

Studie: Digitale Versicherung 2017

Umfrage unter 1.011 Bundesbürgern

März 2017

Adcubum Deutschland GmbH

Studie: Digitale Versicherung 2017



Inhalt

- Bevölkerungsrepräsentative Studie zum Thema „Die digitale und mobile Versicherung aus Kundensicht“ in Deutschland
- Untersuchungsdesign: Online-Befragung über einen Panel-Anbieter



Grundgesamtheit

- 1.011 Teilnehmer in Deutschland



Befragungszeitraum

- März 2017

Studie: Digitale Versicherung 2017

Zentrale Ergebnisse 1/2



Egal ob Bücher, Kleidung oder Elektronik – neun von zehn Deutschen kaufen regelmäßig online ein. Zwei von drei Bundesbürgern machen dabei ihre Kaufentscheidung eher von Kunden-Bewertungen im Internet als von einer vorherigen Beratung im Fachgeschäft abhängig.



Bei der Kommunikation mit ihrer Versicherung setzen viele Deutsche allerdings immer noch auf die klassischen Kanäle. So ist das Telefon eindeutig erste Wahl bei der Kontaktaufnahme. Allerdings hat die E-Mail mittlerweile nicht nur den Brief überholt, sondern ist in einigen Sparten auch am persönlichen Gespräch vorbeigezogen.



Auch wenn Chats und Apps noch keine Rolle bei der Kommunikation mit den Versicherungskunden spielen, kann sich doch mehr als jeder zweite Deutsche vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen. Bei den regelmäßigen Online-Einkäufern sind es sogar 60 Prozent.



Auch die Offenheit gegenüber Online-Services ist groß. So begrüßen fast 90 Prozent der Bundesbürger, wenn sie ihre Adresse oder andere wichtige Vertragsdaten online ändern können. Die Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - online oder via App – fänden mehr als 80 Prozent gut/eher gut.



Allerdings haben 56 Prozent der Deutschen bei online übermittelten Daten generell kein gutes Gefühl. Und gut jeder dritte Bundesbürger möchte auch nicht, dass seine Versicherung weiß, ob er über eine Suchmaschine, ein Vergleichsportal oder eine Anzeige auf die Seite des Anbieters gelangt ist.

Studie: Digitale Versicherung 2017

Zentrale Ergebnisse 2/2



Der Wunsch, rund um die Uhr – also auch abends und am Wochenende – mit seiner Versicherung kommunizieren zu können, ist aber stark ausgeprägt. 60 Prozent der Gesamtbevölkerung und sogar 66 Prozent der 18- bis 34-Jährigen wünschen sich diesen Service.



Um aber endgültig auf eine reine Online-Kommunikation mit dem Versicherungsanbieter umzuschwenken, würden drei Viertel der Kunden im Gegenzug vor allem finanzielle Vorteile erwarten – also niedrigere Versicherungsprämien. Je älter die Kunden sind, desto stärker ist das monetäre Interesse.



Die Erwartungshaltung, wie stark dieser „Online-Rabatt“ ausfallen müsste, geht dabei allerdings stark auseinander. Während einem Drittel der Befragten mindestens 10 Prozent Preisnachlass genügen würden, erwartet ein Fünftel mindestens 15 Prozent und ein weiteres Viertel sogar mindestens 20 Prozent Rabatt.



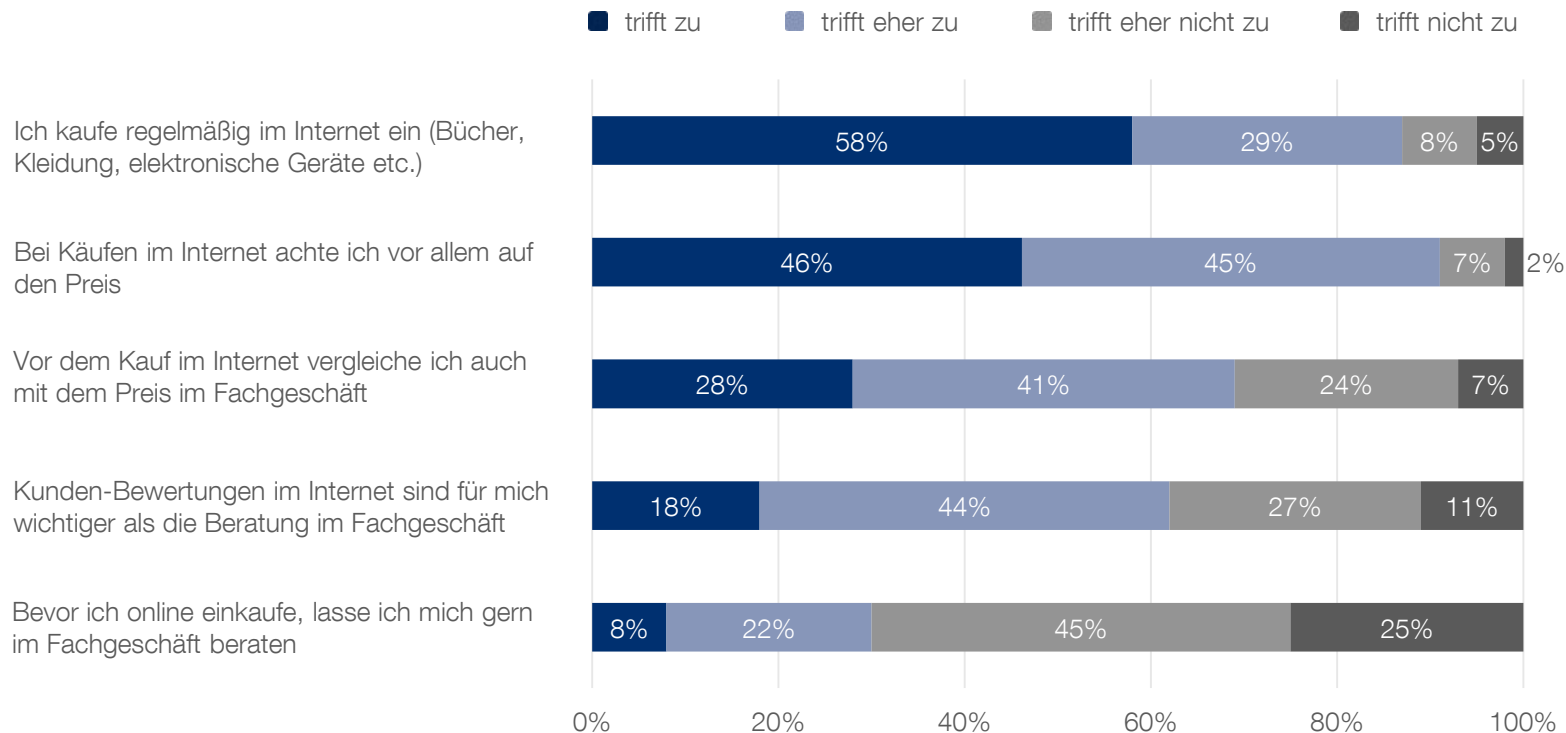
Eine Möglichkeit, die Online-Akzeptanz zu erhöhen, wäre die Einführung eines staatlichen Gütesiegels, das sichere Apps und Internet-Angebote für den Kunden erkennbar macht. Mehr als drei Viertel der Bundesbürger würden sich so etwas wünschen.



