



## Digitale Versicherung? Die Generation Ü65 hält am Papier fest

Michael Fiedler

**Digitale Schadenmeldungen, Apps und automatisierte Prozesse gewinnen in der Versicherungsbranche an Bedeutung. Doch eine aktuelle Bitkom-Studie zeigt: Die Erwartungen der Kunden unterscheiden sich stark nach Alter. Während Jüngere zunehmend digitale Services bevorzugen, bleiben Papierunterlagen und persönliche Beratung insbesondere für ältere Versicherte wichtig.**

### Digitale Schadenabwicklung gewinnt an Zustimmung

Mehr als die Hälfte der Deutschen würde einen Schadenfall inzwischen am liebsten vollständig digital mit ihrer Versicherung abwickeln. Laut der repräsentativen Bitkom-Befragung bevorzugen 52 Prozent eine komplett digitale Schadenbearbeitung. Vor einem Jahr lag dieser Wert noch bei 48 Prozent, zwei Jahre zuvor bei 43 Prozent. Besonders ausgeprägt ist die Zustimmung bei jungen Menschen. In der Altersgruppe der 16- bis 29-Jährigen wünschen sich 62 Prozent eine vollständig digitale Abwicklung. Bei den über 65-Jährigen sind es dagegen lediglich 38 Prozent. „Im Schadensfall wünschen sich viele Menschen vor allem schnelle und einfache Hilfe. Digitale Services können genau das leisten. Gerade jüngere Kundinnen und Kunden erwarten heute Prozesse, die so unkompliziert funktionieren wie Online-Banking oder Shopping-Apps“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder.

### Papier bleibt erstaunlich beliebt

Noch deutlicher werden die Unterschiede bei Versicherungsunterlagen. Trotz fortschreitender Digitalisierung möchten 51 Prozent der Deutschen wichtige Versicherungsdokumente weiterhin auf Papier erhalten. Besonders groß ist der Wunsch bei älteren Versicherten. In der Altersgruppe ab 65 Jahren bevorzugen 66 Prozent Papierunterlagen. Bei den 16- bis 29-Jährigen liegt dieser Anteil dagegen nur bei 36 Prozent. Die Ergebnisse zeigen, dass digitale Kommunikation zwar zunehmend akzeptiert wird, analoge Angebote aber keineswegs an Bedeutung verlieren.

### Beratung bleibt generationsübergreifend wichtig

Überraschend gering fallen die Unterschiede bei der persönlichen Beratung aus. Insgesamt halten 53 Prozent der Deutschen die Möglichkeit für wichtig, ihre

Versicherungsberater vor Ort sprechen zu können. Selbst unter den 16- bis 29-Jährigen wünschen sich noch 48 Prozent persönliche Ansprechpartner. Bei den über 65-Jährigen sind es 61 Prozent. Die Zahlen widersprechen damit teilweise der Vorstellung, jüngere Kunden wollten ausschließlich digitale Versicherungsangebote nutzen. Vielmehr deutet die Studie darauf hin, dass digitale Prozesse und persönliche Beratung zunehmend nebeneinander bestehen.

## Vertrauen in automatisierte Entscheidungen wächst

Gleichzeitig nimmt die Skepsis gegenüber automatisierten Prozessen ab. Aktuell empfinden 44 Prozent der Deutschen die Vorstellung als beunruhigend, dass ein Schadenfall vollständig automatisiert bearbeitet wird. Im Vorjahr lag dieser Wert noch bei 54 Prozent. Besonders offen zeigen sich erneut die jüngeren Befragten. Bei den 16- bis 29-Jährigen äußern lediglich 37 Prozent Vorbehalte gegenüber einer automatisierten Schadenbearbeitung. Unter den über 65-Jährigen liegt dieser Anteil mit 51 Prozent deutlich höher. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass sich die Akzeptanz für KI-gestützte und automatisierte Prozesse in der Versicherungswirtschaft weiter erhöht.

## Versicherer stehen vor einer doppelten Herausforderung

Für Versicherer ergibt sich daraus eine anspruchsvolle Aufgabe. Einerseits steigen die Erwartungen an digitale Services kontinuierlich. Andererseits erwarten viele Kunden weiterhin klassische Kommunikationswege und persönliche Ansprechpartner. „Für ihre Zukunft steht die Branche vor der Herausforderung, sich digital aufzustellen und weiterhin den Bedürfnissen insbesondere der Generation Ü65 gerecht zu werden“, sagt Rohleder. Die Studie macht deutlich, dass die Digitalisierung der Versicherungsbranche kein einheitlicher Prozess ist. Vielmehr müssen Versicherer unterschiedliche Kundengruppen gleichzeitig bedienen – von der App-affinen Generation Z bis zu Versicherten, die ihre Unterlagen lieber weiterhin im Aktenordner abheften.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950202/Digitale-Versicherung-Die-Generation-UE65-haelt-am-Papier-fest/>