



COVER GENIUS

**DER EINGEBETTETE**

**SACHVERSICHERUNGSBERICHT:**

**DEUTSCHLAND**

/ The Embedded Insurance Property Report: Germany

---

Einblicke und Trends von über **600** Hausbesitzern,  
Vermietern und Mietern

/ Insights and trends from over **600** Homeowners, Landlords, and Renters



# TABLE OF CONTENTS

Der eingebettete Sachversicherungsbericht: Deutschland

01

The embedded insurance property report: Germany

14

# WEN WIR BEFRAGT HABEN

In diesem Bericht beziehen wir uns auf die folgenden Befragtengruppen



## Hausbesitzern

Diejenigen, die eine Immobilie besitzen und derzeit in der Immobilie wohnen



## Vermietern

Diejenigen, die eine oder mehrere Immobilien besitzen



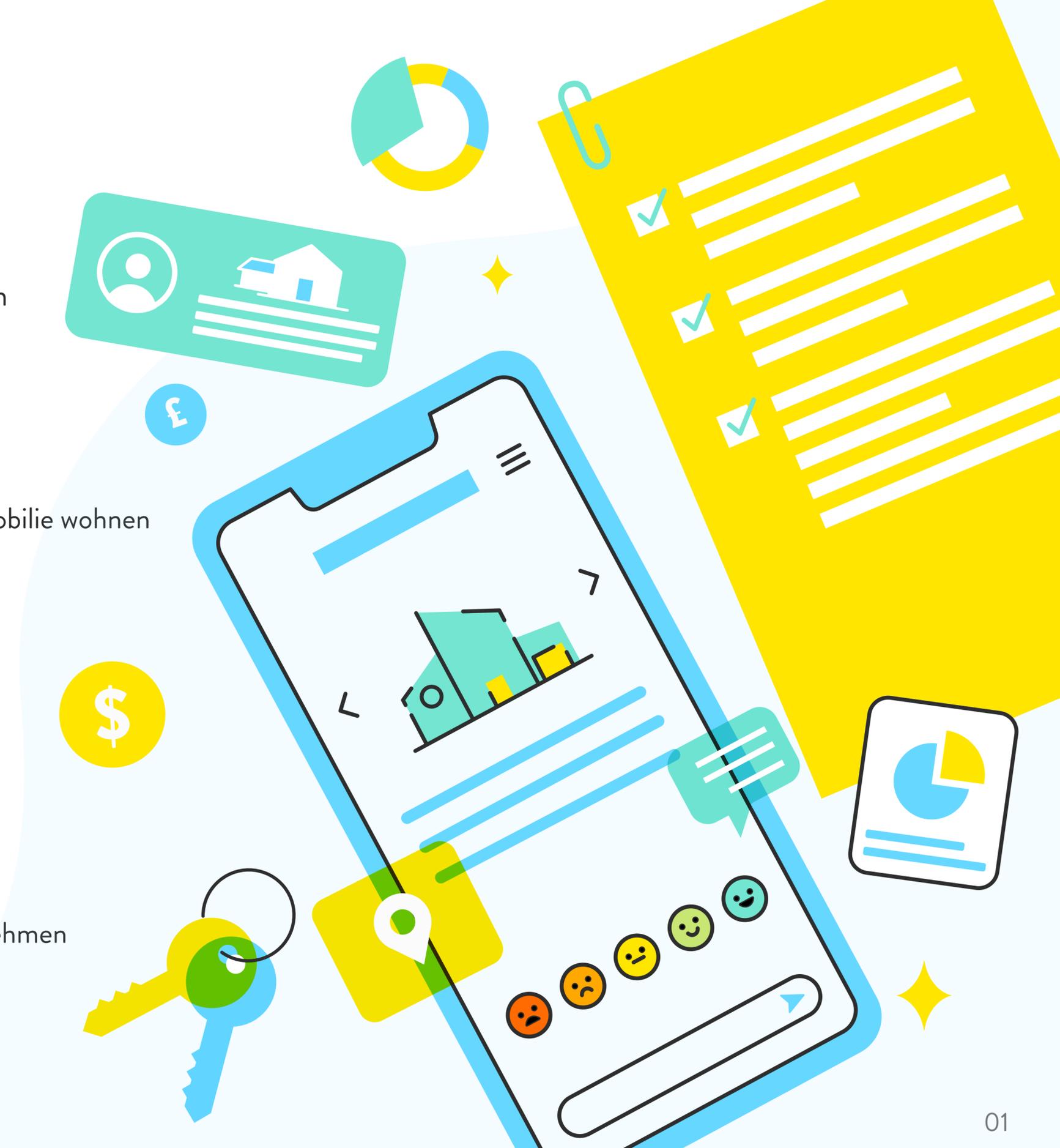
## Mietern

Diejenigen, die derzeit eine Immobilie vermieten



## Kurzzeitvermieter

Diejenigen, die derzeit Gäste für kurzfristige Aufenthalte aufnehmen



# WAS WIRD IN DIESEM BERICHT VORKOMMEN

Eine verbraucherorientierte Umfrage über Schadenerfahrungen und integrierte Angebote für die Immobilienbranche

Dieser Bericht des führenden Anbieters von eingebetteten Versicherungen, Cover Genius, und des Forschungsunternehmens Momentive untersucht das Interesse der Verbraucher an einem neuen Modell des Versicherungsvertriebs, bei dem Immobilienmakler, Banken, Kreditgeber, Hypothekemakler, Anbieter von Kurzzeitmieten und andere Proptechs Versicherungen während ihres Antragsprozesses zum Kauf oder Verkauf anbieten ihre Immobilie vermieten.

Der Bericht basiert auf einer im September/Oktober 2022 durchgeführten Befragung von 600 zensusbilanzierten Mietern, Vermietern und Hauseigentümern in Deutschland. Der Bericht ist Teil einer globalen Serie, die die US, Argentinien, Australien, Brasilien, Kanada, Frankreich, Deutschland, Indien, Indonesien, Italien, Mexiko, Singapur, Südkorea, Thailand, Großbritannien und Vietnam umfasst.

Die Befragten beantworteten bis zu 30 Fragen bezüglich der Art der Sachversicherung, die sie gekauft haben, ihrer Kaufquelle, ob sie einen Anspruch geltend gemacht haben und zur gesamten Schadenerfahrung. Ausführliche Länderstudien sind ebenfalls verfügbar unter [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research).



# 664

## KUNDEN BEFRAGT

# ZUSAMMENFASSUNG

Die Studie ergab, dass die Mehrheit der Mieter, Vermieter und Hausbesitzer fordert ein besseres End-to-End-Erlebnis bei der Anmietung und dem Kauf von Immobilien, wie die niedrigen branchenweiten NPS-Werte zeigen. Das Interesse der Kunden an einer praktischen integrierten Versicherung ist groß, da sie den "zweiten Schritt" beim Abschluss einer Versicherung überflüssig macht. Für die Immobilienbranche wird dieser Wunsch nach Bequemlichkeit auf Kosten der traditionellen Versicherer gehen.

Die Ergebnisse zeigen, dass Kurzzeitvermieter nicht daran interessiert sind, mehrere Versicherungspolice zu verwalten. Fast 100% dieser Vermieter wären stattdessen daran interessiert, eine Versicherung von ihrem Vermietungsanbieter zu erwerben, wobei die Bequemlichkeit der Hauptmotivator ist. Vermieter sehen das Potenzial, Geld bei ihren Policen oder kurzfristigen Inseratsgebühren zu sparen, da sich die von den Inseratsseiten angebotenen Versicherungen während der Miettage mit ihren eigenen Policen überschneiden.

## Sachversicherung - Einblicke

### EINBLICK 01

Hausbesitzer, Vermieter und Mieter werden in Zukunft zu einer eingebetteten Versicherung wechseln **(+34%)** zu Lasten traditionellen Versicherern **(-8%)**.

### EINBLICK 02

Bequemlichkeit ist der Hauptgrund, warum Hausbesitzer, Vermieter und Mieter eine eingebettete Versicherung bevorzugen.

### EINBLICK 03

Die Schadenerfahrungen in der Sachversicherung sind schlecht, mit einem durchschnittlichen NPS von **-3** für Hausbesitzer, Mieter und Vermieter für alle Kundentypen.

### EINBLICK 04

Diejenigen, die einen Anspruch geltend machen, wechseln mit **14%** höherer Wahrscheinlichkeit zu einer eingebetteten Versicherung.

### EINBLICK 05

**74%** von Hausbesitzern, Vermietern und Mietern wurde während des Antragsprozesses keine Versicherung angeboten.

## Kurzzeitvermieter - Einblicke

### EINBLICK 06

**99%** der Gastgeber möchten, dass ihre kurzfristigen Listing-Sites (z. B. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, usw.) zusätzlich zu dem Host-Schutz, der in jeder Buchung enthalten ist, Vermieterschutz bieten.

### EINBLICK 07

Bequemlichkeit ist der Hauptgrund, warum Hausbesitzer und Vermieter daran interessiert sind, eine Vermieter- oder Hausratversicherung über ihre bevorzugte Vermietungsseite zu erwerben.