Doch allein der Ruf nach dem Staat wird für die Versicherer nicht reichen. Ihre wichtigste Benchmark: Zwei Drittel der Bundesbürger sagen, dass die deutsche Assekuranz derzeit in Sachen Kundenorientierung, Geschwindigkeit und Verständlichkeit weder mit den aufkommenden Versicherungs-Startups noch mit den Online-Giganten wie etwa Amazon mithalten kann.

Studie: Digitale Versicherung 2017

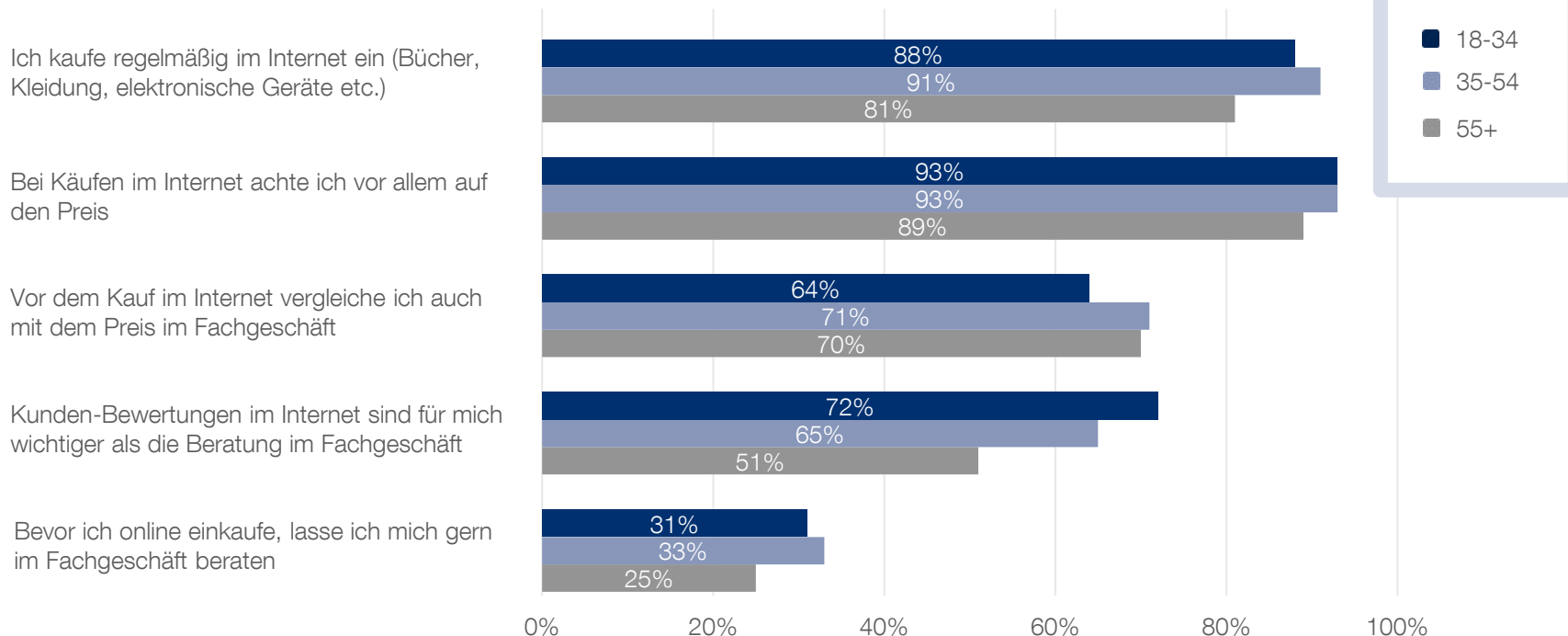
Frage 1: Allgemeine Einstellung der Umfrageteilnehmer zu Online-Einkäufen



Studie: Digitale Versicherung 201

Frage 1: Allgemeine Einstellung der Umfrageteilnehmer zu Online-Einkäufen

Altersübersicht für die Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 2: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihrem Versicherungsanbietern?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

■ persönlich ■ telefonisch ■ per Brief ■ per E-Mail ■ per Internet-Chat ■ per App

Krankenversicherung/
Krankenzusatzversicherung



5% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

3% 2%

Haftpflichtversicherung



11% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

2% 1%

Kfz-Versicherung



16% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

3% 2%

Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 2: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihrem Versicherungsanbietern?

(Mehrfachnennungen sind möglich)

■ persönlich ■ telefonisch ■ per Brief ■ per E-Mail ■ per Internet-Chat ■ per App

