

# Studie: Digitale Versicherung 2018

Umfrage unter 1.014 Bundesbürgern

August 2018

Adcubum Deutschland GmbH

# Studie: Digitale Versicherung 2018



## Inhalt

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



## Grundgesamtheit

- 1.014 Teilnehmer in Deutschland



## Befragungszeitraum

- August 2018

# Studie: Digitale Versicherung 2018

## Zentrale Ergebnisse



57 Prozent der Bundesbürger können sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen. Die Favoriten für den Abschluss im Internet sind die Kfz-Versicherung, die Haftpflichtversicherung und die Hausratversicherung.



Zwei von drei online-affinen Versicherungskunden haben auch schon tatsächlich eine Versicherung komplett im Netz abgeschlossen. Die Zufriedenheit damit ist sehr hoch: 98 Prozent würden wieder einen Abschluss im Internet vornehmen.



79 Prozent der Befragten erwarten von einem Versicherungsvertreter, dass er sie auf die Online-Möglichkeiten des Versicherungsunternehmens aufmerksam macht. Fast zwei Drittel der Deutschen haben allerdings den Eindruck, dass viele Versicherungsvertreter Angst vor der Online-Konkurrenz haben.



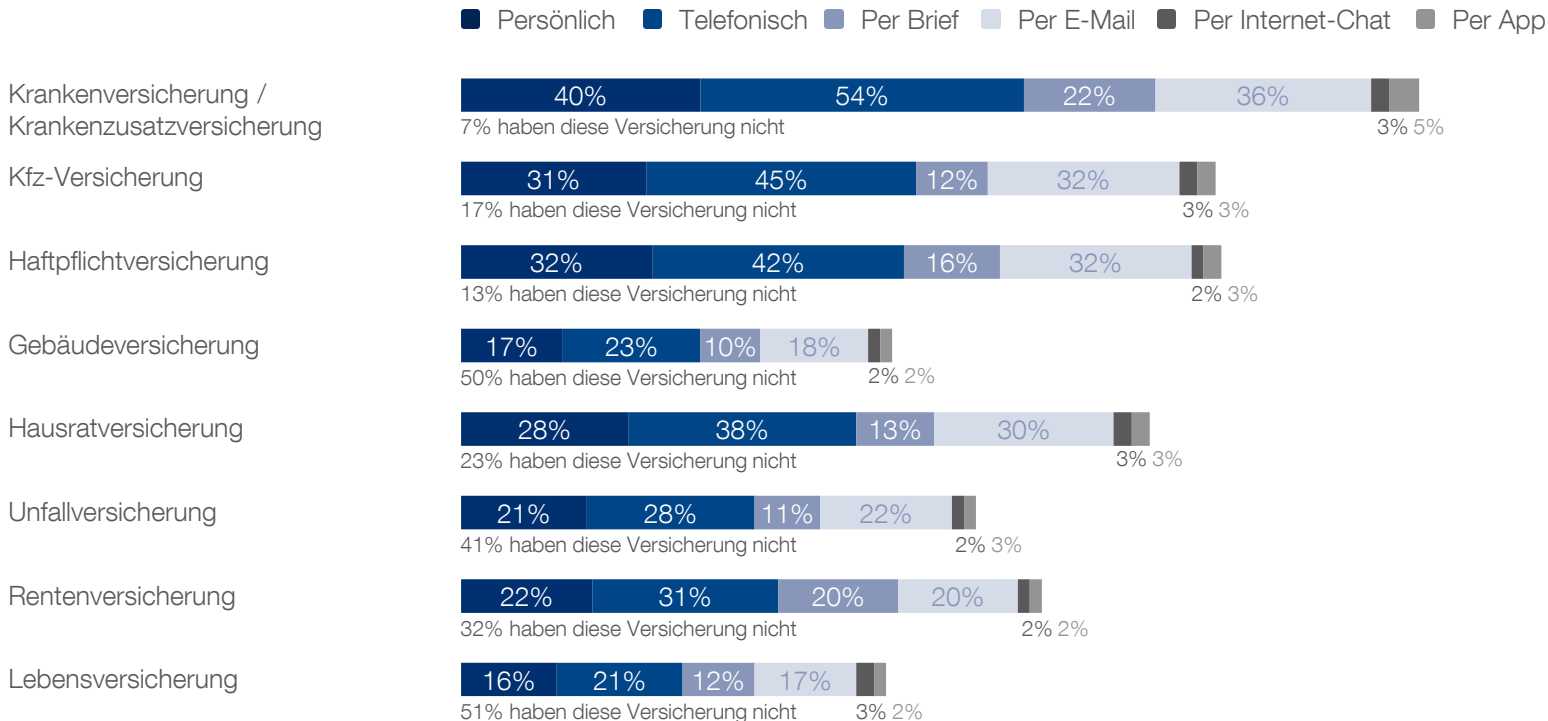
Mehr als jeder zehnte Bundesbürger kann sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten abzuschließen. Unter den 18- bis 34-Jährigen würde bereits fast jeder fünfte Befragte lieber mit Alexa oder Siri statt mit Herrn Kaiser sprechen.



43 Prozent der Befragten könnten sich vorstellen, auch bei einem Stromanbieter eine Versicherung abzuschließen. Nur unwesentlich schlechter schneiden die Autohersteller (42 Prozent) sowie die Telekom-Konzerne (40 Prozent) ab.

# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern? (Mehrfachnennungen möglich)

