



# Versicherungen im Netz: Online-Abschluss wird für Verbraucher zum Standard

Michael Fiedler

**Der digitale Versicherungsabschluss setzt sich in Deutschland immer stärker durch. Laut einer aktuellen Bitkom-Umfrage haben inzwischen 89 Prozent der Deutschen bereits mindestens eine Versicherung online abgeschlossen. Besonders stark ist die Entwicklung bei jüngeren Altersgruppen – doch auch klassische Beratungsprodukte werden zunehmend digital abgeschlossen.**

## Vergleichsportale dominieren den digitalen Abschluss

Besonders häufig erfolgen digitale Abschlüsse über Vergleichsportale. 57 Prozent der Befragten mit Online-Erfahrung gaben an, bereits über Plattformen wie Check24 oder Verivox eine Versicherung abgeschlossen zu haben. Direktabschlüsse bei Versicherern folgen mit 49 Prozent. Darüber hinaus gewinnen eingebettete Versicherungsangebote weiter an Bedeutung. 43 Prozent der Befragten haben bereits Versicherungen über Online-Händler abgeschlossen – etwa beim Kauf von Reisen oder elektronischen Geräten. 35 Prozent nutzten digitale Angebote von Versicherungsvertretern oder Maklern, 27 Prozent schlossen online über Banken ab. Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder erklärt dazu: „Der Online-Abschluss von Versicherungen ist für die Mehrheit der Verbraucherinnen und Verbraucher

selbstverständlich geworden. Digitale Vergleiche machen den Markt transparenter und erleichtern den Wechsel.“

## Unterschiede je nach Versicherungsart

Die Bereitschaft zum Online-Abschluss unterscheidet sich allerdings deutlich nach Produktart. Besonders häufig werden standardisierte oder kurzfristige Produkte digital abgeschlossen. So wurden Tierversicherungen zuletzt von 61 Prozent der Kunden online abgeschlossen. Bei Reiserücktrittsversicherungen liegt der Anteil bei 58 Prozent. Auch bei der Kfz-Versicherung entscheidet sich inzwischen jeder Zweite für einen Online-Abschluss. Deutlich zurückhaltender bleiben Verbraucher dagegen bei beratungsintensiveren Produkten. So wurden Rechtsschutzversicherungen zuletzt von 38 Prozent online abgeschlossen, Berufsunfähigkeitsversicherungen von 35 Prozent und private Altersvorsorgeprodukte von 34 Prozent. Bei Krankenzusatzversicherungen liegt der Online-Anteil bei 32 Prozent, bei regulären Krankenversicherungen bei

30 Prozent. Privathaftpflicht- und Hausratversicherungen kommen jeweils auf 23 Prozent.

## Online-Abschluss wächst stark, aber Zufriedenheit und Beratungsqualität bleiben Thema

Die zunehmende Digitalisierung bedeutet allerdings nicht automatisch, dass Verbraucher mit digitalen Abschlussprozessen vollständig zufrieden sind. Experten.de hatte bereits über eine Untersuchung berichtet, wonach viele Kunden zwar Online-Abschlüsse nutzen, gleichzeitig aber weiterhin Unsicherheiten bei Beratung, Transparenz und Produktauswahl sehen. Gerade bei komplexeren Versicherungen bleibt der Wunsch nach persönlicher Unterstützung hoch. So zeigte sich bereits in einer früheren Analyse: [Digitale Abschlussstrecken werden zwar zunehmend akzeptiert, die Erwartungen an Verständlichkeit, Vergleichbarkeit und Beratung steigen jedoch ebenfalls.](#)

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949844/Versicherungen-im-Netz-Online-Abschluss-wird-fuer-Verbraucher-zum-Standard/>