

Hamburg, 8. Oktober 2026

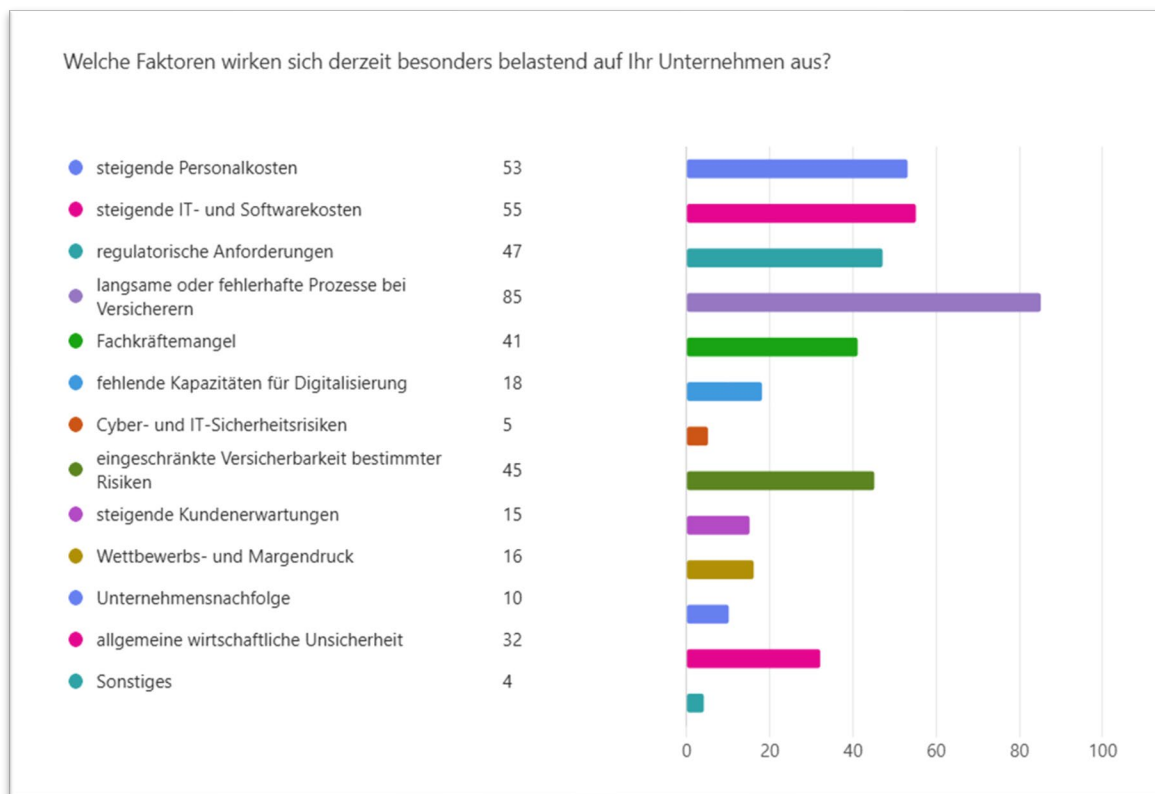
Personalgewinnung und Digitalisierung / KI weiter im Fokus der BDVM-Makler

Die Themen KI, Personalgewinnung und insbesondere Personalbindung beschäftigen unsere Mitglieder weiterhin intensiv. Gleichzeitig bleibt die unzureichende Schadenbearbeitung der Versicherer ein zentrales Thema. Auch in anderen Bereichen der Zusammenarbeit mit den Versicherern sehen viele Marktteilnehmende weiterhin Verbesserungsbedarf. Außerdem stellen steigende Kosten, insbesondere im Bereich Personal, BDVM-Makler vor neue Herausforderungen.

An der diesjährigen Umfrage haben 112 Mitglieder (2025: 72; Ergebnisse 2025 nachfolgend in der Klammer mit VJ – Vorjahr - gekennzeichnet) teilgenommen.

Die Themen, die unsere Mitglieder derzeit bewegen und als besondere Belastung ansehen, sind insbesondere langsame oder fehlerhafte Prozesse bei Versicherern (76%), steigende Kosten für Personal (47%) und IT- und Softwarekosten (49%). Zudem wurden regulatorische Anforderungen von 42% der Teilnehmer genannt und die eingeschränkte Versicherbarkeit bestimmter Risiken von 40 %. Weniger ins Gewicht fallen die Themen Cyber- und IT-Sicherheitsrisiken (5%) sowie Unternehmensnachfolge (9%).