Hausratversicherung



25% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Rentenversicherung



28% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Unfallversicherung



40% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Lebensversicherung



46% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Gebäudeversicherung



49% der Befragten besitzen diese Versicherung nicht

Studie: Digitale Versicherung 2017

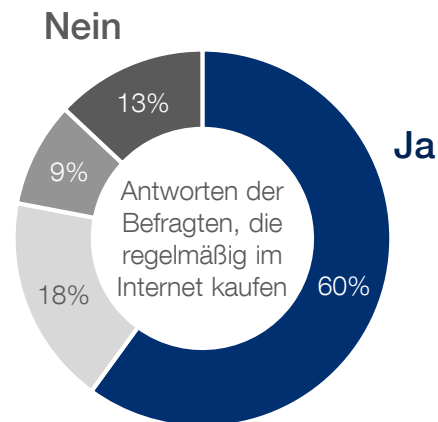
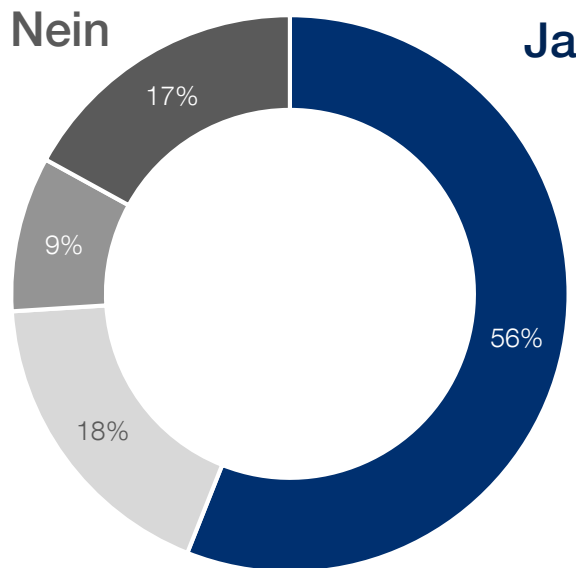
Frage 3: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

■ Ja

■ Nein

■ Nein, ich würde aber zu Informationszwecken (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren

■ Nein, ich würde aber zu Abwicklungszwecken (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren



Studie: Digitale Versicherung 2017

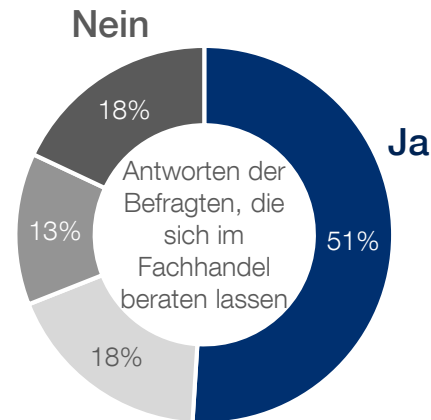
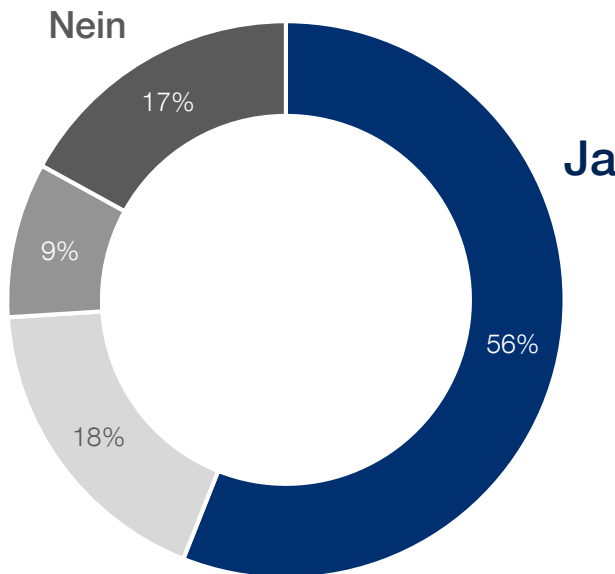
Frage 3: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

■ Ja

■ Nein

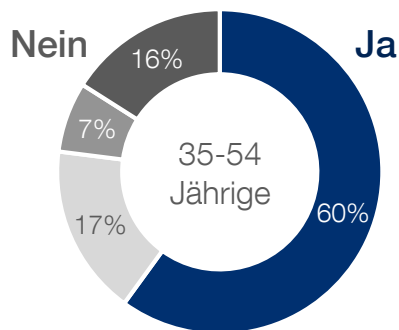
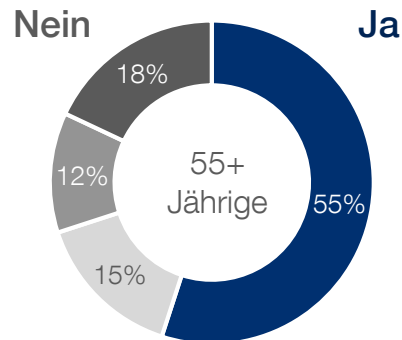
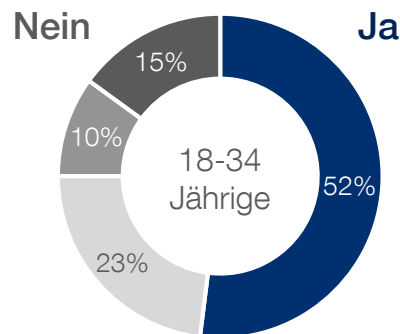
■ Nein, ich würde aber zu Informationszwecken (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren

■ Nein, ich würde aber zu Abwicklungszwecken (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 3: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