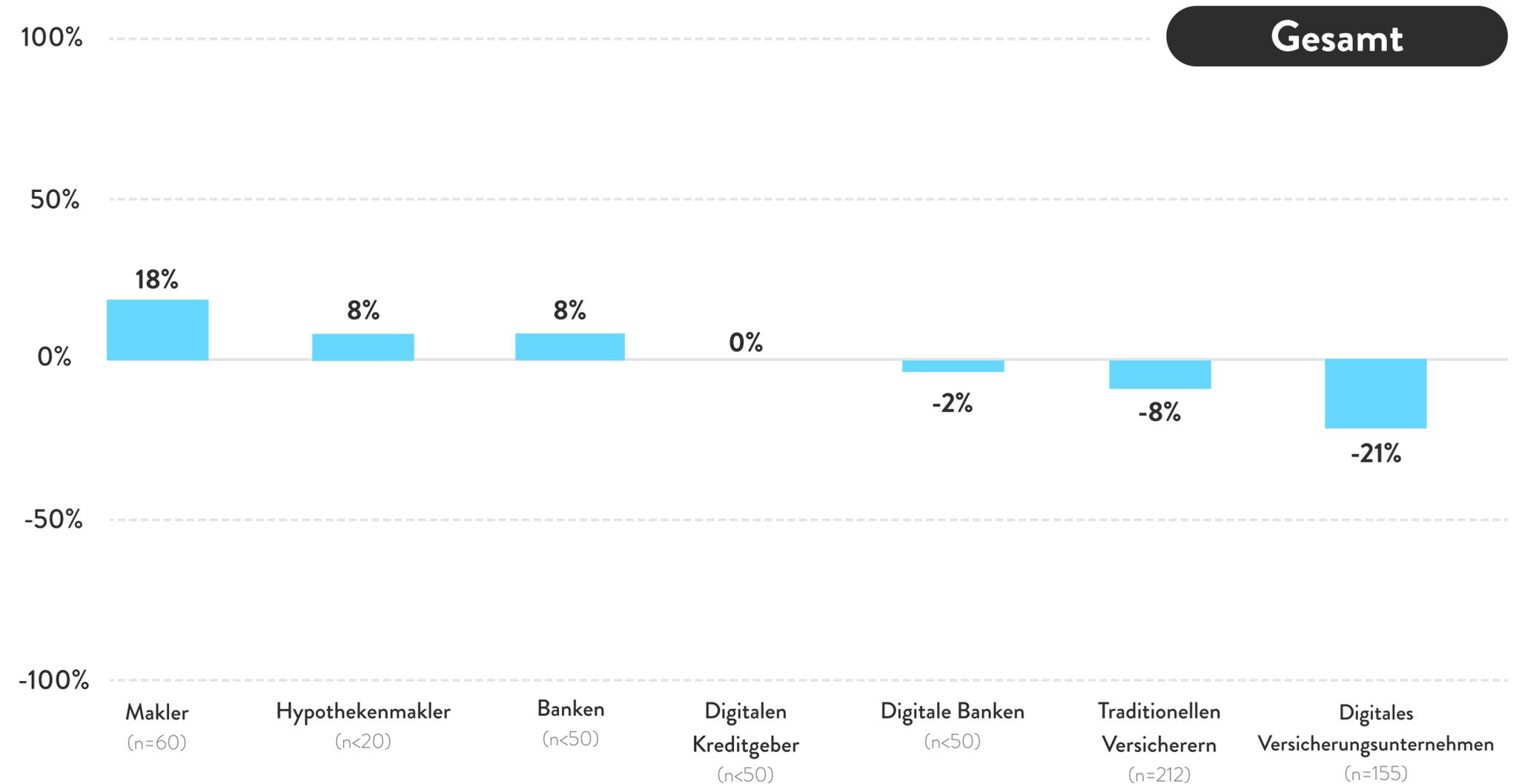
# 01

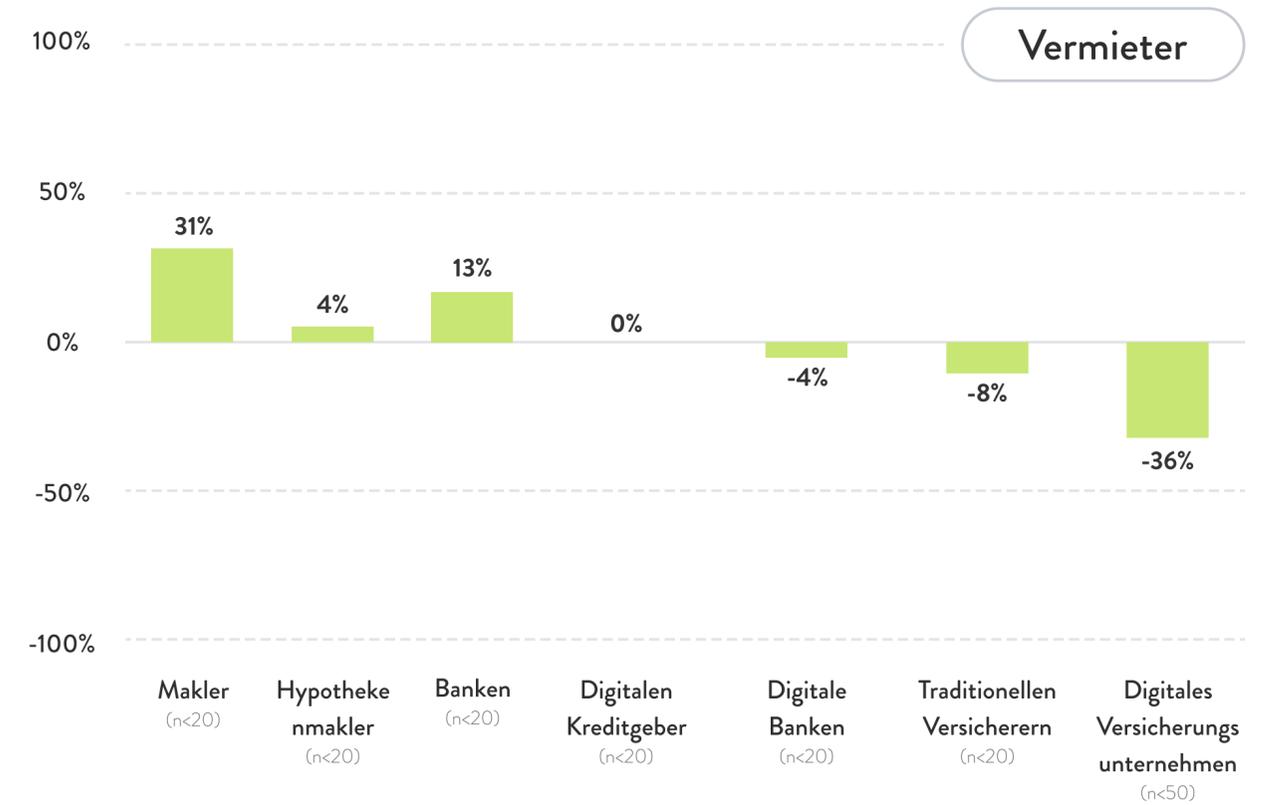
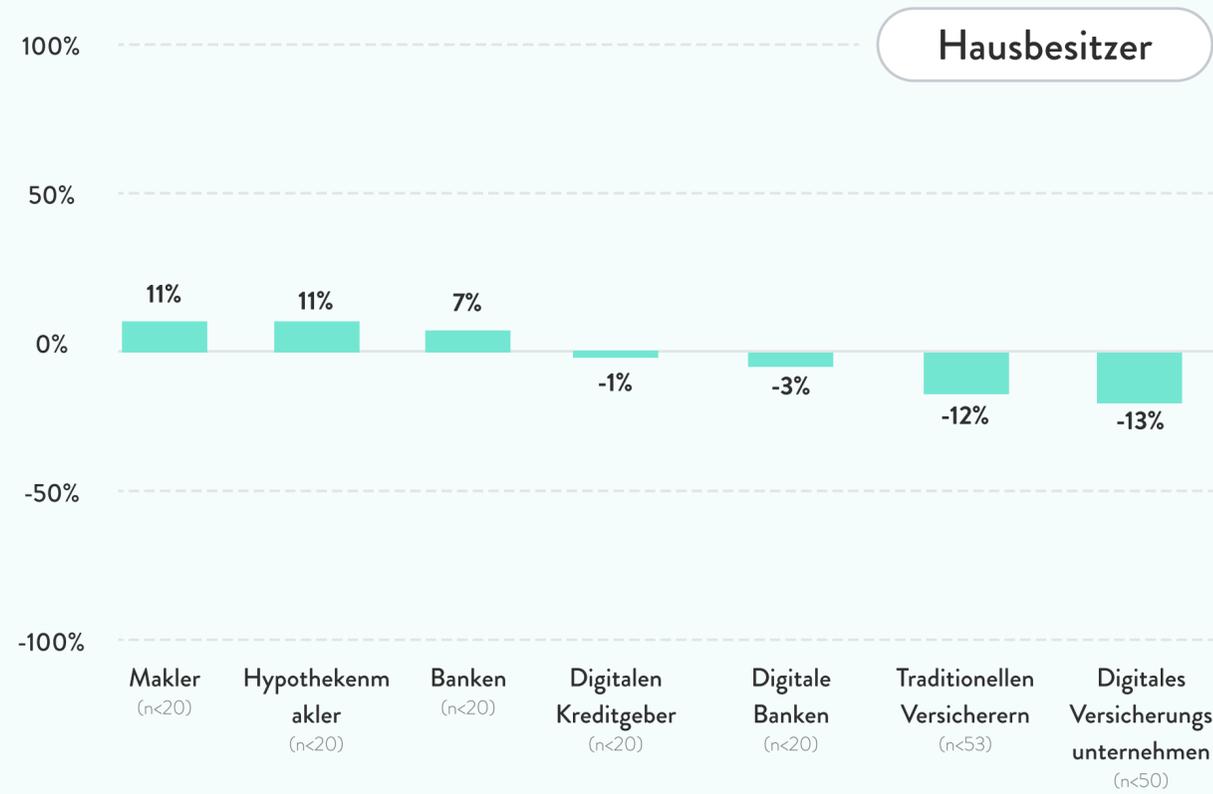
## EINBLICK

Hausbesitzer, Vermieter und Mieter werden in Zukunft zu einer eingebetteten Versicherung\* wechseln (+34%) zu Lasten traditionellen Versicherern (-8%)

\* Eingebetteten Versicherungen umfassen Makler (18%), Hypothekemakler (8%) und Banken (8%)

“ Wie möchten Sie in Zukunft eine Vermietersversicherung abschließen? ”

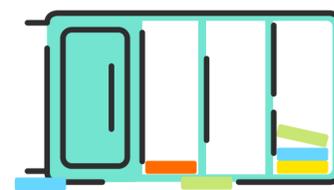
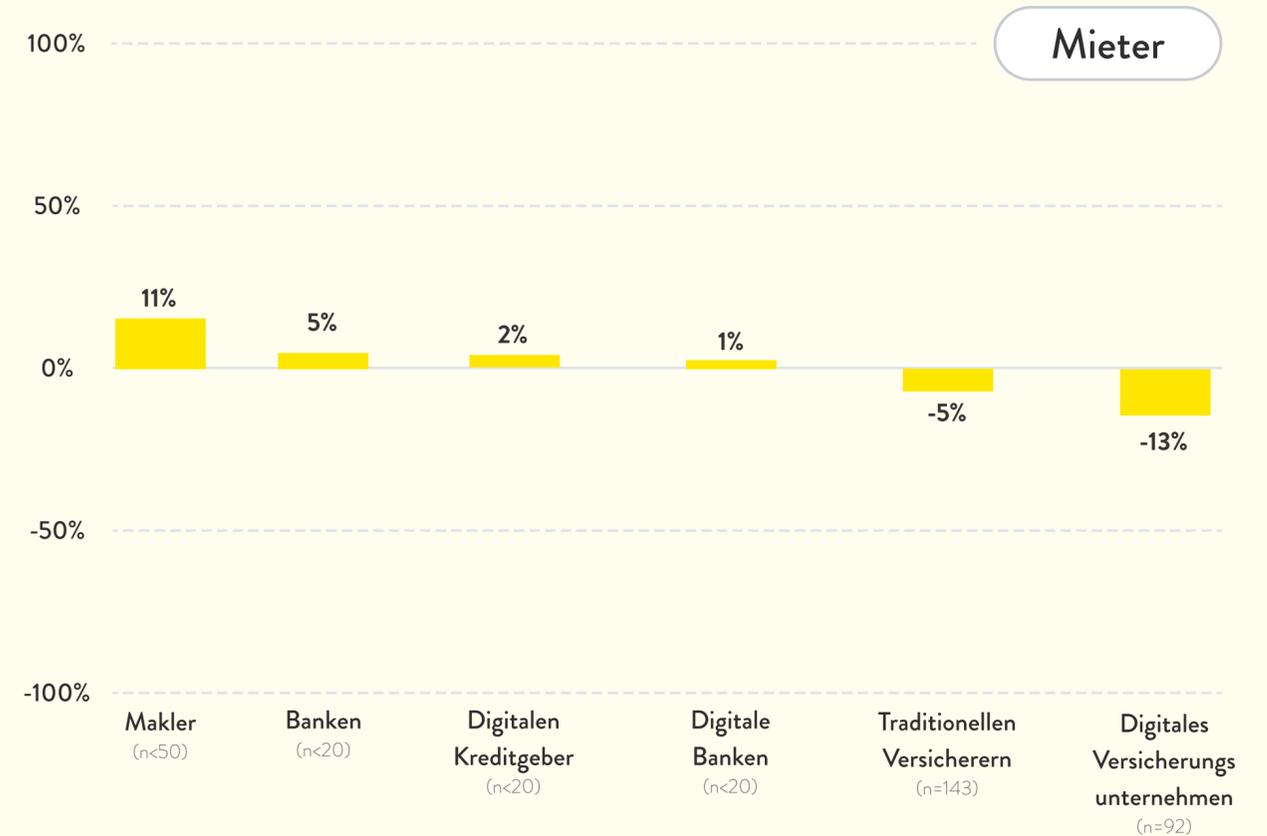




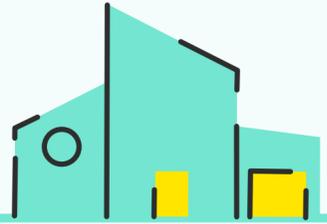
## INSIGHT 01



Die Mehrheit der Kunden hat die "feste Absicht", in Zukunft zu eingebetteten Versicherungsquellen zu wechseln, und zwar auf Kosten traditioneller Versicherer



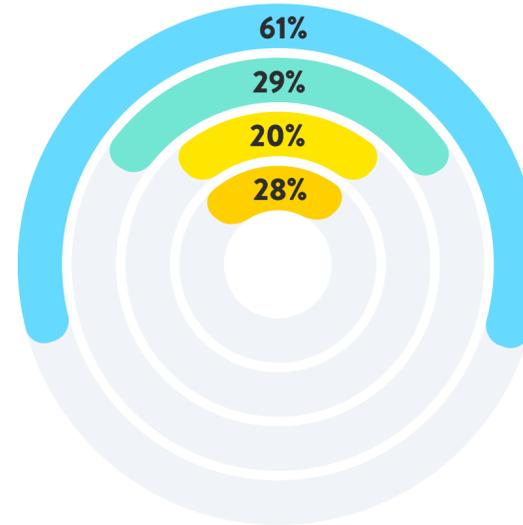
# 02



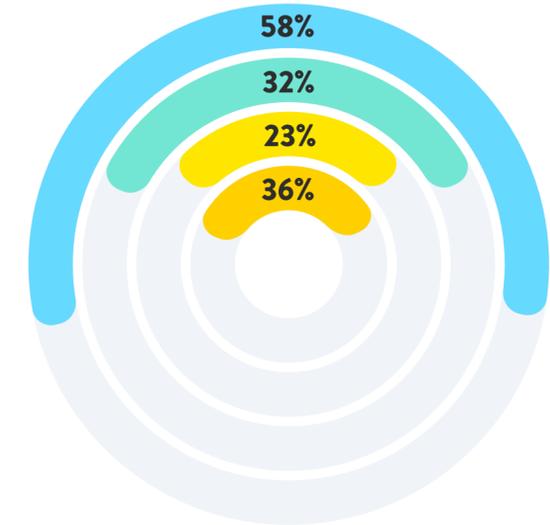
## EINBLICK

Bequemlichkeit ist der Hauptgrund, warum Hausbesitzer, Vermieter und Mieter eine eingebettete Versicherung bevorzugen

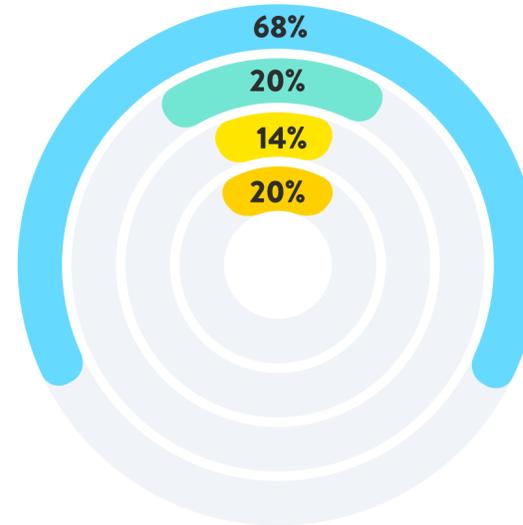
“ Warum würden Sie diese Quelle bevorzugen? Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus ”



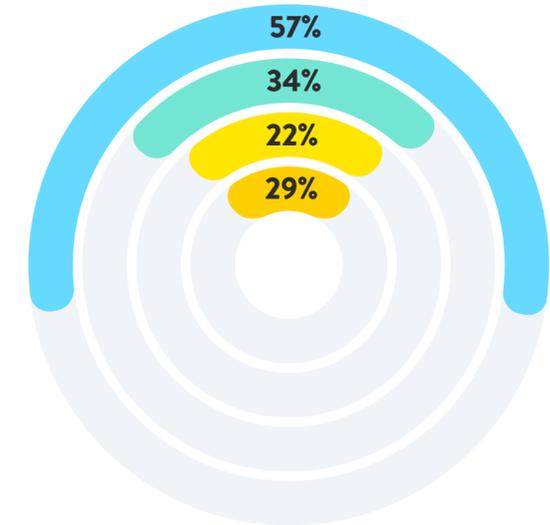
Gesamt



Hausbesitzer



Vermieter



Mieter

● Bequemlichkeit

● Vertrauen

● Kosten

● Maßgeschneiderte Versicherung

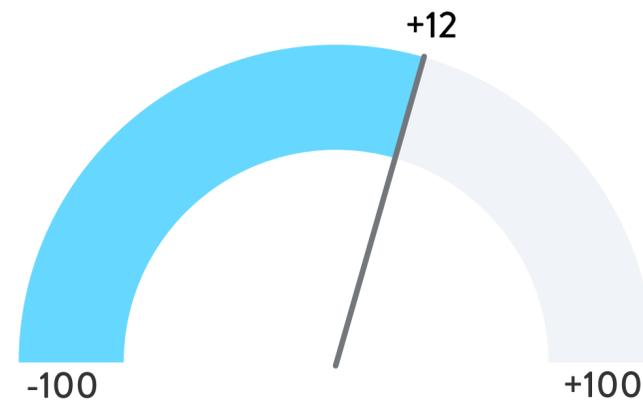
# 03A



## EINBLICK

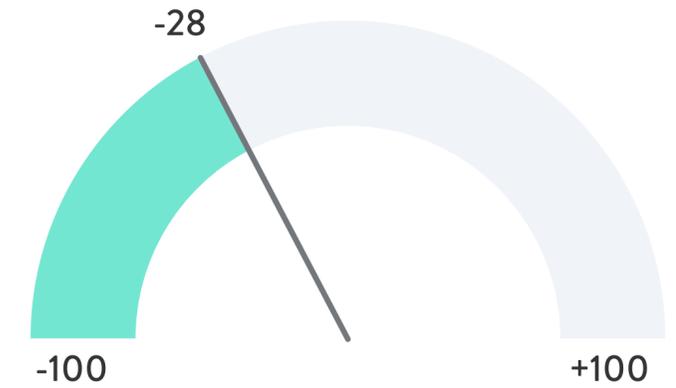
Die Schadenerfahrungen in der Sachversicherung sind schlecht, mit einem durchschnittlichen NPS von -3 für Hausbesitzer, Mieter und Vermieter für alle Kundentypen

