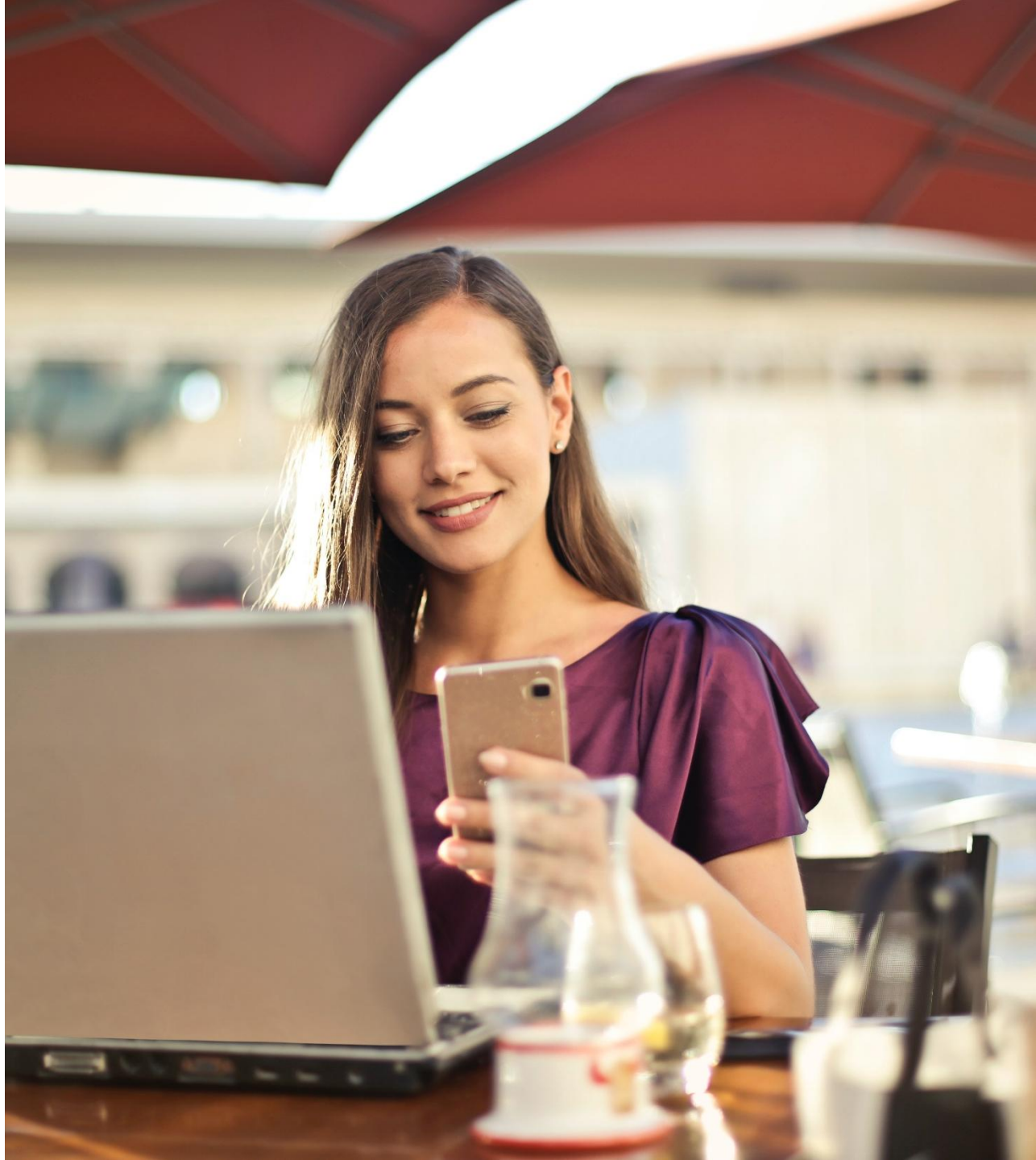
HEUTE UND MORGEN

Techmonitor Assekuranz 2026

HEUTE UND MORGEN Assekuranz Marktstudie
Studienangebot November 2026

Vertiefungs-Thema 2026
Digitale Mehrwertservices



Techmonitor Assekuranz

Der Techmonitor Assekuranz ist die Grundlagenstudie für digitale Trends im Versicherungsmarkt und wird jährlich erhoben. Untersucht wird die Nutzung einzelner digitaler Kontaktkanäle, die zukünftige Nutzungsabsicht digitaler Kanäle bei spezifischen Anlässen und die digitale Reichweite und Performance einzelner Versicherungsgesellschaften.

Die Studie bietet Ihnen folgende Vorteile:

Digitaltrends erkennen:
Die Darstellung von langjährigen Zeitreihen gibt Aufschluss über die zukünftige Entwicklung digitaler Trends.

01

Vertiefungsthema 2026:
Bringen Sie Ihre Wünsche an das diesjährige Vertiefungsthema ein und nehmen Sie Einfluss auf den Fragebogen.

02

Ihre Kunden im Fokus:
Buchen Sie eine Kunden-stichprobe und prüfen Sie Ihre digitalen Touchpoints und das Digital-Verhalten Ihrer Kunden.

03

Ihre Exklusivfragen:
Nutzen Sie eine große Stichprobe, um neue Digital-Konzepte an 1.500 potenziellen Kunden zu testen.

04

Inhalte der Studie

