

## **Digitale Versicherung: 4 von 10 wollen im Schadensfall rein online Kontakt zur Versicherung**

- **Automatische Schadensabwicklung stößt bei Älteren aber auf Skepsis**
- **Zwei Drittel wünschen sich einen Ansprechpartner, der die Abwicklung für sie übernimmt**

**Berlin, 30. Juni 2023** - Wenn es auf der Straße gekracht hat oder die Kinder den Fußball in die Fensterscheibe kicken, sind viele froh, eine Versicherung zu haben. Das Versicherungsgeschäft, das noch vor kurzem durch Vor-Ort-Beratung und den Vertreterbesuch zu Hause geprägt war, läuft zunehmend digital ab. 4 von 10 Versicherten (40 Prozent) würden die gesamte Abwicklung von der Meldung bis zur Auszahlung gerne komplett digital erledigen. Der Wunsch ist quer durch die meisten Altersgruppen ähnlich weit verbreitet (16 bis 29 Jahre: 44 Prozent, 30 bis 49 Jahre: 48 Prozent, 50 bis 64 Jahre: 44 Prozent), nur die Älteren ab 65 sind mit 27 Prozent etwas zurückhaltender. Das ist das Ergebnis einer Befragung von 1.002 Personen ab 16 Jahren in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Vor allem Ältere sind dabei skeptisch, wenn der Schaden vollständig automatisiert abgewickelt wird, zum Beispiel durch eine softwarebasierte Prüfung oder mit Hilfe von KI-Chatbots. Während fast drei Viertel (72 Prozent) der Älteren ab 65 eine automatische Abwicklung beunruhigend finden, sind es bei den 50- bis 64-Jährigen 59 Prozent, bei den 30- bis 49-Jährigen 49 Prozent und bei den Jüngeren von 16 bis 29 Jahre nur 44 Prozent. Über alle Altersgruppen hinweg finden 58 Prozent diese Vorstellung beunruhigend. „Gerade in der Versicherungsbranche bietet Künstliche Intelligenz enorme Chancen, von der personalisierten Beratung bis hin zur Schadensabwicklung, etwa auch mit Hilfe von Bild- und Mustererkennung“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Bequeme digitale Kommunikation und der Einsatz digitaler Technologien erwarten nicht nur die Jüngeren von ihrer Versicherungsgesellschaft. Zugleich gibt es aber auch Zurückhaltung und Skepsis bei Älteren. Die Antwort für die Unternehmen kann deshalb aktuell nur heißen: Hybride Lösungen schaffen, aber die Weichen klar auf digital stellen“

Zwei Drittel (66 Prozent) wünschen sich einen menschlichen Ansprechpartner wie ihren Versicherungsvertreter, der die komplette Schadensabwicklung für sie übernimmt – unabhängig vom Weg, auf dem er kontaktiert wird. Der Wunsch ist bei den Älteren ab 65 am weitesten verbreitet (74 Prozent), aber auch bei den Jüngeren von 16 bis 29 sind es mit 63 Prozent eine Mehrheit.

## **Kontakt**

### **Andreas Streim**

Pressesprecher

Telefon: +49 30 27576-112

E-Mail: [a.streim@bitkom.org](mailto:a.streim@bitkom.org)

### **Lukas Spohr**

Referent Digital Insurance & Insur Tech

[Nachricht senden](#)

## **Hinweis zur Methodik**

Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die [Bitkom Research](#) im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.002 Personen in Deutschland ab 16 Jahren telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ. Die Fragestellung lautete: „Bitte sagen Sie mir, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie zutreffen“.

---

Link zur Presseinformation auf der Webseite:

<https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Versicherung-4-von-10-wollen-im-Schadensfall-rein-online-Kontakt-Versicherung>