PRESSE-INFORMATION



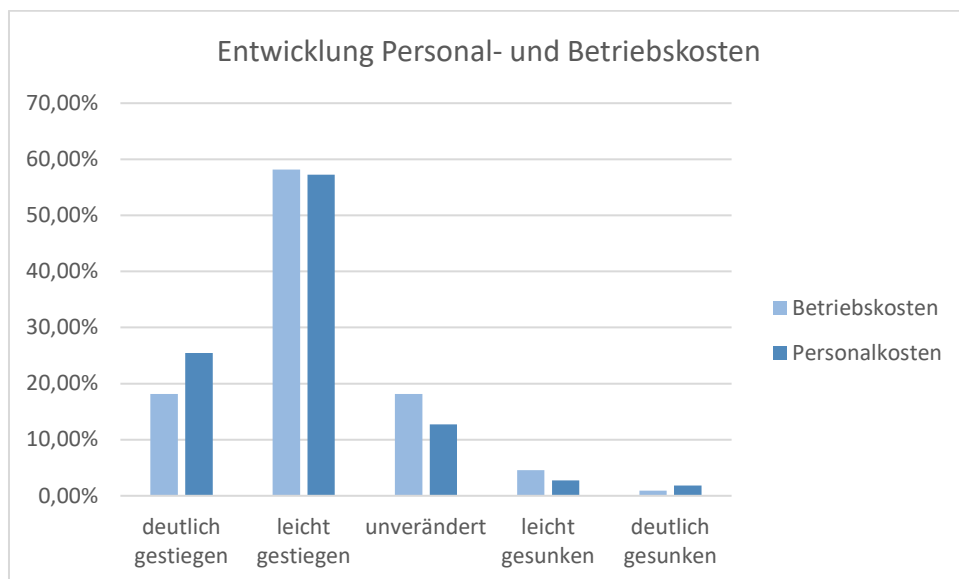
In diesem Zusammenhang haben wir unsere Mitglieder gefragt, in welchen Bereichen es zunehmend schwieriger wird, geeigneten Versicherungsschutz zu erhalten. Hier nannten 54% der Teilnehmenden Gebäudeversicherungen und 51% die Versicherung bestimmter Branchen- und Gewerberisiken am häufigsten. Dabei dürfte es sich um die aus der Erhebung in 2025 bekannten Risiken insbesondere im Bereich Recycling handeln. Die wenigsten Schwierigkeiten bestehen bei der Verkehrshaftung und Transport (2%) und der D&O (3%).

PRESSE-INFORMATION



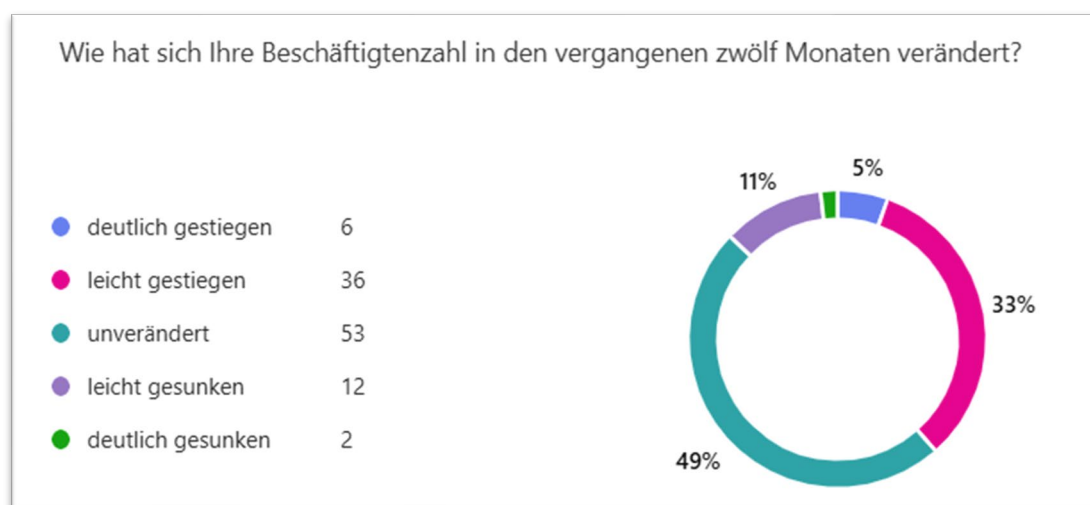
Wir haben unserer Mitglieder ebenfalls nach der Entwicklung von Betriebskosten gefragt, hier gaben 18 % der Teilnehmenden an, dass ihre Kosten im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen sind, 58,6% der Teilnehmenden gaben an, dass ihre Kosten leicht gestiegen sind. Nur 4,5 % bzw. 0,9 % führten an, dass ihre Kosten im Vergleich zum Vorjahr leicht bzw. deutlich gesunken sind. Die Entwicklung der Personalkosten zeichnet ein ähnliches Bild, hier erklärten 25,2 %, dass ihre Personalkosten im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen sind, 56,8 % der Befragten verzeichneten nur einen leichten Anstieg an Personalkosten.

PRESSE-INFORMATION



Personal

Der erfreuliche Trend des letzten Jahres hinsichtlich der Mitarbeitenden Zahlen setzt sich auch dieses Jahr fort. Bei knapp der Hälfte der Mitglieder (48% / VJ: 66,7%) ist die Mitarbeitenden Anzahl konstant geblieben, bei 39% (VJ: 25%) hat sich die Anzahl der Mitarbeitenden erhöht. Dies hat seinen Preis. Bei nur ca. 13,5% (VJ: 34,7%) der Mitglieder sind die Personalkosten im Vergleich zum Vorjahr gleichgeblieben, bei ca. 82,0% (VJ: 63,9%) sind hingegen höhere Personalkosten entstanden (siehe vorherige Grafik).

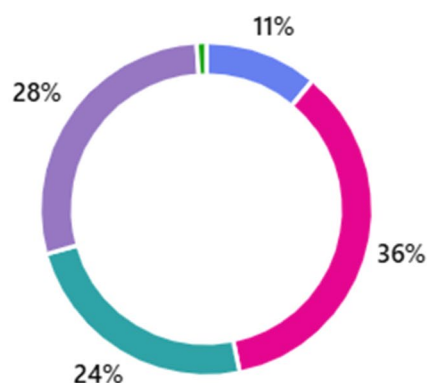


PRESSE-INFORMATION

Erfreulich ist zudem, dass rund 46 % der Mitglieder Neueinstellungen planen. Eine wesentliche Herausforderung bleibt jedoch der Fachkräftemangel: Rund 87 % der Mitglieder bewerten die Gewinnung von Fachkräften als zumindest teilweise schwierig (keine Abfrage aus dem Vorjahr).