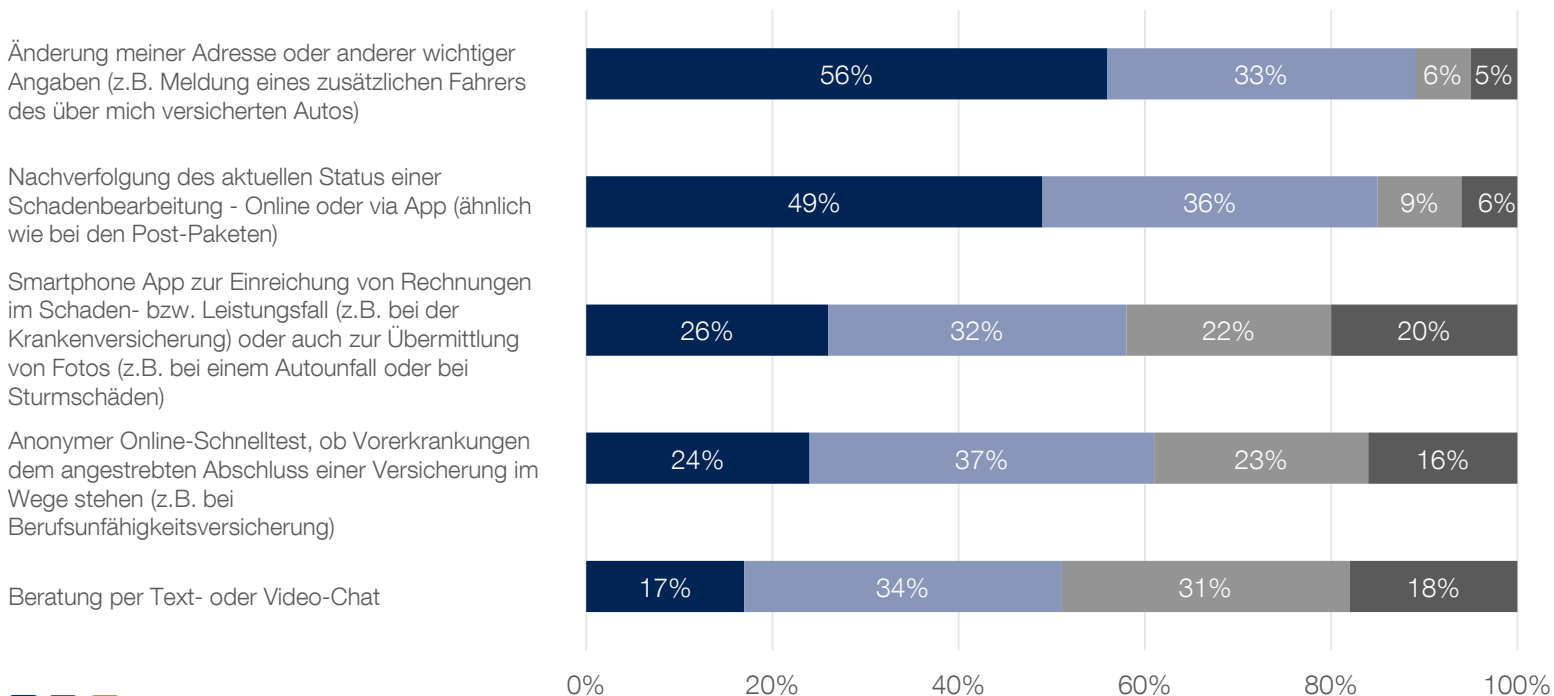


- Ja
- Nein
- Nein, ich würde aber zu Informationszwecken (ohne persönliche Daten preiszugeben) mit meiner Versicherung kommunizieren
- Nein, ich würde aber zu Abwicklungszwecken (z.B. Schadenmeldung) oder aus organisatorischen Gründen (z.B. Adressänderung) online mit meiner Versicherung kommunizieren

Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 4: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

■ finde ich gut ■ finde ich eher gut ■ finde ich eher überflüssig ■ finde ich überflüssig



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 4: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Altersübersicht für die Antworten „finde ich gut“ und „finde ich eher gut“

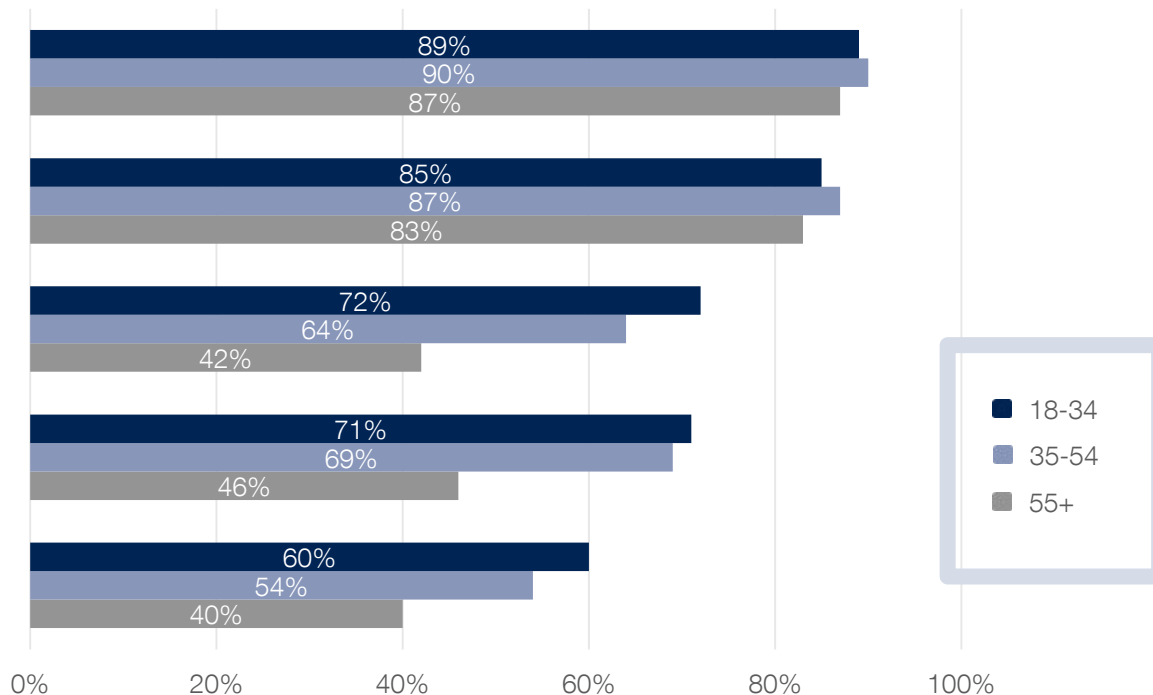
Änderung meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)

Nachverfolgung des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)

Smartphone App zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)

Anonymer Online-Schnelltest, ob Vorerkrankungen dem angestrebten Abschluss einer Versicherung im Wege stehen (z.B. bei Berufsunfähigkeitsversicherung)

Beratung per Text- oder Video-Chat



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 5: Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

