

Impuls 2: Verbraucherperspektive am Beispiel der Auswirkungen des Einsatzes von Algorithmen im Lebensversicherungssektor

Prof. Dr. Philipp Schade, Aktuar (DAV),
EBZ Business School, Bochum

Was passiert mit unserer Gesellschaft? Wo können auf Basis von Algorithmen Fehlentwicklungen entstehen? Mit welchen Chancen und Risiken für die Verbraucher?

Vorbemerkung

Es sei zunächst angemerkt, dass der Begriff „Algorithmen“ hier ausschließlich im Verständnis des Einsatzes „neuer Technologien“ für die Produktgestaltung, den Produktverkauf sowie der Begleitung einer Kundenbeziehung betrachtet wird. Als anschauliches Beispiel für dieses neue Verständnis eines „Marktplatzes“ könnte Amazon genannt werden — ein portalgestützter Multi-Einkaufsmarkt, mit allen erdenklichen Produkten (nicht mehr allein Bücher, heute sogar Lebensmittel), unterstützenden Produktbewertungen von Käufern und ausgestattet mit einer hürdenfreie Logistik dahinter und als „real world“-Bindeglied zum Kunden. Oder als ein Beispiel aus dem Möbelhandel: wayfair — ein Online-Möbelkaufhaus mit Unterstützung durch sog. Augmented Reality, d. h. Platzieren und Projizieren von Möbeln live in die bestehenden eigenen vier Wände via Smartphone oder Tablet.

Wo finden wir „Algorithmen“ im Bereich der Lebensversicherungswirtschaft?

Im Verständnis dieses Algorithmusbegriffes betrachten wir überblicklich und ohne Anspruch auf Vollständigkeit drei Beispielbereiche:

1. Umordnung des Vertriebs- bzw. Produktmarktes über Portallösungen

Gemeint sind damit Vergleichs- oder Vertriebsportale bzw. moderne Online-Produktanbieter. Für den ersten Bereich könnten Portale wie Check24 oder Verifox genannt werden, die damit auf einfache Weise eine bessere Übersicht über verfügbare Produkte (Frage Vollständigkeit?) verbunden mit einfacher Vergleichbarkeit ermöglichen und damit wahrscheinlich einen auf die Bedürfnisse des Nutzers besser abgestimmten Produktüberblick schaffen können. Als Beispiele für den zweiten Teil könnten junge Anbieter oder Startups der InsurTech-Szene genannt werden wie fairr.de mit „fairRiester“ bzw. „fairrbAV“ oder optiSure, Penseo usw. Hier wird auf disruptiver Basis durch technologie- und onlineaffine junge

Unternehmen die althergebrachte Produktwelt in ein modernes Gewand gesteckt, was zu attraktiveren Produkten und gesteigertem Wettbewerb führen kann, hauptsächlich aber wegen geringerer Kosten und höherer Agilität in der Produktinnovation letztlich Nutzen für den Verbraucher bringt.

Primär geht es hierbei um das Hinterfragen des bisherigen Verständnisses des „Verkaufs“ oder der „Beratung“ bzw. der Produkte grundsätzlich. Also ein Internetportal anstelle des klassischen Maklerbüros, technologisierte InsurTech-Startups anstatt alter Host-Rechnerstrukturen (als „heilige Grale“ der Versicherungsbranche heute noch zu pflegen und zu erweitern in COBOL). Süffisant könnte man daher zusammenfassen: eine *etwas angefettete und verstaubte, milliarden schwere Versicherungsbranche* trifft auf *frischen, disruptiven Wind der Startup-Szene bzw. durch Giganten wie Google/Amazon, die ebenfalls auf den Markt drängen.*

Als Chancen sind hierbei zu sehen: ein aktivierter Wettbewerb, verbesserte Transparenz und Produktinnovationen und damit möglicherweise das Hinterfragen von Kostenstrukturen in bestehenden Lebensversicherungsprodukten. Darüber hinaus entsteht aus Verbrauchersicht die verbesserte Möglichkeit für einen Versicherungsschutz entsprechend des persönlichen Bedarfes mit verständlicher Produkterklärung — und damit keine fehlgeleitete MLP-„Beratung“ der Vergangenheit, die beispielhaft bei einem kinderlosen Akademiker-Ehepaar zu 15 quasi-identischen Lebensversicherungsverträgen führte. Als Risiko könnte eine — was analog für die vielen neuen Portallösungen im Internet gilt — Monopolisierung bzw. Kartellisierung von Anbieterportalen mit entsprechender Markt- und Preismacht ausgemacht werden, wie das Beispiel HRS für die Hotelsuche bereits jetzt deutlich macht.