“ Rückblickend, auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 ein schlechtes Erlebnis und 10 ein hervorragendes Erlebnis ist, wie bewerten Sie die Bearbeitung von Schadensfällen? ”



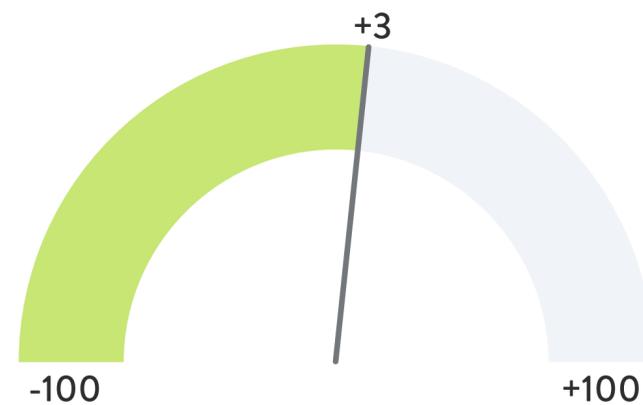
(n<50)

Hausbesitzer



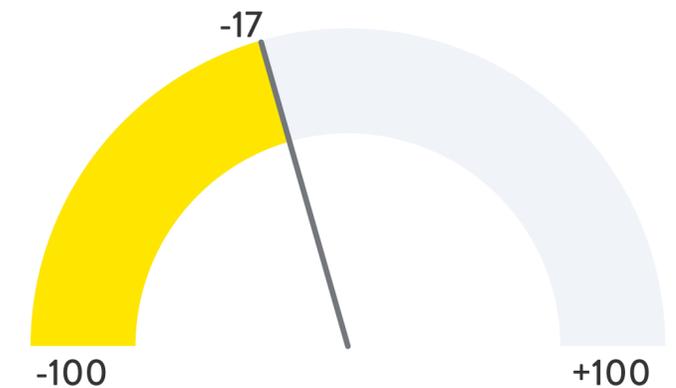
(n<50)

Vermieter



(n=70)

Mieter



(n=65)

Kurzzeitvermieter

● NPS - Hausbesitzer    ● NPS - Vermieter    ● NPS - Mieter    ● NPS - Kurzzeitvermieter

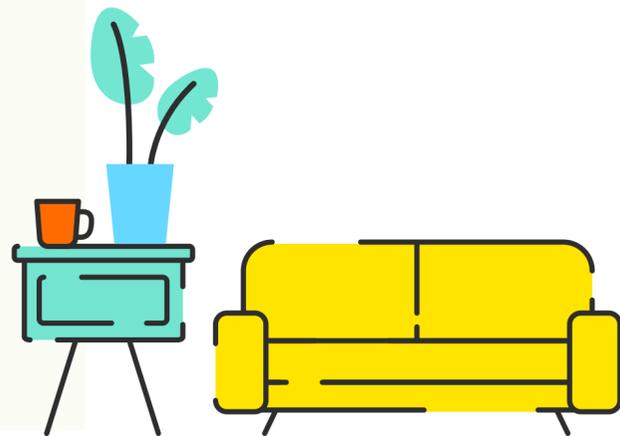
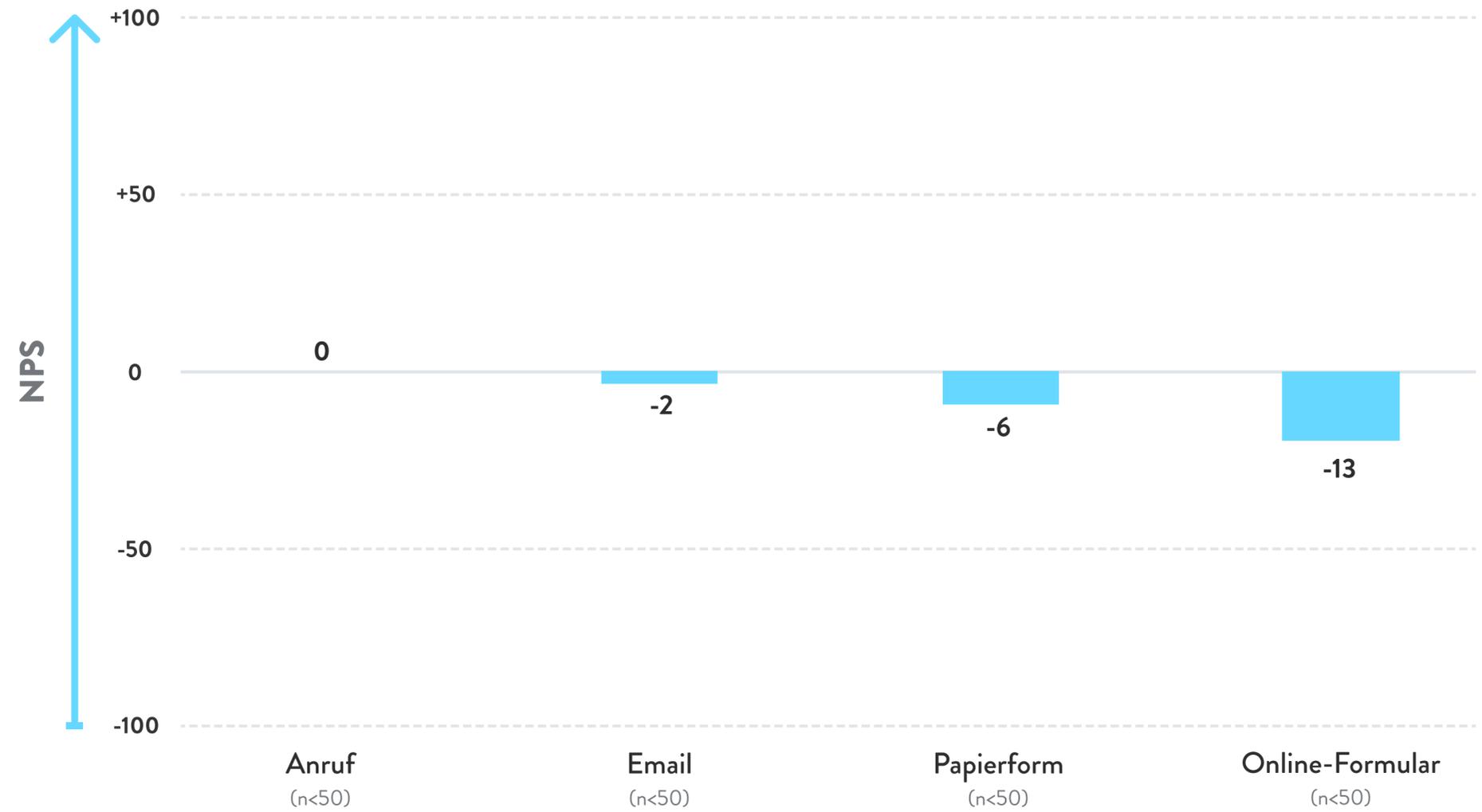
# 03<sub>B</sub>



## EINBLICK

Die Schadenerfahrung ist am schlimmsten, wenn Ansprüche über Papierformulare oder Online-Formulare geltend gemacht werden

“ Rückblickend, auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 ein schlechtes Erlebnis und 10 ein hervorragendes Erlebnis ist, wie bewerten Sie die Bearbeitung von Schadensfällen? ”

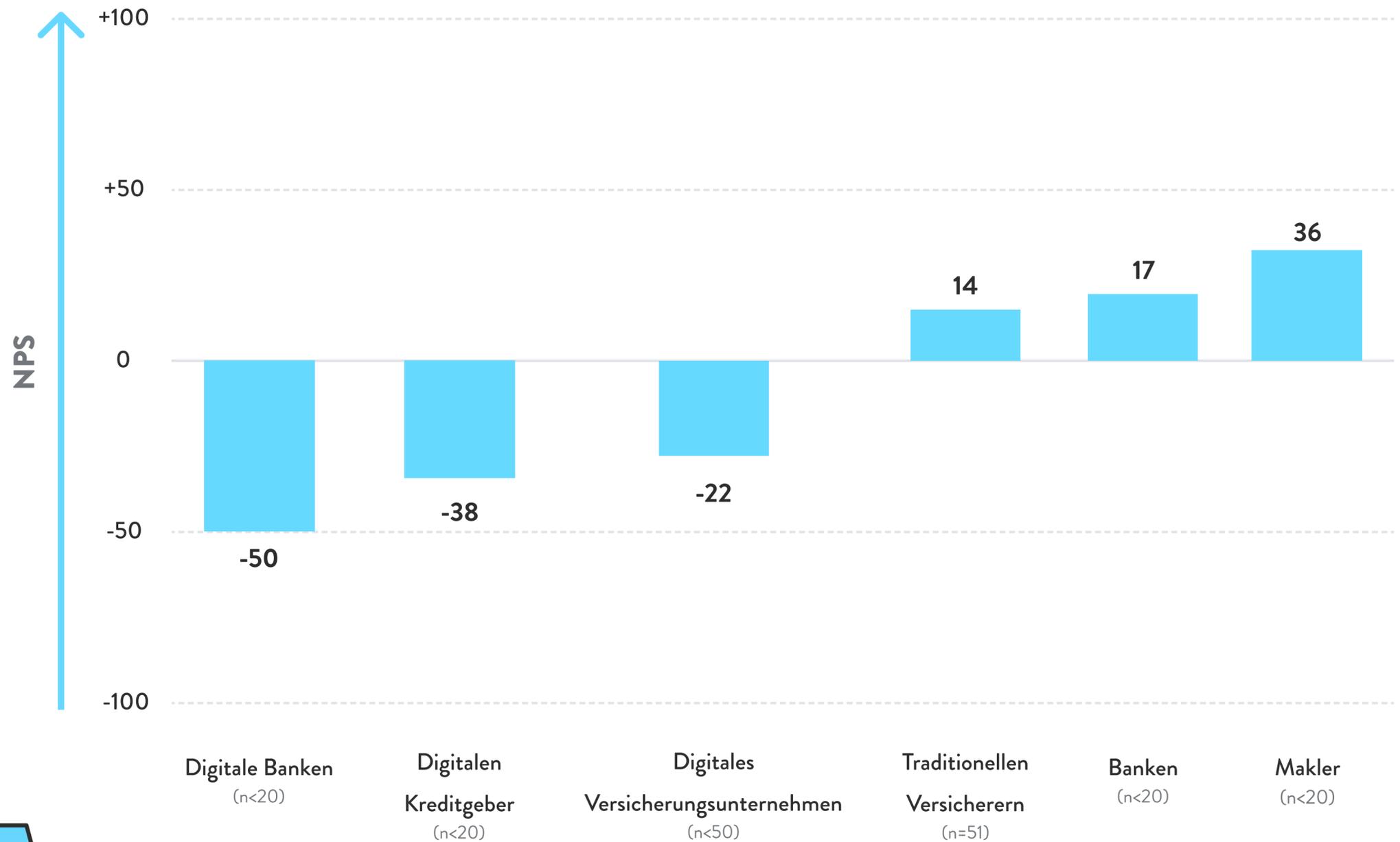


# 03c

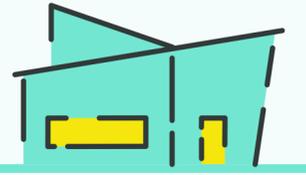
## EINBLICK

Der NPS ist niedrig, unabhängig davon, wo die Kunden eine Versicherung abgeschlossen haben

“ Rückblickend, auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 1 ein schlechtes Erlebnis und 10 ein hervorragendes Erlebnis ist, wie bewerten Sie die Bearbeitung von Schadensfällen? ”



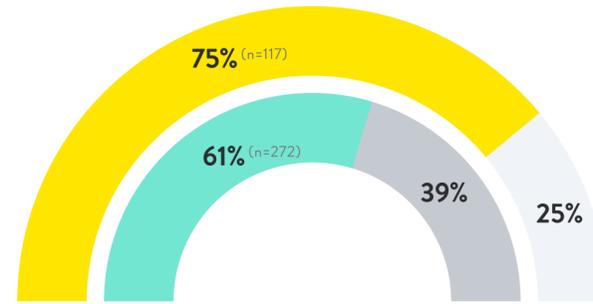
# 04



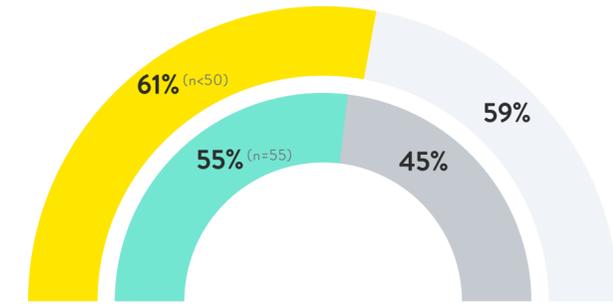
## EINBLICK

Diejenigen, die einen Anspruch geltend machen, wechseln mit **14%** höherer Wahrscheinlichkeit zu einer eingebetteten Versicherung

