

HZ INSURANCE

Der persönliche Kontakt ist Trumpf

© Lesezeit: 2 Minuten

Der Kontakt mit einem Versicherungsberater ist sowohl im Bereich Sach- als auch beim Abschluss von Lebensversicherungen die wichtigste Anlaufstelle für Kunden.

Von **Martin Bettschart und Susanne Vontobel**
am 05.10.2020 - 06:09 Uhr

Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie des Marktforschungsinstituts Link, die Anfang August erhoben wurde. «Der persönliche Kontakt spielt demnach immer noch eine sehr wichtige Rolle beim Abschluss neuer Versicherungen», schliesst Studienleiter Martin Bettschart. Online-Vergleichsportale werden ebenfalls benutzt, dies ist jedoch fast ausschliesslich auf einen Anbieter begrenzt: [Comparis](#) ist 95 Prozent der Befragten bekannt, 40 Prozent haben das Vergleichsportale bereits einmal genutzt. Online-Broker sind hingegen kaum bekannt und werden entsprechend auch kaum genutzt. Am bekanntesten ist **e-broker**, den 17 Prozent der Befragten kennen.

AUCH INTERESSANT



KRYPTOWÄHRUNGEN

Krypto lockt: Studie zeigt grosses Interesse in der Schweiz

NEWS

Superreiche Familien setzen laut Studie öfter auf Kryptowährungen

NEWSTICKER

Schweizer Konsumenten setzen auf Nachhaltigkeit

Kein Vertrauen in grosse Internetkonzerne

Nichttraditionelle Versicherungswege, die bereits im Markt vertreten sind oder sich in Zukunft etablieren könnten, scheinen (noch) nicht die notwendige Resonanz und Marktdurchdringung zu erzeugen. Am ehesten können sich die Befragten vorstellen, eine Versicherung direkt beim Produktkauf abzuschliessen, wie dies bspw. durch spanische Finanzinstitute (etwa bei der Finanzierung eines Autokaufs) praktiziert wird.

Autoren:

Dr. Martin Bettschart ist Projektleiter im Marktbereich Ost & Financial Services beim LINK Institut für Markt- und Sozialforschung. Er verfügt über breite Erfahrung in der Konzeption und Durchführung von wissenschaftlichen Forschungsprojekten und sieht sich selbst als Vertreter der neuen Generation von agilen Marktforschern.

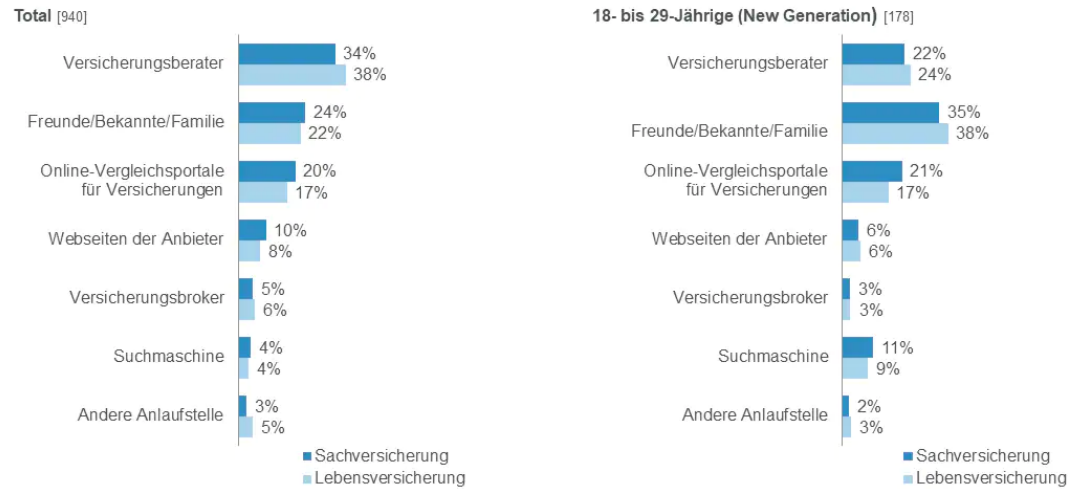
Susanne Vontobel ist Marktbereichsleiterin Ost & Financial Services beim LINK Institut für Markt- und Sozialforschung. Sie verfügt über umfassende und langjährige Erfahrung in allen Methoden der Marktforschung mit einem Schwerpunkt auf Finanzmarktforschung mit Fragestellungen in den Bereichen Customer Experience und Customer Understanding, Medienwirkungsforschung, Branding, Konzept- und Pricingtests sowie Basisstudien.

Nur wenige der befragten Konsumenten können sich vorstellen, eine Versicherung bei einem grossen Internetkonzern (wie z. B. Google, Facebook oder Amazon) abzuschliessen.

Direktversicherer sind noch eher unbekannt und werden entsprechend selten genutzt. Am bekanntesten ist der Direktversicherer [Smile](#), welcher die höchste Bekanntheit und mit 4 Prozent auch den höchsten Kundenanteil aufweist. Die Direktversicherer im Bereich Lebensversicherung haben eine geringe Bekanntheit bei den befragten Konsumenten.

