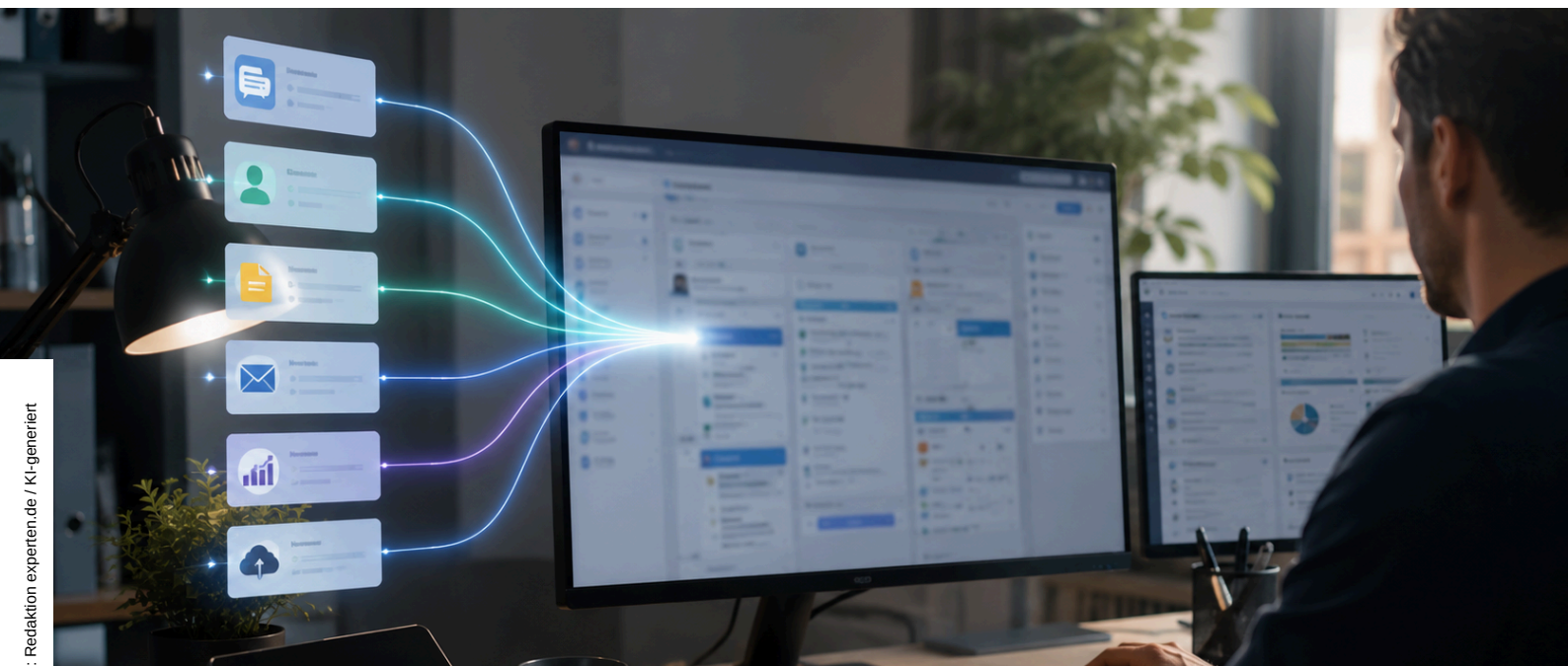




Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

# Makler nutzen längst KI – doch das Rennen um ihre Systeme ist noch offen

Michael Fiedler

**Mehr als drei Viertel der Versicherungsmakler haben bereits Erfahrungen mit Künstlicher Intelligenz gesammelt, 40 Prozent nutzen sie regelmäßig. Doch wer ihnen künftig die entscheidenden KI-Werkzeuge liefert, ist noch keineswegs entschieden. Eine neue Maklerstudie zeigt einen Vorsprung der Pools – und einen Markt, in dem sich 42 Prozent noch auf keinen führenden Anbieter festlegen.**

Die Zahlen zeigen allerdings auch: Zwischen ersten Erfahrungen mit KI und ihrer systematischen Einbindung in den Maklerbetrieb besteht weiterhin eine erhebliche Lücke. Die Studie unterscheidet eine relevante Gruppe von KI-Vorreitern, zahlreiche Einsteiger und eine kleinere Gruppe von Maklern, die sich gegenüber der Entwicklung distanzieren oder überfordert zeigt.