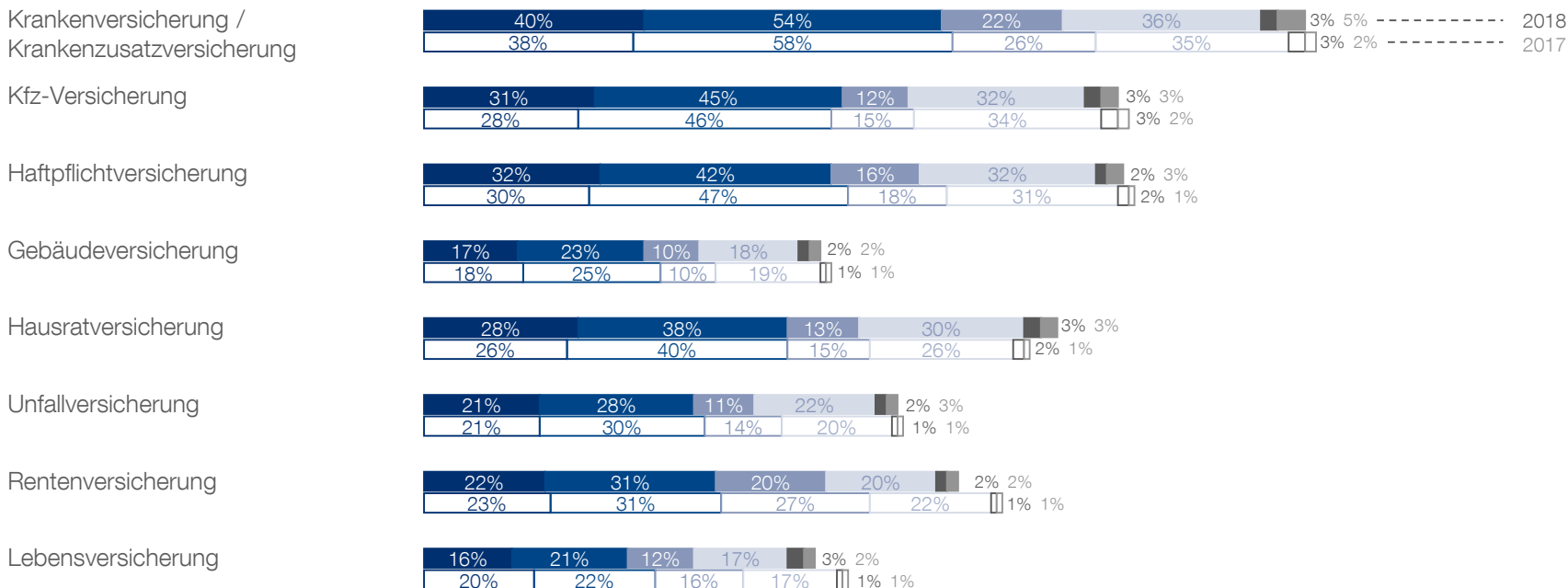


# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 1: Wie kommunizieren Sie bisher mit Ihren Versicherungsanbietern? (Mehrfachnennungen möglich)

Jahresvergleich

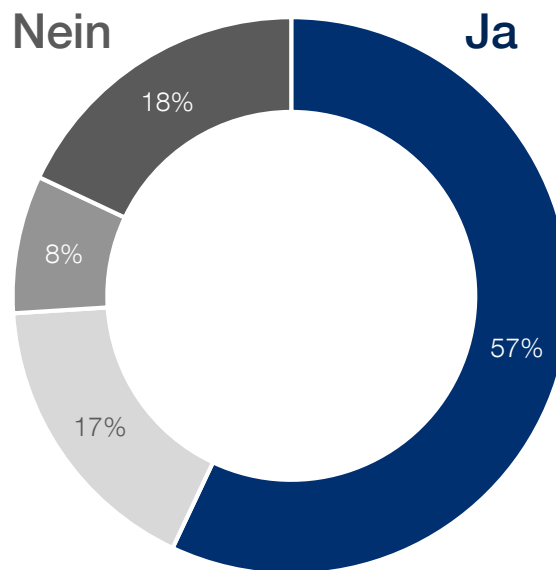
■ Persönlich 
 ■ Telefonisch 
 ■ Per Brief 
 ■ Per E-Mail 
 ■ Per Internet-Chat 
 ■ Per App



# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 2: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

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

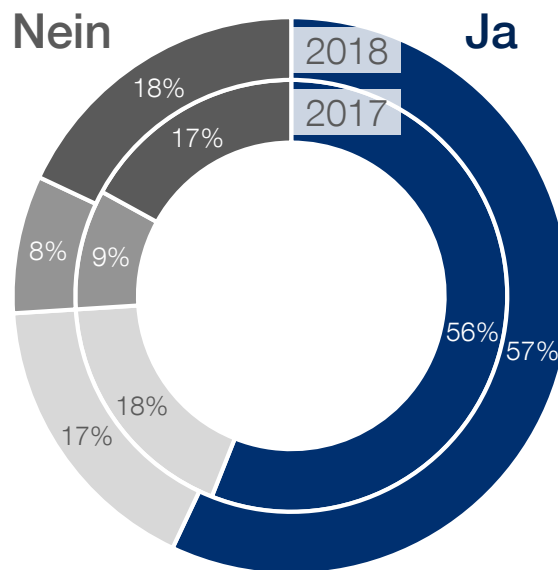


# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 2: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

Jahresvergleich

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

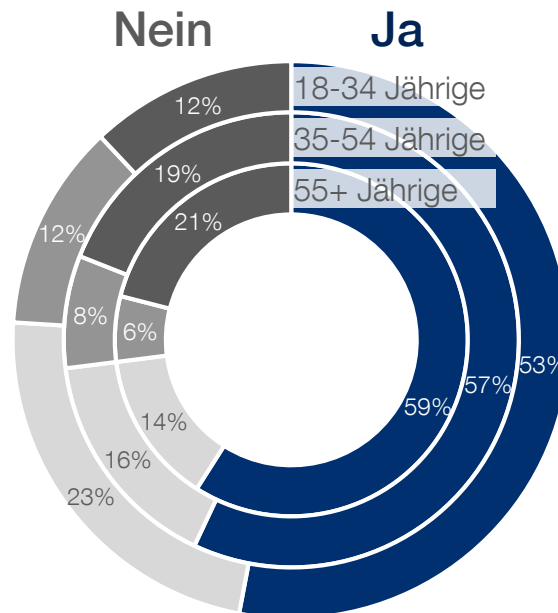


# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 2: Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett online abzuschließen?

