expertenReport



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

KI statt Makler? Jeder Zweite sucht nach der Recherche das Gespräch

Michael Fiedler

Künstliche Intelligenz verändert die Suche nach Versicherungen. Doch wer ChatGPT und andere KI-Assistenten nutzt, verzichtet deshalb nicht auf persönliche Beratung. Eine neue Sirius-Campus-Studie zeigt, wie Kunden KI-Empfehlungen verwenden – und welchen Einfluss diese bereits auf Versicherungsabschlüsse haben.

Fast jeder Vierte recherchiert Versicherungen mit KI

23 Prozent der befragten Versicherungskunden haben bereits einen KI-Assistenten genutzt, um sich über Versicherungen zu informieren. Unter jüngeren Kunden liegt der Anteil nach Angaben von Sirius Campus sogar bei rund 50 Prozent. Bei der Versicherungsrecherche liegt ChatGPT unter den genutzten KI-Assistenten vorn. 52 Prozent der bisherigen KI-Nutzer haben dafür ChatGPT verwendet, 30 Prozent Google Gemini. Bei jüngeren Kunden erreicht ChatGPT einen Anteil von 64 Prozent. Die Erfahrungen fallen überwiegend positiv aus. Von den Befragten, die ihre KI-Suche bewerteten, vergaben 31 Prozent das Urteil „ausgezeichnet“, weitere 38 Prozent „sehr gut“ und 24 Prozent „gut“. Damit beurteilen 93 Prozent der betreffenden Nutzer die erhaltenen Informationen mindestens als gut. Allerdings handelt es sich um subjektive Bewertungen. Ob die Antworten der KI fachlich korrekt, vollständig oder für die individuelle Versicherungssituation geeignet waren, wurde damit nicht überprüft.

KI bereitet Entscheidungen vor – der Vermittler bleibt im Spiel

Die Untersuchung zeigt, dass KI-Recherchen häufig nicht bei einer ersten Information enden. 77 Prozent der bisherigen Nutzer verwendeten die Ergebnisse für weitere Recherchen. 73 Prozent verglichen sie mit anderen Quellen. 65 Prozent gaben an, damit bereits eine konkrete Versicherungsentscheidung vorbereitet zu haben. Bemerkenswert ist, dass 52 Prozent die Ergebnisse auch mit einem Vermittler oder Berater besprachen. „KI-Assistenten müssen die persönliche Beratung nicht ersetzen, sondern können auch neue Gesprächsanlässe für Versicherungsvermittler schaffen“, sagt Christoph Müller, Geschäftsführer und Gründer von Sirius Campus. Für Vermittler könnte sich damit die Ausgangssituation im Kundengespräch

verändern. Statt zunächst grundlegende Informationen einzuholen, kommen Kunden möglicherweise bereits mit konkreten Produktvorstellungen, Vergleichsergebnissen oder Empfehlungen eines KI-Assistenten in die Beratung. Das eröffnet Chancen für vertiefende Gespräche. Zugleich müssen Vermittler gegebenenfalls erklären, warum eine KI-Empfehlung nicht zur individuellen Bedarfssituation passt.

Mehr als jeder Zweite folgt einer KI-Empfehlung beim Abschluss

Wie weit der Einfluss der KI bereits reicht, zeigt ein weiteres Ergebnis. 48 Prozent der bisherigen KI-Nutzer gaben an, ein von einem KI-Assistenten empfohlenes Versicherungsprodukt abgeschlossen zu haben. 45 Prozent entschieden sich für einen von der KI empfohlenen Versicherer. Da sich beide Gruppen überschneiden können, liegt der Anteil derjenigen, die mindestens einer dieser Empfehlungen bei einem Abschluss gefolgt sind, bei 53 Prozent. Damit beeinflussen KI-Assistenten nicht nur die Informationssuche, sondern spielen auch bei der Auswahl von Produkten und Anbietern eine Rolle. Aus den Befragungsdaten lässt sich allerdings nicht ableiten, dass die KI-Empfehlung den jeweiligen Abschluss verursacht hat. Ebenso wenig sagen die Ergebnisse etwas über die Qualität der empfohlenen Versicherungen aus. Für Versicherer und Vermittler entsteht dennoch eine neue Herausforderung: Kunden begegnen Produkten und Anbietern möglicherweise bereits in KI-Antworten, bevor sie eine Vergleichsplattform besuchen oder Kontakt zu einem Vermittler aufnehmen.