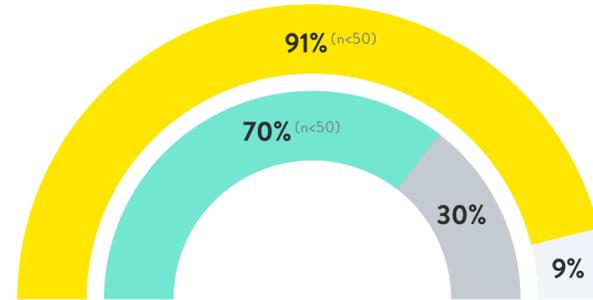
“ Mussten Sie einen Anspruch geltend machen? ”



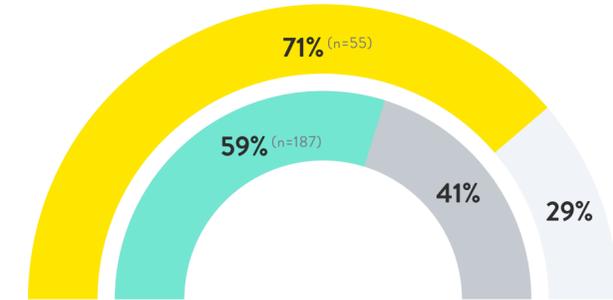
Gesamt



Hausbesitzer

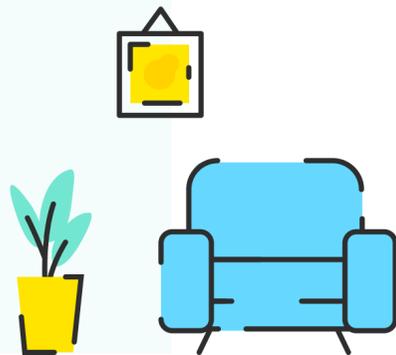


Vermieter



Mieter

- Ja, ich habe eine Forderung gestellt - ich bin bereit zu wechseln
- Nein, ich habe keine Forderung gestellt - ich bin bereit zu wechseln
- Ja, ich habe eine Forderung gestellt - ich bin nicht bereit zu wechseln
- Nein, ich habe keine Forderung gestellt - ich bin nicht bereit zu wechseln



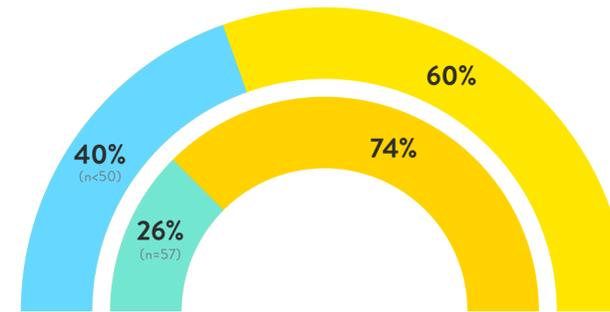
# 05



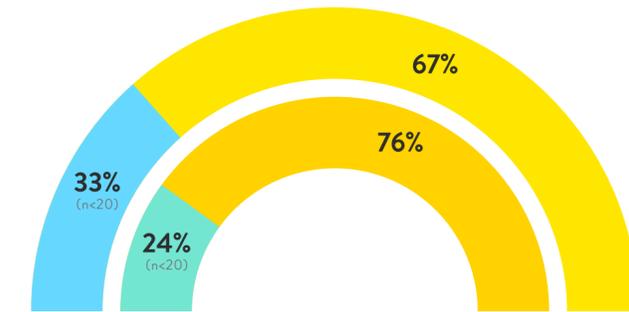
## EINBLICK

74% von Hausbesitzern, Vermietern und Mietern wurde während des Antragsprozesses keine Versicherung angeboten

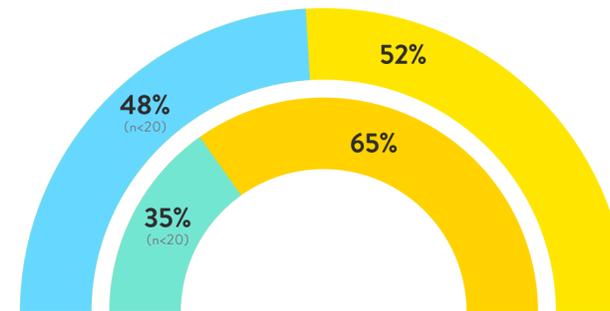
“ Sie haben angegeben, dass Sie bei den folgenden Quelle keine Vermieterversicherung abgeschlossen haben. Bitte geben Sie den Grund an ”



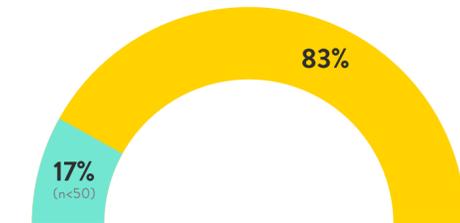
Gesamt



Hausbesitzer



Vermieter



Mieter

- Bei der Beantragung eines Kredits wurde mir von meiner Bank eine Versicherung für mein Eigentum angeboten
- Während des Vertragsabschlusses wurde mir von meinem Makler eine Versicherung für mein Eigentum angeboten
- Bei der Beantragung meiner Immobilienfinanzierung wurde mir von meiner Bank keine Versicherung für mein Eigentum angeboten
- Während des Vertragsabschlusses wurde mir von meinem Makler keine Versicherung für mein Eigentum angeboten

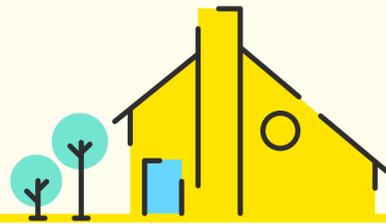
# KURZZEITVERMIETER



B&B



# 06

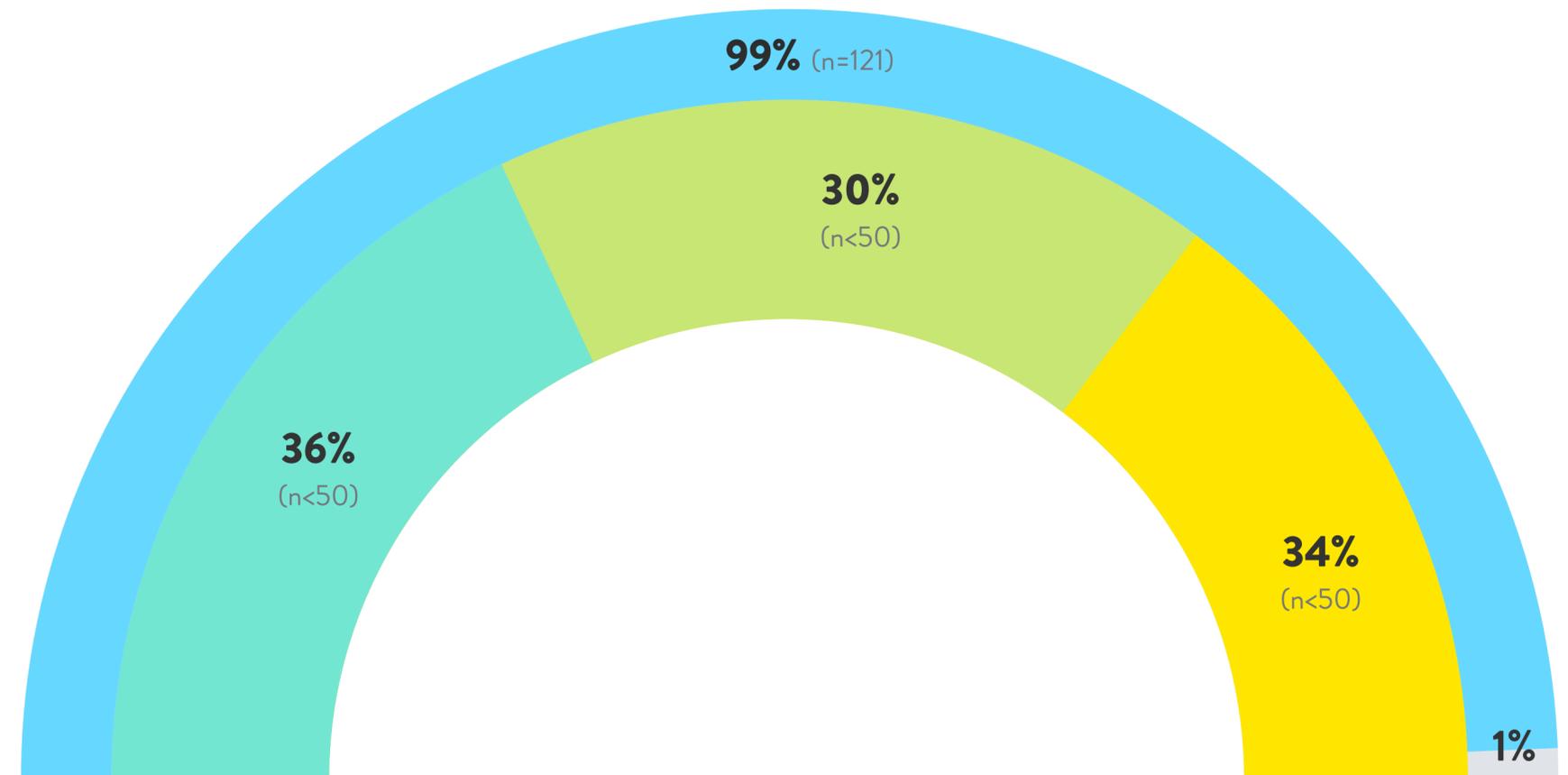


## EINBLICK

99% der Gastgeber möchten, dass ihre kurzfristigen Listing-Sites (z. B. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, usw.) zusätzlich zu dem Host-Schutz, der in jeder Buchung enthalten ist, Vermieterschutz bieten

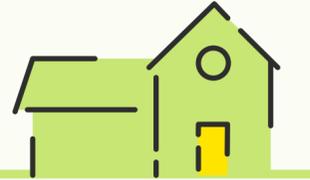
Auf die Frage, warum sie dies wollen, meinten 30% der Gastgeber, dass sie es bevorzugen, weniger für ihre Kurzzeitvermietungs-Website zahlen, während 36% lieber weniger für die Vermieter- oder Hausbesitzerversicherung zahlen

“ Wenn Sie eine Vermieter- oder Eigentümerversicherung über Ihre bevorzugte Website für Kurzzeitvermietungen abschließen könnten, wären Sie dann an diesem Angebot interessiert? ”



- Interesse am Abschluss einer Vermieter-/Hausratversicherung
- Befragte, die es vorzogen, eine Vermieter-/Hausratversicherung mit einem ermäßigten Angebot abzuschließen
- Befragte, die es vorzogen, eine Vermieter-/Hausratversicherung mit einem Rabatt auf die Gebühren für Mietanzeigen abzuschließen
- Befragte, die beim Abschluss einer Vermieter-/Hausratversicherung andere Präferenzen hatten
- Kein Interesse am Abschluss einer Vermieter-/Hausratversicherung

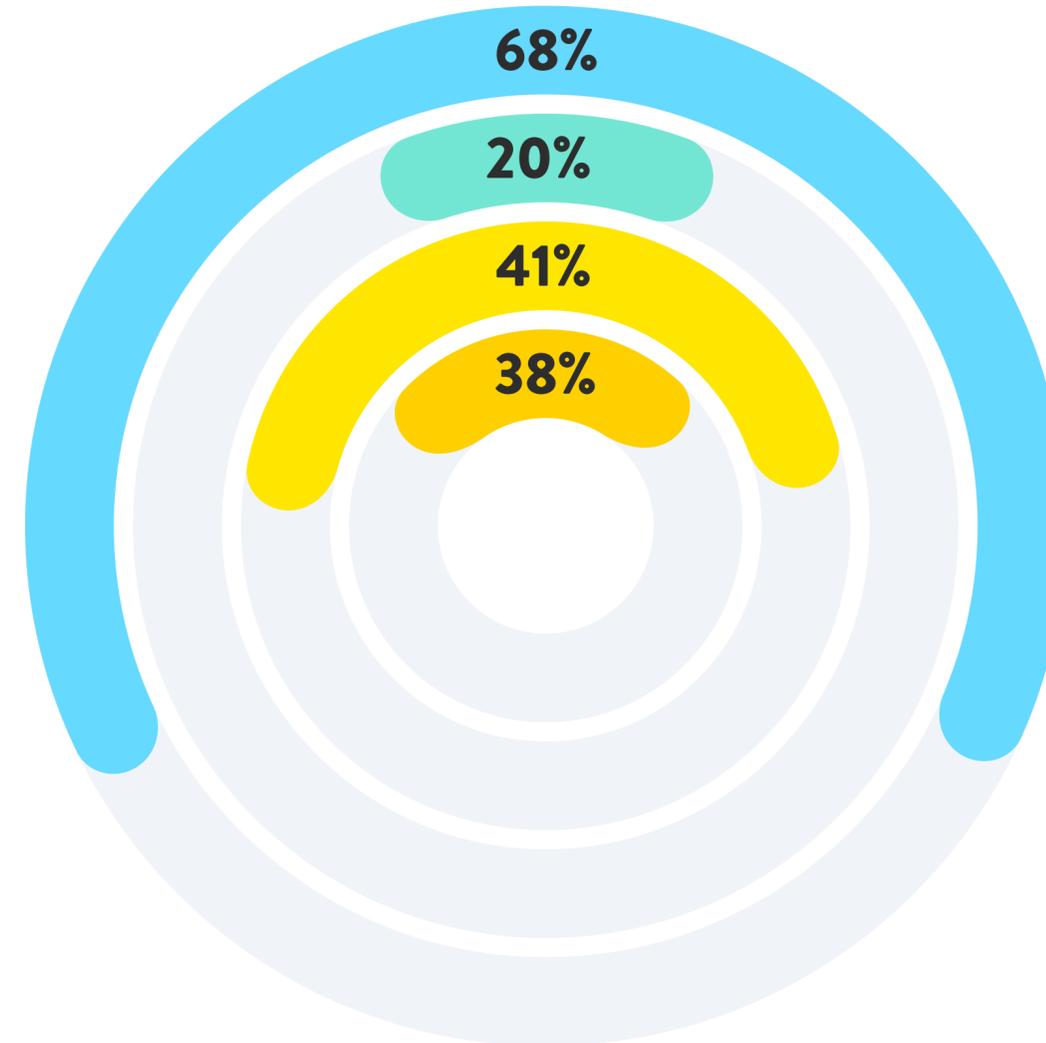
# 07



## EINBLICK

Bequemlichkeit ist der Hauptgrund, warum Hausbesitzer und Vermieter daran interessiert sind, eine Vermieter-oder Hausratversicherung über ihre bevorzugte Vermietungsseite zu erwerben