Vergleich der Altersgruppen

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

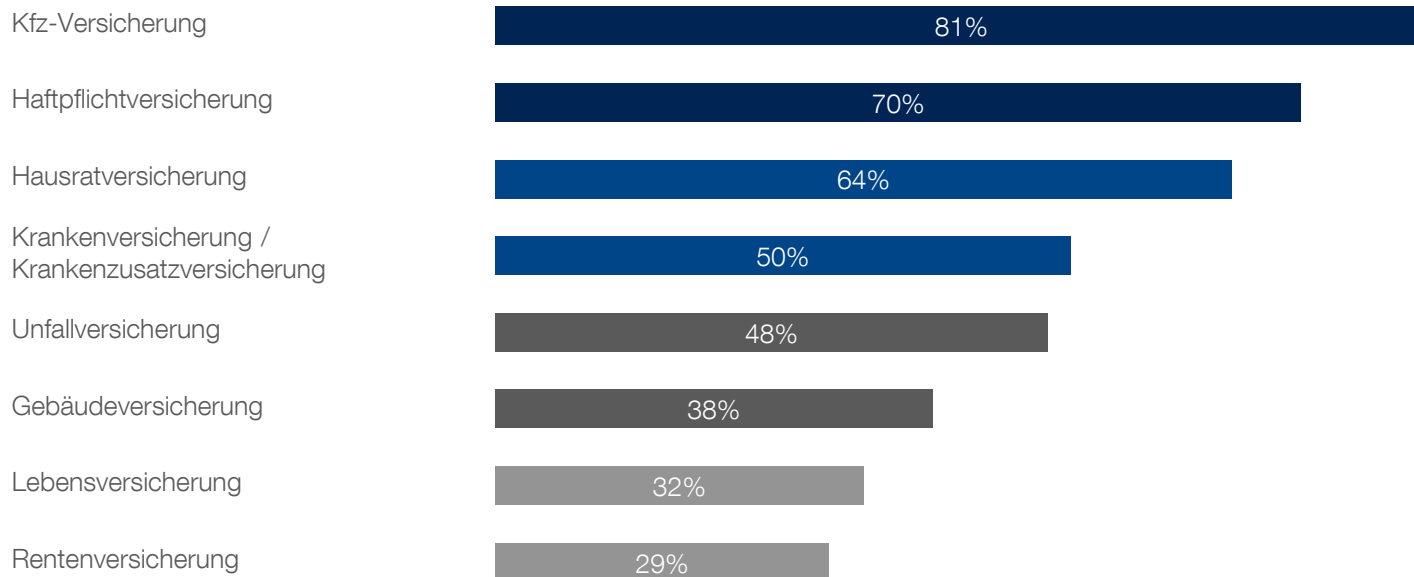




# Studie: Digitale Versicherung 2018

## Frage 3: Welche Versicherungsprodukte würden Sie komplett online abschließen?

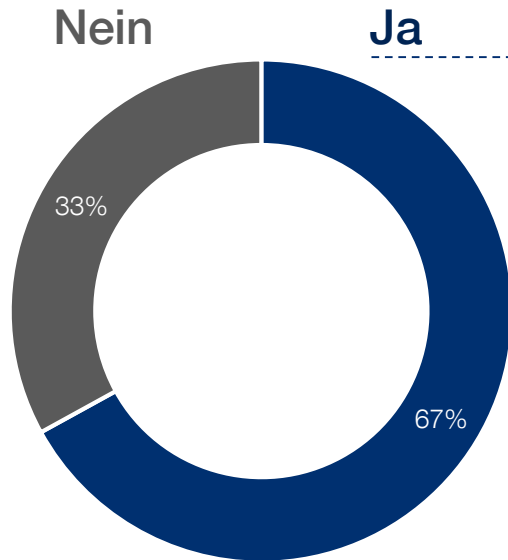
Teilnehmer, die die Vorfrage mit „Ja“ beantwortet haben



# Studie: Digitale Versicherung 2018

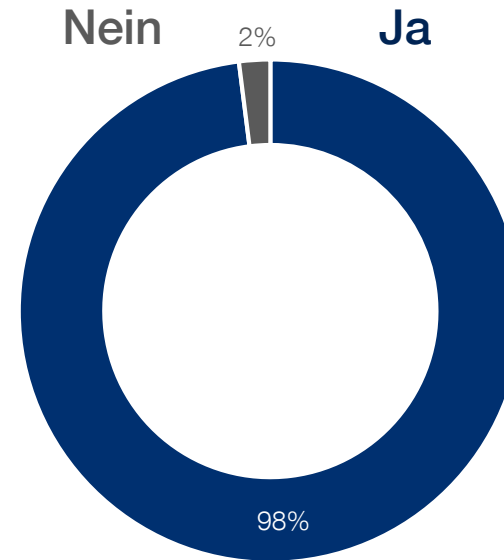
**Frage 4:** Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



**Frage 5:** Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschließen?

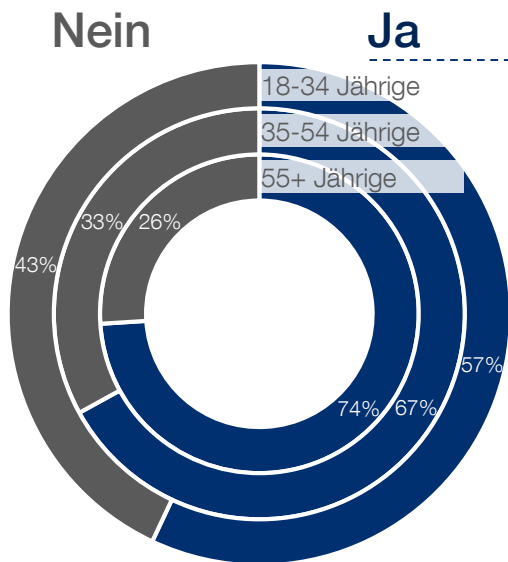
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



# Studie: Digitale Versicherung 2018

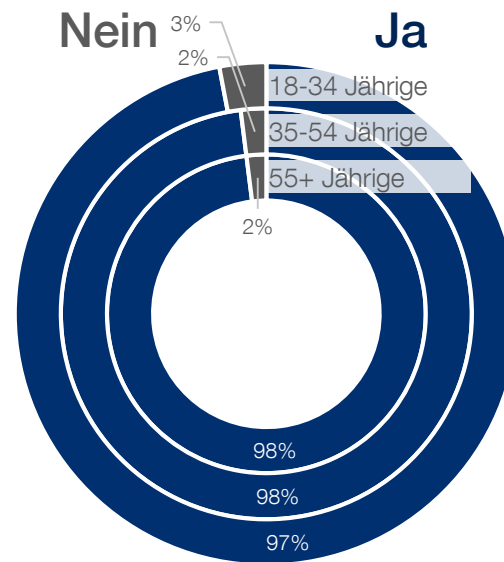
**Frage 4:** Haben Sie bereits eine Versicherung komplett online abgeschlossen?