2. Analyse der Risikostrukturen der Versicherten

Die neuen Möglichkeiten der Verfügbarkeit und des Sammelns von Daten samt Data-Profilung (Stichwort Big-Data, Machine-Learning-Verfahren usw.) lassen die Möglichkeiten für die Kalkulation eines „passgenauen“ Versicherungsschutzes „erhoffen“. Die daraus resultierende Einschätzung bzw. Kategorisierung des „Kunden“ im versicherungstechnischen Risikosinne könnte zu einer bestmöglichen Abschätzung einer späteren Inanspruchnahme von Leistungen führen — was auf den ersten Blick verlockend klingt (sowohl für Anbieter- als auch für die Verbraucherseite). Wenige Beispiele (allerdings eher im Sachversicherungsmarkt) sind hier zu nennen: bspw. in der Kfz-Sparte die Erfassung von Fahr-Biometriedaten zur verbesserten Unfallaufklärung bzw. für bessere kommerzielle Angebote gegenüber dem Kunden (Stichwort: passgenauer Versicherungsschutz). Im Lebensversicherungsbereich kennen wir keine nennenswerten relevanten Beispiele. Wünschenswert aus Anbietersicht wäre sicherlich die jederzeitige Informationen über den „biometrischen Zustand der Biomasse“ sowie ergänzende Informationen aus dem Lebensumfeld zur genaueren Risikoerfassung des Kunden.

Auf der Chancenseite bietet ein solcher Zugang die Möglichkeit von *Produktinnovationen* durch ein besseres Verständnis der „Biomasse“ bzw. des Produktes „Lebensversicherungs- oder Altersversorgungsvertrag“, eine individuellere Kalkulation bzw. Tarifierung des Risikoschutzes. Demgegenüber muss als Risiko unbedingt angebracht werden, dass dieser Weg für eine genauere Kenntnis über die „Biomasse“ langfristig zu einer essentiellen Störung des Versicherungsprinzips führen wird. Begründet wird dies durch den fehlenden Risikoausgleich im Kollektiv bzw. durch eine resultierende Risikoselektion im Kollektiv, also einer „Klumpung schlechter Risiken“. Eine daraus

resultierende feingliedrigere Kalkulation für die bestehenden Produkten erscheint allerdings völlig nutzlos: der Zusatzgewinn an Genauigkeit in der Kenntnis der Biomasse wird konterkariert durch die Grobheit der heutigen Rechnungsgrundlagen sowie der hohen Kostenstrukturen. Insgesamt wären algorithmische Bestrebungen in diesem Bereich daher kritisch im Sinne des Nutzens zu hinterfragen.

3. Verbraucher- und Unternehmensschutz

Der dritte Bereich, den ich beleuchten möchte, basiert auf der erschreckenden *Grundthese*, dass heute kein Versicherungsnehmer in der Lage ist, die „Güte“ seines Vertrages und die Korrektheit der Auszahlungen zu prüfen oder prüfen zu lassen. Dementsprechend scheint dringender Bedarf aus Verbrauchersicht bzw. Verbraucherschutzsicht zu bestehen.

Beispielhaft könnte die Notwendigkeit der **Prüfung aktueller Werte von Lebensversicherungsverträgen** genannt werden, wie das Deckungskapital, der Rückkaufswert, die Korrektheit der Auszahlung oder der *Rentenhöhe* bis hin zu der Aussage, ob der Vertrag grundsätzlich korrekt kalkuliert wurde (vgl. auch Kreditsachverständige und Kontenprüfer: bspw. die erschreckende Baustelle bei Darlehensverträgen, bei denen die Zinsabrechnung offenbar zu Lasten des Verbrauchers während der Vertragslaufzeit unzulässig modifiziert wird).

Aktuell ließe sich die **Rückabwicklung von Lebensversicherungsverträgen** im Zusammenhang mit dem Widerspruch bei fehlerhafter Widerspruchsbelehrung nennen (hierbei insbesondere die vertragsindividuelle sachgerechte Ermittlung sog. tatsächlicher Risikokosten für eine korrekte Erstattung, gleichzeitig der Umgang mit den dann verbleibenden Risikokosten, die Ermittlung der Nutzung über eine sog. tatsächliche Verzinsung statt der fälschlicherweise verwendeten „Nettoverzinsung“ usw.). Eine algorithmische Unterstützung zur massenweisen korrekten Ermittlung der Ansprüche fehlt bisher sowohl auf Anwalts-, Sachverständigen- und Dienstleisterseite, entsprechend allerdings auch auf der Gegenseite. Die bisherige Qualität der Anspruchsermittlung, die Dauer der Anspruchsdurchsetzung sowie die Qualität der Erwidern der Gegenseite sind flächendeckend aus Verbrauchersicht in Frage zu stellen und schreiben geradezu nach algorithmischer Unterstützung.

