deutliche Mehrheit von 59 Prozent keine Berührungsängste. „Versicherungen haben heute noch den Vorteil, im Besitz der Kundenschnittstelle zu sein und sie können oftmals aus einer langjährigen Erfahrung über die Wünsche der Versicherten schöpfen.

Wenn sie digitale Technologien einsetzen und auf Basis ihres Datenschatzes neue Produkte und Services entwickeln, können sie ihren Wettbewerbsvorteil sogar noch ausbauen“, so Nadler.

Mehrheit hält sich für gut informiert über eigenen Versicherungsschutz

Quer durch alle Altersgruppen gibt es die Einschätzung, einen genauen Überblick über die eigenen Versicherungen und die entsprechenden Leistungen der Policen zu haben. Das sagen jeweils rund zwei Drittel der 16- bis 29-Jährigen (67 Prozent), der 30- bis 49-Jährigen (66 Prozent) und der 50- bis 64-Jährigen (65 Prozent). Bei den Älteren ab 65 Jahren sind es sogar mehr als drei Viertel (77 Prozent).

Am 6. März veranstaltet Bitkom einen Round Table zum Thema „Customer first – wie können Versicherer wirklich aus der Sicht des Kunden denken?“. Der Round Table soll aufzeigen, wie Versicherer mit Hilfe digitaler Technologien einen echten Mehrwert für den Kunden schaffen können.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Bundesbürger ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Fragestellung lautete: „Nun lese ich Ihnen einige Aussagen zum Thema Versicherungen vor. Bitte sagen Sie mir, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen oder nicht zutreffen.“

Kontakt

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

Jana Moritz
Referentin Digital Farming & Food Tech
Nachricht senden

Link zur Presseinformation auf der Webseite:
https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Versicherungen-brauchen-digitale-Angebote-fuer-junge-Kunden