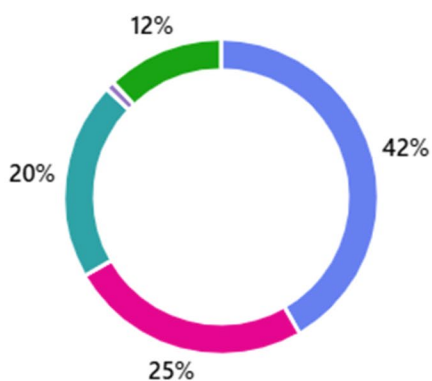
Planen Sie in den kommenden zwölf Monaten Neueinstellungen?

ja, mehrere Stellen	12
ja, einzelne Stellen	39
möglicherweise	26
nein	31
Personalabbau geplant	1



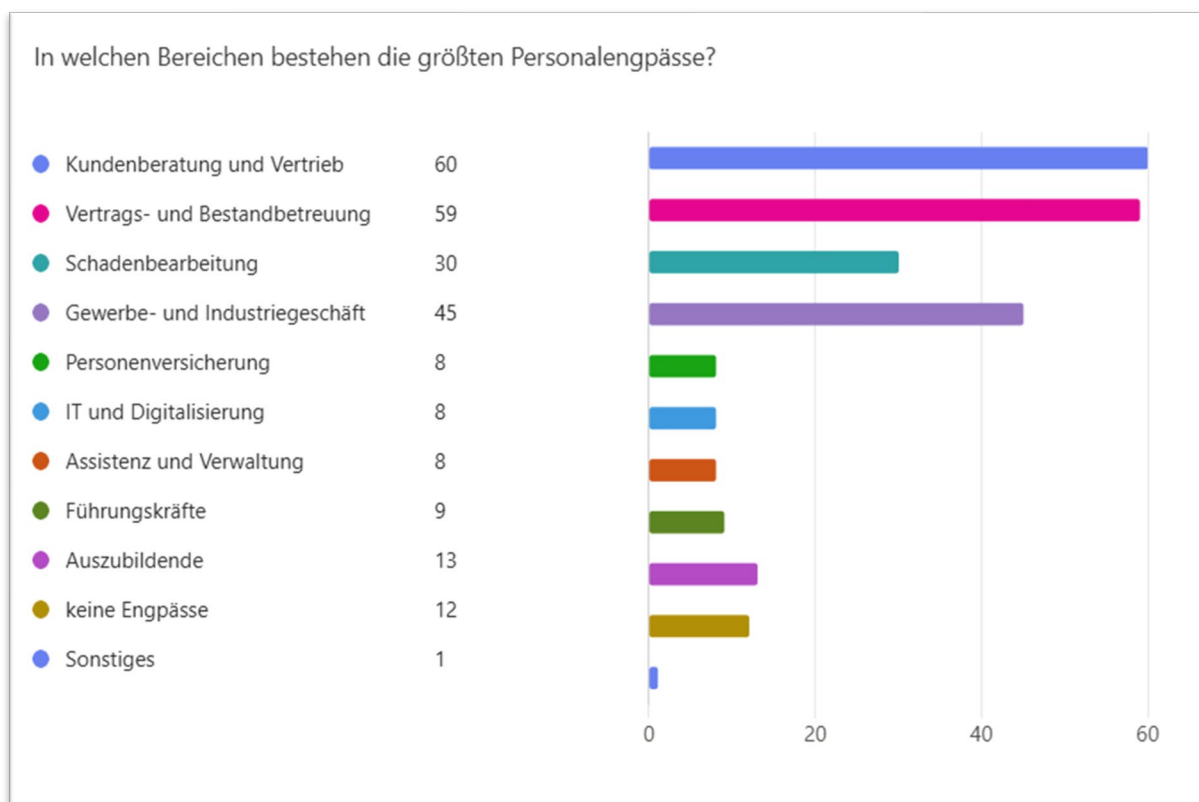
Wie schwierig ist es derzeit für Ihr Unternehmen, geeignete Fachkräfte zu gewinnen?

sehr schwierig	45
schwierig	27
teilweise schwierig	22
eher unproblematisch	1
kein Personalbedarf	13



