

## STUDIE

# Kriterien für die Polizzenüberprüfung („Polizzen-Check“) bei Versicherungskunden

mit einer explorativen Studie bei einem traditionellen Versicherungsmakler und bei zwei FinTech-Unternehmen (InsurTechs)

Nedim Redžić BSc (WU) und ao. Univ.-Prof. Dr. Erwin Eszler  
Institute for Finance, Banking and Insurance  
Wirtschaftsuniversität Wien

## 1. Einleitung

In der Bachelor-Arbeit von Nedim Redžić<sup>1</sup> (Betreuer: E. Eszler) sollte untersucht werden, woran man die Qualität der Überprüfung bestehender Versicherungen – also eines „Polizzenchecks“ – im Rahmen einer Kundenberatung und –betreuung feststellen kann und in welchem Maße die sich ergebenden Kriterien hierfür bei einerseits traditionellen Maklern und andererseits bei FinTech-Unternehmen im Bereich der Versicherungswirtschaft (InsurTechs) berücksichtigt bzw. erfüllt werden.<sup>2</sup>

Hinsichtlich des Ergebnisses dieser nun fertiggestellten Arbeit kann allerdings keine Vollständigkeit und erschöpfende Behandlung dieses Themas beansprucht werden. Die Studie hat vielmehr explorativen Charakter. In diesem Sinne mögen die folgenden Darstellungen aufgefasst werden.<sup>3</sup>

## 2. Methodik

Es konnten verschiedene (a) inhaltliche, (b) formale und (c) rechtliche Kriterien unterschieden werden. Die vorliegende Darstellung folgt dieser Gliederung.

Zur Informationsgewinnung hinsichtlich der Verhältnisse in der Praxis wurden von

N. Redžić drei intensive, strukturierte Interviews durchgeführt. Gesprächspartner waren:

- Herr Peter Bernhart, Inhaber von bernhart+partner, Versicherungsmakler in Österreich; von ihm stammen die Angaben zur Tätigkeit eines traditionellen Versicherungsmaklers;
- Herr Dr. Michael Doberer, Geschäftsführer von Durchblicker.at, am 17. Juli 2017;
- der Angestellte eines InsurTechs in Deutschland, der anonym bleiben wollte, am 13. Juli 2017 (im Folgenden wird das Unternehmen als InsurTech01 bezeichnet)

Bei der Erfüllung der Kriterien konnte kaum und nur punktuell eine Operationalisierung (Messbarmachung) oder gar eine Messung erreicht werden. Es wurden hier vielmehr bei den betrachteten Vermittlern vorerst eher nur Faktoren ausgemacht, die - aus Kundensicht – im Hinblick auf die Kriterien jeweils eher günstig oder eher ungünstig erscheinen.

## 3. Inhaltliche Kriterien

Vorauszuschicken ist hier, dass Versicherung nur ein risikopolitisches Instrument unter vielen anderen ist und dass das sinnvolle und gesamthafte Umgehen mit der Risikosituation von Kunden auf der

Grundlage einer systematischen Risikopolitik zu erfolgen hat. Diese besteht vor allem in einer eingehenden und umfassenden Risikoanalyse mit dem Ziel der möglichst vollständigen Erkennung aller – auch neu entstehender und zukünftiger – Risiken und der Bewertung derselben sowie der Berücksichtigung aller dann in Frage kommenden risikopolitischen Instrumente oder Sicherheitsgüter (also nicht nur von Versicherungen), der entsprechenden Auswahl, Kombination und Einsatzsteuerung dieser Instrumente sowie der ständigen Überwachung (Monitoring) dieses Instrumenteneinsatzes, insbesondere im Hinblick auf Änderungen und Entwicklungen im Bereich der Risiken einerseits und im Bereich der Instrumente (Sicherheitsgüter) andererseits.<sup>4</sup> Unter diesen Prämissen sind die folgenden Darstellungen zu verstehen.

### 3.1. Vollständigkeit

Beim traditionellen Versicherungsmakler werden die Risiken grundsätzlich durch ein persönliches Gespräch identifiziert. Beim ersten Termin ist der Makler in der Lage, den Kunden zu sehen und ein persönliches Vertrauen aufzubauen. Durch sehr individualisierte Fragen, die sich aus dem Gespräch ergeben, können viele Segmente im Leben des Versicherungsnehmers erfasst

<sup>1</sup> Redžić, Nedim: Anforderungen, Kriterien und Möglichkeiten für eine Polizzenüberprüfung („Polizzen-Check“) bei Versicherungskunden mit besonderer Berücksichtigung digitaler Versicherungenmanager und FinTechs, Bachelorarbeit an der Wirtschaftsuniversität Wien, August 2017 (unveröffentlicht).

<sup>2</sup> Der Vorschlag zur Bearbeitung dieses Aspekts im Rahmen des größeren Themenbereiches der Digitalisierung der Versicherungswirtschaft und insbesondere auch der digitalen Versicherungsmanager kam von Dr. Peter Loisel, Mitglied des Vorstandes der [VAV-Versicherungs-AG](#), im Jänner 2016. Ihm und Herrn Joachim Klepp, Abteilungsleiter für Agenten- und Maklervertrieb bei der [VAV-Versicherungs-AG](#), danken die beiden Autoren dieses Beitrages für eine informative Diskussion dieses Themas am 9. Mai 2016.

<sup>3</sup> Die Erstellung des Textes für die vorliegende Veröffentlichung, die Auswahl, Strukturierung und formale Gestaltung hat Erwin Eszler besorgt (unter Verwendung von Daten und Textteilen sowie Abbildungen aus der Bachelorarbeit). Für die Richtigkeit der Daten und Darstellungen ist ausschließlich Nedim Redžić verantwortlich.