“ Weshalb möchten Sie solche Angebote erhalten? Wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus ”



● Bequemlichkeit

● Vertrauen

● Kosten

● Maßgeschneiderte Versicherung



# THE EMBEDDED INSURANCE PROPERTY REPORT: GERMANY

---

Insights and trends from over **600** Homeowners,  
Landlords, and Renters



## WHO WE SURVEYED

In this report, we refer to the following respondent groups



### Homeowners

Those who own a property and currently live in the property



### Landlords

Those who own one or more investment properties



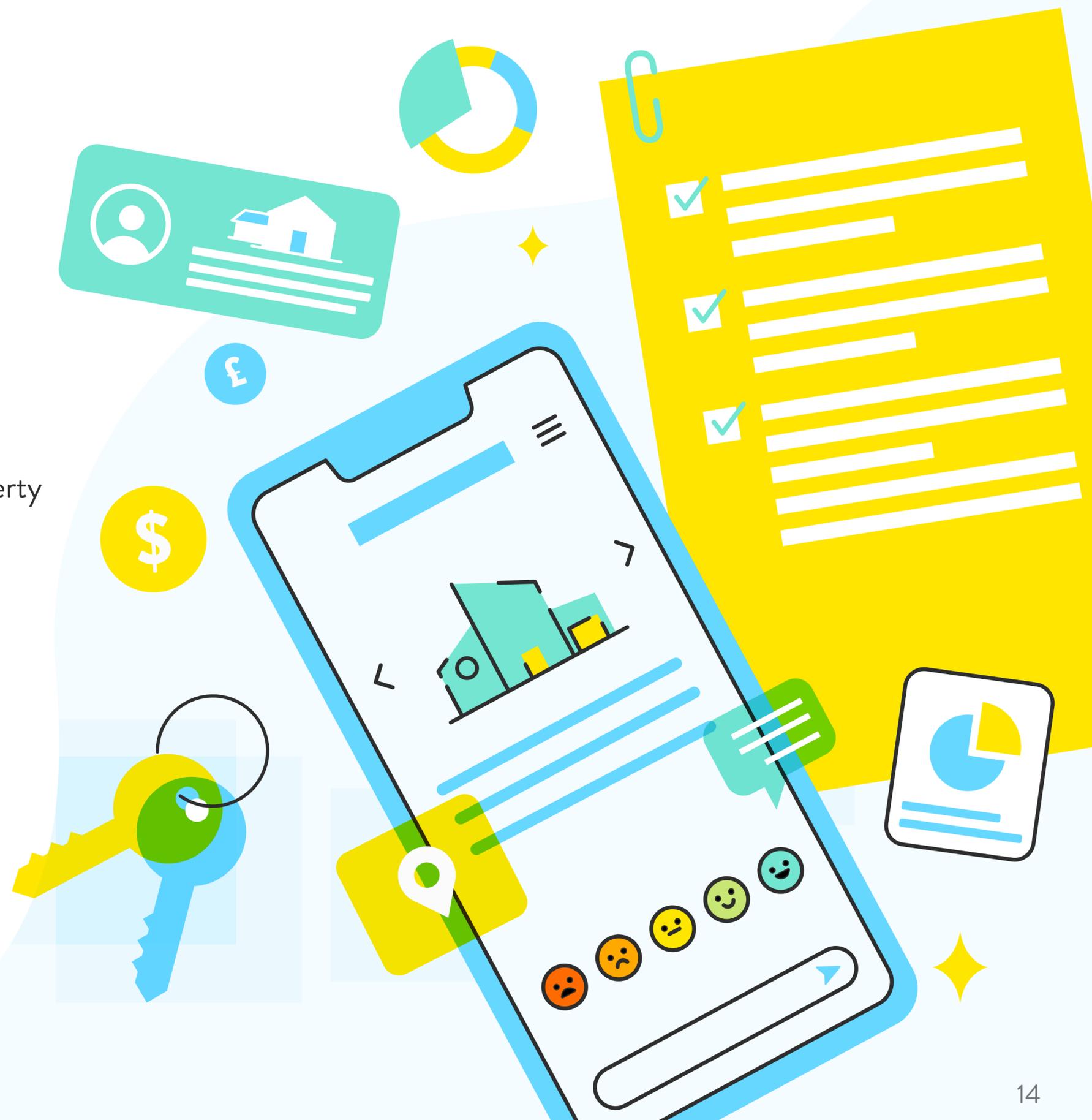
### Renters

Those who are currently leasing a property



### Hosts

Those who currently host guests for short-term stays



## WHAT YOU WILL FIND IN THIS REPORT

A consumer-focused survey on claims experiences and embedded offers for the property industry

This report, from Cover Genius, the insurtech for embedded insurance, and research firm Momentive.ai, examines consumer interest in a new model of insurance distribution where realtors, banks, lenders, mortgage brokers, short-term rental listing providers and other proptechs offer insurance during the application process for buying or renting their property.

The report is based on a survey conducted in September-October 2022 of 600 census-balanced Renters, Landlords and Homeowners in Germany. The report is part of a global series that includes Germany, Argentina, Australia, Brazil, Canada, France, India, Indonesia, Italy, Mexico, Singapore, South Korea, Thailand, the US, UK and Vietnam.

The respondents answered up to 30 questions about which type of property insurance they bought, their purchase source, whether they made a claim and the overall claim experience. In-depth country studies are also available at [covergenius.com/research](https://covergenius.com/research).



# EXECUTIVE SUMMARY

The research revealed a majority of Renters, Landlords and Homeowners are demanding a better end-to-end experience when renting and buying properties, as evidenced by low Net Promoter Scores (NPS) industry-wide. Customers are highly interested in embedded insurance due to the convenience it offers because it eliminates the need to take that “second step” when purchasing insurance. For the property industry, this desire for convenience will come at the cost of traditional insurers.

Findings show that short-term rental hosts are not interested in managing multiple insurance policies. Nearly 100% of them would instead be interested in purchasing insurance from their rental listing provider, with convenience as the key motivator. Hosts see the potential to save money on either their policy or short-term listing fees as the coverages included from their listing sites overlap with their own policies during rental days.

## Property Insurance - Insights

### INSIGHT 01

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources in the future **(+34%)** at the cost of traditional insurers **(-8%)**.

### INSIGHT 02

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance.

### INSIGHT 03

Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of **-3** across Homeowners, Renters and Landlords.

### INSIGHT 04

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14%** higher than those who have not recently made a claim.

### INSIGHT 05

**74%** of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process.

## Short-Term Rental Hosts - Insights

### INSIGHT 06

**99%** of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that’s included with every booking.

### INSIGHT 07

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowners Insurance from their favored rental listing site.

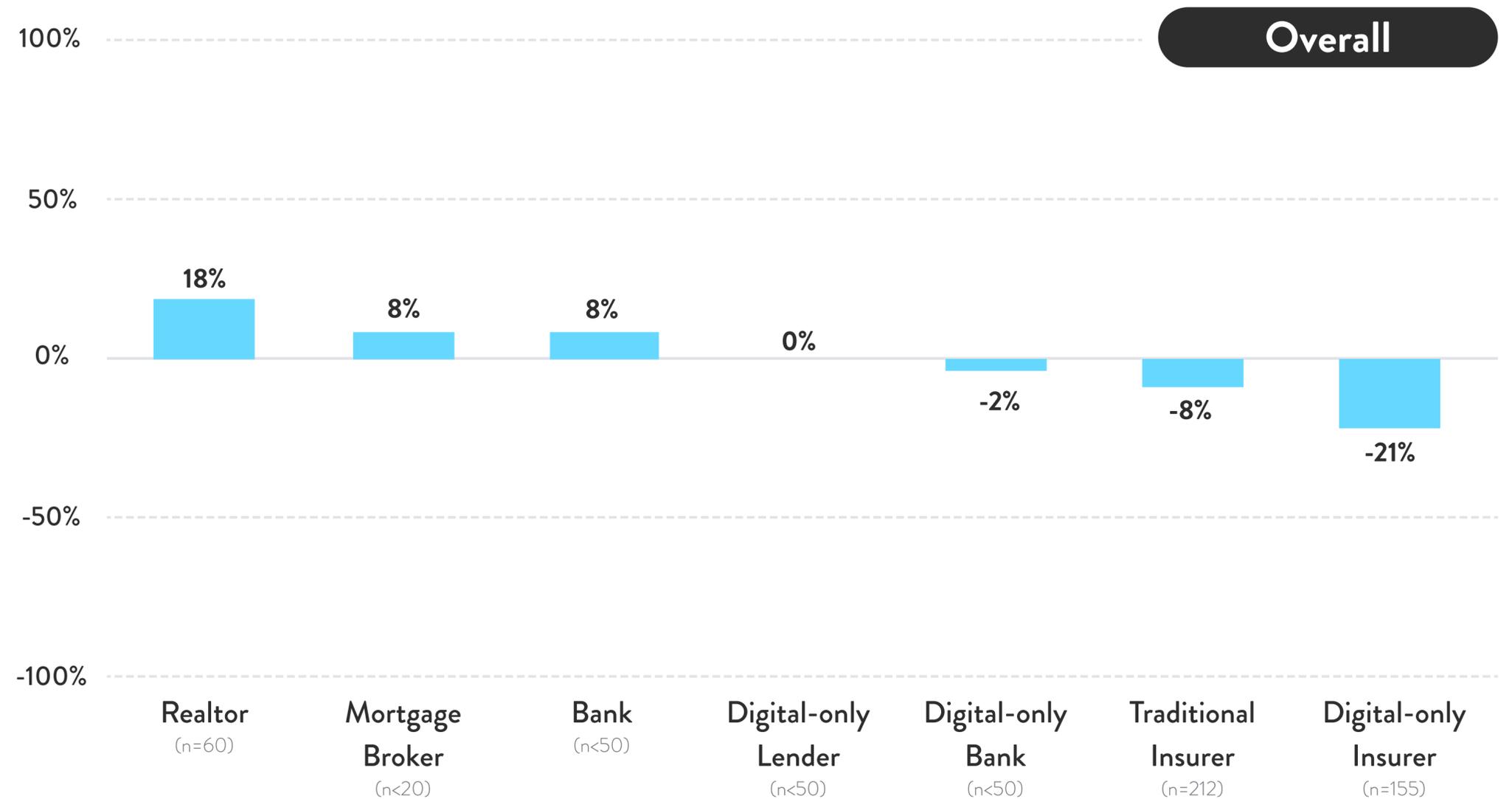
# 01

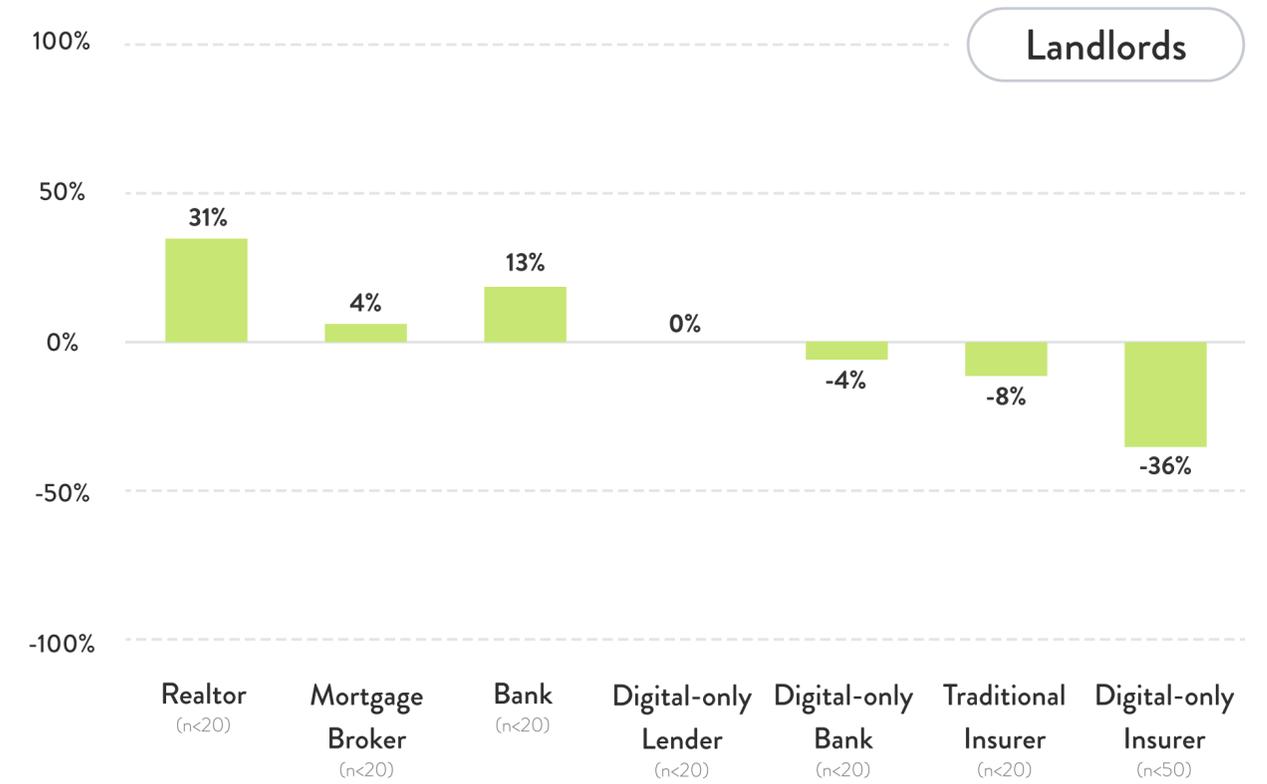
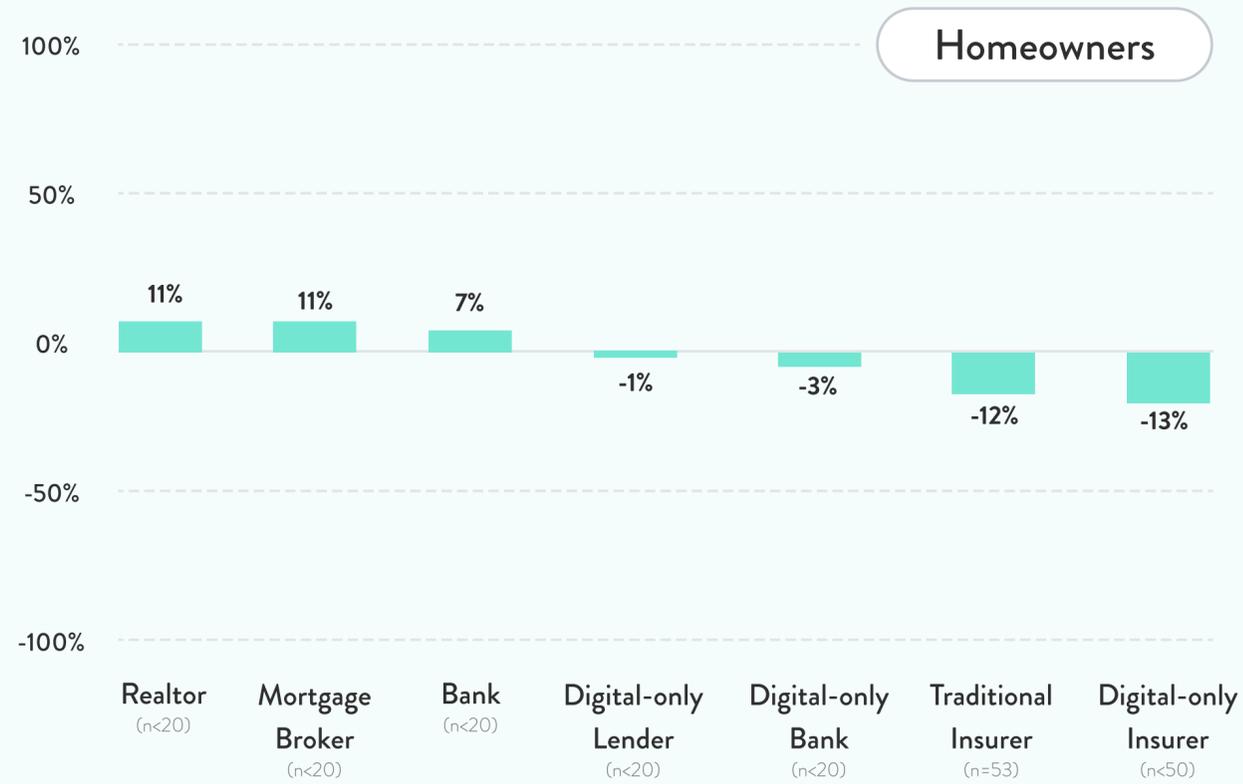
## INSIGHT

