



VERSICHERUNG

Wo die Maklerversicherer 2020 die größten Herausforderungen sehen

Interview mit Mag. Erwin Mollhuber, NÜRNBERGER, Mag. Birgit Eder, ARAG, Walter Lentsch, Chubb, Günther Weiß, HDI und [Sven Rabe](#), VAV, mit AssCompact Herausgeber Franz Waghinger



ARAG, Chubb, HDI, NÜRNBERGER und [VAV](#) haben beim AssCompact Trendtag 2019 den Vortrag von RA Dr. Felix Hörlberger zum Thema „DSGVO und IDD hautnah“ unterstützt. 748 Teilnehmer wurden gescannt – haben Sie mit so großem Interesse gerechnet?

Mag. Erwin Mollhuber: Wir waren über das Interesse und die Resonanz der Teilnehmer positiv überrascht. Dies zeigt uns aber auch, dass die Themen „DSGVO und IDD“ brandaktuell sind und seitens der Maklerschaft noch Informationsbedarf besteht.

Mag. Birgit Eder: Wir waren alle mit der Umsetzung beschäftigt – dabei sind natürlich viele Rechtsfragen offengeblieben, die Dr. Hörlberger sehr gut beantwortet hat. Dass die Anzahl der Teilnehmer so hoch wird, hat unsere Erwartungen übertroffen.

[Sven Rabe:](#) In den zahlreichen Gesprächen mit unseren Vertriebspartnern haben wir gemerkt, dass diese nicht nur die verpflichtend vorgeschriebenen Weiterbildungspunkte erreichen wollen, sondern auch nach sinnvollen Vorträgen suchen, die inhaltlich einen Mehrwert bieten. Und hier hat unser Angebot scheinbar wirklich gut gepasst.

„Es geht in Zukunft um die Frage, wie man als Versicherer zum Kunden findet – oder ob man nur noch White-Label-Anbieter auf irgendwelchen Plattformen ist.“ **[Sven Rabe](#)**

Die DSGVO neu ist seit rund anderthalb Jahren in Kraft, die IDD seit knapp einem Jahr. Welche Erfahrungen haben

Sie mit den neuen Regularien gemacht – in Ihren Gesellschaften und im Kontakt mit Ihren Vertriebspartnern?

Mag. Erwin Mollhuber: Was die DSGVO und IDD betrifft, hat es bisher keine Beschwerden, Verfahren oder Problemfälle gegeben. Wir stehen unseren Vertriebspartnern für Fragen in diesem Zusammenhang mit Rat und Tat zur Verfügung.

Mag. Birgit Eder: Wir haben vom Konzern aus sehr früh mit der Umsetzung der DSGVO begonnen, noch als das Thema am Markt nicht wirklich großgeschrieben war. Deshalb sind wir am Anfang auf sehr viel Unverständnis gestoßen. Kurz vor Inkrafttreten der DSGVO ist dann die große Panik ausgebrochen. Mittlerweile hat sich das wieder gelegt, weil sämtliche Marktteilnehmer über das Thema informiert sind. Die große Welle ist also vorbei. Wir haben auch in der Beratung als Rechtsschutzversicherer gesehen, dass diese Themen bei unseren Inhouse-Juristen enorm gestiegen sind. Auch das hat sich mittlerweile wieder beruhigt.

Walter Lentsch: Er waren vor allem die rechtliche Komplexität in der Umsetzung, der damit verbundene administrative Aufwand, die erweiterte Transparenz und die Dokumentationspflichten, die uns bei der Umsetzung gefordert haben. Rechtlich ist es ja eine Weiterentwicklung der bisher gültigen Rechtsgrundsätze. Von Betroffenen haben wir bisher vereinzelt Auskunfts- oder Löschungsanfragen bekommen – aber das war es auch schon.

Günther Weiß: Wir haben sehr früh begonnen, die Courtagevereinbarungen aufgrund der neuen Regelungen zu verhandeln. Das hat zunächst zu mehr Diskussionen geführt, dann aber sehr gut funktioniert.



Günther Weiß (HDI [Versicherung AG](#))



Mag. Erwin Mollnhuber (NÜRNBERGER)

Wie gehen Sie damit um, dass Sie bei der IDD-Umsetzung die unabhängigen Vermittler kontrollieren sollen – etwa was den zielmarktkonformen Vertrieb der Produkte betrifft?

Mag. Birgit Eder: Es ist ein passives Monitoring. Die Verwaltungsbehörden haben ja die Pflicht, die Makler und vor allem deren Ausbildung zu überprüfen. Somit kann man als Versicherer darauf ver-

trauen, dass das auch stattgefunden hat und muss nicht aktiv werden. Wenn einem etwas zugetragen wird, wo man wirklich klar sieht, da ist die Weiterbildung nicht erfüllt, dann hat man als Versicherer ein Thema, auf das man reagieren muss.