<sup>4</sup> Vgl. hierzu das zwar alte, aber exzellente und empfehlenswerte Werk von Mugler, Josef: Risk Management in der Unternehmung, Wien 1979.

werden. Neben dem persönlichen Gespräch werden auch Besichtigungen vorgenommen. Meistens werden diese zwei Methoden kombiniert. Der Versicherungsmakler geht immer vom Objekt aus und sucht nach möglichen Risiken.

Bei Durchblicker.at werden hingegen Informationen ausschließlich durch Fernabfrage gesammelt. Für jeden Versicherungstyp gibt es standardisierte Fragen, die die Risikosituation erfassen sollen und die durch Algorithmen gesteuert werden, sodass diese auf bestimmte Antworten mit bestimmten Folgefragen reagieren. Nach der selbstständigen Beantwortung der Fragen durch die Websitebesucher werden die Kunden telefonisch kontaktiert und die eingegebenen Eckdaten noch einmal mit dem Kunden zusammen überprüft. Bei speziellen aufwendigen Fällen besteht die Möglichkeit, einen Mitarbeiter zu kontaktieren, der den Kunden unterstützt und mit ihm zusammen den Fragekatalog ausfüllt. Am Ende wird dem Kunden ein Web-Link gesendet, mit dem er den Prozess selbstständig fortführen kann. Die bestehenden Polizzen werden nicht geprüft. Der Versicherungsvermittler geht davon aus, dass der Kunde mit der bereits bestehenden Polizza unzufrieden ist und diese deshalb kündigen und wechseln will. Es werden lediglich die Kündigungsfristen von der Versicherung geprüft. Bei der Risikoidentifizierung geht man vom Objekt aus und sucht bei diesem nach potenziellen Risikoursachen.

Auch beim InsurTech01 wird die Risikoidentifizierung in Form von standardisierten Fragen mit dem Bedarfscheck vorgenommen. Der Bedarfscheck wird gleich nach dem Registrieren und der Erteilung einer Maklervollmacht durchgeführt, was üblicherweise über eine Applikation oder eine Website gehandhabt wird. Die Fragen werden in weiterer Folge, ähnlich wie bei Durchblicker.at, auf den Kunden abgestimmt. Durch die Erteilung der Vollmacht werden die Polizzen von den Versicherungsgesellschaften eingeholt. Dann wird auf der Grundlage des Bedarfschecks verglichen, inwieweit die abgeschlossenen Versicherungen die Bedürfnisse des Kunden abdecken. Diese Daten werden durch

einen Algorithmus im integrierten System ausgewertet. In besonderen Fällen kann der Kunde seinen Bedarf dem Vermittler auch telefonisch oder durch ein persönliches Treffen mitteilen. Im Anschluss können die Betreuer den Kunden bei der Risikoidentifizierung persönlich unterstützen. Bei der Erfassung der Risiken wird immer vom bedrohten Ziel ausgegangen und nach potenziellen Risiken gesucht.

### 3.2. Richtigkeit

Grundsätzlich haftet für die Richtigkeit der angegebenen Informationen in allen drei Fällen immer der Versicherungsnehmer. Der traditionelle Versicherungsmakler – der dies dem Versicherungsnehmer verständlich machen wird – kann im Zuge einer Besichtigung und auch durch den persönlichen Kontakt diesem bei der Erfassung und richtigen Angabe der Daten helfen. Bei Durchblicker.at werden die Daten durch standardisierte Fragen/Checklisten abgearbeitet. Der Kunde wird nach der Eingabe der Informationen kontaktiert. Die Eckdaten werden dann gemeinsam überprüft. Dieser Service des Vermittlers kann Fehler oder Unklarheiten bei Angaben beseitigen. InsurTech01 bietet keine Besichtigungen an, kann aber den Kunden über die Online-Plattform oder über die vielfältigen Kommunikationskanäle unterstützen und gewährleisten, dass die Angaben richtig eingegeben wurden.

### 3.3. Aktualität

Der traditionelle Versicherungsmakler versucht seine Kundenkontakte zu pflegen und bestehende Beziehungen auf der persönlichen Ebene auszubauen. Dieses Vorgehen fördert das Vertrauen und die Aktualität der Informationen. Bei Durchblicker.at werden die vorherigen Versicherungen nicht geprüft. Deshalb werden die aktuellen Risiken nicht mit den bestehenden Polizzen abgeglichen, sondern diese nur gekündigt. Anhand der eingegebenen Informationen werden Versicherungsangebote vorgeschlagen, die die aktuelle Risikosituation des Kunden decken sollen. Durch das Anlegen eines Online-Profiles können die Angaben aktualisiert werden. Beim InsurTech01 kann der

Kunde über die Applikation jederzeit seine Daten aktualisieren und eventuell Kontakt mit einem Betreuer aufnehmen. Neben den gegebenen Möglichkeiten wird der Kunde in einem regelmäßigen Rhythmus durch digitale Nachrichten aufgefordert, die Daten zu überprüfen und Veränderungen zu aktualisieren. Bei Veränderungen werden neue Angebote unterbreitet.

