



Online-Abschluss bei Versicherungen bleibt produktabhängig

Michael Fiedler

Der Online-Abschluss von Versicherungen wird zwar häufiger genutzt, doch nicht bei jedem Produkt. Besonders bei komplexen Policen bleibt die Vor-Ort-Beratung gefragt – trotz Videocalls und Live-Chats, zeigt eine aktuelle Bitkom-Umfrage. Was Versicherer daraus lernen können.

Demnach ist die Offenheit für den digitalen Abschluss besonders bei unkomplizierten Produkten hoch: 36 Prozent würden eine Reiserücktrittsversicherung online mit Beratung abschließen, weitere 32 Prozent sogar ohne Beratung. Ähnlich hoch sind die Werte bei Tierversicherungen (41#% mit, 26#% ohne Beratung) und Geräteversicherungen (36#% mit, 28#% ohne).

Lukas Spohr, Bitkom-Experte für Digital Insurance und InsurTech, erklärt: „Je unkomplizierter ein Versicherungsprodukt ist, desto eher wird es online abgeschlossen. Speziell Geräte- und Reiserücktrittsversicherungen werden zunehmend direkt im Rahmen des jeweiligen Online-Kaufs angeboten.“ Für Versicherer sei es deshalb essenziell, Online-Abschlüsse vertrauenswürdig und nutzerfreundlich zu gestalten – inklusive transparenter Informationen und menschlicher Beratung per Live-Chat oder Video.

Bei komplexeren Produkten hingegen überwiegt weiterhin der Wunsch nach persönlicher Beratung vor Ort. So würden nur 15 Prozent eine Berufsunfähigkeitsversicherung online mit

Beratung abschließen, 8 Prozent ohne. Auch bei privater Altersvorsorge liegt der Anteil mit 26 Prozent (mit Beratung) und 8 Prozent (ohne Beratung) deutlich niedriger.

„Vertrauen ist bei Versicherungsprodukten ein entscheidendes Kriterium“, betont Spohr. „Auch weil sie sich zusätzliche Sicherheit davon versprechen, suchen viele Kundinnen und Kunden daher gerade bei komplexen Produkten weiterhin den persönlichen Kontakt vor Ort. Eine kompetente menschliche Beratung ist heute aber auch online möglich.“

Die Studienautoren kommen zu dem Schluss: Digitale Abschlussstrecken haben Potenzial – doch nur, wenn sie mit niedrigschwelliger, persönlicher Beratung kombiniert werden.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4940912/Online-Abschluss-bei-Versicherungen-bleibt-produktabhaengig/>