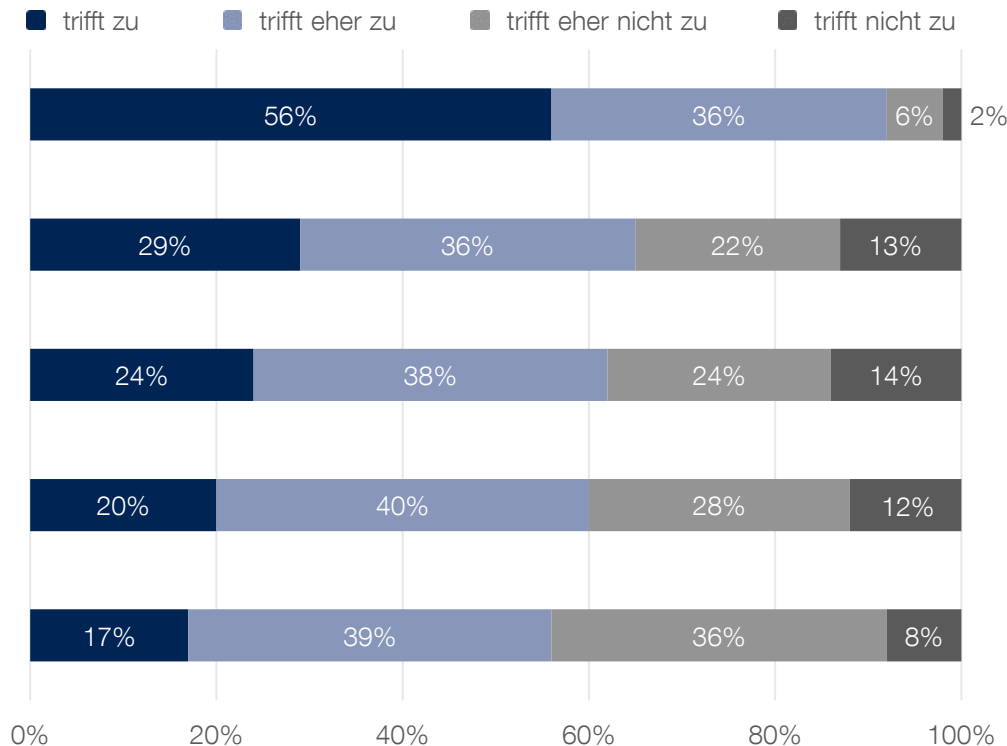
Online-Kommunikation und persönliche Beratung müssen den gleichen Qualitätsansprüchen genügen

Mir ist es egal, ob meine Versicherung weiß, von wo (Google, Verbraucher-Portal, Werbeanzeigen etc.) ich auf ihre Internet-Seite gekommen bin

Mir ist bekannt, dass sich die deutsche Versicherungswirtschaft bereits 2013 zu datenschutzkonformen Umgang mit persönlichen Daten verpflichtet hat

Ich möchte rund um die Uhr mit meiner Versicherung kommunizieren können, auch abends und am Wochenende

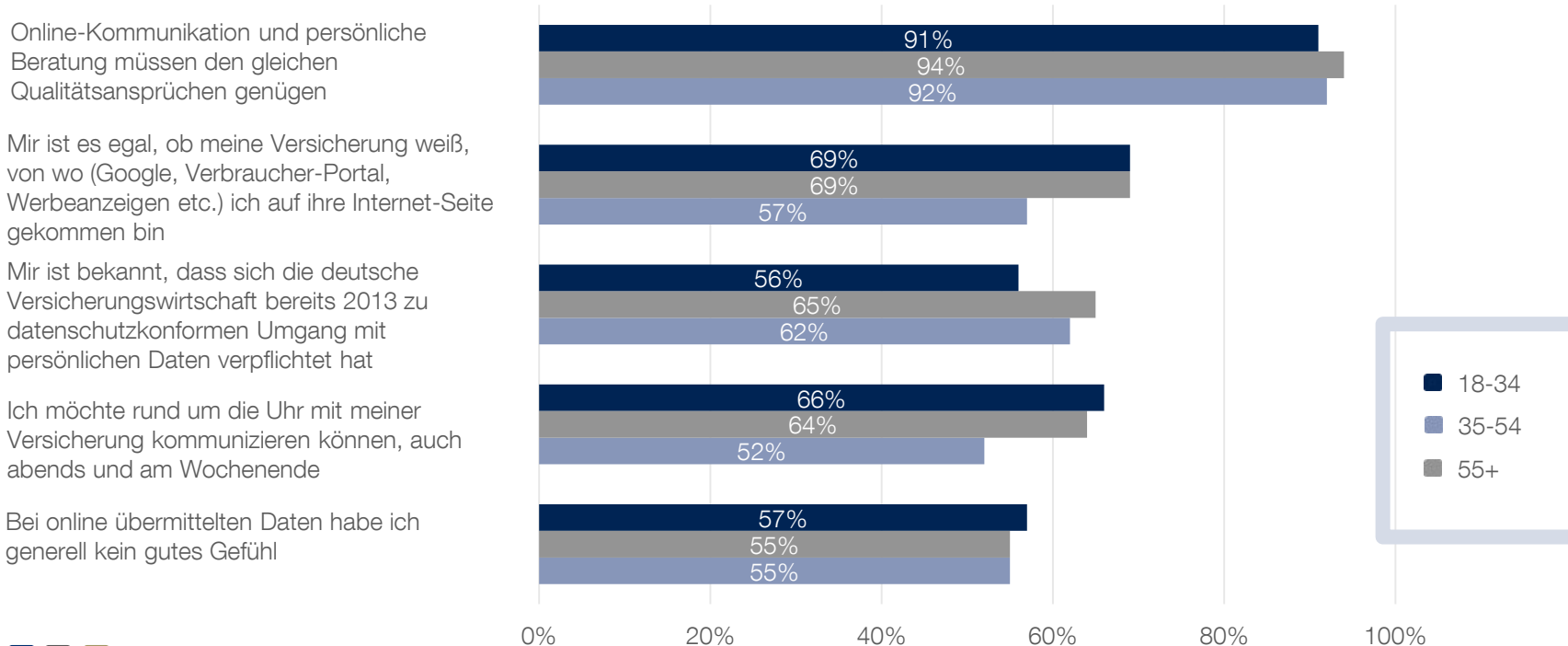
Bei online übermittelten Daten habe ich generell kein gutes Gefühl



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 5: Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

Altersübersicht für die Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 5: Wie stehen Sie zu den folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

Vergleich der Antworten „trifft zu“ und „trifft eher zu“ zwischen der Gesamtheit und Befragten, die sich im Fachgeschäft beraten lassen