Versicherungsberater und persönliches Umfeld entscheidend für Verkaufsanbahnung und Versicherungsabschluss

Wichtigste Anlaufstelle Sachversicherung / Lebensversicherung



F080: Angenommen, Sie bräuchten eine neue Sachversicherung (z.B. Hausrats- oder Motorfahrzeugversicherung), welche der folgenden Anlaufstellen wäre die wichtigste für Sie?
 F090: Und angenommen, Sie bräuchten eine neue Lebensversicherung (z.B. Renten- oder Berufsunfähigkeitsversicherung), welche der folgenden Anlaufstellen wäre die wichtigste für Sie?
 Basis: n=1 | Filter: Alle Befragten | Geschlossene Fragen
 9 © LINK Institut | LINK-Studie zur Zukunft im Schweizer Versicherungsmarkt | 200509 | September 2020

LINK
INSTITUT

Quelle: LINK Institut

Traditionelle versus digitale Anbieter

Die **Präferenz für traditionelle Versicherungsgesellschaften** zeigt sich auch beim direkten Vergleich mit Direktversicherern in Bezug auf verschiedene Eigenschaften: Den traditionellen Anbietern werden Eigenschaften wie Qualität der Versicherungsprodukte, Kundenfreundlichkeit, Kulanz, Verlässlichkeit sowie auch individualisierte Angebote häufiger zugeschrieben. «Gerade der letzte Punkt ist interessant, da hier eigentlich Direktversicherer gegenüber den traditionellen Anbietern einen Vorteil haben könnten», meint Studienleiter Bettschart. Leichte Vorteile für Direktversicherer gibt es bezüglich Schnelligkeit und Preis-Leistungs-Verhältnis.

Das Studiendesgin:

Das LINK Institut führte vom 05. bis 11. August 2020 eine Studie zum Thema Direktversicherungen durch, um die aktuelle Marktstellung dieser und alternativer Vertriebswege zu eruieren. Insgesamt wurden 940 Personen aus dem LINK Internet-Panel (einziges repräsentatives und bestes Bevölkerungspanel der Schweiz, mit 115'000 aktiven Mitglieder) befragt. Die Online-Befragung wurde mit Personen zwischen 18 und 74 Jahren, die in ihrem Haushalt zumindest Mitentscheider bei Versicherungen sind, durchgeführt.

Jüngere Befragte sind aufgeschlossener

Modelle, bei denen Verhaltensdaten oder andere persönliche Daten an Versicherer weitergeleitet werden, werden bereits von 18 Prozent der Befragten genutzt. Dabei handelt es sich vorwiegend um das Tracking der eigenen sportlichen Aktivität sowie des Fahrverhaltens. Fast die Hälfte der Personen, die bislang kein solches Angebot nutzen, könnte sich eine Nutzung in Zukunft vorstellen.

Die andere Hälfte, die sich das nicht vorstellen kann, argumentiert mit Bedenken bzgl. Datenschutz sowie der Befürchtung, dass die Daten zum Nachteil der Versicherten genutzt werden könnten. Bei jüngeren Befragten liegt der Anteil derjenigen, die bereits solche Angebote nutzen oder sich dies in Zukunft vorstellen könnten, bei fast zwei Dritteln – ein Hinweis darauf, dass solche Angebote in Zukunft häufiger genutzt werden könnten.

Diese vom LINK Institut initiierte Studie soll aufzeigen, wie weit fortgeschritten verschiedene Trends im Schweizer Versicherungsmarkt bereits sind. Im Fazit zeigt sich – nicht überraschend – ein Alterseffekt: Jüngere Befragte sind gegenüber Direktversicherern und anderen nichttraditionellen Versicherungswegen aufgeschlossener. Mit Blick auf die Zukunft bedeutet dies, dass sich die momentan noch sehr starke Tendenz in Richtung traditionelle Anbieter mehr in Richtung Direktversicherer verschieben könnte.

Das LINK Institut

Das [LINK Institut](#) ist Schweizer Marktführer in der Markt- und Sozialforschung und Betreiberin des einzigartigen LINK Internet-Panel. Mit über 100 Markt- und Sozialforscher/-innen und knapp 1000 Befragter/-innen schafft das LINK Institut seit knapp vierzig Jahren zuverlässige und aussagekräftige Entscheidungsgrundlagen.

Im Versicherungsmarkt verfügt das LINK Institut über langjährige Erfahrungen in allen Sparten wie bspw. Lebens-, Kranken-, Sach-, Haftpflicht-, Unfall-, Rechts- oder Reiseversicherung. Dank Branchenkenntnis und laufendem Monitoring von Entwicklungen und Trends in allen relevanten Bereichen kann das LINK Institut seinen Kunden wertvolle Insights zu Kundenzufriedenheit und Customer Experience, Branding und Werbewirkung sowie zu neuen Produktideen und -entwicklungen liefern.

THEMEN PER E-MAIL FOLGEN

#Direktversicherungsmarkt

 Folgen

#LINK Institut

 Folgen

#Studie

 Folgen

HZ Insurance: Das Neuste aus der Branche

Erhalten Sie wöchentlich unseren Newsletter mit den aktuellsten News aus der Versicherungsbranche. Wir laden Sie herzlich ein, diesen für den Moment kostenfrei zu testen.

Ihre E-Mail-Adresse

Anmelden

ANHANG