## Nicht mehr das Ob, sondern das Wie entscheidet

Damit verändert sich die Fragestellung für Anbieter. Makler müssen offenbar immer weniger davon überzeugt werden, sich überhaupt mit KI zu beschäftigen. Entscheidend wird vielmehr, ob Anwendungen konkrete Aufgaben übernehmen und sich in vorhandene Arbeitsabläufe integrieren lassen. „Makler müssen nicht erst grundsätzlich vom Nutzen von KI überzeugt werden“, sagt Axel Stempel, Geschäftsführer von HEUTE UND MORGEN. „Entscheidend ist vielmehr, KI so in bestehende Prozesse zu integrieren, dass sie

im Alltag konkret entlastend wirkt.“ Das betrifft zahlreiche Bereiche des Maklerbetriebs. Die Studienautoren nennen unter anderem Beratung, Verwaltung, Schadenbearbeitung, Bestandsarbeit und Kommunikation. Für Versicherer und Maklerpools verschiebt sich der Wettbewerb damit von allgemeinen KI-Versprechen hin zu Anwendungen, die in vorhandenen Systemen tatsächlich Arbeit abnehmen.

## Pools haben derzeit einen Vorsprung

Dabei zeichnet sich bereits ab, welche Akteure von dieser Entwicklung besonders profitieren könnten. Nach Einschätzung der befragten Makler haben Maklerpools beim Angebot von KI-Lösungen derzeit einen Vorsprung. Auf die Frage nach führenden Anbietern werden Fonds Finanz, DEMV/PWX und blau direkt am häufigsten genannt. Das ist strategisch relevant. Pools stellen ihren angeschlossenen Vermittlern längst nicht mehr ausschließlich Produktzugänge zur Verfügung. Vergleichsrechner, Verwaltungsprogramme, Datenservices und weitere digitale Werkzeuge haben ihre Rolle im Maklerbetrieb erweitert. Werden nun auch

KI-Anwendungen in diese Systemlandschaften integriert, kann sich die technische Bindung an den jeweiligen Anbieter weiter verstärken. Prof. Dr. Florian Elert, Geschäftsführer des ITW Instituts für Transformation und Weiterbildung in der Assekuranz, sieht darin ebenfalls eine mögliche Verschiebung im Maklermarkt: „Wenn es Pools und Verbünden gelingt, KI-Anwendungen intelligent in ihre Systemlandschaften zu integrieren und damit den Arbeitsalltag der Makler spürbar zu vereinfachen, wird sich ihr Einfluss im Maklermarkt weiter erhöhen.“ Für Versicherer entsteht daraus eine zusätzliche Herausforderung. Je stärker zentrale Arbeitsschritte eines Vermittlers innerhalb der Systeme von Pools und Technologieanbietern stattfinden, desto wichtiger wird die Frage, an welcher Stelle Versicherer selbst mit eigenen Anwendungen im digitalen Makleralltag präsent bleiben.

## 42 Prozent haben noch keinen Favoriten

Entschieden ist dieser Wettbewerb allerdings noch lange nicht. 42 Prozent der befragten Makler können aktuell keinen konkreten Anbieter nennen, den sie bei KI-Angeboten oder KI-Lösungen für Versicherungsmakler als führend ansehen. Gerade diese Zahl dürfte für Versicherer, Pools und Technologieanbieter interessant sein. Zwar haben sich erste Anbieter sichtbar positioniert, eine eindeutige Führungsrolle hat sich aber noch nicht herausgebildet. Der Wettbewerb dürfte deshalb zunehmend darüber geführt werden, wer KI nicht lediglich als zusätzliches Werkzeug anbietet, sondern sie möglichst reibungslos in die bereits genutzten Systeme und Prozesse des Maklerbetriebs integriert.

## KI im Maklerbüro wird zur Systemfrage

Damit erreicht die KI-Entwicklung im Maklermarkt eine neue Phase. Die erste Hürde – Makler überhaupt für die Technologie zu interessieren – scheint zumindest bei einem großen Teil des Marktes genommen. 72 Prozent sehen Chancen, mehr als drei Viertel haben bereits eigene Erfahrungen gesammelt. Die nächste Auseinandersetzung dürfte deshalb weniger darum gehen, ob KI im Maklerbüro eingesetzt wird, sondern wo sie stattfindet. Wer Bestandsarbeit, Kommunikation, Beratungsvorbereitung oder Schadenprozesse mithilfe von KI innerhalb seiner Systemlandschaft vereinfacht, liefert nicht nur ein weiteres digitales Werkzeug. Er kann sich tiefer in den täglichen Arbeitsabläufen der Vermittler verankern. Dass 42 Prozent der Makler noch keinen führenden KI-Anbieter benennen können, zeigt zugleich: Das Rennen um diese Position ist noch offen.

**Methodik** Für die Studie „Digitalisierung & KI im Maklervertrieb: Wie Versicherer im digitalen Makleralltag relevant bleiben“ befragten HEUTE UND MORGEN und das ITW Institut im April und Mai 2026 insgesamt 284 hauptberufliche Versicherungsmakler. Die Befragung erfolgte über das unabhängige Panel Maklerbefragung.de. Die vollständige Studie mit weiteren Detailanalysen und Anbietervergleichen ist kostenpflichtig erhältlich.

Versicherungs- und Finanznachrichten

# expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951397/Makler-nutzen-laengst-KI---doch-das-Rennen-um-ihre-Systeme-ist-noch-offen/>