Unsere Kommunikation ist durch Einflüsse wie die fortschreitende Digitalisierung und exponentielle Fortschritte im Bereich KI einem stetigen Wandel unterlegen. Digitale Kommunikationskanäle gewinnen weiter an Bedeutung, gleichzeitig verändern sich die Präferenzen der Kunden. Aber welchen Einfluss hat diese Entwicklung auf die zukünftige Kommunikation mit Versicherungsunternehmen und wie nachhaltig sind diese Veränderungen tatsächlich?

Die Studie untersucht die folgenden Themen:

Informations- und Kommunikationsverhalten beim Thema Versicherungen

Änderung des digitalen Kommunikationsverhaltens

Wie kommunizieren Kunden? Welche Informationskanäle werden genutzt? Welche Rolle spielen Apps / Kundenportale? Welche digitalen Services stärken die Kundenbindung?

Kanalpräferenzen bei verschiedenen Anliegen

Wie entwickeln sich Kanalpräferenzen bei Beratung, Vertragsabschluss oder Schadenabwicklung? Welche Rolle spielen KI-Chatbots (zukünftig)?

Kundeneinstellungen

Wie entwickelt sich die Einstellung zu digitalen Services, KI und persönlichem Kontakt? Welche digitalen Kundentypen gibt es und wie entwickeln sich diese?

Versicherer-Performance und Versicherer-Sichtbarkeit

Digitale Sichtbarkeit und Reichweite

Welche Versicherer fallen im Internet aktuell auf? Welche Versicherer haben die größten Nutzeranteile bei Kundenportalen und verschiedenen Apps?

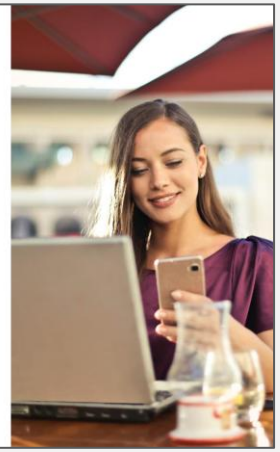
Digitale Exzellenz

Wie werden Versicherer hinsichtlich ihrer digitalen Touchpoints bewertet (z. B. Homepage, Kundenportale, Apps, Chatbots)? Wer leistet Best Practice?