Vergleich der **Altersgruppen**;  
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



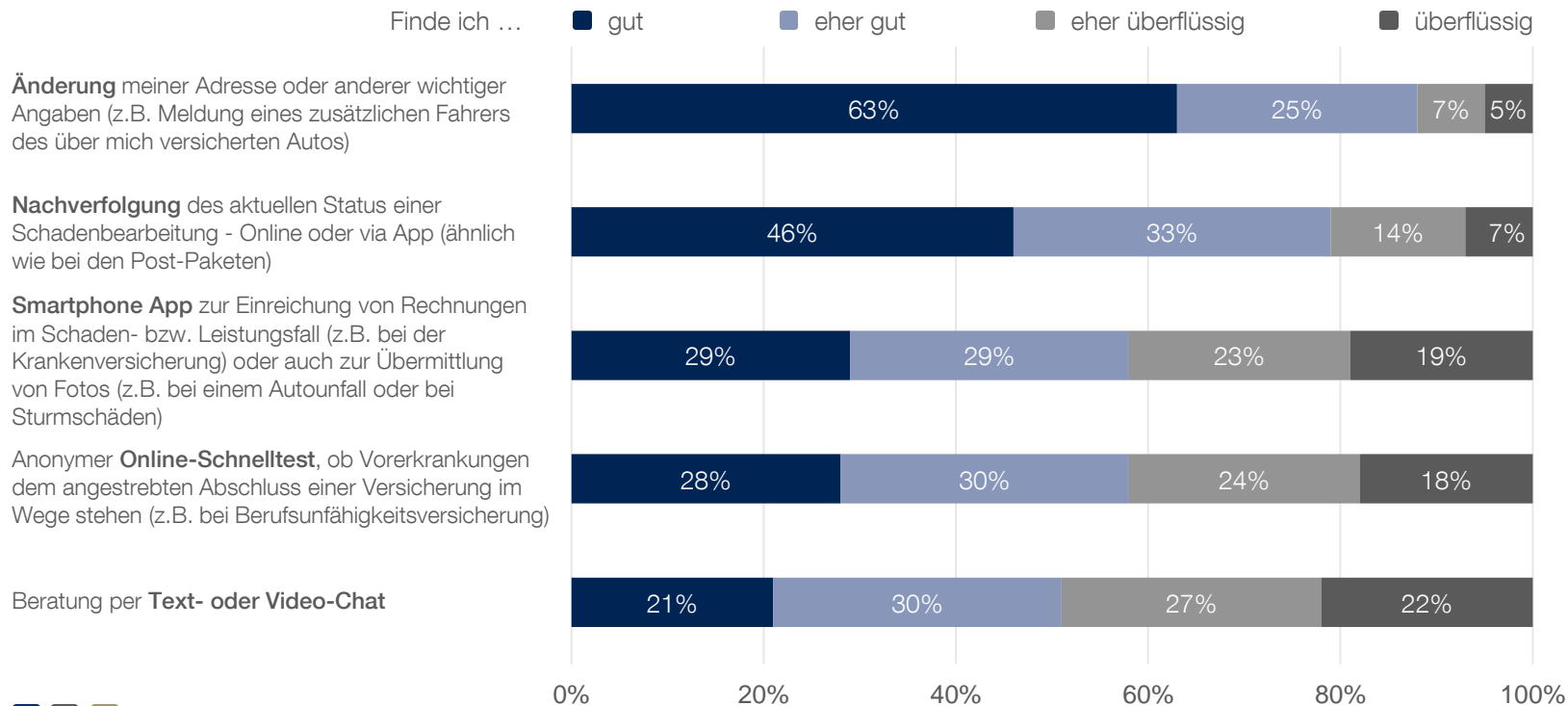
**Frage 5:** Würden Sie nochmals eine Versicherung online abschließen?

Vergleich der **Altersgruppen**;  
Teilnehmer, die Frage 2 mit „Ja“ beantwortet haben



# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?



# Studie: Digitale Versicherung 2018

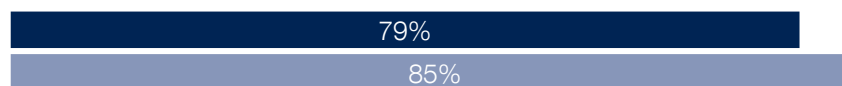
Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Jahresvergleich; Antworten „Finde ich gut“ + „Finde ich eher gut“

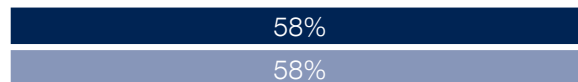
**Änderung** meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)



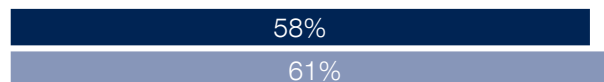
**Nachverfolgung** des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)



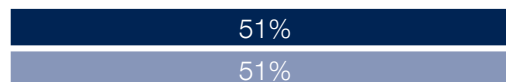
**Smartphone App** zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)



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 2018

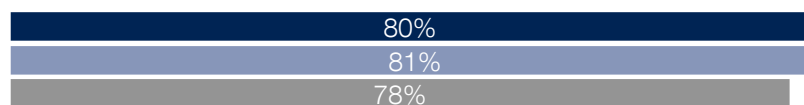
## Frage 6: Wie stehen Sie zu folgenden Online-Angeboten von Versicherungen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Finde ich gut“ + „Finde ich eher gut“

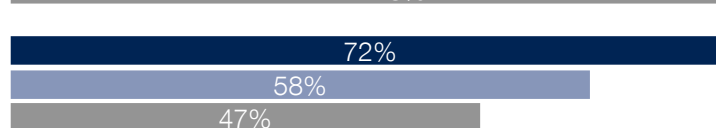
**Änderung** meiner Adresse oder anderer wichtiger Angaben (z.B. Meldung eines zusätzlichen Fahrers des über mich versicherten Autos)



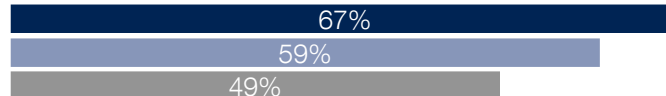
**Nachverfolgung** des aktuellen Status einer Schadenbearbeitung - Online oder via App (ähnlich wie bei den Post-Paketen)



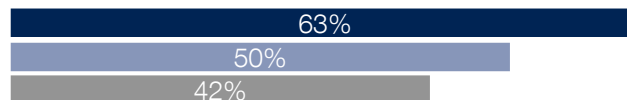
**Smartphone App** zur Einreichung von Rechnungen im Schaden- bzw. Leistungsfall (z.B. bei der Krankenversicherung) oder auch zur Übermittlung von Fotos (z.B. bei einem Autounfall oder bei Sturmschäden)