Günther Weiß: Wir müssen die Makler aktiv nur dann kontrollieren, wenn es Auffälligkeiten oder eine qualifizierte Beschwerde gibt. Ansonsten ist das nicht unsere Aufgabe, wie auch die FMA festgestellt hat. Das Organ, das die Makler kontrolliert, ist die Gewerbebehörde. Bei uns muss jeder Maklerbetreuer rückmelden, ob es Auffälligkeiten gibt, ob die Qualität bei den einzelnen Vertriebspartnern funktioniert. Das ist aber eine Form des passiven Monitorings.

„Wir müssen die Makler aktiv nur dann kontrollieren, wenn es Auffälligkeiten oder eine qualifizierte Beschwerde gibt. Das Organ, das die Makler kontrolliert, ist die Gewerbebehörde.“ **Günther Weiß**

Mag. Erwin Mollnhuber: Wir informieren die Vermittler u.a. auch in unserer Tarifsoftware über den von uns definierten Zielmarkt und geben den Vermittlern ebendort die Möglichkeit, die Zielmarkteignung zu bestätigen bzw. im Falle eines Verkaufs außerhalb des Zielmarktes dies entsprechend zu begründen. Die damit einhergehenden Prozesse beim VU können jedoch aus unserer Sicht nur eine flankierende Maßnahme darstellen, da nur der Vermittler aufgrund seines direkten Kontaktes mit dem Kunden über sämtliche sachgerechte Informationen verfügt, um die Zielmarkteignung vollumfänglich beurteilen zu können.

Vor wenigen Wochen hat die Nachricht aufhorchen lassen, dass die Post AG wegen Datenschutzverletzungen 18 Mio. Euro Strafe zahlen soll. RA Hörlsberger hat beim Trendtag vermutet, dass die Versicherer aufgrund der sensiblen Da-

ten, die sie verwalten, bald Besuch der Datenschutzbehörde bekommen. Ist Ihre Gesellschaft darauf vorbereitet?

Mag. Erwin Mollnhuber: Mit einem Besuch der Datenschutzbehörde in unserem Haus rechnen wir nicht. Für den Fall der Fälle wären wir aber gut vorbereitet.

Sven Rabe: Wir sind grundsätzlich vorbereitet und haben uns natürlich bereits vorab intensiv auf die DSGVO-Einführung vorbereitet. Die technischen Anforderungen sind umgesetzt und die Dokumentation und die erforderlichen Prozesse laufen bereits. Zusätzlich finden laufend Schulungen statt, die in den letzten Monaten viele Unsicherheiten beseitigen konnten. Ich glaube aufrichtig, dass Datenschutz nicht nur ein Thema nach außen, sondern insbesondere nach innen zu den eigenen Mitarbeitern ist. Im Vordergrund steht für uns, dass wir die vollständige Einhaltung der Betroffenenrechte sicherstellen.

Mag. Birgit Eder: Solche Entscheidungen helfen, um ein Verständnis am Markt für das Thema zu bekommen und zeigen auch, wie hoch die Strafen sein können. Noch interessanter sind aber die zivilrechtlichen Ansprüche der Geschädigten, deren Daten abhandengekommen sind. Sie haben die Möglichkeit, immateriellen Schadenersatzanspruch gegen das Unternehmen zu stellen – und das kann bei der Post schon teuer werden. Da muss schon jedem bewusst werden, dass man Datenschutz nicht auf die leichte Schulter nimmt.

Was waren oder sind für Sie die größten Herausforderungen bei der Umsetzung des Datenschutzes?

Günther Weiß: Die Umsetzung, die intensiven Schulungen und das Verständnis bei allen Mitarbeitern zu wecken – das ist durchwegs nicht ganz so einfach gewesen. Es war oft das Verständnis nicht da, warum das aus Sicht der Mitarbeiter so extrem, so strikt gehandhabt werden muss, weil es ja schon einen hohen bürokratischen Aufwand mit sich bringt. Mittlerweile glaube ich, dass alle Versicherer sehr gut vorbereitet sind und das Bewusstsein stark ist. ▶



Franz Waghübinger (AssCompact)



Sven Rabe (VAV Versicherungs-AG)

Walter Lentsch: Die DSGVO ist ein laufender Prozess und Schulungsbedarf. Das Verständnis ist ja mittlerweile auch bei den Mitarbeitern da. Wichtig ist, dass man sie ständig lebt und weiterentwickelt.

Sven Rabe: Die größten praktischen Probleme in der Umsetzung waren die einfachen Dinge wie „Was sage ich am Telefon?“ oder „Wie findet E-Mail-Kommunikation statt?“. Da haben wir laufend beraten und mit Verschlüsselungstechnik unterstützt. Wenn das einmal geregelt ist, dann sind auch die wesentlichsten Probleme erledigt.