PRESSE-INFORMATION

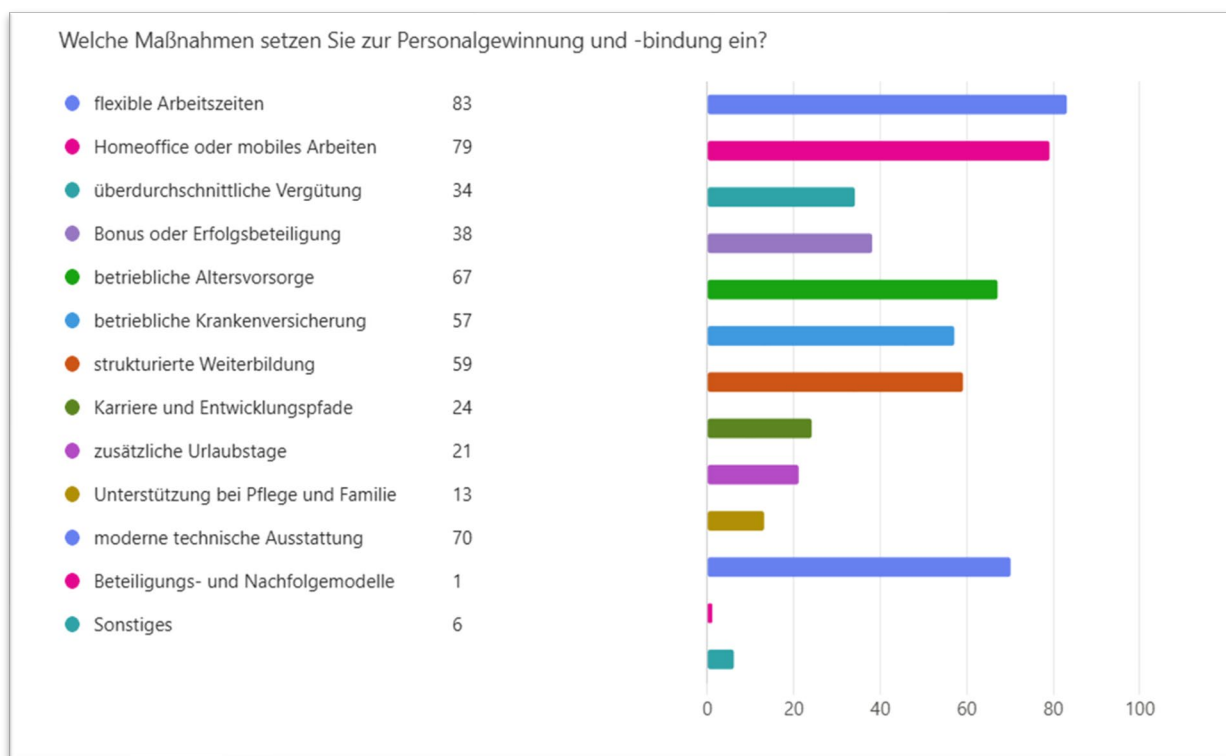
Die größten Personalengpässe bestehen für 56% der Teilnehmenden (bei 108 Antworten) im Bereich Kundenberatung und Vertrieb, für 55% bei der Vertrags- und Bestandsbetreuung, sowie bei 32% für das Gewerbe- und Industriegeschäft. Immerhin noch 28% der Befragten gaben erhöhten Personalbedarf im Rahmen der Schadenbearbeitung an. Weniger problematisch sind die Bereiche Personenversicherung, IT und Digitalisierung sowie Assistenz und Verwaltung.



Im Rahmen der Personalgewinnung und -bindung bietet ein Großteil der Mitglieder seinen Mitarbeitenden flexible Arbeitszeiten (82%) und die Möglichkeit zu Homeoffice und mobilem Arbeiten (78%). Als weitere Benefits werden eine moderne technische Ausstattung (69 %) und strukturierte Weiterbildungsmaßnahmen (58%) genannt sowie Versicherungsleistungen, wie die betriebliche Altersvorsorge (66%) und betriebliche Krankenversicherung (56%). Den Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Fach- und Produktwissen schätzen 52,4% der Mitglieder hoch oder sehr hoch ein, bei Künstlicher Intelligenz sogar 62,6 %, während der Bedarf an Weiterbildungsmaßnahmen im Bereich Führung und Personalmanagement von 36% als gering bzw. nicht vorhanden eingeschätzt

PRESSE-INFORMATION

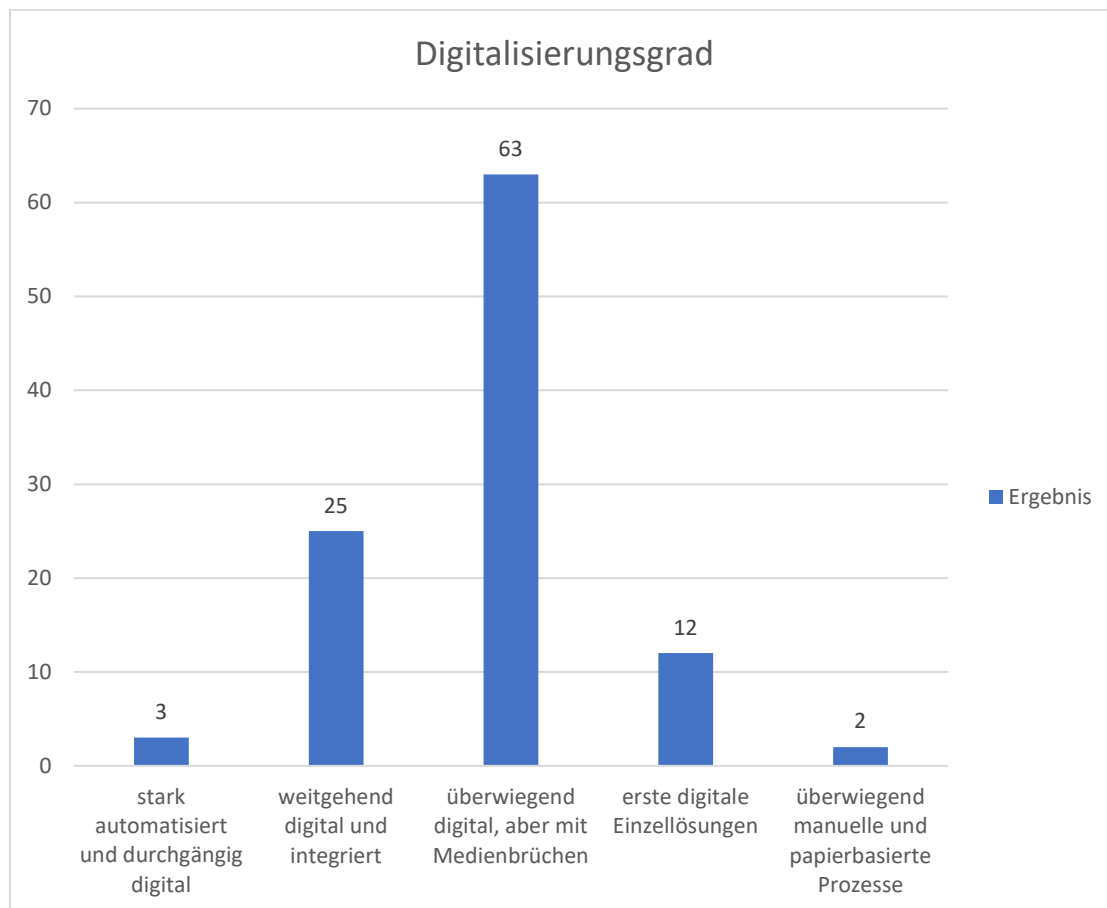
wird. Weiterbildungsmaßnahmen für regulatorische Anforderungen werden von 49,5% der Mitglieder als mittel ein, obwohl hier die Anforderungen im Bereich Regulatorik für 83% der Mitglieder im Vergleich zum Vorjahr gestiegen sind.