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

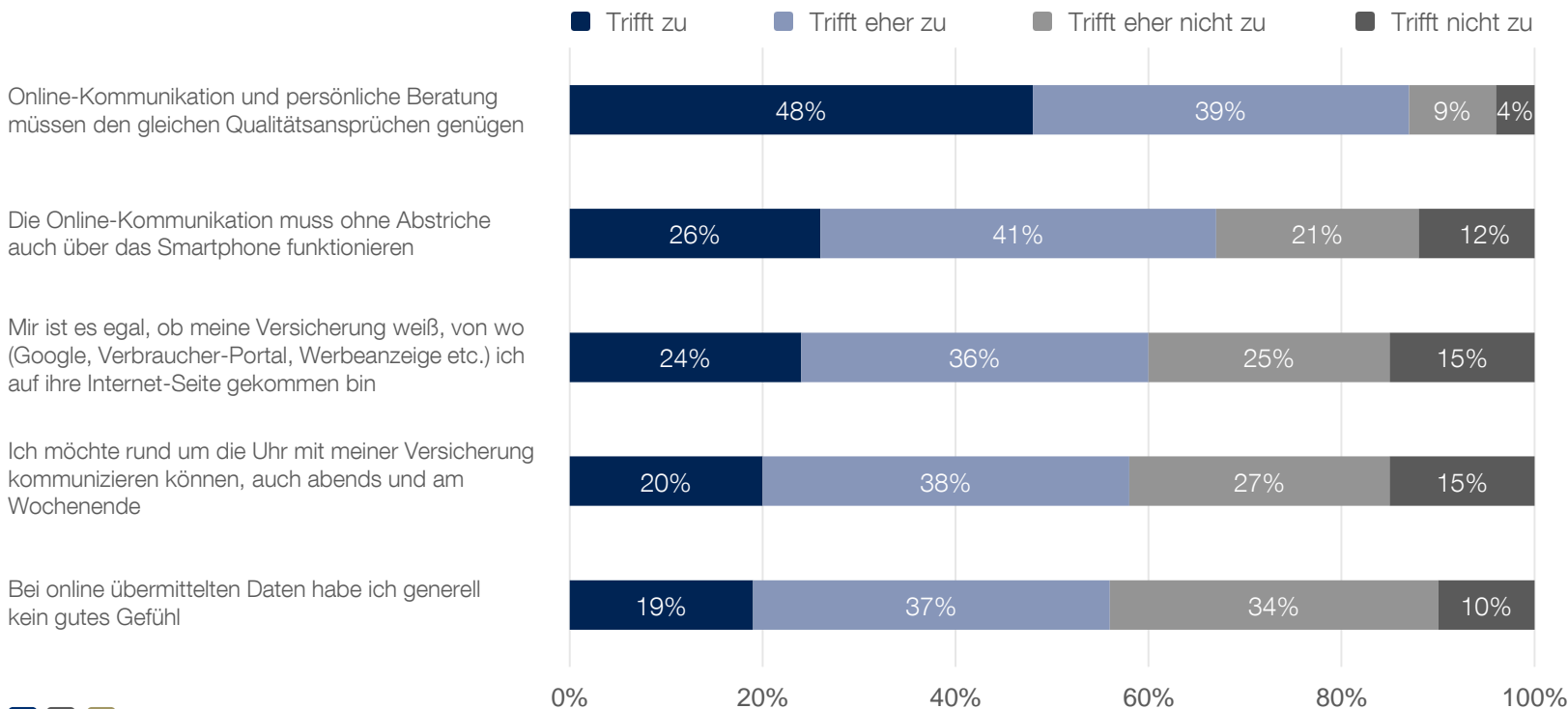


Beratung per **Text- oder Video-Chat**



# Studie: Digitale Versicherung 2018

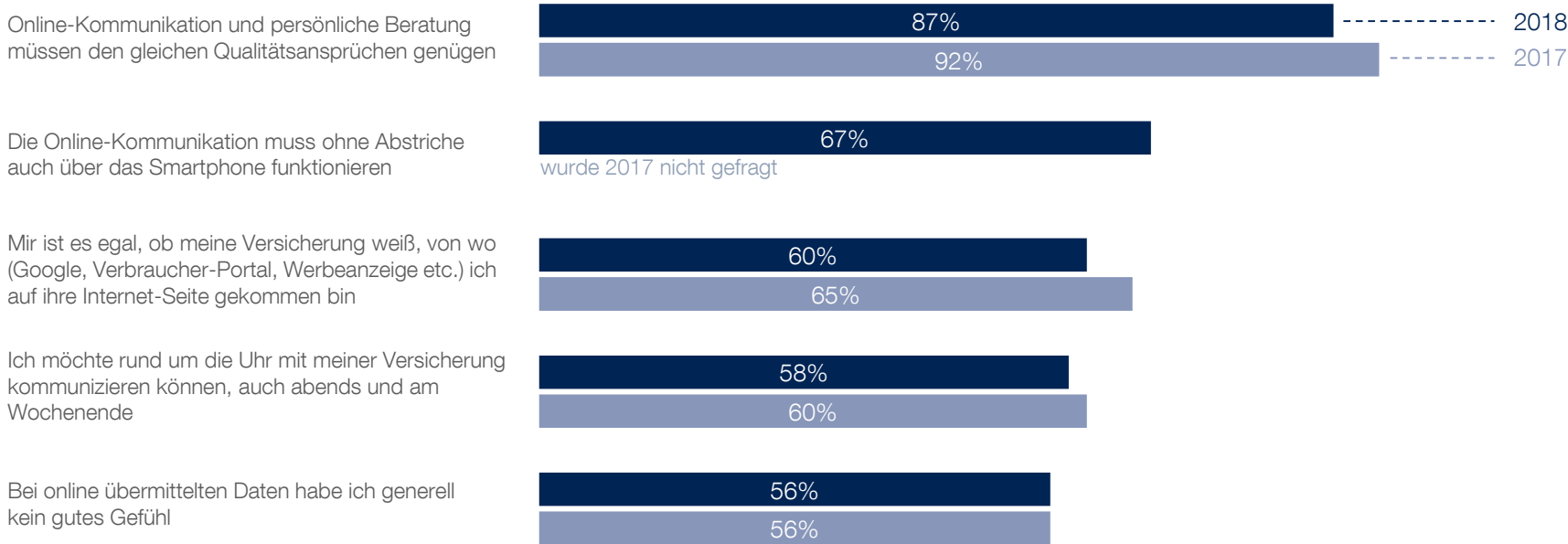
Frage 7: Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?



