



## Vermittler- oder Onlineabschluss - was ist beliebter?

**Alternative Vertriebsformen gewinnen kontinuierlich an Aufmerksamkeit, während die beiden Vertriebswege Agentur/Geschäftsstelle oder der klassische Hausbesuch des Versicherungsvertreters konstant die höchste Akzeptanz aufweisen.**

Auch Kunden mit höherem Einkommen und umfangreicherem Versicherungsbedarf sind gegenüber Online-Angeboten mit 39 Prozent Akzeptanz offener. Dies ist das Ergebnis der Studie Kundenmonitor e-Assekuranz des internationalen Marktforschungs- und Beratungsinstituts YouGov, für die 2.294 Versicherungsentscheider und -mitentscheider vom 27.04.2015 bis 14.06.2015 in 20-minütigen bevölkerungsrepräsentativen Face-to-Face-Interviews befragt wurden. Die Abschlussbereitschaft über das Internet ist bisher aber kaum weiter differenziert. Sowohl der direkte Abschluss bei einem Versicherer als auch der Abschluss über einen Vergleichsrechner sind mit 27 bzw. 28 Prozent Akzeptanz in der Bevölkerung gleich beliebt.

Dies gilt auch ebenso für die jungen Kunden bis 30 Jahre. Die Steigerungsraten in der Akzeptanz des Makler- und Onlinevertriebs schlagen sich auf die tatsächliche Nutzung der Beratungs- und Abschlusspunkte nieder: So hat jeder Fünfte (21 Prozent) überhaupt schon einmal eine Versicherung über einen Makler abgeschlossen (2000: 10 Prozent) und jeder Achte (12 Prozent) online (2000: unter 1 Prozent).

**Nahezu jeder fünfte Neuabschluss online**

Bei Neuabschlüssen, die in den letzten zwei Jahren getätigt wurden, zeigt die Studie, dass 19 Prozent aller erfassten Neuabschlüsse über das Internet getätigt wurden. In den letzten fünf Jahren hat sich damit der Anteil der Online-Abschlüsse fast verdoppelt (2010: 11 Prozent). Versicherungsabschlüsse beim Makler hat über die letzten Jahre etwa jeder Zehnte durchgeführt. Jedoch sind die Wachstumsraten in diesen beiden Vertrieben von sehr unterschiedlichen Produkten getrieben.

Während der Online-Vertrieb von einfachen oder kleineren Versicherungen wie z. B. Kfz-, private Krankenzusatz- oder private Haftpflichtversicherung profitiert, sind Versicherungsmakler bei komplexeren Verträgen wie z. B. einer privaten Pflege- oder Berufsunfähigkeitsversicherung erfolgreich. Der Großteil der Online-Abschlüsse wird über die Internetseiten der Versicherungsgesellschaften getätigt.

Bild: © Nomad\_Soul / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4942555/vermittler-oder-onlineabschluss-was-ist-beliebter/>