

Pressemitteilung 02. Mai 2013 – HEUTE UND MORGEN GmbH – Köln

## Versicherungsabschluss via App als innovativer Vertriebsweg für die Assekuranz

### **Aktuelle Trendstudie des Marktforschungsinstituts HEUTE UND MORGEN zeigt große Akzeptanz und Erfolgspotentiale für den Vertrieb von Versicherungsprodukten via Apps**

**Köln, 2. Mai 2013.** Wer kennt sie nicht, die unzähligen Apps von Apple, Google & Co., die das mobile Leben erleichtern und bereichern sollen. Fest steht: der Markt für Smartphones und mobile Applikationen wächst weiterhin rasant. Zukünftig könnte davon auch die Versicherungswirtschaft mit Mobile-Commerce-Angeboten profitieren. Denn: mehr als jeder fünfte Bundesbürger (22%), der über ein Smartphone verfügt, kann sich heute bereits den Abschluss einfacher Versicherungsprodukte über eine Versicherungsabschluss-App konkret vorstellen. Viele weitere Verbraucher zeigen sich zumindest interessiert an dem neuen Vertriebsweg.

Dies zeigt die aktuelle Trendstudie „Versicherungsabschluss via App“ aus der Studienreihe „Finanzmarktrends“ des Marktforschungsinstituts HEUTE UND MORGEN aus Köln. 1.000 Smartphone-Besitzer aus Deutschland wurden im März 2013 repräsentativ zu ihrem allgemeinen und versicherungsbezogenen App-Nutzungsverhalten, zur Akzeptanz von Versicherungsabschlüssen via App sowie zu unterschiedlichen bereits auf dem Markt befindlichen Produktideen befragt.

Besonderes Potenzial versprechen demnach vor allem leicht verständliche, tagesgenau abschließbare und bedarfsgerecht zugeschnittene Versicherungsprodukte ohne großen Beratungsaufwand und mit automatischer Kündigung. Gemäß dem Motto „smart, easy and simple“ könnte so ein neuer dynamischer Markt für innovative Versicherungsprodukte und Vertriebswege entstehen. Erste Pilotprojekte größerer und kleinerer Gesellschaften sind bereits auf dem Markt. Noch aber zeigen sich große Informationsdefizite: derzeit wissen erst 19 Prozent der Smartphone-Nutzer in Deutschland überhaupt von der Möglichkeit zum Direktabschluss von Versicherungen via App.

### **Bekanntheit beflügelt Verbraucherinteresse**

Aktuell werden Versicherungs-Apps von den Verbrauchern in den meisten Anwendungsfällen noch zu reinen Informationszwecken genutzt oder für ergänzende Serviceleistungen der Versicherungsgesellschaften in Anspruch genommen. Einmal darüber informiert, findet die Idee des unmittelbaren Versicherungsabschlusses via Smartphone und App jedoch beachtliches Interesse – vor allem wenn es sich um einfach verständliche Produkte ohne großen Beratungsaufwand und namhafte Anbieter handelt: Mehr als die Hälfte aller Smartphone-Nutzer in Deutschland (56%) begrüßt eine App-Abschluss-Option für Versicherungen, jeder fünfte zeigt sich hiervon sogar ausdrücklich begeistert.

Besonders große Akzeptanz findet der Versicherungsabschluss via App in der am besten auf emotionalem Wege ansprechbaren Zielgruppe der „Bauchentscheider“, aber auch bei den „Experten“ und den „Preissensiblen“. Wenig Anklang finden Versicherungsabschluss-Apps hingegen bei Versicherungstypen, die beim Abschluss von Versicherungen prinzipiell in starkem Maße auf den persönlichen Kontakt zu einem Berater setzen.

### **Kompatible Versicherungsprodukte**

Insbesondere den tagesgenauen Abschluss von Gegenstandsversicherungen ab Kaufdatum, wie Handy-, Laptop- oder Fahrrad-Versicherungen oder laufzeitbeschränkte Reiseversicherungen und Schutzversicherungen für spezifische Zielgruppen wie Skifahrer und Bergsteiger können sich viele Verbraucher via Smartphone sehr gut vorstellen. Aber auch klassische einfachere Versicherungsprodukte wie Haftpflicht-, Kfz- und Tierversicherungen werden von vielen Verbrauchern als kompatibel mit Versicherungsabschluss-Apps angesehen. Lediglich 36 Prozent geben bei der Frage nach geeigneten Produktlösungen an, dass sie gar keine Versicherung über eine App abschließen würden. Prinzipiell können sich 22 Prozent der Smartphone-Besitzer bei akzeptablem Preis den Abschluss einer Versicherung via App spontan vorstellen; weitere 29 Prozent würden dies zumindest in Betracht ziehen.

Größere Befürchtungen hinsichtlich eines möglichen Imageschadens aufgrund des bisher überwiegend ungewohnten Angebots von Versicherungsabschluss-Apps brauchen die Anbieter nicht zu haben – im Gegenteil: einmal richtig informiert, begrüßen die Verbraucher diesen neuen Vertriebsweg mehrheitlich als innovativ, modern und zeitgemäß.