KI: Recherche und Textverarbeitung werden vermehrt genutzt

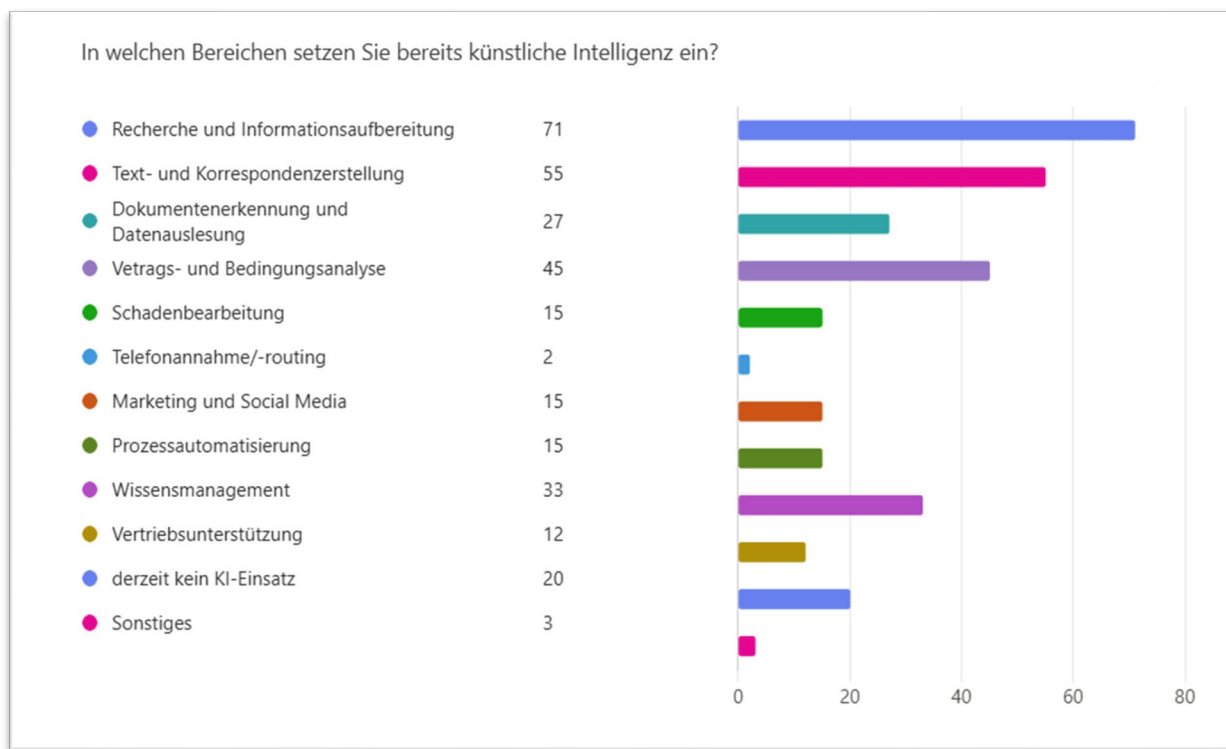
Erneut haben wir in der diesjährigen Mitgliederumfrage einen Schwerpunkt auf das Thema Digitalisierung und künstliche Intelligenz gesetzt und diesen im Vergleich zum Vorjahr noch weiter ausgebaut. Wir wollten wissen, wie unsere Mitglieder den Digitalisierungsgrad ihres Unternehmens einschätzen und ob bereits künstliche Intelligenz eingesetzt wird und wenn ja, in welchen Bereichen und wie. Die Frage bezüglich des Digitalisierungsgrades haben wir im Vergleich zum Vorjahr leicht abgewandelt. Den Digitalisierungsgrad ihres Unternehmens beurteilen 23,8% als weitgehend digital und integriert, 60% geben den Digitalisierungsgrad als überwiegend digital aber mit Medienbrüchen an. Nur 1,9% erklärten, dass noch überwiegend manuelle und papierbasierte Prozesse genutzt werden, bei 11,4% bestehen erste digitale Einzellösungen.