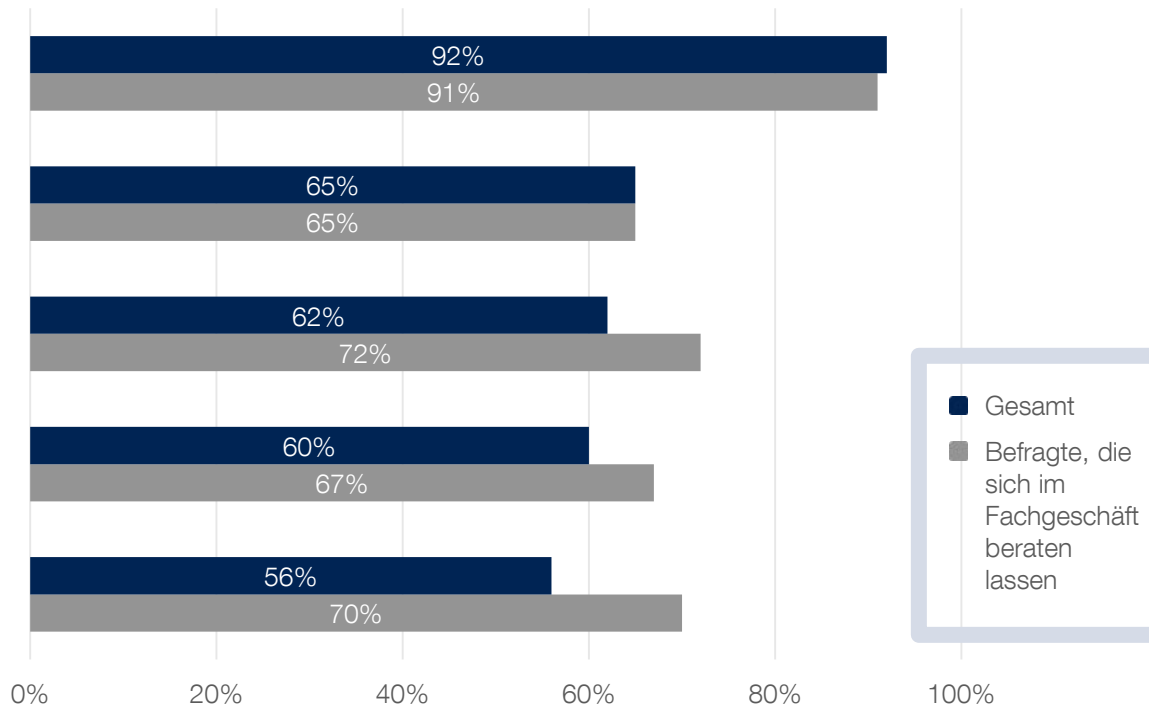
Online-Kommunikation und persönliche Beratung müssen den gleichen Qualitätsansprüchen genügen

Mir ist es egal, ob meine Versicherung weiß, von wo (Google, Verbraucher-Portal, Werbeanzeigen etc.) ich auf ihre Internet-Seite gekommen bin

Mir ist bekannt, dass sich die deutsche Versicherungswirtschaft bereits 2013 zu datenschutzkonformen Umgang mit persönlichen Daten verpflichtet hat

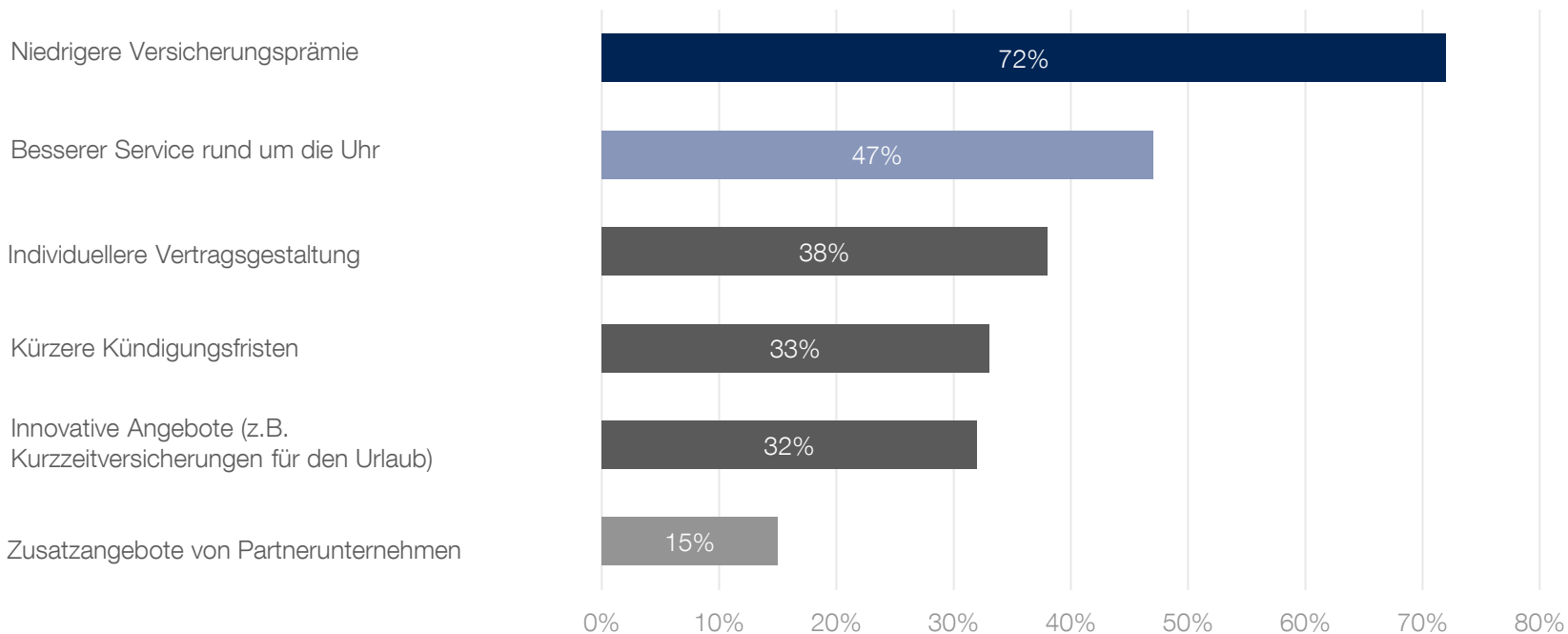
Ich möchte rund um die Uhr mit meiner Versicherung kommunizieren können, auch abends und am Wochenende