Homeowners, Landlords and Renters will switch to embedded insurance sources\* in the future (+34%) at the cost of traditional insurers (-8%)

\* Embedded insurance sources include realtors (18%), mortgage brokers (8%), and banks (8%)

“ How would you prefer to get property insurance in the future? ”

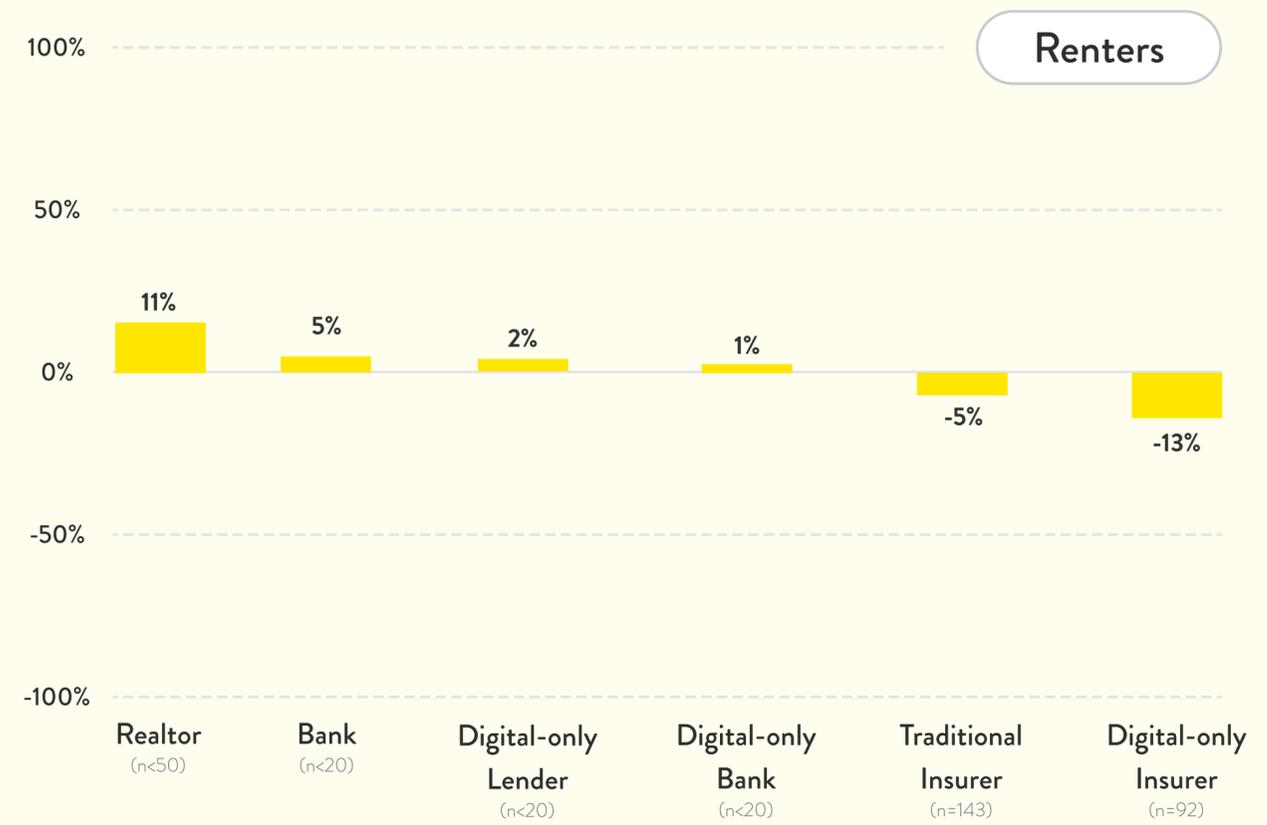




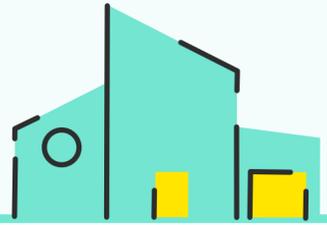
## INSIGHT 01



The majority of customers “highly intend” to switch to embedded sources for insurance in the future, at the cost of traditional insurers



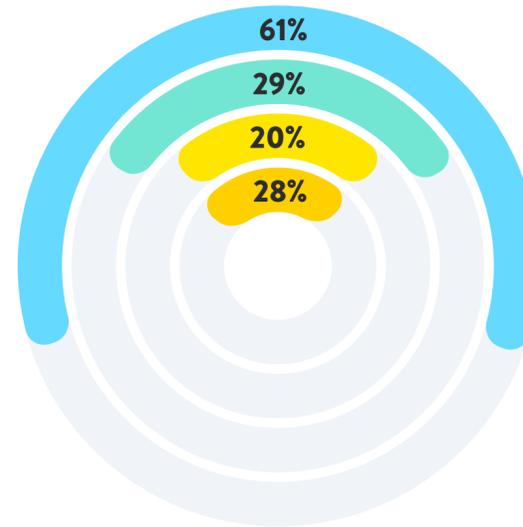
# 02



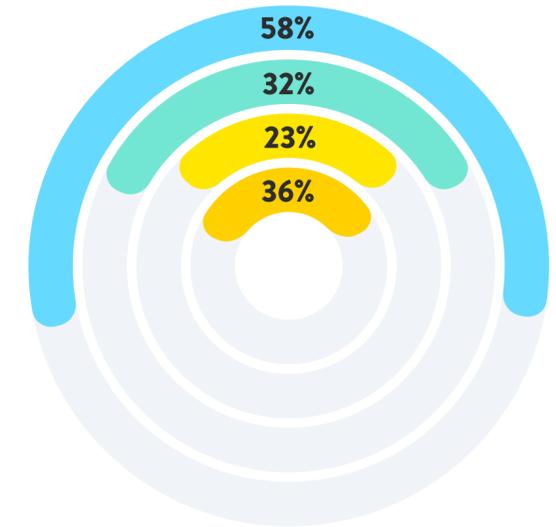
## INSIGHT

Convenience is the primary reason why Homeowners, Landlords and Renters prefer embedded insurance

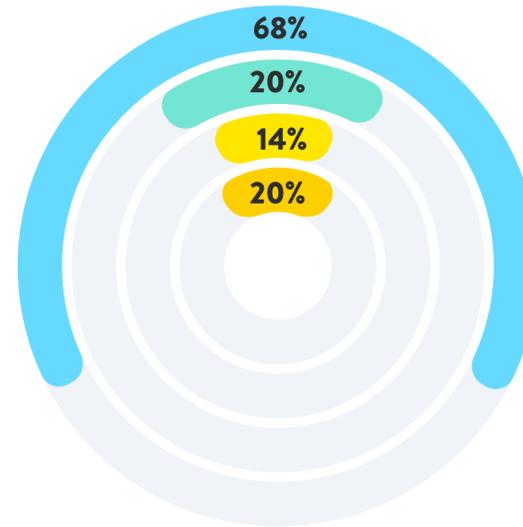
“ Why would you prefer this source? Select all that apply”



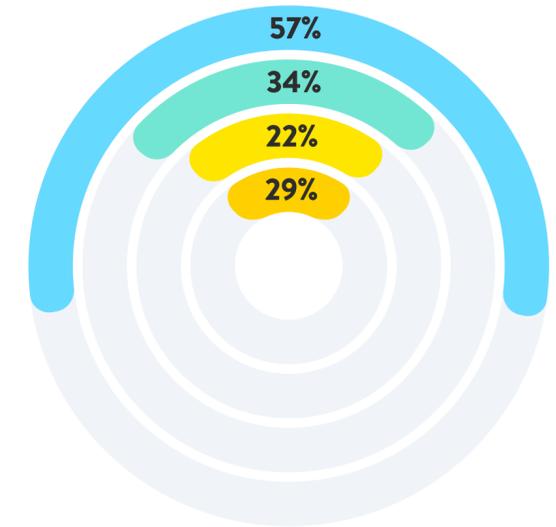
Overall



Homeowners



Landlords



Renters

● Convenience    ● Trust    ● Cost    ● Tailored Insurance



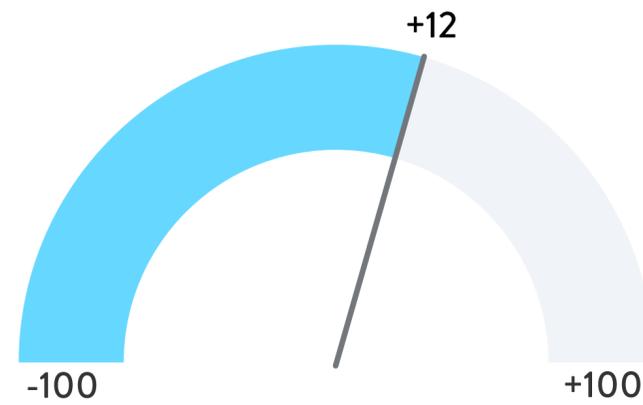
# 03A



## INSIGHT

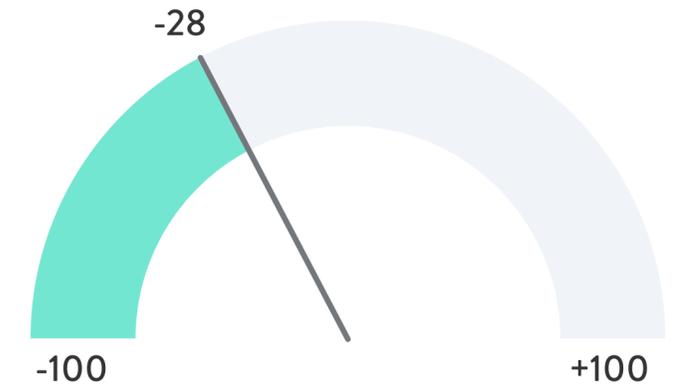
Claims experiences in property insurance are poor, with an average NPS of -3 across Homeowners, Renters and Landlords

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



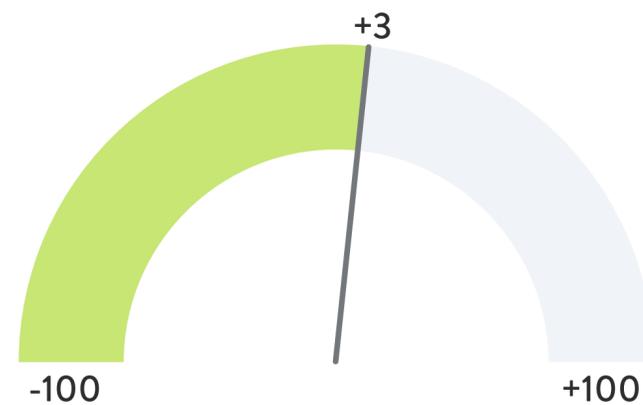
(n<50)

Homeowners



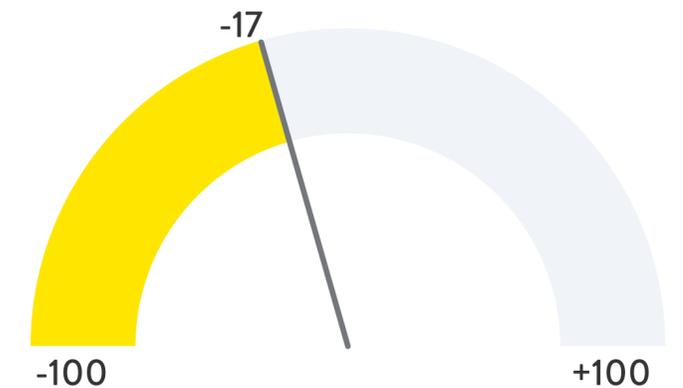
(n<50)

Landlords



(n=70)

Renters



(n=65)

Hosts

● NPS - Homeowners   ● NPS - Landlords   ● NPS - Renters   ● NPS - Short-term Rental Hosts

