

Der Computer als Versicherungsberater?

Maklerverband BVK sieht die Digitalisierung auch kritisch / Szenario: Google als Versicherer

Von unserem Redaktionsmitglied
Dirk Neubauer

Karlsruhe. Noch ist es nur ein Szenario, aber Volker Fink warnt davor: „Dann haben wir auf einmal einen Google als Versicherer, denn das ist der beste Datensammler.“ Der frisch wiedergewählte erste stellvertretende Sprecher des Präsidialrates beim Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute (BVK) ist gegen eine ungebremste Digitalisierung. Beispiel Generali: Die Assekuranz bietet Kunden, die nicht rauchen, gesunde Lebensmittel kaufen oder Sport treiben, neuerdings umstrittene Rabatte für die Risiko-Lebensversicherung und Berufsunfähigkeitsversicherung. Laut Fink, der auch BVK-Bezirks-

Trend zu Spezialtarifen

vorsitzender in Karlsruhe ist, werden so Risiken aufgefächert – und eben nicht mehr auf eine Versichertengemeinschaft verteilt. „Am Ende der Kette gibt es welche, die zahlen extrem viel mehr oder sind unversicherbar. Vom Datenschutz mal ganz abgesehen. Ich möchte dem Versicherer nicht zeigen, dass ich zehn Liegestütze schaffe“, formuliert er pointiert. Generali indessen weist darauf hin, dass der Kunde selbst entscheidet, welche Daten er übermittelt.

Mit seiner Argumentation fühlt sich BVK-Repräsentant Fink „mit den Verbraucherschützern in einem Boot“. Ob sie gemeinsam den Trend zu Spezialtarifen, bei denen der Versicherte überwacht wird, aufhalten können – daran hat Fink freilich ebenso Zweifel, wie der hiesige BVK-Pressesprecher Ralph Meixner: „Der Kunde ist zum Preiskäufer geworden. Er guckt nicht nach dem Inhalt.“ In diesem Zusammenhang bekräftigen die beiden auch ihre Kritik an Telematik-Tarifen. Bei diesen geben Assekuranzen Rabatte für Pkw-Lenker, die ihre besonnene Fahrweise kontrollieren lassen.

Freilich bietet die Digitalisierung auch Chancen. Fink nennt ein Beispiel: Melnden Sensoren sofort einen Wasserrohr-



BIG BROTHER AN DER HAND: Mit solchen Geräten können Versicherungen beispielsweise überwachen, wie viel Sport ihr Kunde treibt.
Foto: dpa

bruch und schlagen auf dem Smartphone des Hauseigentümers Alarm, dann lässt sich die Schadenshöhe minimieren. „Das kann zu niedrigeren Tarifen führen.“

Auch Fintechs – also neue, branchenfremde IT-Spezialisten auf dem Versicherungsmarkt – will Fink nicht generell verdammen. „Sie können eine gute Idee sein.“ Momentan sehe er aber „viele Probleme“ bei von Fintechs vermittelten Versicherungsverträgen, so etwa wenn es zu einem Schadensfall kommt. „Kann ein Computer mein Vertrauenspartner sein?“, fragt denn auch Meixner skeptisch. „Im Schadensfall kommt es zum Schwur.“

Fink ist auch Deutschland-Vertreter in der Maklerkommission des europäischen Branchenverbandes Bipar, der über 250 000 Mitglieder hat. Jüngst war der Karlsruher in dieser Eigenschaft wieder in Brüssel. Ein gewichtiges Thema dort: die sogenannte „Dunkelverarbeitung“. Die treibe die Branche um. Ein Computer prüft hier anhand von Parametern, wer wie versichert wird. Bei dieser Standardisierung greift kein Innendienstmitarbeiter einer Versicherung mehr ein. Der Trend zur „Dunkelverarbeitung“ geht laut Fink weiter. So hat ein großer Versicherungskonzern in Großbritannien einen Feldversuch gestartet. Brauchte ein Mitarbeiter bislang

bei Schadensfällen in der Hausratversicherung im Durchschnitt 43 Minuten für die Bearbeitung, sind es maschinell nur noch 24 Sekunden. „Was wird mit den Mitarbeitern?“, fragt Fink rhetorisch.

Zu einem anderen Thema: Dass die Niedrigzinsphase weiter anhalten wird, davon gehen auch Fink und sein Stellvertreter im BVK Karlsruhe, Meixner, aus. „Weg vom Zinsgedanken, hin zum Vorsorgegedanken“, lautet daher ihre Maxime. Eine Rentenversicherung gebe die Garantie für eine lebenslange Zahlung, argumentieren sie mit neuem Schwerpunkt

für dieses Produkt.

Verbrauchern gibt Meixner den Tipp, aus den zurückliegenden Unwettern Konsequenzen zu ziehen. „Jeder sollte bei der Hausrat- und bei der Wohngebäudeversicherung prüfen, ob er Elementarschäden mit versichert hat.“ Noch übernehmen viele Assekuranzen diese Risiken. Wegen der Klimaveränderungen und zunehmenden Schäden „dürfte sich das künftig ändern“.

Der BVK ist bundesweit mit rund 40 000 Mitgliedern und assoziierten Mitgliedern nach eigenen Angaben die größte berufsständische Vertretung der Versicherungsvermittler und Versicherungsmakler in Deutschland.