Bei online übermittelten Daten habe ich generell kein gutes Gefühl



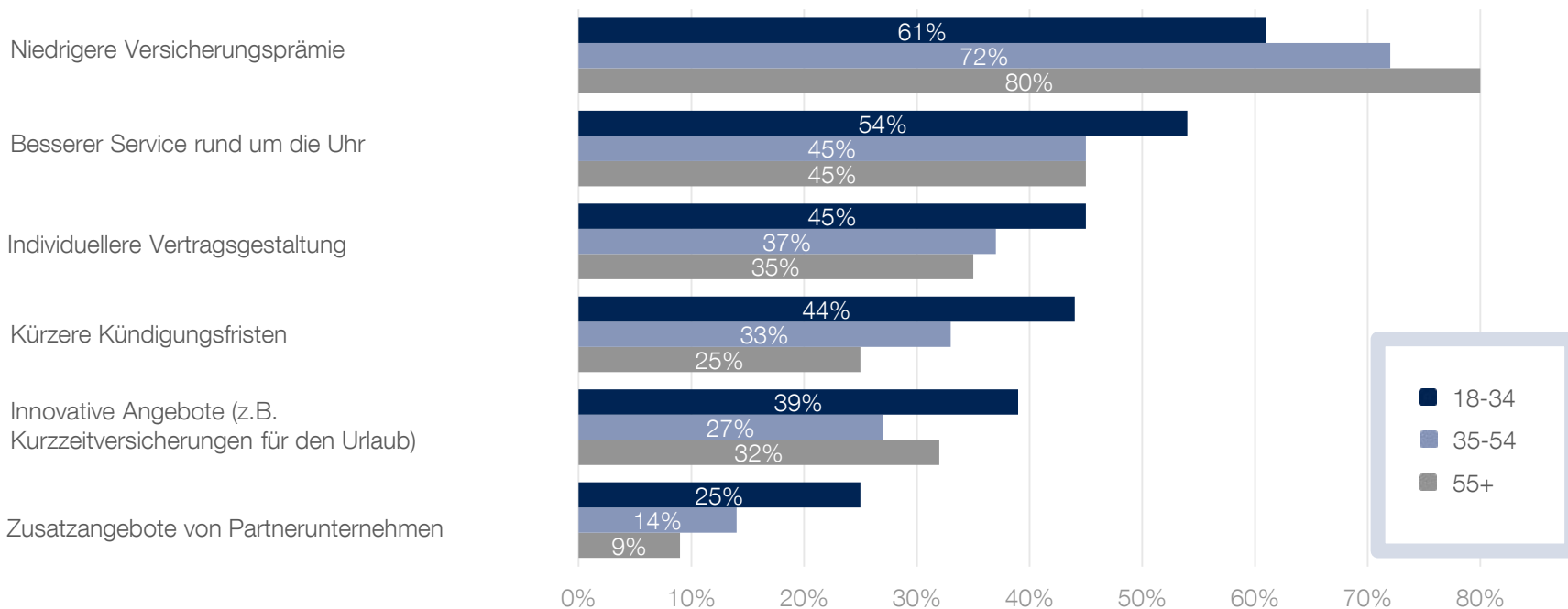
Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 6: Womit könnte Ihre Versicherung Sie dazu bringen, künftig nur noch online mit ihr zu kommunizieren?



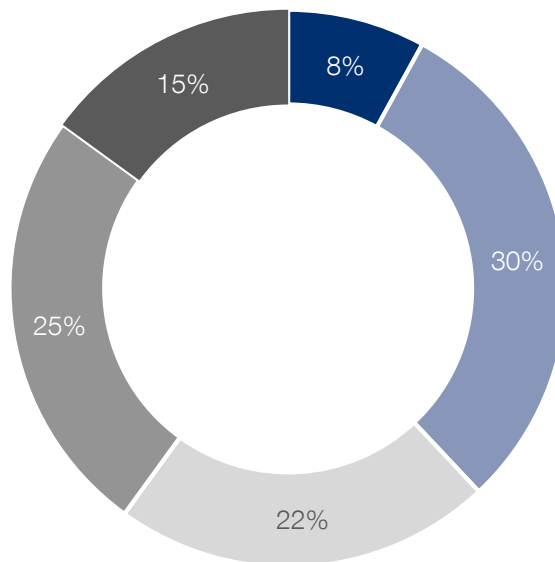
Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 6: Womit könnte Ihre Versicherung Sie dazu bringen, künftig nur noch online mit ihr zu kommunizieren?



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 7: Wie hoch müsste der Prämiennachlass sein, damit Sie bei einer Versicherung auf die persönliche Betreuung durch einen Makler/Versicherungsvertreter verzichten würden?

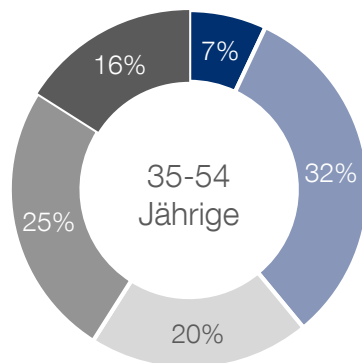
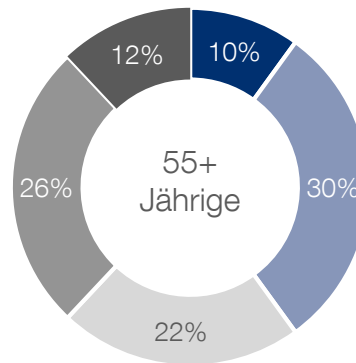
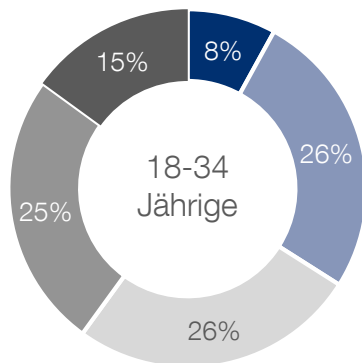


Prämiennachlass in Höhe von...

- mindestens 5 Prozent
- mindestens 10 Prozent
- mindestens 15 Prozent
- mindestens 20 Prozent
- mehr als 20 Prozent

Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 7: Wie hoch müsste der Prämiennachlass sein, damit Sie bei einer Versicherung auf die persönliche Betreuung durch einen Makler/Versicherungsvertreter verzichten würden?



Prämiennachlass in Höhe von...