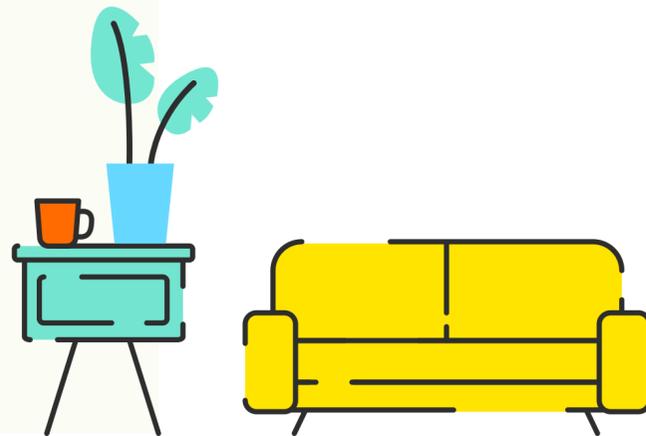
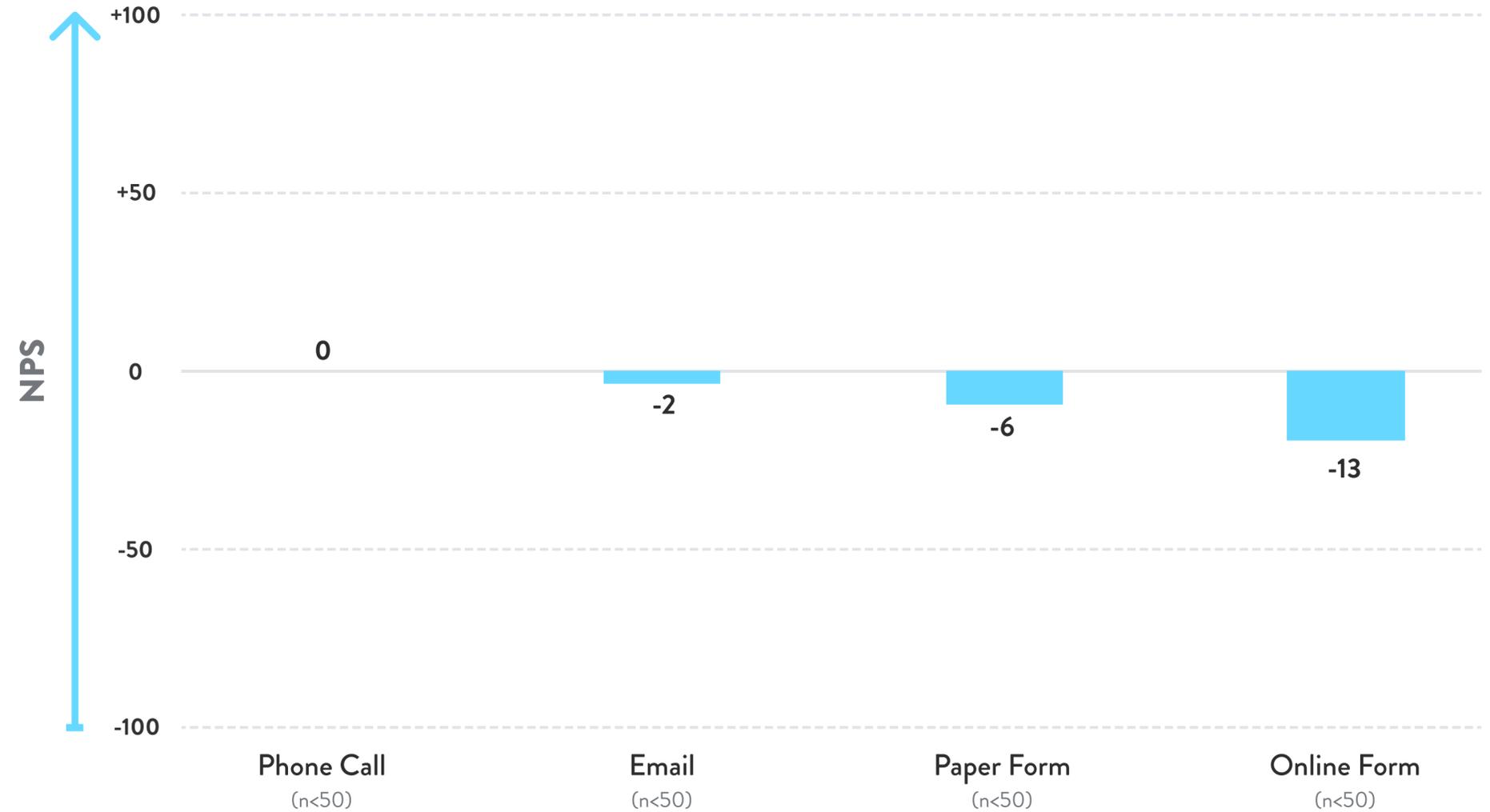
# 03<sub>B</sub>



## INSIGHT

The claims experience is the worst when claims are made through paper forms or online forms

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”

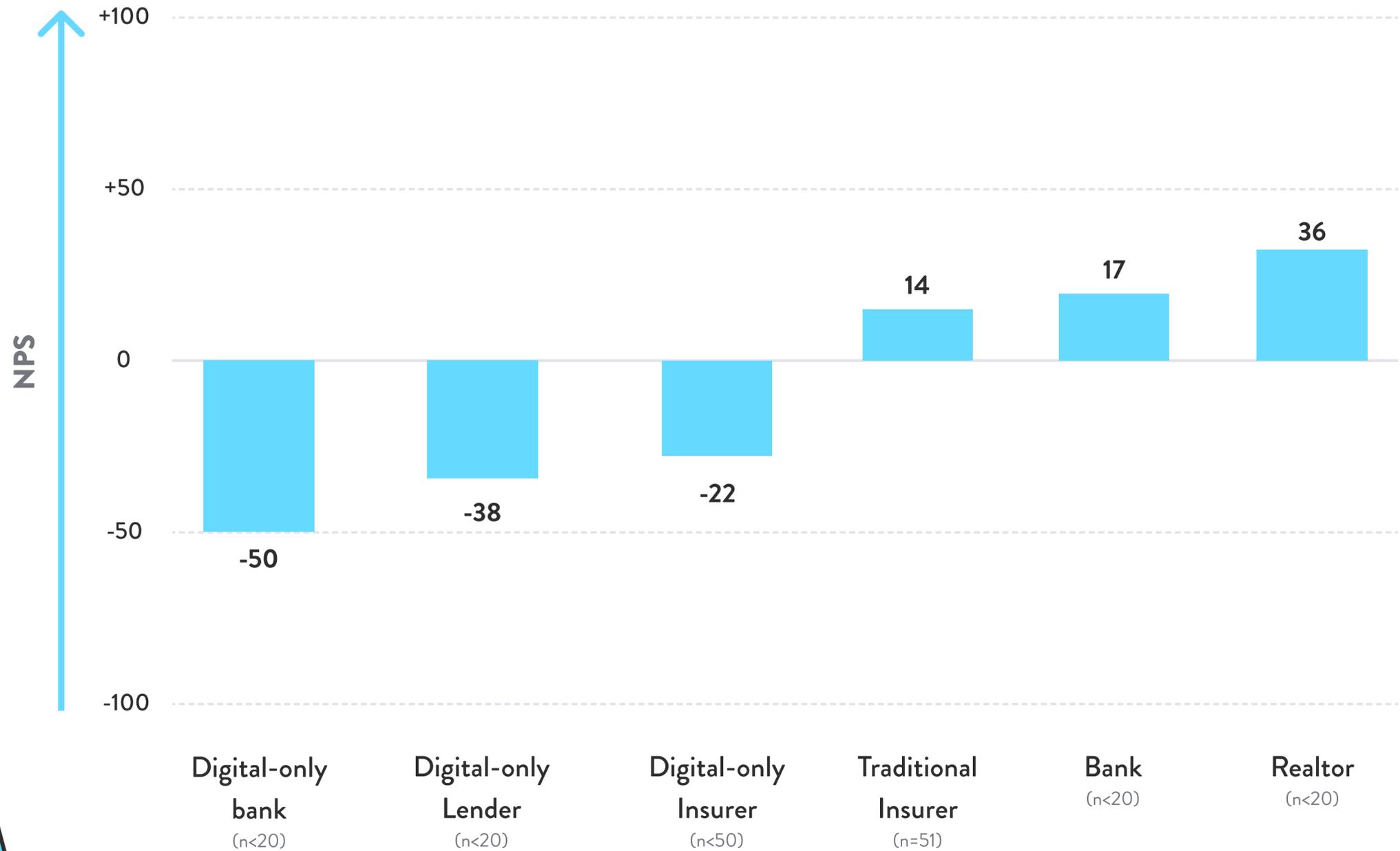


# 03c

## INSIGHT

NPS is low regardless of where customers got insurance

“ Looking back, on a scale of 1 to 10, where 1 is a poor experience and 10 is a great experience, how would you rate the claims process? ”



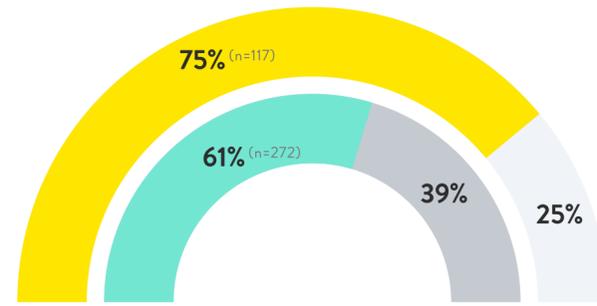
# 04



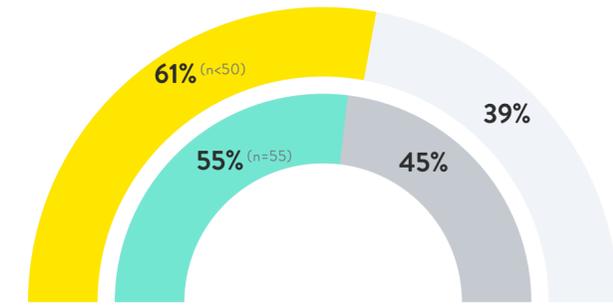
## INSIGHT

Those who recently made a claim are willing to switch at a rate **14%** higher than those who have not recently made a claim

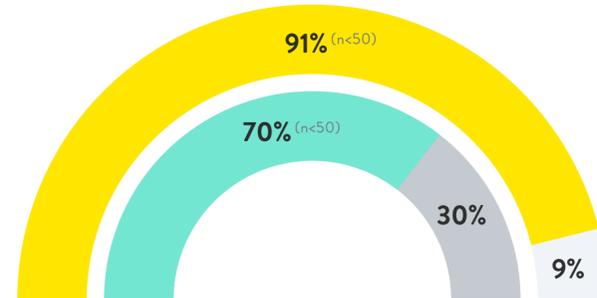
“ Did you need to make a claim? ”



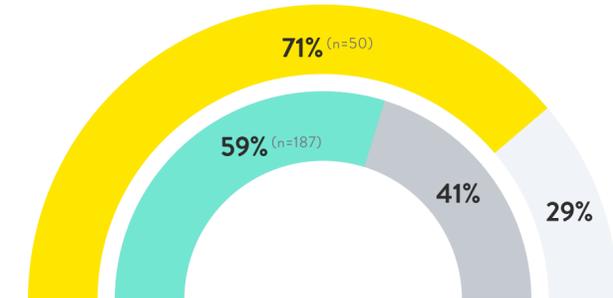
Overall



Homeowners

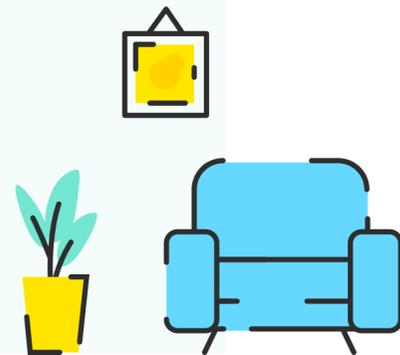


Landlords

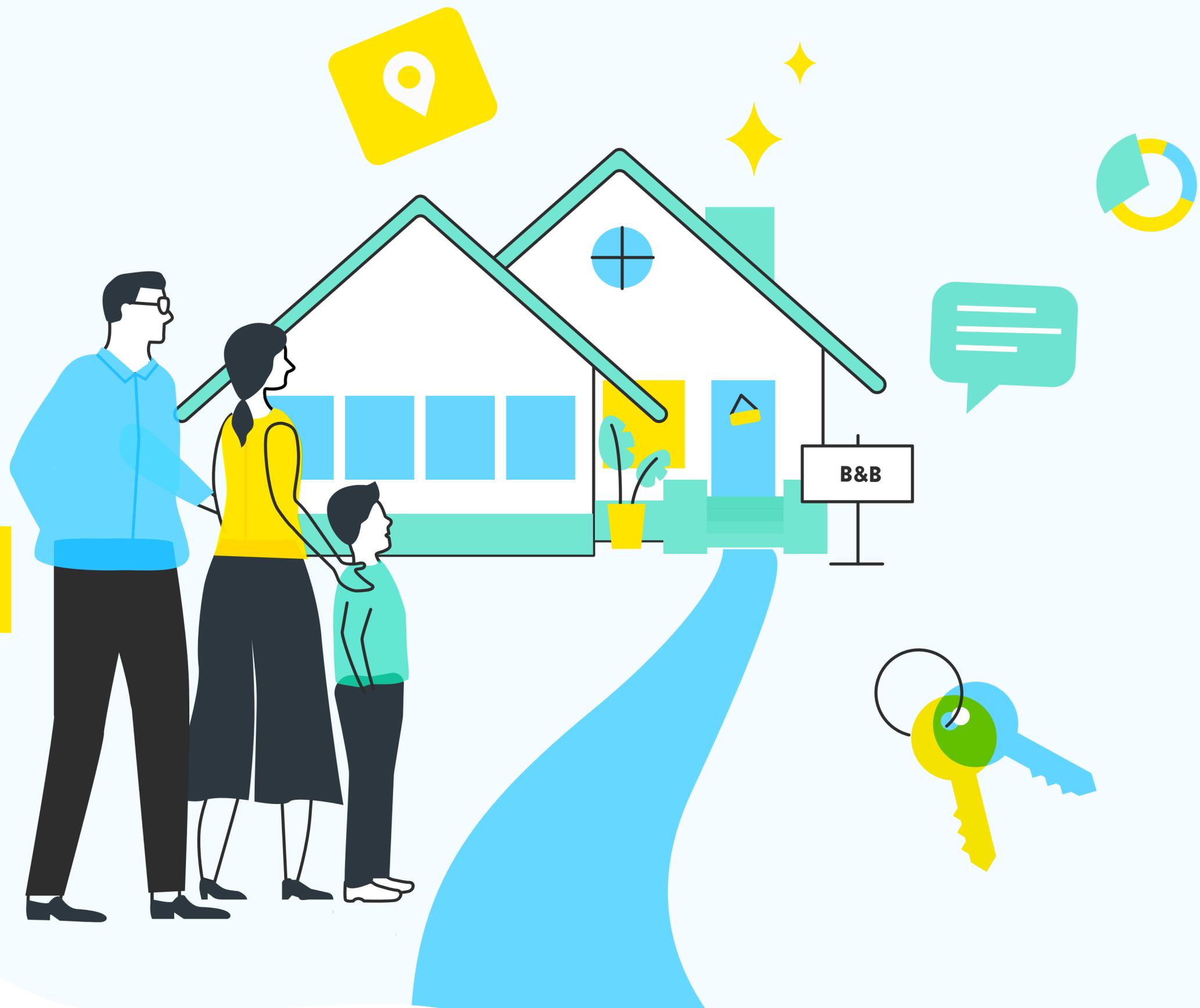


Renters

- Yes, I made a claim - willing to switch
- No, I didn't make a claim - willing to switch
- Yes, I made a claim - not willing to switch
- No, I didn't make a claim - not willing to switch