*„Das Marktpotential für den Direkt-Abschluss von Versicherungen mittels App ist beachtlich und wird bisher bei weitem nicht ausgeschöpft“, sagt Tanja Höllger, Geschäftsführerin beim Marktforschungs- und Beratungsinstitut HEUTE UND MORGEN in Köln.*

*„Freilich ist hier noch einige Informations- und Überzeugungsarbeit zu leisten. Zugleich könnte dieser innovative Vertriebstrend vor allem in jüngeren Zielgruppen dazu beitragen, das bisweilen etwas angestaubte Gesamtimage der Versicherungswirtschaft zu verbessern und neue Produktmärkte zu erschließen.“*

### **Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Versicherungsabschluss-Apps**

Wesentliche Erfolgsfaktoren bei der Gestaltung von Versicherungsabschluss-Apps sind neben der Berücksichtigung einer grundsätzlichen „smart, easy and simple“-Strategie auf Produkt- und Vertriebsweegebene, u.a. auch die unmittelbare Integration der Angebote am „Point of Demand“ bzw. „Point of Sale“. Beispielsweise via anlass- bzw. situationsspezifischer E-Mails bzw. SMS oder durch die Auslage von Flyern mit QR-Codes im Handel oder in Reisebüros, die direkt zur Versicherungsabschluss-App leiten. Das heißt: die Kunden sollten zum richtigen Bedarfszeitpunkt auf die Möglichkeit zum Versicherungsabschluss via App aufmerksam gemacht werden, da diese in der Regel nicht losgelöst davon nach Abschluss-Apps suchen werden. Zudem sollten die Leistungen und Konditionen in den einschlägigen App Stores sehr einfach, transparent und übersichtlich dargestellt sein und entsprechende Akzeptanz zu schaffen.

## **Testergebnisse bereits vorhandener Versicherungsabschluss-Apps**

Im Rahmen der Studie „Versicherungsabschluss via App“ wurden von HEUTE UND MORGEN auch die Produktideen und Nutzungspotenziale von sieben bereits im Markt befindlicher Versicherungsabschluss-Apps ausführlich getestet. Dabei handelt es sich um: „Allianz ReiseApp“, „UnfallSchutz48“ von ErgoDirekt, „SureNow“, „iSniver“, „Schutz2go“ sowie „Tierfreund“ und „Bergwinter“ von Garanta24.

Zusammenfassend zeigt sich dabei, dass die Konzepte von rund 65-75 Prozent der Smartphone-Nutzer mit gut bis ausgezeichnet beurteilt werden. Lediglich rund ein Viertel der Befragten kann sich nicht wirklich für die innovativen Produkt- und Abschlussformen erwärmen.

Jeweils rund 20 bis 30 Prozent der Befragten können sich im Bedarfsfall konkret vorstellen solche – teils sehr zielgruppenspezifische – Versicherungsangebote tatsächlich via App über das Smartphone oder andere mobile Endgeräte abzuschließen; grundsätzlich ablehnen tun dies jeweils nur rund 15-30 Prozent. Die restlichen Befragten zeigten sich neutral bis verhalten, was aufgrund des bisher erst geringen Kenntnisstandes und der fehlenden Vertrautheit mit Versicherungsabschluss-Apps nicht überrascht.

*„Das Interesse an Versicherungsabschluss-Apps und die Abschlussbereitschaft steigen, je konkreter und einfacher die Produktideen sind“, so Tanja Höllger.*

## **Studienbestellung**

Die komplette 116-seitige Studie „Versicherungsabschluss via App – Neuer Vertriebsweg und Vertriebstrend?!“ mit zahlreichen weiteren Ergebnissen zur Akzeptanz und zum Nutzungspotential von Versicherungsabschlüssen via Apps, mit umfangreichen demographischen, versicherungstypologischen sowie produkt- und anbieterspezifischen Differenzierungen sowie mit den ausführlichen Test-Ergebnissen zu den bereits in den Markt eingeführten Versicherungsabschluss-Apps, kann über die HEUTE UND MORGEN GmbH bezogen werden. Die Studie ist Teil der regelmäßigen Studienreihe „Finanzmarktrends“ des Kölner Marktforschungsinstituts.

Weitere Studieninformationen:

[http://www.heuteundmorgen.de/frontend/downloads/studienflyer\\_versicherungsabschluss\\_via\\_app.pdf](http://www.heuteundmorgen.de/frontend/downloads/studienflyer_versicherungsabschluss_via_app.pdf)

## **Kontakt**

Tanja Höllger  
Geschäftsführerin  
HEUTE UND MORGEN GmbH  
Venloer Straße 19  
50672 Köln  
Telefon: +49 221 99 500 512  
E-Mail: [tanja.hoellger@heuteundmorgen.de](mailto:tanja.hoellger@heuteundmorgen.de)  
[www.heuteundmorgen.de](http://www.heuteundmorgen.de)