- mindestens 5 Prozent
- mindestens 10 Prozent
- mindestens 15 Prozent
- mindestens 20 Prozent
- mehr als 20 Prozent

Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 8: Erwartungen und Wünsche der Umfrageteilnehmer in Bezug auf Versicherungen

■ stimme zu ■ stimme eher zu ■ stimme eher nicht zu ■ stimme nicht zu

Ich wünsche mir ein staatliches Siegel, das mir dabei hilft, sichere Apps und Online-Angebote von Versicherungsunternehmen zu erkennen



Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



Mit Amazon und Co. können deutsche Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten



Ich wünsche mir, dass die Versicherungen den persönlichen Außendienst stärken und vor allem technologisch besser ausrüsten



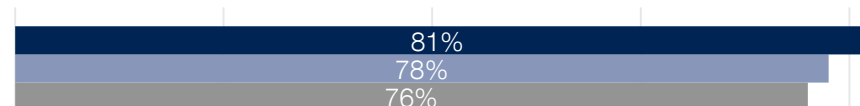
Die meisten Versicherer haben den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft

0% 20% 40% 60% 80% 100%

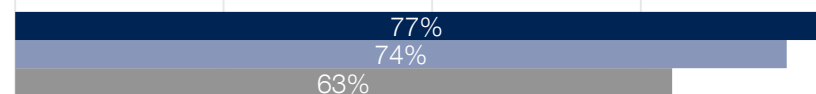
Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 8: Erwartungen und Wünsche der Umfrageteilnehmer in Bezug auf Versicherungen
Altersübersicht für die Antworten „stimme zu“ und „stimme eher zu“

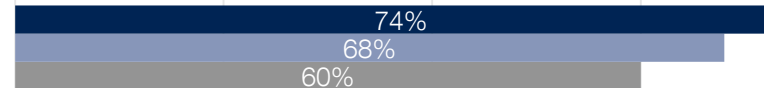
Ich wünsche mir ein staatliches Siegel, das mir dabei hilft, sichere Apps und Online-Angebote von Versicherungsunternehmen zu erkennen



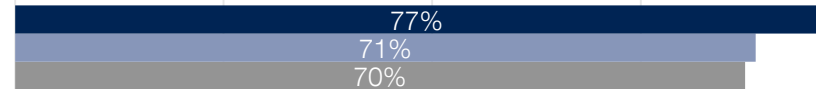
Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



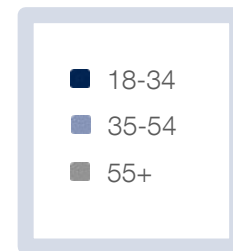
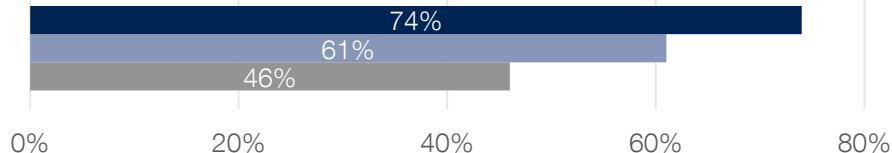
Mit Amazon und Co. können deutsche Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten



Ich wünsche mir, dass die Versicherungen den persönlichen Außendienst stärken und vor allem technologisch besser ausrüsten



Die meisten Versicherer haben den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft



Studie: Digitale Versicherung 2017

Frage 8: Erwartungen und Wünsche der Umfrageteilnehmer in Bezug auf Versicherungen

Vergleich der Antworten „stimme zu“ und „stimme eher zu“ zwischen der Gesamtheit und Befragten, die sich im Fachgeschäft beraten lassen

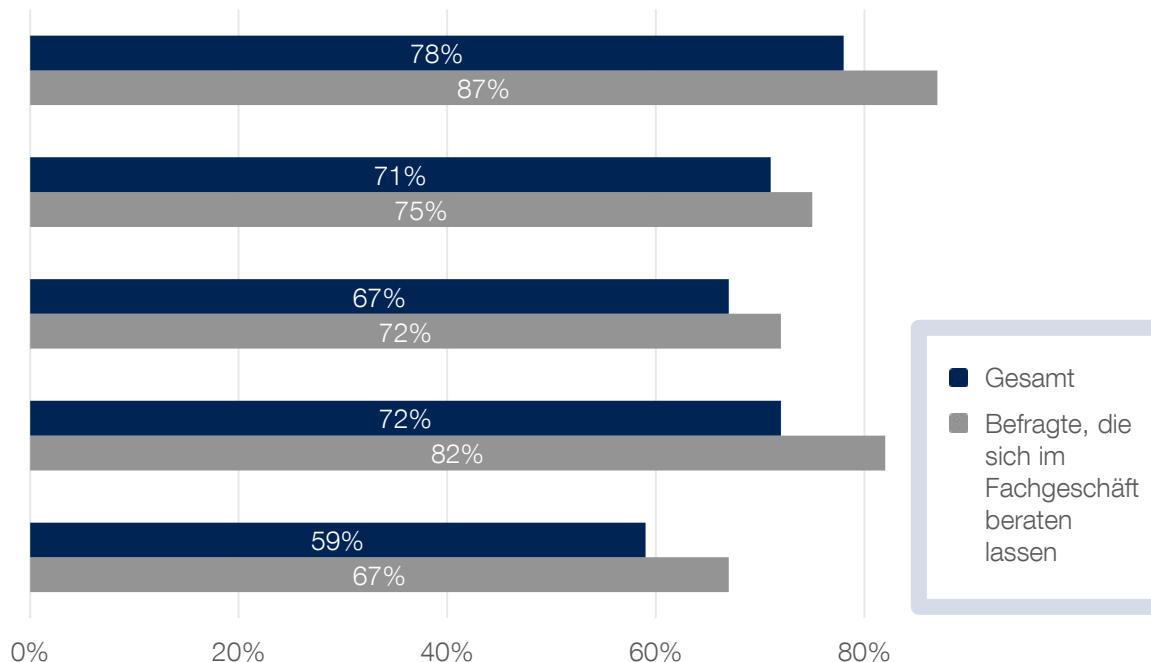
Ich wünsche mir ein staatliches Siegel, das mir dabei hilft, sichere Apps und Online-Angebote von Versicherungsunternehmen zu erkennen

Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne

Mit Amazon und Co. können deutsche Versicherungen bei den Punkten Verfügbarkeit, Verständlichkeit, Geschwindigkeit und Transparenz nicht mithalten

Ich wünsche mir, dass die Versicherungen den persönlichen Außendienst stärken und vor allem technologisch besser ausrüsten

Die meisten Versicherer haben den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft





Impressum



Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Adcubum AG. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Speicherung sowie Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Kontakt:

Adcubum Deutschland GmbH

Michael Süß, Geschäftsführer

Raboisen 5

D-20095 Hamburg

Tel: +49 40 6077102 59

E-Mail: michael.suess@adcubum.com

Pressekontakt:

Thöring & Stuhr Kommunikationsberatung

Arne Stuhr

Mittelweg 19

D-20148 Hamburg

Tel: +49 40 207 6969 83

mobil: +49 177 305 51 94

E-Mail: presse@adcubum.com