# Studie: Digitale Versicherung 2018

Frage 7: Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

Jahresvergleich; Antworten „Trifft zu“ + „Trifft eher zu“

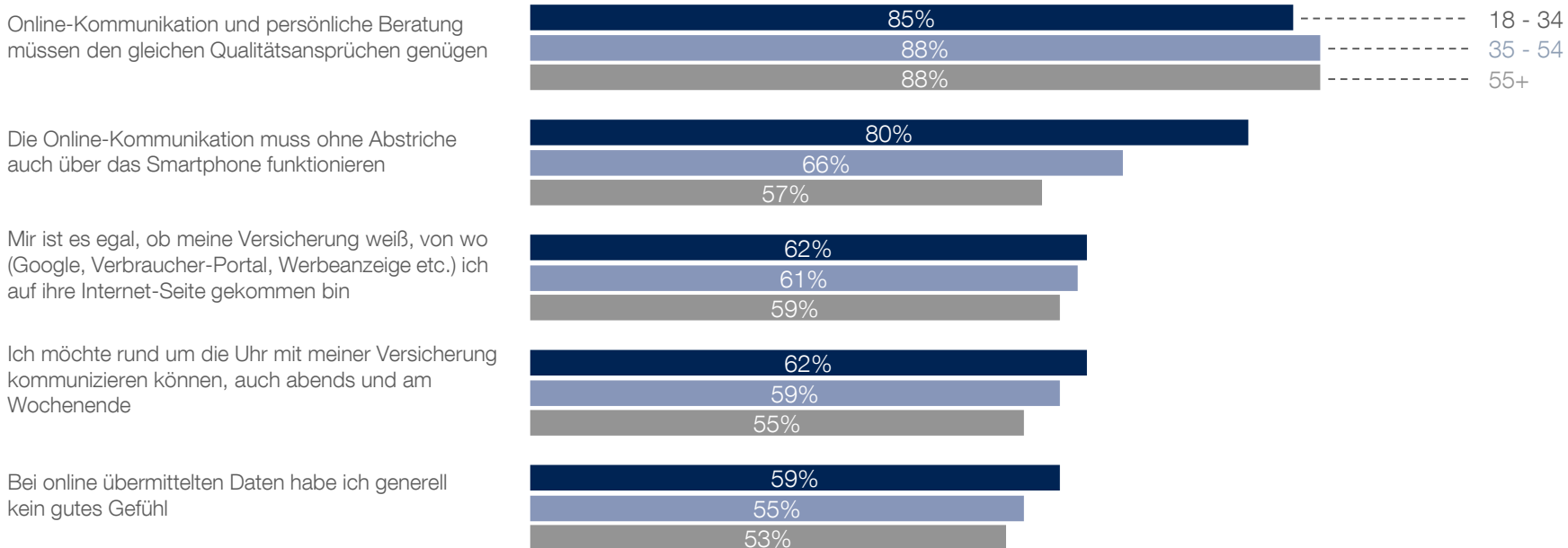




# Studie: Digitale Versicherung 2018

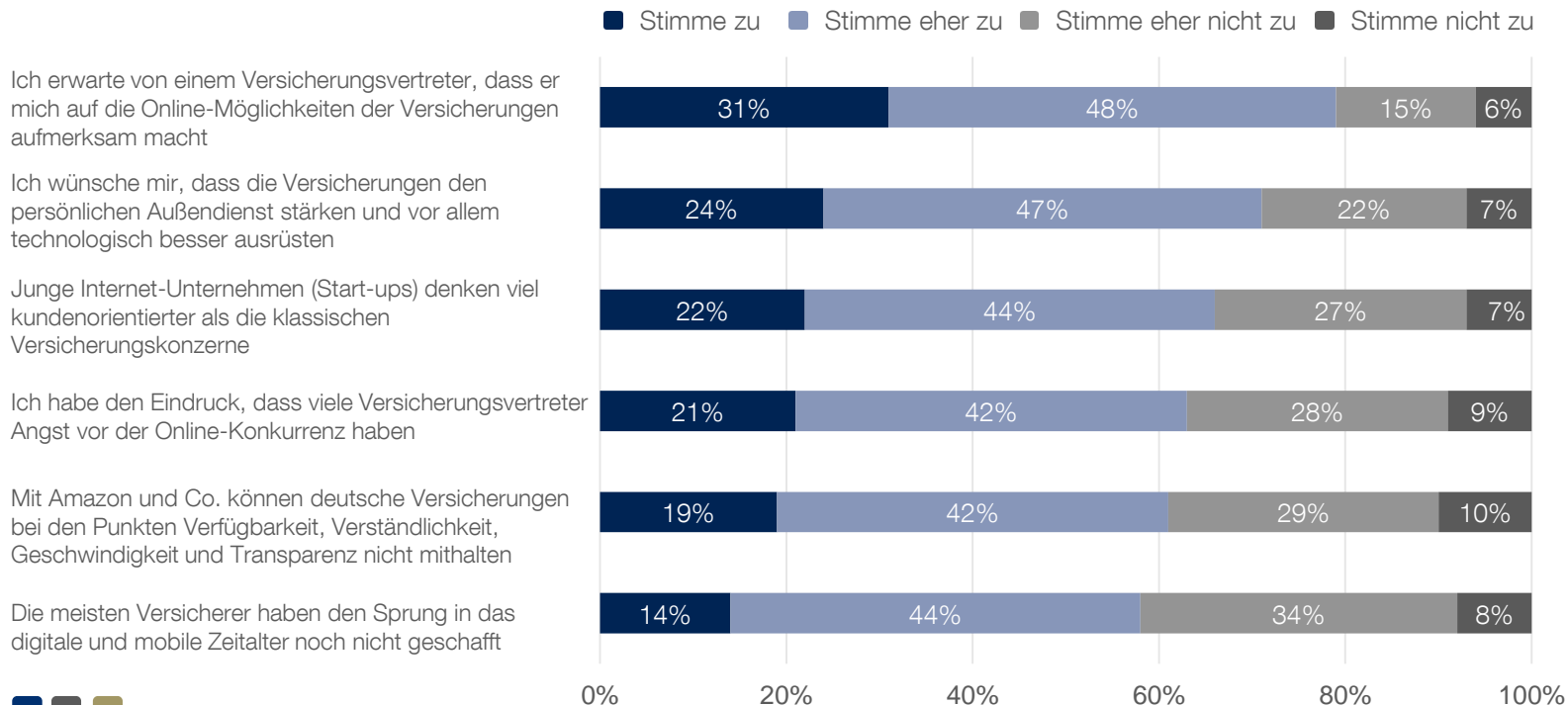
Frage 7: Wie stehen Sie zu folgenden Aussagen bezüglich der Online-Kommunikation mit Versicherungen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Trifft zu“ + „Trifft eher zu“



# Studie: Digitale Versicherung 2018

**Frage 8:** Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemäßer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.



# Studie: Digitale Versicherung 2018

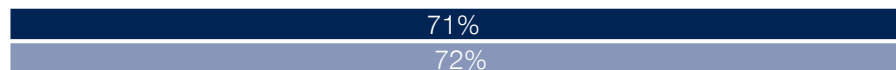
**Frage 8:** Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemäßer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.