### 3.4. Personenabgestimmte Beratung

Der persönliche Kontakt beim traditionellen Versicherungsmakler fördert die personenabgestimmte Beratung. Vorhandene Sicherheitsgüter können, müssen aber nicht erfasst werden. Eventuell können durch eine Erfassung Rabatte bei einzelnen Versicherungen erzielt werden. Bei möglichen überflüssigen Versicherungen wird nicht direkt geraten, diese zu kündigen (Bsp. Handyversicherung). Jedoch wird der Kunde informiert, wie gut einzelne Versicherungen für ihn sind, was ein Überdenken der bestehenden Versicherungen auslösen soll. Bei Durchblicker.at findet die Beratung ausschließlich über die Website in Form von standardisierten Fragen statt. Zwar werden die Fragen durch Algorithmen individueller gestaltet, jedoch besteht keine Möglichkeit für eine persönliche Beratung. Bei Durchblicker.at wird nach Sicherheitsgütern gefragt. Diese sind ein Bestandteil der Risikoabsicherung. Durch das Vorhandensein von Sicherheitsgütern besteht eine Gelegenheit, Rabatte auf Versicherungen zu erzielen. Die Möglichkeit des Selbstbehalts ist ebenso gegeben. Nach überflüssigen Versicherungen wird nicht gesucht. Der Kunde trägt das Risiko, dass möglicherweise zwei unterschiedliche Versicherungen bestehen, die teilweise dieselben Risiken abdecken. Die Beratung beim InsurTech01 ist durch den Online-Fragenkatalog standardisiert. Es wird nicht nach Sicherheitsvorkehrungen gefragt. Wenn beim Bedarfscheck besondere Bedingungen vorliegen (5% der Fälle), die durch das System erfasst worden sind, schlägt das System Alarm. In diesem Fall schaltet sich ein Berater hinzu. Dann wird gemeinsam mit dem Kunden ein individuelles Angebot ausgearbeitet. Beim Bedarfscheck können ebenso überflüssige Versicherungen entdeckt werden.

## STUDIE

### 3.5. Risikoüberwachung

Beim traditionellen Versicherungsmakler wird in der Regel einmal jährlich Kontakt mit dem Kunden aufgenommen. Im Zuge der Kontaktpflege mit dem Bestandskunden versucht der Versicherungsmakler durch ein Gespräch mögliche Veränderungen in der Risikoposition des Kunden abzuleiten. Dabei findet keine ausdrückliche Risikoüberwachung statt. Der Kunde muss bei Interesse selbst den Vermittler kontaktieren und sich erkundigen. Bei Durchblicker.at hat der Kunde die Möglichkeit, ein Profil auf der Website anzulegen. So hat er eine Übersicht über seine bestehenden Versicherungen. Zusätzlich wird vom Vermittler der Prozess der Überwachung angestoßen. Dies wird einmal jährlich, beziehungsweise bei manchen Versicherungen alle drei Jahre, vorgenommen. Es wird dem Kunden eine Nachricht mit der Anforderung, die veränderte Risikoposition zu aktualisieren, gesendet. Beim InsurTech01 werden dem Versicherungsnehmer durch den Versicherungsordner, der in der Applikation angezeigt wird, die Versicherungen übersichtlich und transparent dargestellt. Der Kunde wird jedes halbe Jahr aufgerufen, seine Risikoposition zu überprüfen und mögliche Veränderungen zu aktualisieren.

### 3.6. Inhaltliche Kriterien: Übersicht und Vergleich

In Abb. 1 sind die inhaltlichen Kriterien und Faktoren für deren Erfüllung bei den drei betrachteten Vermittlern tabellarisch gegenübergestellt. Vorteile sind mit „(+)\", Nachteile mit „(-)\", (jeweils für Kunden; nach Einschätzung der Autoren) gekennzeichnet.

## 4. Formale Kriterien

### 4.1. Vollständigkeit der Übertragung von Versicherungspolizzen

Bei diesem Kriterium geht es darum, wie vollständig der Umfang der vom Versicherungsvermittler berücksichtigten Polizzen ist. Es kann zu Unstimmigkeiten zwischen den abgeschlossenen Versicherungsverträgen und den berücksichtigten Polizzen

kommen. Deshalb ist es wichtig zu beachten, auf welche Art und Weise die Polizzen-Übertragung stattfindet.

Die Polizzen werden dem traditionellen Versicherungsmakler physisch vom Kunden übergeben. Der Versicherungsmakler ersucht den Kunden, eventuell auch die Kontoauszüge zu durchsuchen und nach Versicherungszahlungen Ausschau zu halten, um sicher zu gehen, dass wirklich alle Polizzen erfasst wurden. Es können auch elektronisch Versicherungen vom Versicherer abgefragt werden. Bei Durchblicker.at werden die Polizzen dem Vermittler online durch das Eingeben der Polizzennummer bekanntgegeben. Es reicht jedoch auch die Angabe der Versicherungsgesellschaft und der Art der Versicherung. Mit einer Bevollmächtigung kann der Vermittler die Informationen von der Versicherungsgesellschaft einfordern. Es werden nur die Fristen überprüft, ab wann der Vertrag gekündigt werden kann. Auch beim InsurTech01 findet die Übertragung digital, entweder durch das Eintragen der Polizzennummer oder durch das Angeben der Versicherungsgesellschaft, statt. Der Vermittler kann durch die General- oder Einzelvollmacht die Polizzen beim Versicherer selbst einfordern. Die Daten werden von Versicherungsgesellschaften geprüft und dem Vermittler zurückgeschickt. Bei der Eintragung der Polizzen ist der Versicherungsnehmer auf sich selbst gestellt.

### 4.2. Dauer des Überprüfungsprozesses

Der Überprüfungsprozess beim traditionellen Versicherungsmakler wird durch den persönlichen Kontakt mit dem Kunden beeinflusst. Der erste Kontakt/Termin findet über ein persönliches Treffen statt. Bei diesem Treffen werden die benötigten Informationen gesammelt und die vorhandenen Polizzen physisch übergeben. Nach diesem Treffen überprüft der Versicherungsmakler die Polizzen intern sowie die Risikosituation des Kunden. Die Dauer dieses Prozesses hängt im Wesentlichen davon ab, wie groß der Umfang der bestehenden Versicherungen ist. Bei leichteren Fällen, z. B. bei Einzelpersonen, die wenige Versicherungen haben, kann der Überprü-

fungsprozess an einem Tag erledigt werden. Bei komplizierteren Fällen, z.B. Familien, kann es auch bis zu einer Woche dauern, bis die Überprüfung abgeschlossen ist. Damit ist der Prozess aber nicht beendet. Erst beim zweiten persönlichen Treffen kann der Versicherungsmakler ein Angebot stellen. Dies nimmt zusätzliche Zeit in Anspruch. Die Reaktionsfähigkeit der Versicherungsgesellschaften ist dabei ein wichtiges Einflusskriterium. Der Prozess bei den Versicherungsgesellschaften kann einige Tagen bis zu einem Monat dauern. Der traditionelle Makler handelt nicht, bevor er die bearbeiteten Informationen von den Versicherungsgesellschaften erhält.

