



KI hilft beim Versicherungsabschluss doch Beratung bleibt Vertrauenssache

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz hält zunehmend Einzug in den Versicherungsalltag. Immer mehr Verbraucher können sich vorstellen, KI beim Ausfüllen von Anträgen, der Analyse bestehender Policen oder sogar bei der Schadensschätzung einzusetzen. Geht es jedoch um die eigentliche Produktempfehlung, bleibt das Vertrauen in menschliche Beratung deutlich größer.

Bitkom veröffentlicht damit weitere Ergebnisse seiner Verbraucherbefragung aus dem Frühjahr 2026. Während der Verband zuletzt zeigte, dass der Online-Abschluss von Versicherungen für viele Verbraucher inzwischen selbstverständlich geworden ist (zum Beitrag: [Versicherungen im Netz: Online-Abschluss wird für Verbraucher zum Standard](#)), geht es nun um den nächsten Digitalisierungsschritt: den Einsatz Künstlicher Intelligenz.

KI soll vor allem praktische Aufgaben übernehmen

Besonders groß ist das Interesse an Anwendungen, die den Abschluss oder die Verwaltung von Versicherungen vereinfachen. So würden 52 Prozent der Befragten eine KI nutzen, die beim Ausfüllen eines Versicherungsantrags unterstützt. Im Vorjahr waren es noch 47 Prozent.

Auch bei der Analyse bestehender Verträge sehen viele Verbraucher Potenzial: 44 Prozent können sich vorstellen, ihre Policen von einer KI auswerten und mögliche Alternativen

aufzeigen zu lassen. 43 Prozent würden eine KI nutzen, um Fragen zum bestehenden Versicherungsschutz beantworten zu lassen. Am stärksten wächst jedoch das Interesse an KI im Schadenmanagement. 38 Prozent würden eine Anwendung einsetzen, die anhand von Fotos eines Unfalls eine erste Schätzung der Schadenhöhe erstellt. Vor einem Jahr lag dieser Wert noch bei lediglich 24 Prozent.

Schadenbearbeitung als naheliegendes Einsatzfeld

Dass ausgerechnet die Schadensschätzung den größten Zuwachs verzeichnet, überrascht kaum. Bilderkennung und die Auswertung großer Datenmengen gehören zu den Anwendungsfeldern, in denen KI bereits heute vielfach eingesetzt wird. Entsprechend arbeiten auch zahlreiche Versicherer an Lösungen, um Schadenprozesse zu beschleunigen und Mitarbeiter zu entlasten. Die Ergebnisse der Bitkom-Befragung deuten darauf hin, dass auch die Verbraucher für solche Anwendungen zunehmend offen sind.

Gleichzeitig zeigt sich, dass KI vor allem dort akzeptiert wird, wo sie organisatorische oder administrative Aufgaben übernimmt.

Beratung bleibt Vertrauensfrage

Deutlich zurückhaltender fallen die Antworten aus, wenn es um die eigentliche Produktempfehlung geht. Zwar haben bereits neun Prozent der Befragten vor einem Versicherungsabschluss eine KI um Rat gefragt. Dass KI grundsätzlich bessere Empfehlungen liefern kann als ein menschlicher Berater, glauben jedoch lediglich 15 Prozent.

Damit bleibt die persönliche Beratung aus Sicht der meisten Verbraucher weiterhin ein wichtiger Bestandteil des Versicherungsabschlusses. KI wird eher als ergänzendes Werkzeug verstanden, das Informationen aufbereitet, Prozesse vereinfacht und Entscheidungen unterstützt – nicht aber den Berater vollständig ersetzt.

Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder sieht darin eine Folge der zunehmenden Verbreitung von KI-Anwendungen im Alltag. Mit wachsender Erfahrung steige auch die Bereitschaft, KI bei komplexeren Themen wie Versicherungen einzusetzen. Gleichzeitig blieben Versicherungen Vertrauensprodukte, bei denen menschliche Beratung für viele Menschen weiterhin eine zentrale Rolle spiele. Die Ergebnisse zeigen damit ein differenziertes Bild: Verbraucher stehen KI bei praktischen Aufgaben rund um Versicherungen zunehmend offen gegenüber. Wenn es jedoch um die eigentliche Produktempfehlung und die persönliche Absicherung geht, bleibt menschliche Beratung für die große Mehrheit weiterhin der wichtigste Vertrauensanker.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950753/KI-hilft-beim-Versicherungsabschluss-doch-Beratung-bleibt-Vertrauenssache/>