Ein letztes Beispiel betrifft die Unternehmerseite. Im Zusammenhang mit der korrekten handelsbilanziellen Darstellung der **Unterdeckung bei sog. mittelbarer Durchführung der betrieblichen Altersversorgung** mit Hilfe von Versicherungsverträgen (Direktversicherungen, Pensionskassen, Pensionsfonds bzw. versicherungsrückgedeckten Unterstützungskassen) herrscht offensichtlich vollständige Unkenntnis. Regelmäßig fehlt der ordentliche bilanzielle Ausweis der Unterdeckung durch Versicherungsverträge im Rahmen der betrieblichen Altersversorgung. Gesellschaftern, Aktionären, Dritten usw. liegt damit bis heute ein unvollständiges Bilanzbild vor. Offensichtlich fehlen hier — neben dem fachlichen Verständnis — passende Werkzeuge zur einfachen Ermittlung der korrekten Bilanzwerte.

Als Chancen bietet eine algorithmische Unterstützung dieses letzten Bereiches Transparenz für den Verbraucher, damit einhergehend ebenfalls als Chance eine Bereinigung des Marktes, d. h. die Beseitigung von Oligopol- bzw. Kartell-Strukturen (brauchen wir wirklich ca. 90 Lebensversicherer?) bis hin zu besseren Produkten oder einer sachgerechten Beratung. Darüber hinaus ließe sich eine einfachere,

kostengünstigere und ggf. *massenhafte Durchsetzung* von Rechten ggü. dem Versicherer organisieren und letztlich die hohen Hürden für die Verbraucher senken, die Blackbox „Versicherungsvertrag“ prüfen und sein Recht durchzusetzen zu können. Unternehmen würde darüber hinaus das Unterfinanzierungsrisiko ihrer späteren versicherungsbasierten Altersversorgungsversprechen offengelegt werden können, Banken und weitere berechnigte Interessierte hätten dann in diesem Zusammenhang ein korrigiertes Bild der Verpflichtungssituation des Unternehmens aus Altersversorgung.

Mein Fazit: In Bezug auf den Lebensversicherungssektor stehen wir insgesamt wohl eher ganz *am Anfang* unserer „Digitalisierungsdekade“ — hier dürfen ruhig alle Teilnehmer ermuntert werden, mutig neue Gedanken und Ideen einzubringen. Kritisieren würde ich grundsätzlich eine unreglementierte Ausweitung der Auswertung und Nutzung von *Nutzerdaten zur Profilbildung zur weiteren Gewinnmaximierung* der Anbieter mit der Tendenz „Best Marge“ statt „Best Preis“. Der einhergehende gesteigerte Wettbewerb als Chance steht der Gefahr der Kartellisierung gegenüber.

Hier wandern wir auf einem schmalen und sensiblen Grad zwischen der *Mündigkeit der Bürger* (wohl eher abnehmende Tendenzen), gerechtfertigter freier *marktwirtschaftlicher Interessen aller Wirtschaftsteilnehmer* (und damit zentraler Steuerzahlersubjekte) und einer *gezielten Intervention des Staates* oder vorsichtiger ausgedrückt: einer *bedachten und vorausschauenden Reglementierung durch den Staat* ohne dabei Zukunftschancen, Wettbewerbsfähigkeit und eine generelle Entwicklung Deutschlands zu be- oder verhindern.

Wir haben indes *massiven Nachholbedarf* beim *Verbraucherschutz* — wie die Beispiele verdeutlichen — und damit einem *algorithmisch-basierten Hinterfragen und Beleuchten althergebrachter Marktteilnehmer* sowie der einhergehender Chancen mit modernen Anbietern und Produktinnovationen im Bereich der Finanz- und Versicherungswirtschaft. Damit die massenhafte Durchsetzung von Rechten überhaupt ermöglicht wird, bedarf es daher zwingend weiterer algorithmischer Anstrengungen, sowohl auf juristischer Seite (Anwalt, Gerichte etc.) als auch auf Dienstleisterseite.