Auszüge aus den Ergebnissen 2025

Inhalt / Agenda

01	Zentrale Erkenntnisse und Implikationen	5
02	Digitale Informations- und Kommunikationskanäle	10
02.1	Informationskanäle	11
02.2	Kommunikationskanäle	20
02.3	Kundenportale	29
02.4	Apps	37
02.5	Wahrnehmung von Online-Werbung	43
03	Digitale Wahrnehmung von Versicherungsgesellschaften	49
04	Der digitale Versicherungsnehmer	58
05	Ausblick: Zukünftige Wege in der Kommunikation mit Versicherern	70
06	Sonderthema 2025: Chat- und Voicebots von Versicherern	79
07	Anhang: Methode und Stichprobe	92



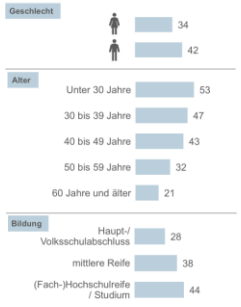
Nutzung Vergleichsrechner

Vergleichsrechner werden insbesondere von jüngeren und gebildeten Zielgruppen genutzt.

Frage: Über welche(n) der folgenden Kanäle hatten Sie in den vergangenen 6 Monaten Kontakt zum Thema Versicherungen?; Angaben in Prozent; n=1.534

13

Nutzungsraten nach sozio-demografischen Gruppen



Nutzungsraten nach VU-Kunden

Höchster Anteil
71 % der Insurtech-Kunden

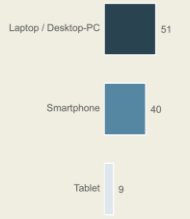
Direktversicherer-Kunden
55 % der HUK24-Kunden
51 % der CosmosDirekt-Kunden

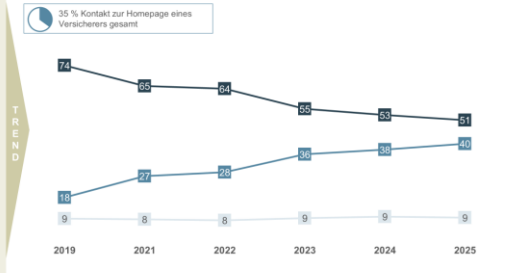
Geringster Anteil
25 % der VKB-Kunden

HEUTE UND MORGEN

Kontakt zur Homepage – nach Endgerät

Der Besuch der Homepage per Laptop und Smartphone haben sich in diesem Jahr nochmal weiter angenähert.

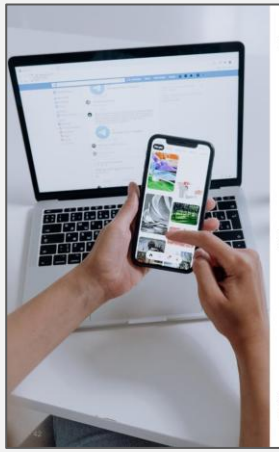




Frage: Und über welches Endgerät haben Sie die Homepage der [...] besucht?; Angaben in Prozent, absteigend sortiert, Filter: nur Personen, die in den letzten 6 Monaten Kontakt zu einer Versicherer-Homepage hatten, 2025: n=522

16

HEUTE UND MORGEN



Weitere Apps

Schaden-App

Am häufigsten installierte App (Top3 Versicherer)

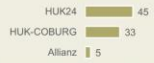
Frage: Von welchem Versicherer haben Sie zuletzt eine Schaden-App installiert?; Angaben in Prozent, Filter: nur Personen, die eine Schaden-App besitzen, n=72

Zufriedenheit (Anteile hervorragend / sehr gut)

Frage: Wie bewerten Sie die Schaden-App insgesamt?; Angaben in Prozent, Filter: nur Personen, die eine Schaden-App besitzen und in den letzten 12 Monaten genutzt haben, n=45

Telematik-App

Am häufigsten installierte App (Top3 Versicherer)



Frage: Von welchem Versicherer haben Sie zuletzt eine Telematik-App installiert?; Angaben in Prozent, Filter: nur Personen, die eine Telematik-App besitzen, n=60

Zufriedenheit (Anteile hervorragend / sehr gut)