Bei Durchblicker.at dauern die automatisierten Prozesse wenige Minuten. Bei den manuellen Prozessen kann es aber zu starken Abweichungen kommen. Die Unterschriftsprüfung hängt von den Geschäftszeiten ab. Zu den normalen Geschäftszeiten werden die Kunden nach ca. 30 Minuten telefonisch kontaktiert. Dabei werden die Eckdaten zusammen mit den Kunden eingegeben und überprüft. Die Abfrage der Polizzen der Versicherungsgesellschaften muss nicht durchgeführt werden. Das birgt das Risiko, dass zwei Versicherungen, für ein bestehendes Risiko gleichzeitig aktiv sind. Das Angebot kann sofort gestellt werden.

Auch beim InsurTech01 laufen die automatisierten Prozesse relativ zügig ab. Die Unterschriftsprüfung wird durch Software unterstützt und von Mitarbeitern manuell überprüft. Je nach Versicherungsart dauert der Prozess durchschnittlich zwischen 10 und 90 Minuten. Die Einholung der Polizzen kann länger dauern, da dies von den jeweiligen Versicherungsgesellschaften abhängt. Mit der Einholung der Daten können Vergleichsangebote erstellt werden. Beim Abschluss von Versicherungsverträgen muss auch mit längeren Zeiten gerechnet werden, weil die eingegangenen Verträge von den Versicherungsgesellschaften abgearbeitet werden müssen.

### 4.3. Verfügbarkeit

Der Versicherungsmakler ist grundsätzlich

Inhaltliche Kriterien	Faktoren für die Erfüllung der inhaltlichen Kriterien		
	Traditioneller Vermittler	Durchblicker.at	InsurTech01
<b>Vollständigkeit</b>	(+) persönlicher Kontakt (+) individuelle Fragen, kein striktes Muster (+) Besichtigungen  (+) Optimierung der bestehenden Polizzen	(-) persönlicher Kontakt eingeschränkt (-) standardisierte Fragen  (-) keine Besichtigungen  (-) keine Optimierung der bestehenden Polizzen	(+) persönlicher Kontakt möglich (-) standardisierte Fragen  (+) persönliche Unterstützung bei der Risikoidentifizierung möglich  (+) Optimierung der bestehenden Polizzen
<b>Richtigkeit</b>	(-) Haftung des Versicherungsnehmers (+) Unterstützung durch persönliches Treffen/Besichtigungen	(-) Haftung des Versicherungsnehmers (-) keine Besichtigungen (+) Überprüfung der Eckdaten zusammen mit dem Kunden	(-) Haftung des Versicherungsnehmers (-) keine Besichtigungen (-) keine Kontrolle (+) persönliches Treffen möglich (+) Unterstützung über Online-Plattform bzw. vielfältige Kommunikationskanäle
<b>Aktualität</b>	(+) Kontaktpflege (Telefon; E-Mail; persönlicher Kontakt etc.) (-) keine Möglichkeit, die Angaben online zu aktualisieren (-) unregelmäßiger Kontakt	(+) Aktualisierung über Online-Profil möglich  (+) regelmäßige Aufforderungen zur Aktualisierung (jährlich)	(+) Aktualisierung online möglich  (+) regelmäßige Aufforderungen zur Aktualisierung (halbjährlich)
<b>Personenabgestimmte Beratung</b>	(+) persönliche Beratung (+) Sicherheitsvorkehrungen werden erfasst (+) Selbsttragen von Risiken (Information) (+) Selbstbehalt	(-) standardisierte Fragen (+) Sicherheitsvorkehrungen werden erfasst (+) Selbstbehalt (-) nach überflüssigen Versicherung wird nicht gesucht (-) Risiko von Doppelversicherung	(-) standardisierte Fragen (-) Sicherheitsvorkehrungen werden nicht erfasst (+) überflüssige Polizzen können durch den Bedarfscheck gefunden werden
<b>Risikoüberwachung</b>	(-) keine feste Risikoüberwachung, nur beiläufig im Zuge des Kundenkontaktes	(+) Online-Profil mit den abgeschlossenen Versicherungen (+) jährliche bzw. dreijährliche Überprüfungen	(+) digitaler Versicherungsordner (+) halbjährliche Risikoüberprüfung

Abbildung 1: Inhaltliche Kriterien: Übersicht und Vergleich (N. Redžić; bearbeitet von E. Eszler)

innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten verfügbar. In Ausnahmefällen können jedoch Prozesse auch während des Wochenendes ausgelöst werden. Die Folgeprozesse sowie der Polizzenabruf oder die Überarbeitung des Antrags hängen wiederum von der Reaktionsfähigkeit der Versicherungsgesellschaft ab.

Bei Durchblicker.at sind die automatisierten Prozesse jederzeit möglich, aber die manuellen Prozesse werden nur im Laufe

der gewöhnlichen Geschäftszeiten abgewickelt. An den freien Tagen kann man über die Website einen Antrag stellen, jedoch wird der Antrag erst am nächsten Werktag bearbeitet. Der Kunde wird nach der Eintragung der Informationen kontaktiert. In Folge werden die Eckdaten, die vom Kunden eingegeben worden sind, noch einmal überprüft. Dieser Prozess läuft manuell ab und wird bei jedem Prozess durchgeführt.

