



## Kundenportale im Aufwind: Mehr als die Hälfte nutzt digitale Services

Michael Fiedler

**Immer mehr Versicherte erledigen ihre Anliegen online. Laut einer aktuellen Untersuchung von Sirius Campus ist mittlerweile 56 Prozent der Versicherungskunden das Kundenportal ihres Hauptversicherers vertraut und sie nutzen es aktiv. Vor allem jüngere Generationen treiben diesen Trend – doch Papierunterlagen behalten weiterhin eine erstaunlich große Bedeutung.**

### Deutlicher Nutzungsschub seit 2019

Im Vergleich zu 2019 ist die Nutzung von Kundenportalen stark gestiegen. 85 Prozent derjenigen, die das Portal ihres Versicherers kennen, greifen auch darauf zu – knapp die Hälfte davon mindestens dreimal pro Jahr. Christoph Müller, Geschäftsführer von Sirius Campus, sieht mehrere Gründe für den Anstieg: „Die Ursachen für den Akzeptanzschub dürften in der hohen Online-Kompetenz der nachrückenden jungen Jahrgänge zu finden sein. Zudem hat während der Corona-Zeit die Akzeptanz für digitale Lösungen generell zugenommen. Und nicht zuletzt motiviert der hohe Kostendruck infolge gestiegener Schadenaufwendungen die Versicherer, ihre Kunden aktiv zur Nutzung der Kundenportale zu bewegen.“

### Beliebte Funktionen und neue Wünsche

Besonders gefragt sind Kernfunktionen wie die vollständige Einsicht in Vertragsdaten, digitale Postfächer und eine umfassende Vertragsübersicht. Rund 40 Prozent der Nutzer

greifen regelmäßig darauf zu. Deutlich wird aber auch, dass Kunden mehr erwarten: Vor allem jüngere Versicherte wünschen sich die Möglichkeit, Schäden online zu melden – 81 Prozent bewerten diese Funktion als „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Auch eine unkomplizierte Online-Kündigung steht auf vielen Wunschlisten.

### Papier bleibt ein wichtiges Thema

Obwohl der Wunsch nach Papierunterlagen seit Jahren zurückgeht, bleibt er weit verbreitet. Noch immer halten 73 Prozent der Befragten es für wichtig, im Schadenfall den originalen Versicherungsschein vorlegen zu können. Selbst viele Online-affine Kunden möchten grundsätzlich ihre Unterlagen auch in Papierform besitzen.

### Datenschutzbedenken schwinden

Die Akzeptanz digitaler Angebote wächst auch, weil die Sorgen um Datensicherheit abnehmen. Nur noch 28 Prozent der Befragten äußern Angst vor Datenmissbrauch bei

Kundenportalen – 2019 lag dieser Wert noch bei über 40 Prozent. Gleichzeitig freuen sich fast sieben von zehn Kunden, wenn sie ihre Vertragsstände online einsehen können.

Über die Studie: Für die Untersuchung wurden im April und Mai 2025 insgesamt 2.039 Personen im Rahmen einer repräsentativen Online-Befragung interviewt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4941601/Kundenportale-im-Aufwind-Mehr-als-die-Haelfte-nutzt-digitale-Services/>