



## Reform trifft Realität: Wie zufrieden sind Kunden mit Online-Abschlüssen?

Michael Fiedler

**Der Gesetzgeber plant mit dem „Standarddepot Altersvorsorge“ ein einfaches, kostengedeckeltes und standardisiertes Vorsorgeprodukt. Ziel ist mehr Transparenz und geringere Komplexität. Doch wie zufrieden sind Kunden heute mit digitalen Vertragsabschlüssen bei Versicherern?**

### 338.000 Verbraucherurteile als Realitätscheck

Eine aktuelle Untersuchung zum Online-Handel in Kooperation mit der Tageszeitung WELT liefert einen breiten Einblick in die Kundenzufriedenheit beim Online-Kauf von Waren und Dienstleistungen. Befragt wurden im Januar und Februar 2026 rund 338.000 Verbraucher. Bewertet wurden 1.769 Unternehmen aus 95 Branchen. Die zentrale Frage lautete: „Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem Kauf von Waren und/oder Dienstleistungen über das Internet bei folgenden Unternehmen/Anbietern?“ Für die Branche „Versicherungen“ ergibt sich ein Durchschnittswert von 2,60 auf einer Skala von 1 („sehr zufrieden“) bis 5 („unzufrieden“). Wichtig: Die Untersuchung misst nicht die Digitalstrategie der Unternehmen, sondern die Zufriedenheit der Kunden mit Online-Käufen und -Vertragsabschlüssen. Sie liefert damit einen indirekten Hinweis darauf, wie gut digitale Prozesse aus Kundensicht funktionieren.

### Direktversicherer mit überdurchschnittlichen Bewertungen

Spitzenreiter ist CosmosDirekt mit einem Wert von 2,33. Dahinter folgen unter anderem ERGO, Allianz Direct, HUK24 und weitere Anbieter mit „Sehr hoher Kundenzufriedenheit“. Auffällig ist die Struktur des Rankings: Überdurchschnittlich schneiden vor allem Direktversicherer und digital positionierte Marken ab.

### Reform als Digitalisierungsbeschleuniger?

Das geplante Standarddepot Altersvorsorge soll durch gesetzlich definierte Leitplanken Komplexität reduzieren. Voreinstellungen, Kostengrenzen und Transparenzvorgaben könnten digitale Abschlussprozesse erleichtern. Gleichzeitig zeigt die Studie, dass der Branchenmittelwert mit 2,60 deutlich hinter den Spitzenwerten zurückbleibt. Die Kundenzufriedenheit im Online-Kanal ist also nicht einheitlich hoch, sondern differenziert. Sollte das Standardprodukt tatsächlich auf eine vereinfachte Struktur setzen, könnte

der Wettbewerb künftig stärker über Nutzererlebnis, Verständlichkeit und digitale Prozessqualität entschieden werden.

## Online-Abschluss: Diese Versicherer erreichen 'sehr hohe Kundenzufriedenheit'

In der Untersuchung zum Online-Handel erhielten folgende Versicherer in der Branche „Versicherungen“ die Auszeichnung „Sehr hohe Kundenzufriedenheit“ bzw. den Spitzenwert „Nr. 1“ (Stand: Januar/Februar 2026). Sortiert nach Score:

- CosmosDirekt (2,33 – Nr. 1 der Branche)
- ERGO (2,34)
- Allianz Direct (2,35)
- HUK-COBURG (2,37)
- HUK24 (2,38)
- HANNOVERSCHE (2,39)
- Allianz (2,40)
- ADAC Versicherungen (2,41)
- GVO Versicherung (2,42)
- AdmiralDirekt (2,43)
- R+V (2,44)
- BarmeniaGothaer (2,44)
- Provinzial (2,45)
- WGV (2,46)
- GHV Versicherung (2,46)
- Verti (2,47)

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4948634/Reform-trifft-Realitaet-Wie-zufrieden-sind-Kunden-mit-Online-Abschluessen/>