Kommt mit den neuen Datenschutz-Bestimmungen eine Lawine auf die Rechtsschutzversicherung zu?

Mag. Birgit Eder: In unserer Cyberversicherung ist die Abwehr von immateriellen Schadenersatzansprüchen nach einem Cyber-Angriff enthalten. Wäre die Post bei uns versichert, würde uns das im großen Ausmaß treffen. Wir wissen ja, dass Cyber-Angriffe nichts Illusorisches sind, sondern häufig vorkommen. Da spielen Datenschutz und IT-Sicherheit eine wichtige Rolle.

„Wir wissen ja, dass Cyber-Angriffe nichts Illusorisches sind, sondern häufig vorkommen. Da spielen Datenschutz und IT-Sicherheit eine wichtige Rolle.“

Mag. Birgit Eder

Themenwechsel zur IDD: Wie unterstützt Ihre Gesellschaft die Vertriebspartner, um ihnen die Einhaltung der neuen Regularien zu erleichtern?

Mag. Erwin Mollhuber: Wir bieten unseren Vertriebspartnern im Rahmen der NÜRNBERGER Vertriebstechnologie ein fakultatives Tool für die gemäß IDD erforderliche Angemessenheits- und Geeignetheitsprüfung.

Walter Lentsch: Wir haben mit unseren größeren Vertriebspartnern eine automatische TLS-Verschlüsselung aller E-Mails eingeführt. Die Sensibilisierung der Mitarbeiter ist einfach wichtig. Wenn es um Personendaten geht, wissen sie, dass es zu den Vertriebspartnern eine Verschlüsselung gibt. Ansonsten wird das im E-Mail-Verkehr von Fall zu Fall umgesetzt.

Günther Weiß: Wir haben am Anfang gemerkt, dass es unterschiedliche Rechtsauffassungen gab. Beispielsweise kann ich kein Mail mehr mit einem Antrag im Kfz-Bereich schicken. Oder es stellten sich Fragen der Auftragsverarbeitung. Bei diesen Themen haben wir die Vertriebspartner unterstützt. Aus heutiger Sicht läuft das sehr glatt.

Wo sehen Sie 2020 die größten Herausforderungen für die Branche, Vermittler wie auch Gesellschaften?

Mag. Erwin Mollhuber: Wir sehen die größten Herausforderungen in der Branche nach wie vor in der Zinssituation sowie im hohen Aufwand bei der Umsetzung der rechtlichen Vorgaben und Regularien. Wir sehen aber auch Chancen: den Aufschwung in der Fondsgebundenen Lebensversicherung insbesondere auch im Einsatz von nachhaltigen Fondsprodukten, dem verstärkten Fokus auf das Thema Biometrie und die Möglichkeit, sich durch eine qualifizierte Beratung am Markt zu profilieren.

„Chancen sehen wir vor allem im Aufschwung der Fondsgebundenen Lebensversicherung und im verstärkten Fokus auf das Thema Biometrie.“

Mag. Erwin Mollhuber

Mag. Birgit Eder: Die größten Brocken der Regulatorik haben wir umgesetzt – jetzt geht es darum, die Prozesse effizienter zu gestalten. Denn was uns allen fehlt, ist Zeit – nicht nur uns als Gesellschaft, sondern auch unseren Vertriebspartnern. In diese Richtung werden wir unterstützen können.

Walter Lentsch: Die Verbesserung der Produkte und Dienstleistungen sowie die Bewältigung der technologischen Herausforderungen sind für uns im nächsten Jahr ein Schwerpunkt, nachdem die regulatorischen Themen in den letzten Jahren im Vordergrund gestanden sind. Das ist auch erforderlich, um das Umsatzwachstum und die Rentabilität weiter sicherzustellen.

Günther Weiß: Ein Großteil der Regulatorik ist bereits in den Prozessen abgebildet. IFRS 17 ist bilanztechnisch ein enormer Aufwand. Dann stellt sich die Frage der Zinslage. Früher konnten wir immer mit nicht-technischen Erträgen rechnen und hatten daher im technischen Geschäft mehr Luft. Diese Luft ist dünn geworden, um nicht zu sagen verschwunden. Das hat schon einen großen Einfluss, nicht nur im Lebensbereich sondern auch im Schaden-/Unfallbereich. Als Kfz-Versicherer macht uns vor allem die Kaskoversicherung Sorgen. Bei den Ersatzteilpreisen und Reparaturkosten ist eine enorme Dynamik in eine Richtung nach oben, die unangenehm ist.