PRESSE-INFORMATION



Im Rahmen des Einsatzes von KI gaben 18% (VJ: 25%) der teilnehmenden Mitgliedsunternehmen an, dass bei Ihnen künstliche Intelligenz gar nicht zum Einsatz kommt. Wie auch im vergangenen Jahr wird KI häufig für die Recherche genutzt (65% der Teilnehmenden; VJ: 54,2%). Auch der Einsatz von künstlicher Intelligenz zur Dokumentenerkennung und Datenauslesung ist im Vergleich zum Vorjahr in etwa konstant (25%, VJ: 26,4%). Von 50% der Teilnehmer wurde KI auch zur Text- und Korrespondenzerstellung genutzt. Außerdem wird KI von 41% zur Vertrags- und Bedingungsanalyse eingesetzt und von 30% für das Wissensmanagement (keine Abfragen im Vorjahr).

PRESSE-INFORMATION

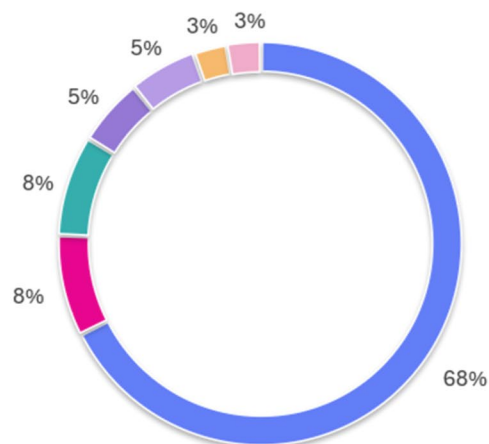


Bei der Frage nach dem Wie hat uns besonders interessiert, ob unsere Mitglieder eigene KI-Lösungen nutzen. Von den Teilnehmenden gaben 68 % an, dass ihr Unternehmen keine eigene KI-Lösung anwendet, 8% gaben an eigene KI-Lösungen für das Auslesen von Dokumenten einzusetzen, weitere 8% erklärten, KI für die Prozessoptimierung, insbesondere bei der Bearbeitung von Schadensfällen zu nutzen. Bei 5% der Teilnehmenden sind eigene Systeme in Planung oder in Pilotprojekten bzw. 5% der Befragten ihre Bemühungen gestoppt haben, entweder aus Kostengründen oder aufgrund von Kundenfeedback.

PRESSE-INFORMATION

Entwickeln Sie eigene KI-Systeme?

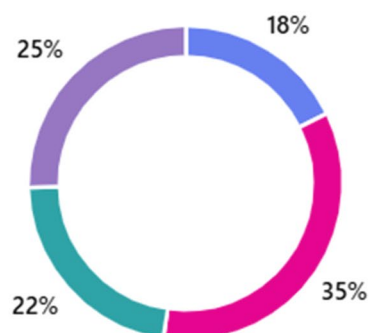
Nein / <u>derzeit nicht</u>	25
Dokumentenverarbeitung & Zuordnung	3
Prozessoptimierung / Schadenprozesse	3
In <u>Planung</u> / <u>Einführung</u>	2
Zurückgestellt	2
<u>Ausschreibungen</u>	1
Ja, <u>ohne nähere Angabe</u>	1



Für Schulungen im Bereich KI nutzen 18% unserer Mitglieder bereits eigene Programme, 35% setzen Fremdanbieter ein und 22% greifen auf die angebotenen Webinare des BDVM zurück.

Erfolgt eine Schulung der Mitarbeitenden in KI?

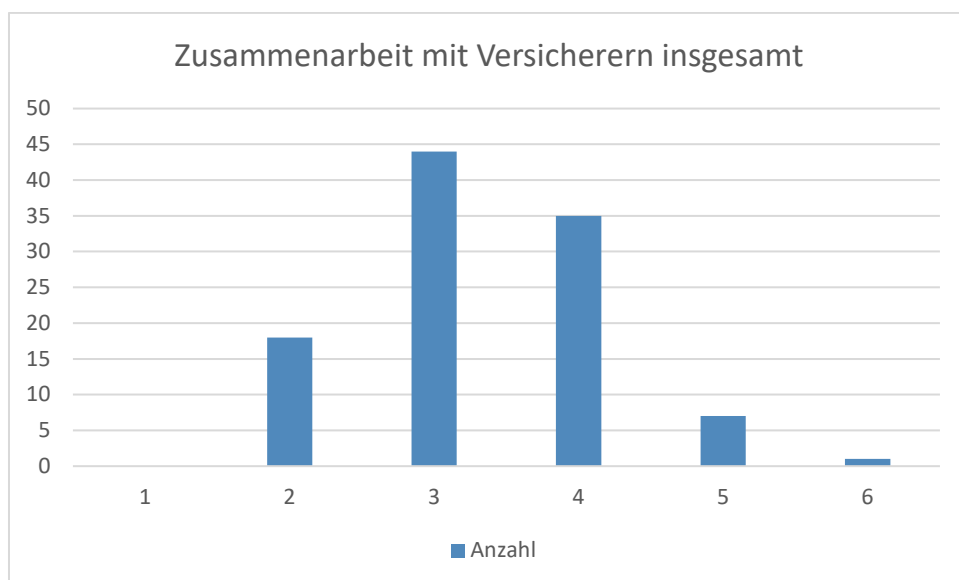
Ja, mit eigenen Programmen	23
Ja, mit Fremdanbietern	45
Ja, mit BDVM-Webinaren	29
Nein	33