Beim InsurTech01 stehen dem Kunden

der Versicherungsordner und die Übersicht rund um die Uhr zur Verfügung. Die Bestandskunden haben die Möglichkeit, auf den Überprüfungsprozess jederzeit zuzugreifen. Die Erfüllung des erstellten Auftrags wird am nächsten Geschäftstag durchgeführt. Neukunden müssen die Unterschriftsprüfung durchlaufen, welche auch beschränkt am Wochenende verfügbar ist. Andere manuelle Prozesse, die von den Versicherungsgesellschaften abhängen, werden in unterschiedlicher Intensität voll-

## STUDIE

zogen und durch die Geschäftszeiten der Versicherungen bestimmt.

### 4.4. Risikoberichterstattung

Um Transparenz zu schaffen, sollen die Versicherungsnehmer über Ihre Risikosituation unterrichtet werden. Darüber hinaus dient die Risikoberichterstattung der Vorbereitung von Entscheidungen über notwendige Steuerungsmaßnahmen und der Unterstützung der Risikoüberwachung. Die Risikoberichterstattung soll auch einer Dokumentationsfunktion dienen. Die wesentlichen Anforderungen sind Rechtzeitigkeit beziehungsweise Aktualität, der Umfang und Detaillierungsgrad der Berichte, Genauigkeit, Vollständigkeit, Einheitlichkeit, Flexibilität, Wirtschaftlichkeit und die Integration in das bestehende Berichtswesen, um Risikoinformationen uneingeschränkt in die Entscheidungsfindung einfließen zu lassen.<sup>5</sup>

Eine Risikoberichterstattung gibt es beim traditionellen Versicherungsmakler nur eingeschränkt über Telefonkontakte, die zwecks Kontaktpflege vorgenommen werden. Bei Interesse können die Versicherungskunden nach dem aktuellen Status ihrer Versicherungen telefonisch nachfragen.

Bei Durchblicker.at wird der Kunde benachrichtigt, seine Risikosituation zu den schon bestehenden Versicherungen zu überprüfen. Je nach Versicherungstyp kommen diese Anforderungen entweder einmal jährlich oder alle drei Jahre. Die Informationen werden so geliefert, wie der Kunde sie zuletzt ausgefüllt hat. Der Versicherungsnehmer wird aufgefordert, die Veränderungen in der Risikosituation anzupassen. Ein aktueller Status kann durch das Anlegen eines Profils auf der Website, bei bereits abgeschlossenen Versicherungen, abgefragt werden. Durch das Online-Profil ist dem Kunden Transparenz und Kontrolle gegeben.

Bei InsurTech01 wird der Kunde in regelmäßigen Abständen aufgefordert, einen Bedarfscheck durchzuführen. So ist der Vermittler in der Lage, die Situation des

Versicherungsnehmers zu überprüfen. Üblicherweise finden diese Überprüfungen halbjährlich statt. Durch die Applikation kann der Kunde immer seinen Versicherungsstatus einsehen. Der digitale Versicherungsordner bietet Transparenz und Übersichtlichkeit. Die Informationen können auch durch übliche Kommunikationswege abgerufen werden.

### 4.5. Kommunikation

Beim traditionellen Versicherungsmakler findet die Kommunikation überwiegend über Telefonkontakt statt. Besonderes Merkmal des traditionellen Versicherungsmaklers sind die persönlichen Treffen. Die Kunden haben auch die Möglichkeit, den Kontakt per Mail herzustellen. Der Versicherungsmakler verfügt über eine eigene Website, die nur als Infoquelle für Interessenten dienen soll.

Bei Durchblicker.at wird die Abwicklung einer Versicherung oder die Polizzenüberprüfung grundsätzlich über die Website durchgeführt. Der Kontakt kann vom Kunden über Telefon oder Mail hergestellt werden. Durch das Einrichten eines Profils auf der Website kann der Kontakt verbessert werden.

Bei InsurTech01 ist der Kunde im Stande, die Polizzen-Überprüfung über Applikation oder Website durchzuführen. Alle weiteren Schritte, wie die notwendige Beratung, können dann optional seitens des Kunden initiiert werden und es kann mit einem dafür zur Verfügung gestellten Berater Kontakt aufgenommen werden.

### 4.6. Abstimmung

Da beim traditionellen Versicherungsmakler alle Informationen über den einzelnen Versicherungsmakler laufen, werden diese auch aufeinander abgestimmt. Wenn bei Durchblicker.at der Kunde schon ein angelegtes Profil auf der Website hat, werden die Informationen simultan mit den Veränderungen abgestimmt. Bei InsurTech01 muss

sich der Kunde registrieren und ein Profil anlegen. Die Prozesse sind mit jedem Kommunikationskanal vollkommen abgestimmt.

### 4.7. Art der Vergütung

Bei allen drei untersuchten Vermittlertypen besteht die Vergütung in einer Courtageprovision, die nur bei einer erfolgreichen Versicherungsvermittlung (Vertragsabschluss) vom Versicherer gezahlt wird (also keine erfolgsunabhängige Honorarberatung) und die in der Versicherungsprämie eingepreist ist. Beim traditionellen Versicherungsmakler wird der Anteil der Provision am Preis der Versicherung für den Versicherungskunden nicht dargestellt, ebenso wie dies auch bei Durchblicker.at der Fall ist. Da die Altverträge bei diesem Anbieter gekündigt werden, gibt es für diese keine Folgeprovisionen. Beim InsurTech01 können die Kunden hingegen nach Abschluss der Versicherung den Anteil der Prämie, den der Makler als Provision verdient hat, einsehen. Folgeprovisionen werden bei Verträgen, die neu abgewickelt oder optimiert werden, abgerechnet.