**Jahresvergleich;** Antworten „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“

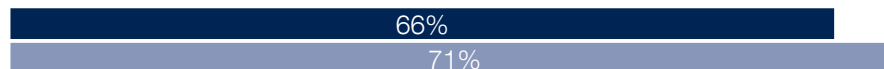
Ich erwarte von einem Versicherungsvertreter, dass er mich auf die Online-Möglichkeiten der Versicherungen aufmerksam macht



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



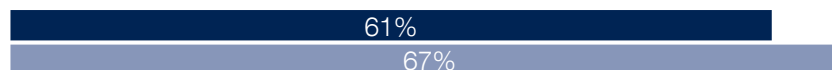
Junge Internet-Unternehmen (Start-ups) denken viel kundenorientierter als die klassischen Versicherungskonzerne



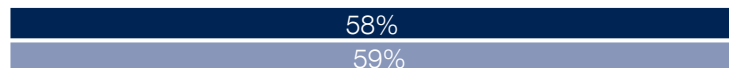
Ich habe den Eindruck, dass viele Versicherungsvertreter Angst vor der Online-Konkurrenz haben



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



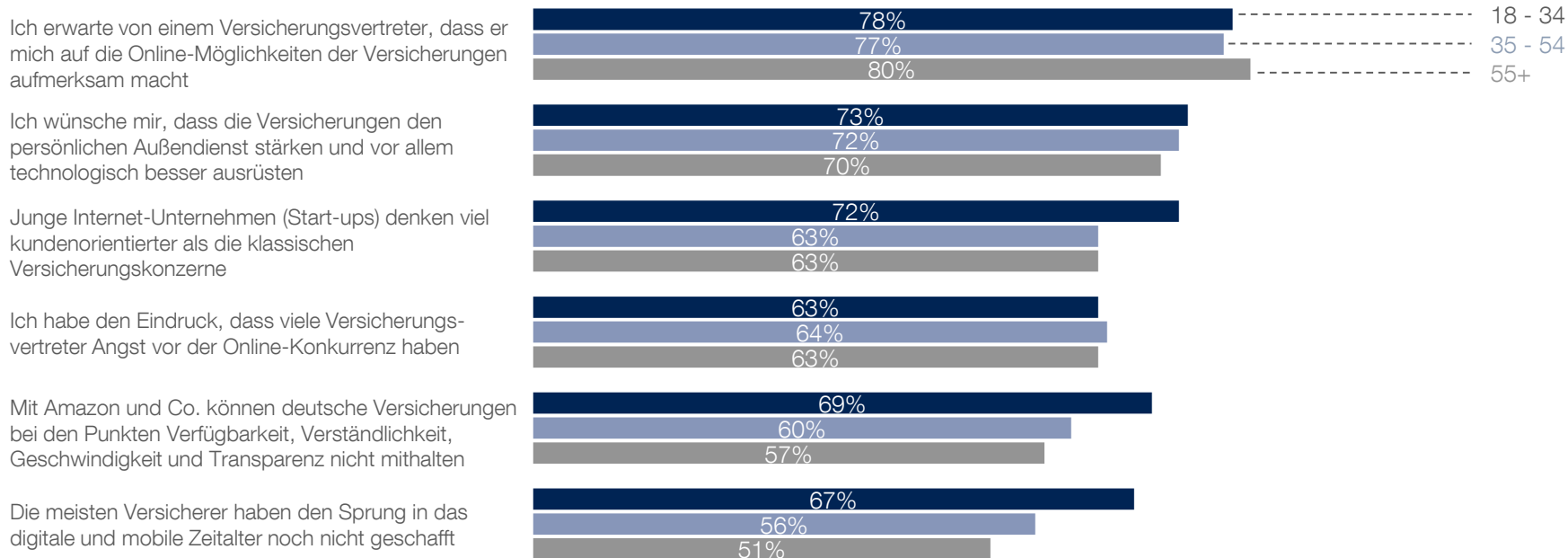
Die meisten Versicherer haben den Sprung in das digitale und mobile Zeitalter noch nicht geschafft



# Studie: Digitale Versicherung 2018

**Frage 8:** Insgesamt werden von Versicherungen heute ein zeitgemäßer Auftritt sowie eine klare Kundenorientierung erwartet. Uns interessieren Ihre Erfahrungen und Wünsche.

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Stimme zu“ + „Stimme eher zu“



# Studie: Digitale Versicherung 2018

**Frage 9:** Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschließen?

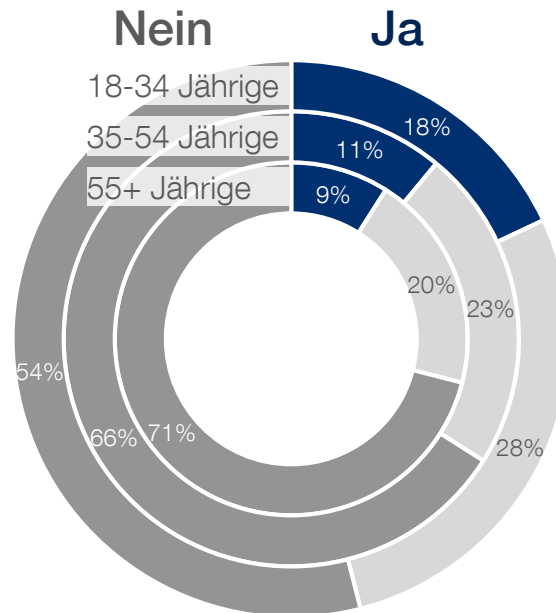


# Studie: Digitale Versicherung 2018

**Frage 9:** Können Sie sich vorstellen, eine Versicherung komplett über einen digitalen Sprachassistenten wie Alexa (Amazon) oder Siri (Apple) abzuschließen?