KI-Unterstützung gefragt, reine KI-Beratung weniger

Auch die grundsätzliche Offenheit gegenüber KI in der Versicherungsberatung nimmt zu. 39 Prozent der Befragten finden es gut, wenn Versicherungsunternehmen KI in der Beratung einsetzen. Gegenüber 2025 entspricht das einem Anstieg um zehn Prozentpunkte. 38 Prozent wären an einer Versicherungsberatung interessiert, die durch KI unterstützt wird. Im Vorjahr lag dieser Anteil bei 27 Prozent. Eine Beratung, die ausschließlich auf KI beruht und ohne menschlichen Ansprechpartner auskommt, findet dagegen deutlich weniger Zuspruch: Nur 19 Prozent zeigen daran Interesse. 55 Prozent lehnen eine solche Beratungsform ausdrücklich ab. Gleichzeitig glauben 48 Prozent der Befragten, dass KI die persönliche Versicherungsberatung innerhalb der kommenden zehn Jahre ersetzen wird. Damit zeigt sich eine interessante Diskrepanz: Viele halten eine weitreichende Automatisierung der Beratung für möglich, wünschen sie sich für die eigene Versicherungssituation aber bislang nicht.

Zwischen wachsender Offenheit und neuen Sorgen

Die Einstellung zur künstlichen Intelligenz bleibt insgesamt widersprüchlich. 41 Prozent der Versicherungskunden stehen KI inzwischen grundsätzlich positiv gegenüber. Das sind zehn Prozentpunkte mehr als 2024. Zugleich nehmen sowohl die wahrgenommenen Chancen als auch die Risiken zu. 71 Prozent stimmen der Aussage zu, dass KI das Leben vereinfachen könne. Zwei Jahre zuvor waren es 57 Prozent. Auf der anderen Seite befürchten mittlerweile 76 Prozent, dass KI Arbeitsplätze gefährdet. Im Jahr 2024 lag dieser Anteil bei 63 Prozent. KI wird damit zunehmend als nützliches Werkzeug wahrgenommen, ohne dass die Vorbehalte gegenüber ihren möglichen Folgen verschwinden.

Was sich für den Versicherungsvertrieb verändert

Die Studienergebnisse sprechen nicht für ein einfaches Entweder-oder zwischen KI und persönlicher Beratung. Vielmehr zeichnet sich ein Zusammenspiel ab: Kunden nutzen KI, um Informationen zu sammeln, Angebote einzuordnen und Entscheidungen vorzubereiten. Ein erheblicher Teil sucht anschließend weiterhin das Gespräch mit einem Vermittler. Für Makler und Versicherer könnte deshalb entscheidend werden, wie sie mit Kunden umgehen, die bereits durch KI-Antworten vorinformiert sind. Gleichzeitig gewinnt die Frage an Bedeutung, welche Produkte und Anbieter KI-Assistenten überhaupt empfehlen – und auf welcher Informationsgrundlage diese Empfehlungen entstehen. Die persönliche Beratung verschwindet dadurch nicht automatisch. Aber sie beginnt möglicherweise immer häufiger mit einer Frage, die der Kunde zuvor bereits einer KI gestellt hat.

Quelle: Sirius Campus, Schwerpunktuntersuchung „Einsatz von KI in der Assekuranz“, Kundenmonitor Assekuranz 2026, veröffentlicht am 12. November 2026.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953012/KI-statt-Makler-Jeder-Zweite-sucht-nach-der-Recherche-das-Gespraech/