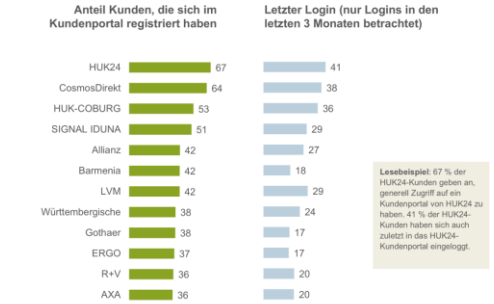
Frage: Wie bewerten Sie die Telematik-App insgesamt?; Angaben in Prozent, Filter: nur Personen, die eine Telematik-App besitzen und in den letzten 12 Monaten genutzt haben, n=59

42

HEUTE UND MORGEN

Anteile Portalnutzer je Versicherer (I)

HUK24 und CosmosDirekt haben die höchsten Anteile an Kunden, die sich im Kundenportal registriert haben.



Lesebeispiel: 67 % der HUK24-Kunden geben an, generell Zugriff auf ein Kundenportal von HUK24 zu haben. 41 % der HUK24-Kunden haben sich auch zuletzt in das HUK24-Kundenportal eingeloggt.

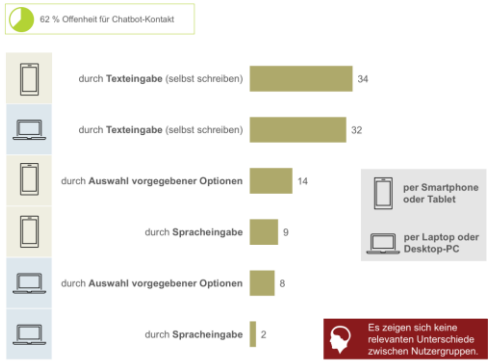
Frage: Bei welchem Versicherer haben Sie Zugriff auf ein Kundenportal bzw. Online-Konto? Bei welchem Versicherer haben Sie sich zuletzt in das Kundenportal eingeloggt?; Angaben in Prozent, absteigend sortiert nach Zugriff, nur Versicherer ab n=50 Kunden dargestellt; Hinweis: Bei einigen (Direkt-)Versicherern ist ein Kundenportal obligatorisch, z. B. HUK24 (Abweichung von 100 % bedingt durch Kunden, die sich möglicherweise nicht über ein Kundenportal bewusst sind)

31

HEUTE UND MORGEN

Präferierte Interaktion mit dem Chatbot

Die Interaktion mit dem Chatbot durch Texteingabe wird unabhängig vom Endgerät von jeweils etwa einem Drittel der Nutzer präferiert. Insgesamt betrachtet werden mobile Geräte wie Smartphones und Tablets für die Interaktion mit einem Chatbot gegenüber Laptops oder Desktop-PCs vorgezogen.



Frage: Wie würden Sie am liebsten mit dem Chatbot eines Versicherers interagieren – also über welches Endgerät und mit welcher Art der Eingabe?; Angaben in Prozent, absteigend sortiert, Filter: nur Personen, die einen Kontakt über KI- und/oder regelbasierte Chatbots nicht grundsätzlich ablehnen, n=523

84

HEUTE UND MORGEN

HEUTE UND MORGEN

Vertiefungsthema 2026

Neben dem Basisinstrument wird im Techmonitor jedes Jahr ein Digital-Thema vertieft. Alle Frühbucher der Studie erhalten den Fragebogenvorschlag zum Vertiefungsthema und können ihre Fragen und Wünsche einbringen.

Digitale Mehrwertservices der Zukunft

Welche digitalen Services schaffen echten Mehrwert
– und welche Daten würden Kunden dafür freigeben?

Hintergrund

Mit d-you (ehemals EUDI-Wallet) entstehen ab 2027 neue Möglichkeiten für digitale Identifikation, Vertragsabschluss und Nachweise. Parallel gewinnen digitale Zusatz-, Präventions- und Assistance-Services an Bedeutung. Der Techmonitor untersucht, welche dieser neuen digitalen Angebote aus Kundensicht tatsächlich Mehrwert schaffen.