# SHORT-TERM RENTAL HOSTS



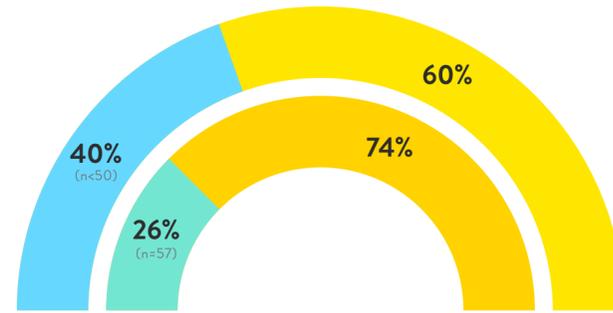
# 05



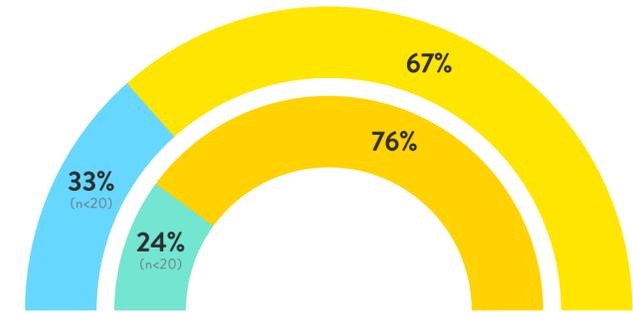
## INSIGHT

74% of Homeowners, Landlords and Renters were not offered insurance during their application process

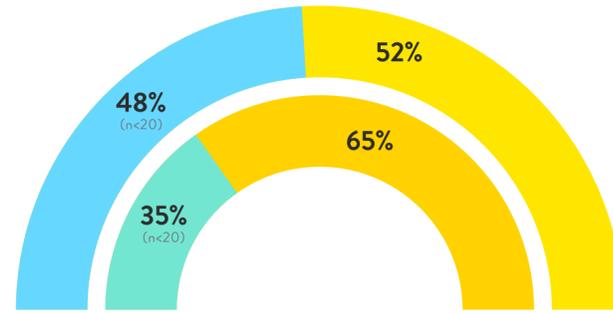
“ You indicated that you didn't get property insurance from the following sources. Please indicate why? ”



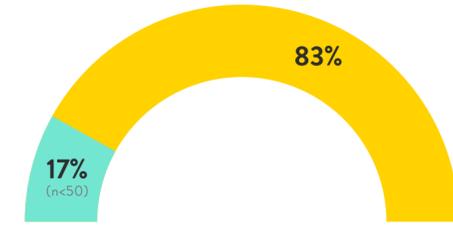
Overall



Homeowners



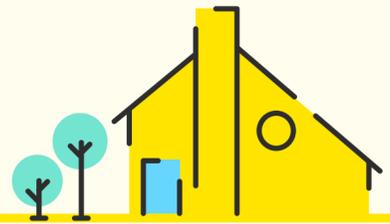
Landlords



Renters

- I was offered insurance by my bank when applying for a loan
- I was offered insurance by my realtor during the contract sign-up process
- I was **not** offered property insurance by my bank when applying for a loan
- I was **not** offered property insurance by my realtor during the contract sign-up process

# 06

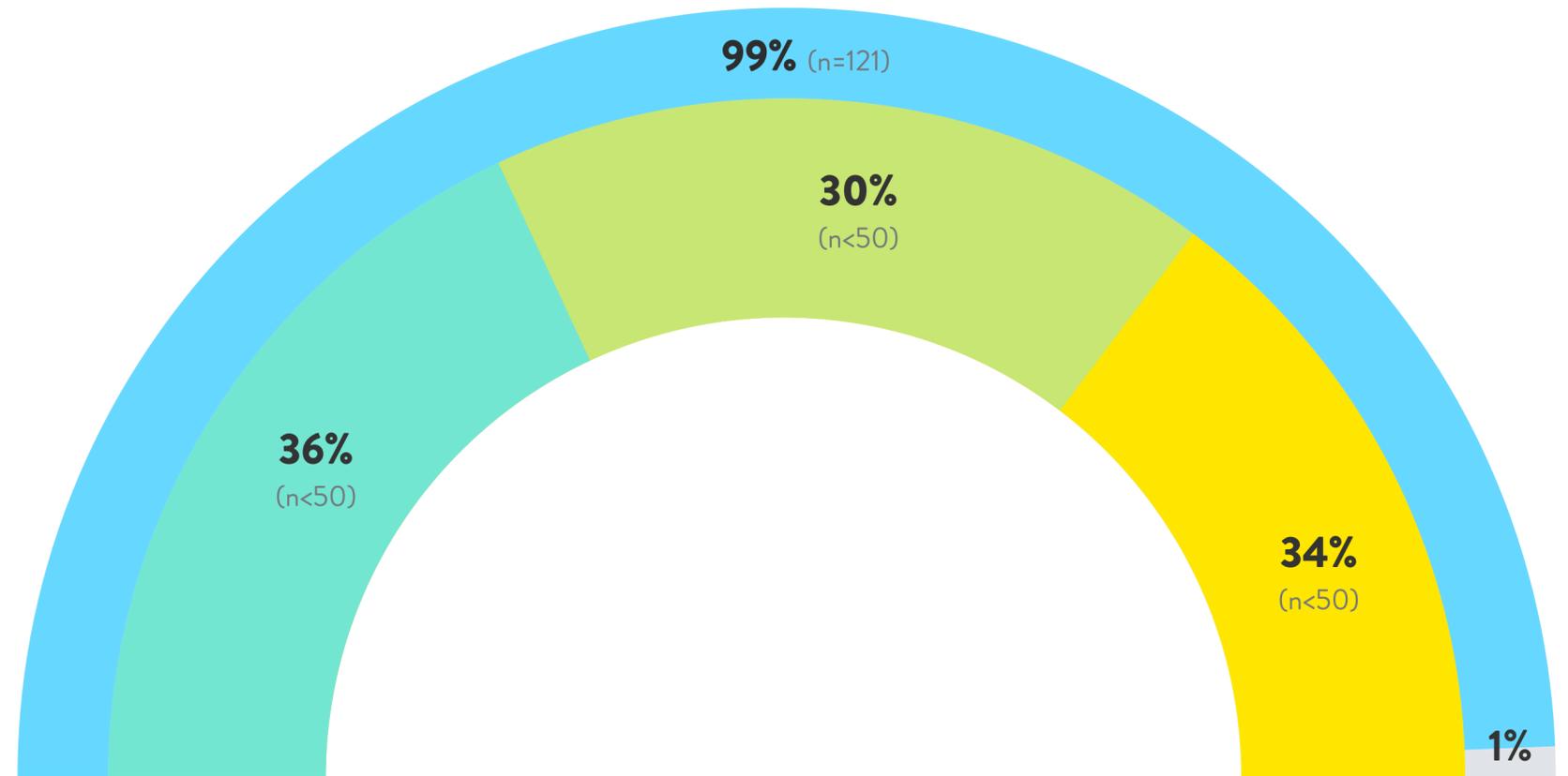


## INSIGHT

99% of hosts want their short-term listing sites (e.g. Airbnb, Vrbo, Booking.com, Expedia, etc.) to offer Landlord protection in addition to the Host protection that's included with every booking

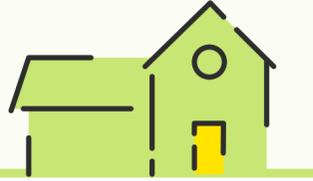
When asked why they want this, 30% of hosts favor paying less to their short-term rental listing site, while 36% favor paying less for the Landlord or Homeowner Insurance policy

“ If you could get Landlord Insurance or Homeowners Insurance from your favoured short-term rental listing site, would you be interested in this offer? ”



- Interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discounted offer
- Respondents who preferred to purchase Landlord/Homeowner Insurance with a discount on rental listing fees
- Respondents who had other preferences when purchasing Landlord/Homeowner Insurance
- Not interested in purchasing Landlord/Homeowner Insurance

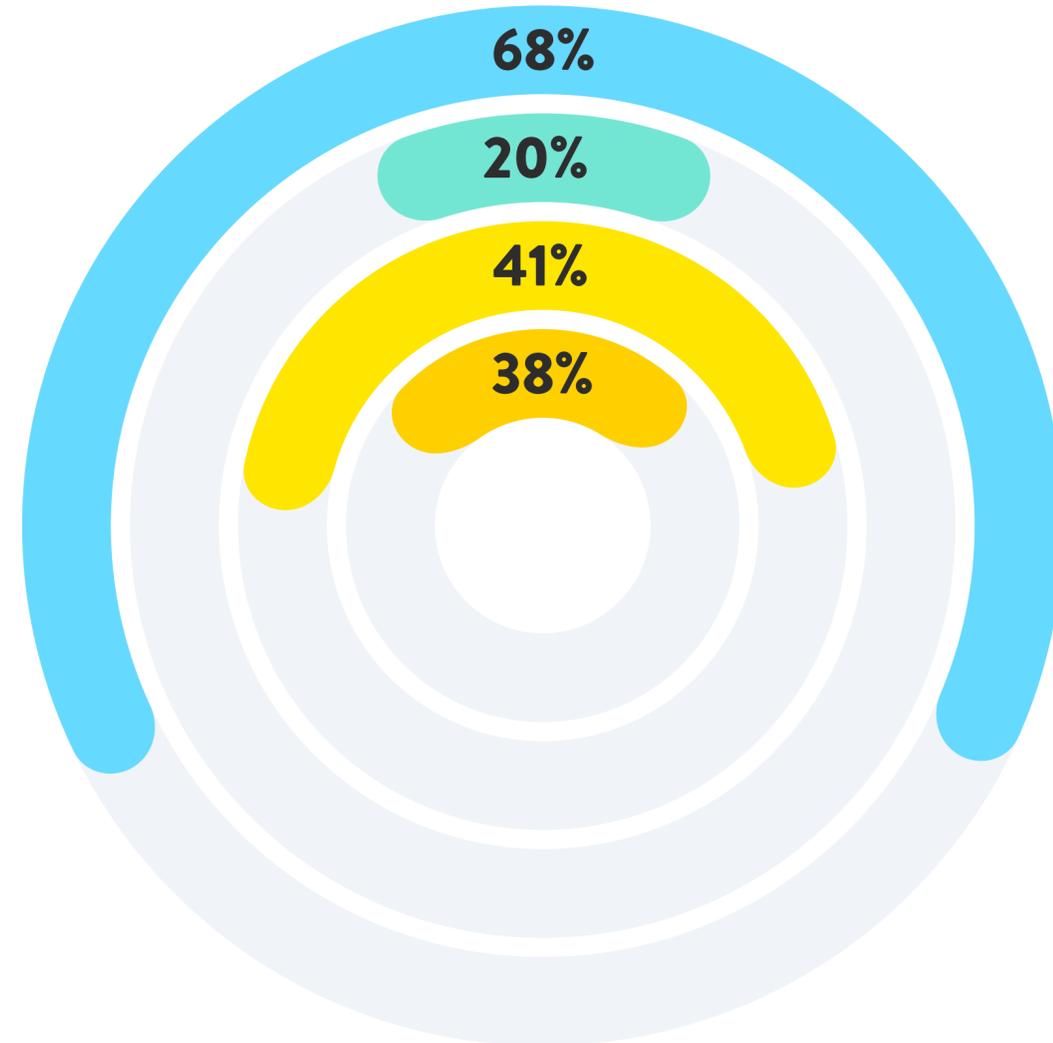
# 07



## INSIGHT

Convenience is the primary reason why Hosts would be interested in purchasing Landlord or Homeowner Insurance from their favored rental listing site

“ Why would you prefer to receive such offers? Select all that apply ”

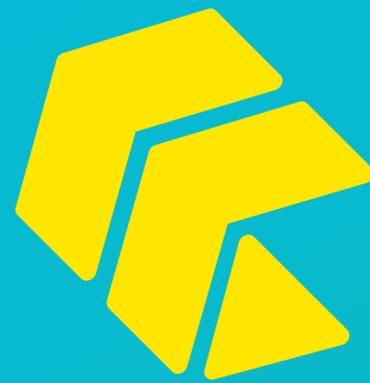


● Convenience

● Trust

● Cost

● Tailored Insurance



**COVER GENIUS**

This report was prepared by Cover Genius Pty Limited ABN 43 159 983 598. The information is of a general nature and any observations about insurance, the property market and its trends are incidental and not intended to be construed as financial advice. Speak to a professional before making any financial decision. This report and the information within it may not be reproduced without the permission of Cover Genius.