PRESSE-INFORMATION

Zusammenarbeit mit Versicherern

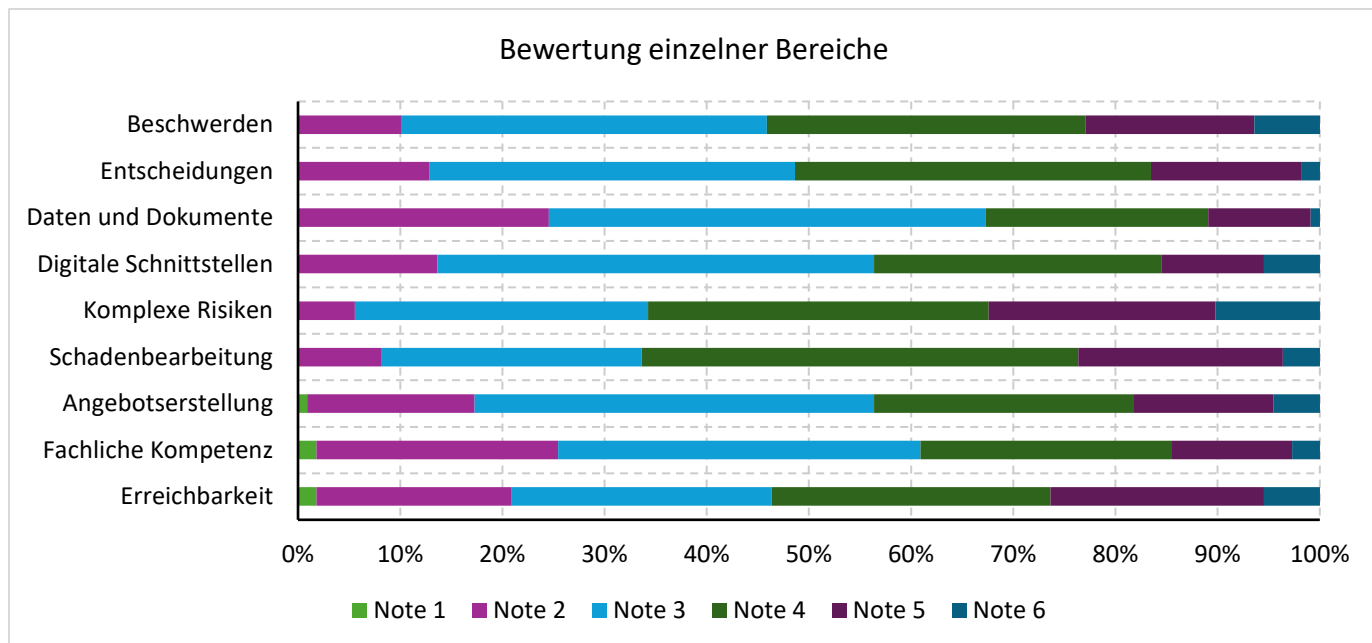
Dieses Mal haben wir unsere Mitglieder nicht nur nach ihrer Einschätzung im Rahmen der Schadenbearbeitung durch die Versicherer gefragt, sondern zu weiteren Aspekten der Zusammenarbeit. Insgesamt beurteilt keiner der Teilnehmenden die Zusammenarbeit wie im Vorjahr mit der Note 1 (sehr gut) immerhin 17% mit der Note 2 (gut) (VJ: 4,2%). Der Großteil mit 41% beurteilen die Zusammenarbeit mit der Note 3 (befriedigend) (VJ: 15,3 %), ein weiterer großer Teil mit 34% vergibt die Note 4 (ausreichend) (VJ: 30,6 %). Die Note 5 (mangelhaft) wurde von 7% der Teilnehmer (VJ: 27,8%) vergeben, die Note 6 (ungenügend) von 1% (VJ: 22,2%). Insgesamt ergibt sich daraus ein Schnitt von 3,33. Damit hat sich die Zusammenarbeit ein wenig gebessert, weist aber immer noch Handlungsbedarf aus.



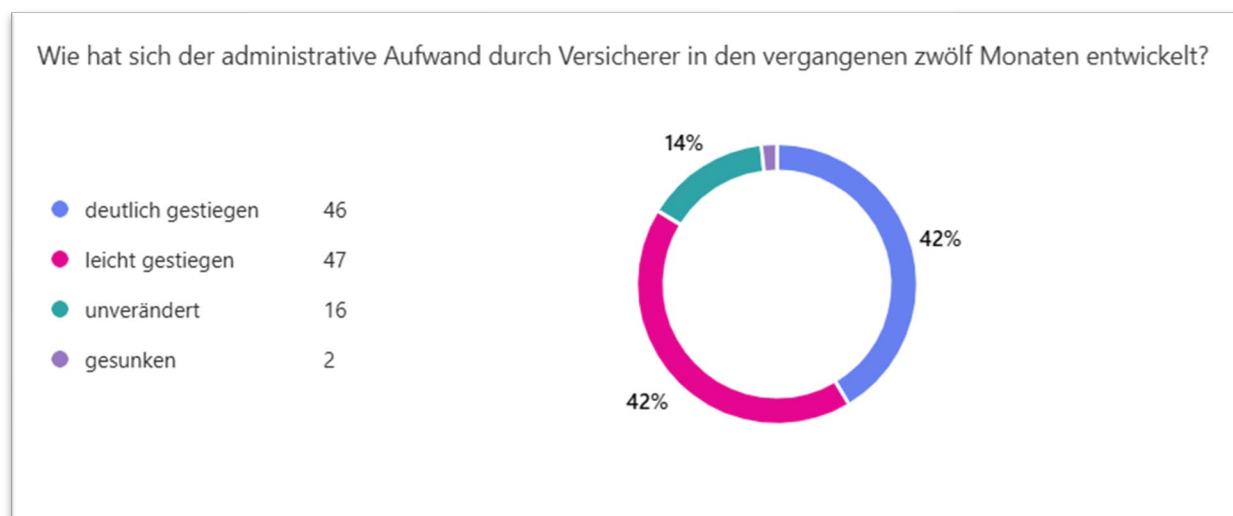
Die größten Probleme bestehen laut den Teilnehmenden insbesondere bei der Qualität und Geschwindigkeit der Schadenbearbeitung. Hier wurde die Note 4 von 42,7 % vergeben (Vorjahr 30,6%), die Note 5 von 20% (Vorjahr 27,8%) und die Note 6 von 3,6 % (Vorjahr 22,2%). Beim Fehler- und Beschwerdemanagement besteht ebenfalls Nachbesserungsbedarf, hier vergeben über die Hälfte der Befragten (insgesamt 54,1%) die Note 4 und schlechter. Besser schneiden die Versicherer bei der fachlichen Kompetenz der Ansprechpartner ab, die Note 1 wurde von 1,8% vergeben, die Note 2 von 23,6% und die Note 3 von 35,5%.