Sven Rabe: Die Branche ist neben der ganzen Regulatorik in Bewegung. Ich glaube, dass wir auch 2020 neue Marktteilnehmer in Österreich sehen werden – und zwar nicht als klassische Versicherer, sondern vor allem als Vermittlerplattform und dergleichen. Es wird ein großes Thema für die ganze Branche sein, den direkten Kundenzugang zu behalten – gerade bei jungen Kunden, aber auch bei älteren. Es geht um die Frage, wie man als Versicherer zum Kunden findet – oder ob

man nur noch White-Label-Anbieter auf irgendwelchen Plattformen ist. Vor diesem Hintergrund ist es noch einmal wichtiger, die Vertriebspartner vor Ort mit Technik und Digitalisierung zu unterstützen, um dem Produkt Versicherung doch noch diese menschliche und direkte Komponente zu geben und sich bewusst von Plattformen abzugrenzen.

Welche Innovationen planen Sie mit Ihrer Gesellschaft für 2020?

Mag. Erwin Mollnhuber: Wir werden die Fondsgebundene Lebensversicherung weiter forcieren. Im Bereich Biometrie werden wir unsere Positionierung als Qualitätsversicherer von Berufsunfähigkeitsversicherungen und von privaten Pflegeheimversicherungen weiter ausbauen. Neben diesen Kernbereichen planen wir im nächsten Jahr eine Verbreiterung im Maklersegment in den Bereichen Unfall- und Sachversicherungen. Wir unterstützen Berater mit elektronischen Lösungen von der Vorsorge-App bis zum elektronischen Antrag dabei, die Kundenberatung noch schneller und effizienter abzuwickeln. Aber auch den persönlichen Service und die Vor-Ort-Betreuung unserer Vertriebspartner werden wir vertiefen.

Mag. Birgit Eder: Wir konzentrieren uns auf Schnittstellen-Themen, die viel Zeit sparen und uns und unseren Geschäftspartnern wieder die Möglichkeit geben, sich auf das Grundgeschäft zu konzentrieren und nicht auf die Administration. Deshalb ist auch Digitalisierung eine Herausforderung für die Zukunft.



Walter Lentsch (CHUBB)

Günther Weiß: Wir sind stark im Bereich der Digitalisierung und haben intern die ersten Robotics-Anwendungen umgesetzt, wo Roboter Dinge automatisch abwickeln. Die Schnittstelle zum Vertriebspartner ist für uns Hauptthema 2020. Das wollen wir umsetzen, um eine, wenn auch nicht voll automatisierte, aber zumindest einfachere Abwicklung zu gewährleisten. Denn Kostendruck haben ja nicht nur wir als Versicherer, sondern auch die Vertriebspartner.

Sven Rabe: Neben den Schnittstellen wird bei uns die Innovation im Schaden stattfinden. Angefangen von automatisierten Schadenmeldungen bis hin zu Schadendurchläufern, die vielleicht nicht 2020, aber in Zukunft kommen werden. So kön-



Mag. Birgit Eder (ARAG SE)

nen wir einen hohen Automatisierungsgrad bei Polizzierungen und in der Verarbeitung erreichen. Die nächste Revolution wird im Schaden stattfinden, da wird in den nächsten Jahren vieles passieren.

Walter Lentsch: Wir sind ständig bestrebt, unsere Produkte und Dienstleistungen zu erweitern und zu verbessern, um unsere Makler und Kunden besser bedienen zu können, z.B. im Bereich Cyber und D&O, wo ein Update der Bedingungen kommen wird, um aktuellen Trends und Compliance Anforderungen sowie der Internationalisierung Rechnung zu tragen.

„Die DSGVO ist ein laufender Prozess und Schulungsbedarf. Wichtig ist, dass man sie ständig lebt und weiterentwickelt.“

Walter Lentsch

Stichwort Schnittstellen: Wo sehen Sie die Branche in der Kooperation zwischen Versicherern und Maklern, was durchgängige Arbeitsprozesse betrifft?

Günther Weiß: Am Anfang. Beim Umsetzungsgrad sind wir wahrscheinlich noch kaum bei zehn Prozent von dem, was möglich ist. Das ist aber Versicherer-seitig auch so. Denn ein Problem haben wir alle: Wir verfügen nicht über die IT-Ressourcen, die wir gerne hätten!

Sven Rabe: Wir sind in einer Phase, in der beide Seiten – sowohl Versicherer als auch Vermittler – Basisarbeiten bei sich selbst durchführen und die Dinge erst zusammenfinden müssen. Vereinzelt funktioniert das schon. Das heißt natürlich auch, dass auf beiden Seiten Investitionen erforderlich sind. Es gibt immer einen Werfer und einen Fänger – wenn einer weg ist, reicht es eben nicht.

Mag. Birgit Eder: Ich glaube auch, dass das eher eine Frage der Ressourcen ist. Gerade im IT-Bereich haben wir Schwierigkeiten, Mitarbeiter zu finden. Und wenn man eine kleine IT-Abteilung hat, muss man Prioritäten setzen. Das Schnittstellen-Thema wird jedenfalls immer dringlicher. ■