



Vergleichsportale sind erste Anlaufstelle

Kunden suchen Informationen zu Versicherungspolizen hauptsächlich auf Online-Vergleichsportalen. Das zeigt eine aktuelle Umfrage von Simon-Kucher & Partners.

Frank Gehrig, Partner in der Simon-Kucher Insurance Practice, dazu:

„Die Online Customer Journey fängt aktuell nicht mehr direkt beim Versicherer an. Die Gefahr besteht, dass Versicherer perspektivisch nur noch als Zulieferer fungieren und die Macht über den Kunden verlieren. Hier gilt es, den Kampf um die Kundenschnittstelle aufzunehmen.“

Insbesondere bei der Kfz-Versicherung greifen die Kunden primär auf Vergleichsportale als Informationsquelle zurück: 57 Prozent wählten zu allererst den Weg auf das Online-Vergleichsportal. Nur 25 Prozent informierten sich zuerst auf der Website eines Versicherers.

Ein solches Kundenverhalten ist auch aus anderen Industrien bekannt. Branchenstudien zeigen: Der Großteil der Online-Shopper beginnt seine Produktsuche bei [Amazon](#) – und nicht etwa bei Google oder auf den Websites von Anbietern.

Auch in der Assekuranz hat der Kampf um die Kundenschnittstelle begonnen.

Bild: © goodluz / fotolia.com

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4944388/vergleichsportale-sind-erste-anlaufstelle/>