PRESSE-INFORMATION

Auch die Geschwindigkeit der Angebotserstellung wird von 39,1% als befriedigend (Note 3) angesehen, 16,4% vergeben die Note 2 und 0,9% die Note 1.

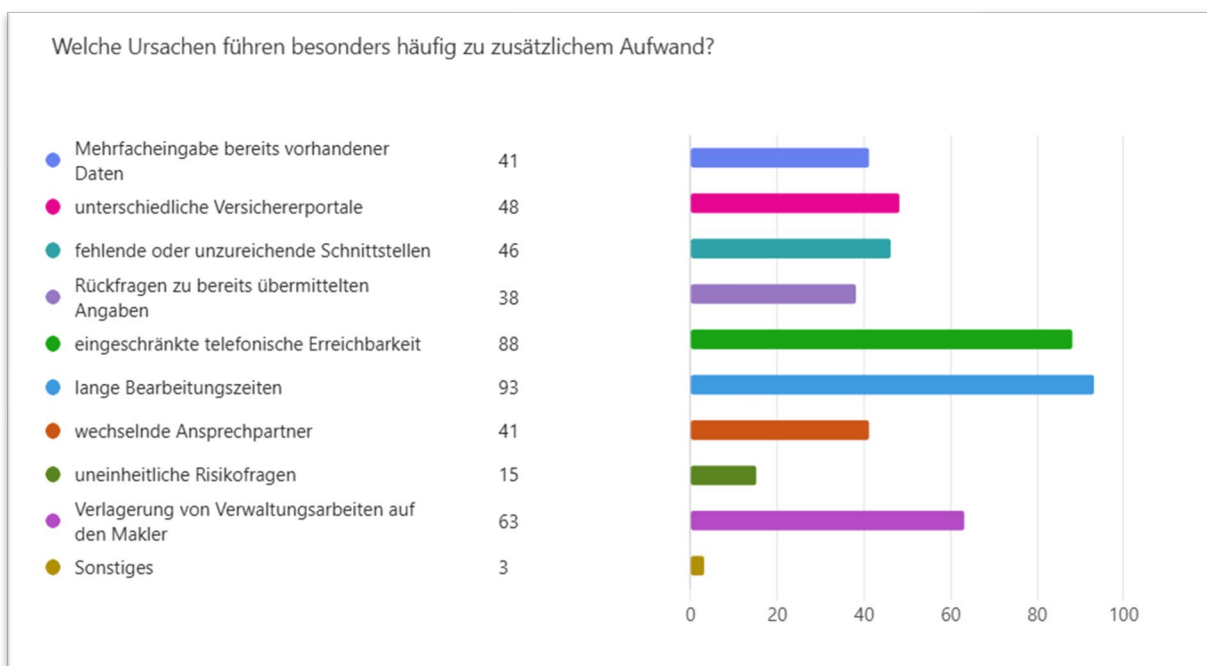


Auch der administrative Aufwand durch Versicherer hat sich laut Umfrage massiv erhöht hat - 46 Teilnehmende (42%) gaben an, dass sich der Aufwand stark erhöht hat, 47 (42%) bemerkten einen leichten Anstieg. Nur 2 Teilnehmer (2%) gaben an, dass sich der Aufwand im Vergleich zum Vorjahr verringert hat.



PRESSE-INFORMATION

Insbesondere lange Bearbeitungszeiten (84%), eingeschränkte telefonische Erreichbarkeit (79%) und die Verlagerung von Verwaltungsarbeiten auf den Makler (57%) erhöhen den administrativen Aufwand für unsere Mitglieder.



Fazit: „Das diesjährige Stimmungsbarometer des BDVM belegt eindrucksvoll: obwohl KI mehr und mehr zum Einsatz kommt bleiben die Themen Fachkräftemangel, Mitarbeitergewinnung und -bindung für die Unternehmen des Verbandes hoch im Kurs. Und auch in der Zusammenarbeit mit den Versicherern besteht angesichts langer Bearbeitungszeiten und eingeschränkter telefonischer Erreichbarkeit noch Optimierungsbedarf, dem die mit dem Einsatz von KI erhoffte Prozessbeschleunigung bei den Versicherern bislang offensichtlich nicht abhelfen konnte“, so der geschäftsführende Vorstand Dr. Bernhard Gause.

Ansprechpartner:

Dr. Bernhard Gause

Geschäftsführender Vorstand BDVM e.V.

Telefon 040/369820-11

E-Mail: gause@bdvm.de