### 4.8. Formale Kriterien: Übersicht und Vergleich

In Abb. 2 sind die formalen Kriterien und Faktoren für deren Erfüllung bei den drei betrachteten Vermittlern tabellarisch gegenübergestellt. Vorteile sind mit „(+)“, Nachteile mit „(-)“, (jeweils für Kunden; nach Einschätzung der Autoren) gekennzeichnet. „#“ sind bloße Anführungen ohne Bewertung.

## 5. Rechtliche Kriterien

Unter rechtlichen Kriterien sind hier im Wesentlichen einige der vor allem für den Kundennutzen, aber auch für die Polizzenüberprüfung wichtigen rechtlichen Anforderungen gemeint. Die Erfüllung dieser Kriterien steht besonders oft bei den digitalen Versicherungsmanagern in der Kritik. Bei der Erhebung dieser Kriterien wurde die Rechtslage in Deutschland herangezogen.

<sup>5</sup> Vgl. Vanini, Ute: Risikomanagement-Grundlagen, Instrumente, Unternehmenspraxis, Stuttgart 2012, S.210 f.

Formale Kriterien	Faktoren für die Erfüllung der formalen Kriterien		
	Traditioneller Vermittler	Durchblicker.at	InsurTech01
<b>Übertragung der Polizzen</b>	(+) Präsenz vor Ort (+) Unterstützung (+) elektronische Abfrage beim Versicherer möglich	(-) werden vom Kunden selbständig eingetragen (+) Bevollmächtigung zur Abfrage möglich	(-) werden vom Kunden selbständig eingetragen (+) Bevollmächtigung zur Abfrage möglich
<b>Dauer des Prozesses</b>	(-) persönliche Termine, größerer Zeitaufwand (+) teilautomatisierte Polizzenüberprüfung	(+) Online-Zugriff (+) keine Termine (+) automatisierte Prozesse	(+) Online-Zugriff (+) schnelle Polizzen-Überprüfung (+) keine Termine (+) automatisierte Prozesse
<b>Verfügbarkeit</b>	(-) keine Online Plattform (-) beschränkt auf die üblichen Geschäftszeiten	(+) Website, Online Profil (+) jederzeit zugänglich für Bestandskunden	(+) Applikation, Website online (+) jeder Zeit zugänglich
<b>Risikoberichterstattung</b>	(-) umständliche Informationsabfrage (-) keine Transparenz (-) keine regelmäßigen Berichte	(+) Online-Profil (+) Übersichtlichkeit (+) jederzeit abrufbar (+) 1- bis 3-jährliche Berichte	(+) digitaler Versicherungsordner (+) Übersichtlichkeit (+) jederzeit verfügbar (+) halbjährliche Berichte
<b>Kommunikation</b>	(+) persönlicher Kontakt (-) keine Online-Plattformen	(+) Website (+) Live Chat (+) Telefonkontakt	(+) Website (+) Applikation (+) Telefonkontakt (+) persönliches Gespräch möglich
<b>Abstimmung</b>	(-) erhöhtes Risiko des menschlichen Versagens	(+) digitale Datenverarbeitung (+) alle Kanäle aufeinander abgestimmt	(+) digitale Datenverarbeitung (+) alle Kanäle aufeinander abgestimmt
<b>Art der Vergütung</b>	(-) Courtage-Provisionen # Folgeprovision von übernommenen Verträgen (-) Höhe für Kunden nicht ersichtlich	(-) Courtage-Provisionen # keine Folgeprovisionen, die alten Verträge werden gekündigt (-) Höhe für Kunden nicht ersichtlich	(-) Courtage-Provisionen # Folgeprovision von übernommenen Verträgen (+) Höhe für Kunden ersichtlich

**Abbildung 2:** Formale Kriterien: Übersicht und Vergleich (N. Redžić; bearbeitet von E. Eszler)

### 5.1. Akzeptanz

Die angestrebte Vollständigkeit und Aktualität der erfassten Risiken erfordert die Akzeptanz der Risiken seitens des Versicherungsnehmers. Der Versicherungsnehmer muss sich an der Risikoidentifikation aktiv beteiligen und mit den Methoden der Erhebung einverstanden sein.<sup>6</sup>

Beim traditionellen Versicherungsmakler

wird die Akzeptanz seitens des Kunden durch das Beratungsprotokoll gewährleistet. Dem Versicherungsnehmer wird das Beratungsprotokoll nach jedem Termin vorgelegt und erklärt. Diesem stimmt der Kunde mit seiner Unterschrift zu.

Bei Durchblicker.at führt hingegen der Kunde den Prozess online selber durch. Am Ende davon wird ihm digital eine Einsicht zum Beratungsprotokoll angeboten. Durch

das Anklicken gibt der Kunde das Einverständnis, dass er das Beratungsprotokoll gelesen und verstanden hat. Der Versicherungsnehmer erteilt dem Vermittler eine Einzelvollmacht. Die Unterschriftsprüfung wird bei einfachen Sachversicherungen ohne Maklerwechsel nicht überprüft. Die Bestätigung wird nur durch das Ankreuzen von Bedingungen durchgeführt. Bei allen anderen Versicherungen und bei einem Maklerwechsel muss der Kunde eine Un-

<sup>6</sup> Vgl. Vanini, Ute: Risikomanagement-Grundlagen, Instrumente, Unternehmenspraxis, Stuttgart 2012, S.127.