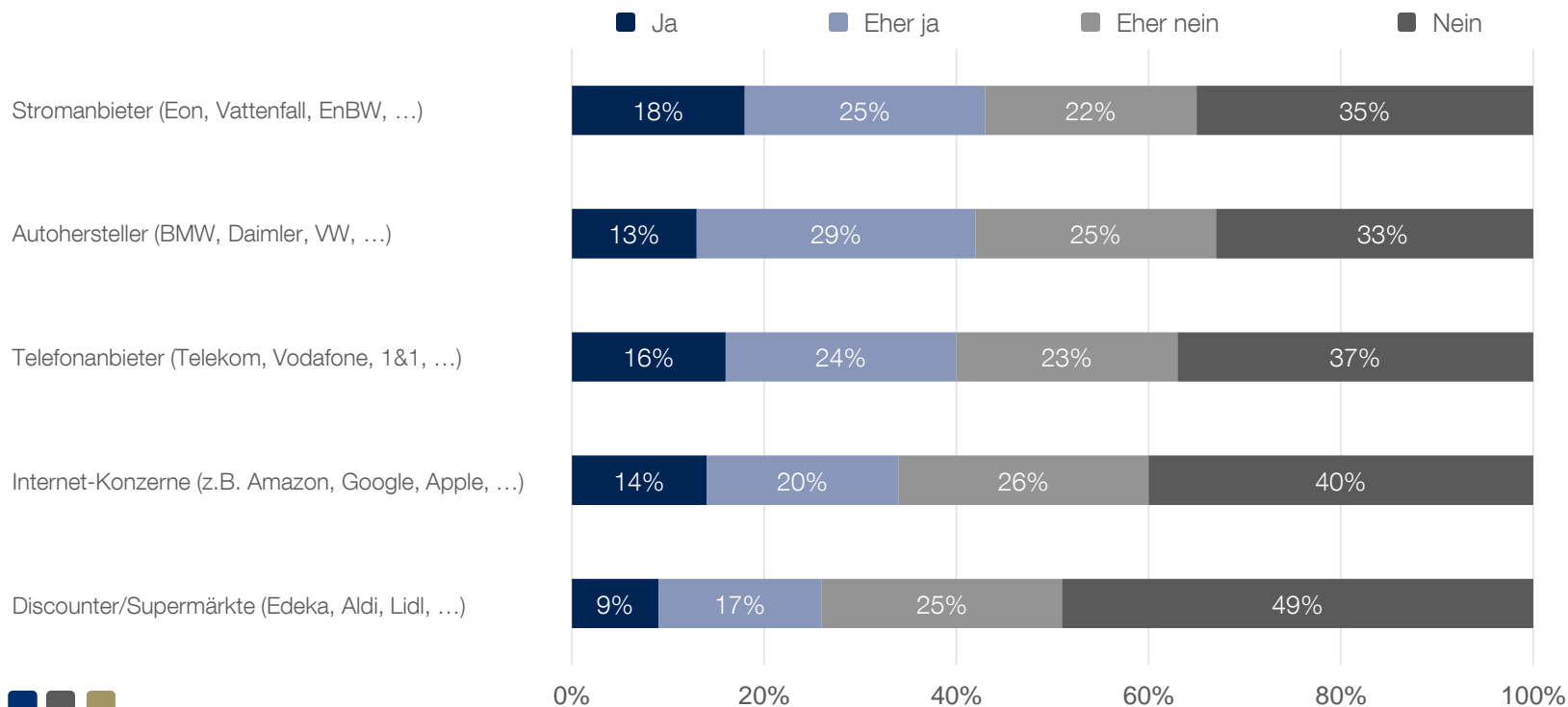
Vergleich der **Altersgruppen**

- Ja
- Nein, obwohl ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri ansonsten eher gut finde
- Nein, und auch sonst würde ich Sprachassistenten wie Alexa oder Siri eher nicht nutzen



# Studie: Digitale Versicherung 2018

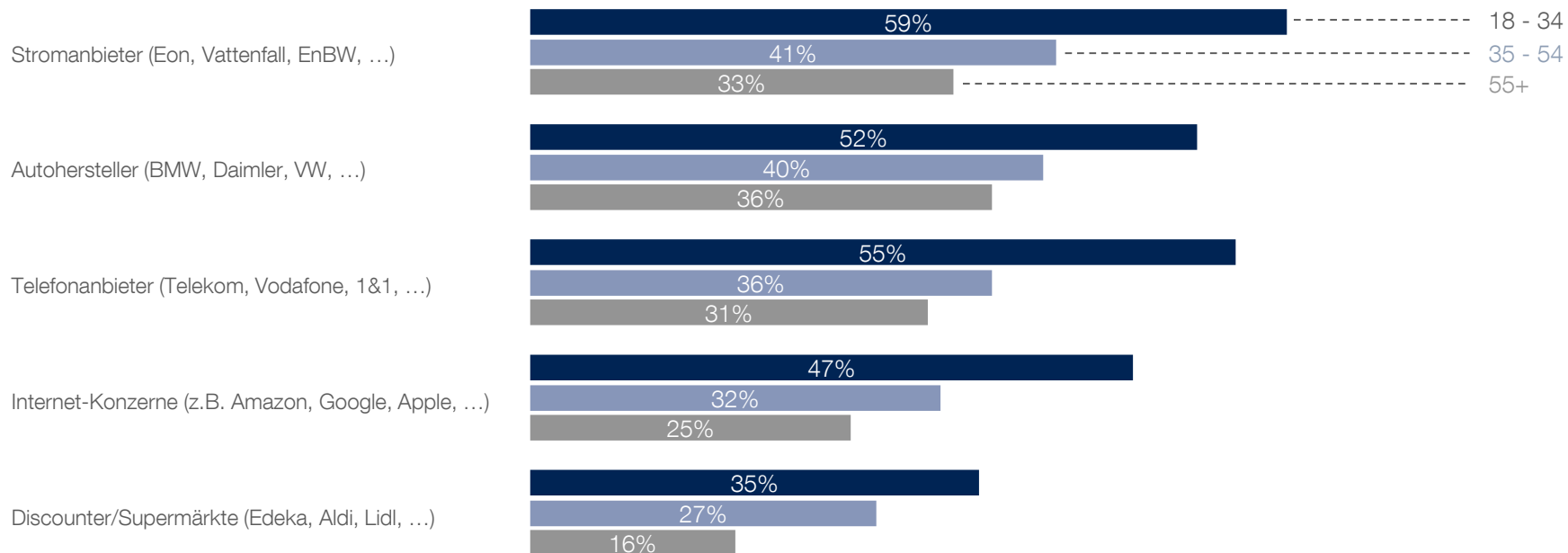
Frage 10: Bei welchen Unternehmen aus anderen Branchen könnten Sie sich vorstellen, einen Versicherungsvertrag abzuschließen?



# Studie: Digitale Versicherung 2018

**Frage 10:** Bei welchen Unternehmen aus anderen Branchen könnten Sie sich vorstellen, einen Versicherungsvertrag abzuschließen?

Vergleich der **Altersgruppen**; Antworten „Ja“ + „Eher ja“







## 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 Deutschland GmbH. 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 142  
D-20148 Hamburg  
Tel: +49 40 207 6969 83  
E-Mail: presse@adcubum.com