Potenzial digitaler Identitäten und Wallets im Versicherungsalltag

- Akzeptanz und Nutzungsbereitschaft von d-you
- Bei welchen Versicherungsanliegen ist der Einsatz von d-you vorstellbar?
- Welche Vorbehalte gibt es gegenüber d-you?

Dossier vom GDV zu d-you

Potenzial digitaler Zusatz- und Präventionsservices

- Welche digitalen Zusatz- und Präventionsservices wünschen sich Kunden und welche Daten würden sie dafür freigeben?
  (z.B. Unwetterwarnung, digitaler Cyber-Sicherheitscheck, Smart-Home-basierte Warnungen, digitale Notfall- und Assistance-Services

Wie kann Digitalisierung die Rolle des Versicherers im Alltag seiner Kunden erweitern?

Studiendesign und -ablauf 2026

Onlinebefragung (CAWI)

- Onlinebefragung in einem Verbraucherpanel
- Befragungsdauer: 20 min

Stichprobe

- Bevölkerungsrepräsentative Befragung ab 18 Jahren
- Basisstichprobe: n=1.500
- Es liegen Zeitreihen ab 2019 vor

Zeitplan

	2026
Ihre Vorteile als Frühbucher der Studie: Einblick in den Fragebogen zum Vertiefungsthema und Rückmeldung Ihrer Wünsche an den Fragebogen*	bis 02.10.
Einreichen von Exklusivfragen	bis 09.10.
Buchung von Kundenstichproben	
Befragungsdurchführung	Mitte-Ende Okt
Ergebnisversand	Ende Nov

* Der Fragebogen steht ab dem 23.09.2026 zur Verfügung.

Bestellung Techmonitor Assekuranz 2026

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST

Studienreport Techmonitor Assekuranz 2026		
☐	Studienreport (ca. 100 Seiten PDF/PPTX)	3.500 €

Ergänzungsangebote (nur in Verbindung mit dem Bezug des Studienreports)		
☐	Schaltung von Exklusivfragen (geschlossene Frage: 500 €/Frage, offene Frage (inkl. Kodierung): 900 €/Frage)	nach Anzahl
☐	Befragung von n=200 Ihrer Kunden, inkl. Tabellenband in Excel	2.500 €
☐	Tabellenband in Excel zu Ihren Kunden (ohne Zusatzstichprobe, bei ausreichender Fallzahl)	900 €

Sprechen Sie uns gerne an.
Wir stehen Ihnen jederzeit für Rückfragen zur Verfügung!

Axel Stempel

+49 221 995005-14
axel.stempel@heuteundmorgen.de

HEUTE UND MORGEN

Ihre Ergänzung zum Techmonitor:

KI-Grundlagenstudie „Von Google zu generativer KI“

Unsere Grundlagenstudie „Von Google zu generativer KI“ verbindet Marktanalyse, Kundenverständnis und reale KI-Sichtbarkeits-messung zu einem Gesamtbild der KI-beeinflussten Versicherungs-entscheidung. Die Studie zeigt,

- wie relevant KI bereits heute ist,
- wie sich Kundenentscheidungen verändern
- und wie die eigene Marke im neuen KI-Wettbewerb positioniert ist.

Ihre Bestellmöglichkeiten

Wählen Sie die Perspektive, die zu Ihrer Fragestellung passt…

Markt & Relevanz

Für Unternehmen, die fundiert einschätzen möchten, wie stark KI die Versicherungsbranche und ihre Zielgruppen bereits betrifft.

Kunde & Zukunft

Für Unternehmen, die Customer Journeys, Content, Websites oder Beratung auf die Erwartungen KI-affiner Kunden ausrichten wollen.

Marke & Sichtbarkeit

Für Unternehmen, die ihre eigene KI-Sichtbarkeit in einem oder mehreren konkreten Produktmärkten messen und verbessern möchten.

Weitere Informationen finden Sie hier

HEUTE UND MORGEN