STUDIE

Rechtliche Kriterien	Faktoren für die Erfüllung der rechtlichen Kriterien		
	Traditioneller Vermittler	Durchblicker.at	InsurTech01
<b>Akzeptanz</b>	(+) Präsenz vor Ort (+) persönliche Aufklärung	(-) digitale Unterschrift (-) weniger Aufklärungsmöglichkeiten	(-) digitale Unterschrift (-) weniger Aufklärungsmöglichkeiten
<b>Informationspflicht</b>	(+) klar als Versicherungsmakler identifizierbar (+) persönliche Aufklärung	(-) kein transparentes Auftreten als Makler (-) mögliche Missverständnisse (-) keine persönliche Aufklärung	(-) kein transparentes Auftreten als Makler (-) mögliche Missverständnisse (-) keine persönliche Aufklärung
<b>Fragepflicht</b>	(+) individuelle Fragen (+) persönliches Gespräch	(-) standardisierte Fragen	(-) standardisierte Fragen
<b>Beratungspflicht</b>	(+) persönliche Beratung (+) bessere Möglichkeit der Einschätzung der Risikosituation (+) gründliche Risikoidentifizierung	(-) Standard-Bedarfschecks (-) mögliche Lücken bei der Befragung	(-) Standard-Bedarfschecks (-) umständliche Aufklärung bei Unklarheiten (-) mögliche Lücken bei der Befragung

Abbildung 3: Rechtliche Kriterien: Übersicht und Vergleich (N. Redžić; bearbeitet von E. Eszler)

terschriftsprüfung durchlaufen. Der Kunde muss seine Unterschrift in ein dafür vorgesehenes Formular einscannen und einschicken.

Beim InsurTech01 muss der Kunde nach jeder Veränderung bzw. jedem Check einem Beratungsprotokoll zustimmen. Es werden keine Aktionen ohne das Wissen des Versicherungsnehmers vorgenommen.

### 5.2. Informationspflicht

Der Vermittler muss beim Erstkontakt klar und deutlich identifizierbar sein und den Kunden über die Haftungs- und Beteiligungsverhältnisse informieren. Diese müssen durch eine Textform mitgeteilt werden. In den traditionellen Vertriebswegen ist die Informationspflicht nur bei reiner Terminvergabe noch nicht gegeben. Die Abgrenzung des ersten Geschäftskontakts bei Online-Vermittlern ist schwieriger. Da-

bei kommt es vor allem auf das Format des digitalen Versicherungsmanagers an. Bei Online-Portalen wird es entweder durch das Öffnen der Homepage oder die konkrete Beratung ersichtlich. Bei Apps sollte das in Zuge des Registrierungsprozesses dargestellt werden.<sup>7</sup>

Da der traditionelle Versicherungsmakler seine Kunden fast nur über das Weiterempfehlen der bestehenden Kunden akquiriert, ist er eindeutig als ein Versicherungsmakler zu identifizieren. Auf der Website wird deutlich angezeigt, dass man mit einem Versicherungsmakler Kontakt aufnimmt. Im ersten Treffen wird der Kunde aufgeklärt, welche Pflichten und Aufgaben der Makler übernimmt.

Der Erstkontakt ist bei Durchblicker.at bereits beim Einfügen der Informationen in den Bedarfscheck gegeben. Durch die Einsicht ins Impressum oder spätestens durch

die Vorlegung des Maklermandats am Ende des Beratungsprozesses, kann man erkennen, dass es sich um einen Versicherungsmakler handelt.

Mit der Registrierung kommt es beim InsurTech01 zum ersten Kontakt mit dem Vermittler. Die Bekanntgabe als Makler erfolgt spätestens durch die Vorlegung des Maklermandats.

### 5.3. Fragepflicht

Der Vermittler muss den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen fragen. Dabei kann der Kunde sowohl spezifische als auch unspezifische Wünsche nach Beseitigung von Unsicherheiten äußern. Die Kompetenz des Kundenbetreuers ist, neben dem Vorschlagen von passenden und spezifischen Absicherungen, vor allem bei der Definierung von unspezifischen Wünschen und dem Vorlegen von konkreten Vorschlägen gefragt.<sup>8</sup>

<sup>7</sup> Vgl. Armbrüster, Christian / Pfeiffer, Sophie: Rechtsfragen rund um Versicherungs-Apps, Zeitschrift für Versicherungswesen, Heft 09/2016, S.277.

<sup>8</sup> Vgl. Beenken, Matthias: Praxiswissen Versicherungen, Frankfurt 2008, S. 22.

<sup>9</sup> Vgl. Armbrüster, Christian / Pfeiffer, Sophie: Rechtsfragen rund um Versicherungs-Apps, Zeitschrift für Versicherungswesen, Heft 09/2016, S.277 f.

<sup>10</sup> Vgl. Beenken, Matthias: Praxiswissen Versicherungen, Frankfurt 2008, S. 20 ff.

<sup>11</sup> Dr. Michael Doberer, Geschäftsführer von Durchblicker.at, in einem Gespräch am 17.07.2017.

Mit dem ersten persönlichen Termin geht der traditionelle Versicherungsmakler auf die Wünsche des Kunden ein. Dem Kunden werden individuelle und persönliche Fragen gestellt. Die unspezifischen Wünsche werden schnell zusammengefasst und evaluiert, so dass der Kunde das entsprechende Produkt für seine Risikodeckung erhält.

Bei Durchblicker.at benötigt der Kunde keine Registrierung oder Anmeldung. Er wird direkt mit einem Bedarfscheck konfrontiert, bei welchem standardisierte Fragen gestellt werden. Die Fragen werden durch den Fortschritt im Prozess den Angaben des Kunden angepasst. Durch diesen Komplex an Fragen wird auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden eingegangen. Unspezifische Wünsche werden durch die breit aufgestellten Fragen erfasst.

