

28.10.2016

Kommunikation

GfK-Befragung: 82 Prozent informieren sich vor dem Versicherungskauf online – nur jeder Dritte schließt dort ab

- Mehr als die Hälfte der Deutschen will auch in Zukunft keine Versicherung im Internet kaufen
- Ein Online-Abschluss ist keine Frage des Alters
- Die Mehrheit findet Telematik- und Fitness-Tarife gerecht, doch nur wenige wollen Daten tatsächlich mit der Versicherung teilen

Vier von fünf Deutschen (82 Prozent) informieren sich online vor dem Versicherungskauf. Eine Mehrheit (55 Prozent) kann sich aber auch in Zukunft nicht vorstellen, eine Versicherung im Internet abzuschließen. Das geht aus einer repräsentativen GfK-Befragung im Auftrag des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) hervor.

Die Ablehnung von Online-Abschlüssen zieht sich durch alle Altersgruppen. Selbst bei den unter 30-Jährigen wollen 40 Prozent auch in Zukunft Versicherungen nicht im Internet kaufen. „Wir haben es – anders als man gemeinhin vermutet – somit nicht mit einer aussterbenden Zielgruppe zu tun, die den personellen Vertrieb nutzt. Er wird auch in Zukunft ein wichtiger Kanal bleiben“, sagt Christian-Hendrik Noelle, Geschäftsführer Digitale Agenda, IT und Services des GDV.

40- bis 49-Jährige sind die häufigsten Online-Abschließer

Ob eine Versicherung online oder beim Vermittler abgeschlossen wird, ist ebenso keine Frage des Alters: 27 Prozent der über 60-Jährigen haben bereits eine Versicherung im Internet gekauft. Bei den unter 30-Jährigen liegt der Anteil mit 30 Prozent kaum höher. Am häufigsten haben die 40- bis 49-Jährigen eine Versicherung online abgeschlossen (36 Prozent).

Digitale Kommunikationsangebote werden für Kunden immer wichtiger: 46 Prozent der Befragten erwarten heutzutage, ihre Versicherungsverträge auch online verwalten zu können. 43 Prozent sehen eine automatisierte Schadenregulierung von Klein-Unfällen über das Smartphone als sehr sinnvoll an. „Wir müssen unseren Kunden Mehrwerte bieten und sie mit Informationen und Angeboten da erreichen, wo sie diese am besten nutzen können und wollen – und letztlich auch erwarten“, sagt Andrea van Aubel, Vorstand IT und Digitalisierung der AXA Konzern AG.

Mehrheit empfindet Telematik- und Fitness-Tarife als gerecht

Eine Mehrheit der Deutschen findet es zudem gerecht, wenn individuelle Daten wie das Fahrverhalten oder Fitness-Werte Einfluss auf Versicherungsprämien haben. Zwei von drei Deutschen (68 Prozent)

Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020-5900
Fax: +49 30 2020-6900

51, rue Montoyer
B - 1000 Brüssel
Tel.: +32 2 28247-30
Fax: +32 2 28247-39
ID-Nummer 6437280268-55

E-Mail: kommunikation@gdv.de

www.gdv.de



halten es für richtig, wenn vorsichtige Autofahrer belohnt oder Raser mehr bezahlen müssen. 52 Prozent fänden es gerecht, wenn Menschen, die sich fit halten, weniger oder Versicherte, die nichts für sich tun, mehr Prämien bezahlen müssen. „Das Potenzial ist da, wenn die Unternehmen transparent machen, welche Daten sie wie nutzen und welche Folgen das für den Versicherungsschutz hat“, erklärt Noelle.

Nur wenige wollen eigene Daten weitergeben

Die notwendigen Daten wollen nur die wenigsten Befragten mit den Versicherern teilen: Nur 14 Prozent der Befragten wären bereit, Smart-Home-Daten mit ihrer Hausrat- oder Wohngebäudeversicherung zu teilen. Gesundheitsdaten würden nur 6 Prozent der Befragten an ihre Lebensversicherung weitergeben. Die größte Bereitschaft besteht bei der Weitergabe von Fahrdaten an die Kfz-Versicherung. Dies können sich 27 Prozent der Befragten vorstellen.

Die größten Sorgen bei der Datenweitergabe bestehen bei den Deutschen in möglichen Nachteilen für den Versicherungsschutz oder die Prämienhöhe. „Wir müssen auf diese Sorgen eingehen und unseren Kunden besser erklären, was wir mit ihren Daten machen“, sagt van Aubel.

Ansprechpartner:
Christian Ponzel
Tel.: 030 / 2020-5901
c.ponzel@gdv.de

Immer aktuell informiert

[Homepage](#) – die Website des GDV

[Twitter](#) – folgen Sie unseren 140 Zeichen

[Google+](#) – schließen Sie sich unseren Kreisen an

[YouTube](#) – unsere Themen in Bild und Ton

[Newsletter](#) – jeden Donnerstag

Über uns

Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) mit Sitz in Berlin ist die Dachorganisation der privaten Versicherer in Deutschland. Die rund 460 Mitgliedsunternehmen sorgen durch 429 Millionen Versicherungsverträge für umfassenden Risikoschutz und Vorsorge sowohl für die privaten Haushalte wie für Industrie, Gewerbe und öffentliche Einrichtungen. Als Risikoträger und bedeutender Kapitalgeber mit Kapitalanlagen in Höhe von 1.510 Milliarden Euro haben die privaten Versicherungsunternehmen auch eine herausragende Bedeutung für Investitionen, Wachstum und Beschäftigung in der deutschen Volkswirtschaft. 529.000 Menschen sind direkt oder indirekt für die Versicherungswirtschaft in Deutschland tätig.