Beim InsurTech01 wird durch den ersten Bedarfscheck die Risikoposition des Kunden erfasst. In weiterer Folge werden dem Kunden bestimmte Versicherungssparten angeboten. Sobald der Kunde an bestimmten Versicherungen interessiert ist, kann er die entsprechende Spalte anklicken. Dann kommt ein weiterer spezialisierter Bedarfscheck in Form eines Fragebogens. Es besteht die Möglichkeit einen Berater zu kontaktieren.

#### 5.4. Beratungspflicht

Hier geht es um die Pflicht des Vermittlers, dass der Versicherungsnehmer einen bedarfsgerechten Versicherungsschutz erlangt. Abhängig vom Vermittlerstatus unterscheidet man (in Deutschland) die uneingeschränkte und die eingeschränkte Beratungsgrundlage. Bei der uneingeschränkten Beratungsgrundlage sind die Versicherungsmakler dazu verpflichtet, eine ausreichende Anzahl von Versicherungsangeboten anzubieten. Der Makler sollte die Bedürfnisse seines Versicherungsnehmers kennen. Er muss nicht stets das beste oder billigste Produkt empfehlen, sondern jenes, welches am besten zu den Bedürfnissen seines Kunden passt. Bei der eingeschränkten Beratungsgrundlage muss der Makler dem Versicherungsnehmer mitteilen, dass dieser nur das eingeschränkte Marktangebot ver-

tritt. Dabei deckt er nicht das breite Spektrum am Markt verfügbarer Versicherungen ab. Jeder hinsichtlich einer Versicherung abgegebene Rat muss auch begründet sein.<sup>10</sup> Die Beratung findet beim traditionellen Versicherungsmakler ausschließlich persönlich statt und profitiert von der Erfahrung des Versicherungsmaklers. Dieser strebt danach, den Kunden bedarfsgerecht zu informieren und Angebote einzuholen. Der interviewte Makler bietet eine uneingeschränkte Beratungsgrundlage und ist von den Versicherungsgesellschaften unabhängig tätig. Jedoch werden auf Grund der guten Zusammenarbeit und der Erfahrung einige Versicherungen vorgezogen. Grundsätzlich wird dem Kunden ein breites Spektrum an Versicherungen angeboten, der dann entscheidet.

Eine Beratung im herkömmlichen Sinne gibt es bei Durchblicker.at nicht. Anhand der Antworten im Bedarfscheck können dem Kunden entsprechende Angebote, im Vergleich zu anderen Angeboten, zur Verfügung gestellt werden. Die Vergleichsanzeige der am Markt zur Verfügung stehenden Angebote wird dem Kunden übersichtlich angezeigt. Die alten Verträge werden nicht analysiert. Durchblicker.at ist am Markt sehr breit aufgestellt und deckt 70 % - 80 % der am Markt zur Verfügung gestellten Versicherungsanbieter ab.<sup>11</sup>

Die digitale Beratung findet beim InsurTech01 anhand des Bedarfschecks statt. Es werden Angebote seitens des Vermittlers gestellt. Grundsätzlich werden mindestens drei Angebote abgegeben. Wenn der Kunde mehr verlangt, muss er dies schriftlich oder telefonisch beantragen. Für den Versicherungsnehmer stehen bei Unklarheiten Berater zur Verfügung. Diese können innerhalb der gewöhnlichen Geschäftszeiten telefonisch kontaktiert werden. Bei speziellen Versicherungsfällen schaltet sich ein Betreuer ein und legt ein individuell gestaltetes Angebot vor.

#### 5.5. Rechtliche Kriterien: Übersicht und Vergleich

In Abb. 3 sind die formalen Kriterien und Faktoren für deren Erfüllung bei den drei

betrachteten Vermittlern tabellarisch gegenübergestellt. Vorteile sind mit „(+““, Nachteile mit „(-)“, (jeweils für Kunden; nach Einschätzung der Autoren) gekennzeichnet.

## 6. Schlussbemerkungen

Die Versicherungswirtschaft durchläuft einen Wandel, der einen großen Einfluss auf die Polizzenüberprüfung hat. Durch die Digitalisierung wird der traditionelle Versicherungsmakler gezwungen, sich besser am Online-Markt zu präsentieren. Die Online-Versicherungsmakler haben über die Jahre wesentlich an Bedeutung gewonnen. Die Polizzenüberprüfung hat durch die Online-Präsenz eine neue Note bekommen. Es zeigt sich jedoch, dass Online-Versicherungsvermittler anfällig für Lücken im Überprüfungsprozess sind. Durch das standardisierte Abfragen der Risikosituation der Kunden können potenzielle Gefahrenquellen übersehen werden/unberücksichtigt bleiben. Eine Individualisierung der Fragen ist eingeschränkt möglich und kann Probleme bei der Risikoidentifizierung verursachen. Die fehlende persönliche Beratung und Aufklärung sind die Hauptkritikpunkte hinsichtlich der Online-Versicherungsmakler. Dieser Mangel an Beratungsqualität kann den Kunden zu Missverständnissen verleiten, da die Auslegung und die Konsequenz einiger Handlungen womöglich nicht verstanden werden. Andererseits sind der Komfort und die Übersichtlichkeit erhebliche Vorteile. Mit den vielseitigen Kontaktmöglichkeiten und den digitalen Versicherungsordnern kann eine bessere Transparenz aufgebaut werden.

Allgemein ist die Versicherungsvermittlung mit einer Beratungsleistung sehr eng verbunden. Diese ist wiederum mit dem persönlichen Kontakt am besten zu erreichen, was dementsprechend zeitintensiv werden kann. In diesem Sinne können die Online-Vermittler mit den traditionellen Versicherungsmaklern noch nicht ganz mithalten. Dennoch können die traditionellen Makler viel von den Online-Versicherungsmaklern lernen. Mit einem besseren Zugang und kundenfreundlicheren Plattformen könnten einige Marktlücken geschlossen werden, welche von den digitalen Versicherungsmaklern dominiert werden.