

Digitalisierung und die Welt Post-Covid: Versicherungsvermittlung im Wandel

Beim Versicherungsmakler ExpertInnen-Treffen drehte sich alles um die Frage, wie sich die Versicherungswelt durch Digitalisierung und Pandemie verändert (hat)

02.09.2021, 14:30



© CHRISTOPH SCHOENFELLNER

Fachverbandsobmann Christoph Berghammer, Festredner Rudolf Anschöber, Bauer (v.l.n.r.)

Das Versicherungsmakler ExpertInnen-Treffen 2021 des Fachverbandes der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten war nicht nur ein großer Erfolg, sondern wurde erstmals als semi-virtuelles Event organisiert und als Webinar österreichweit übertragen. Zielgruppe waren Versicherungsmaklerinnen und -makler sowie sonstige Interessierte aus der Versicherungswirtschaft.

Als Co-Veranstalter traten in diesem Jahr der Fachverband als bundesweite Interessenvertretung gemeinsam mit der Versicherungsmakler-Fachgruppe des Burgenlandes auf. Fachverbandsobmann Christoph Berghammer und Fachgruppenobmann Helmut Bauer konnten zahlreiche Teilnehmerinnen und Teilnehmer vor dem Bildschirm und vor Ort begrüßen.

Als Festredner war Bundesminister a.D. Rudolf Anschöber geladen, der in seinem Statement betonte: "Krisen sind Chancen. Chancen für eine positive Veränderung. Krisen verunsichern aber auch und können in besonders akuten Fällen wie der aktuellen Pandemie und der Klimakrise zu einer existenziellen Gefährdung führen."

Dem zweiten Generalthema "Digitalisierung: Versicherungsvermittlung im Wandel?" widmeten sich Experten wie der britische Versicherungsmakler Christopher Sandilands, Univ.-Prof. Dr. Stefan Perner, (Wirtschaftsuniversität Wien), Mag. Kerstin Keltner (Koban Südvers Group) sowie Robert Sobotka (Telemark Marketing).

Christopher Sandilands berichtete in diesem Zusammenhang über den Wandel, den der Versicherungsmarkt in Großbritannien durchlebt hat und der wegen seiner Vorbildfunktion für Kontinentaleuropa wegweisend sein kann. Sandilands stellte fest: "Der britische Versicherungsmarkt war auch einmal von Maklern, die per Telefon oder im Büro persönlich mit ihren Kunden kommuniziert haben, dominiert. Aber heute wird rund 70 % des KFZ-Neugeschäfts und 50 % des Hausrat- bzw. Eigenheim-Neugeschäft über Preisvergleichsportale verkauft. Disruption kann im Versicherungsmarkt stattfinden – da ist auch Österreich kein Sonderfall."

Universitätsprofessor Stefan Perner ging auf rechtliche Aspekte der Versicherungsvermittlung durch die Digitalisierung ein und führte aus: "Die Digitalisierung bewirkt eine immer automatischere "Versicherung von der Stange" und der Schadensabwicklung. Das steht in einem Spannungsverhältnis zur individuellen Betreuung durch einen Versicherungsmakler, die unbestrittene Vorteile für den Kunden hat." Der Vortrag beleuchtete also die Auswirkungen der Digitalisierung auf Rolle und Haftung des Maklers.

Kerstin Keltner (Koban Südvers Group) berichtete über die aktuellen Trends und Entwicklungen in der Cyberversicherung, sie thematisierte die Diskussion unter Versicherern über die Versicherbarkeit von Cyber Risiken und die aktuell stattfindende dramatische Marktverhärtung, ähnlich wie bei D&O Versicherungen.

Robert Sobotka (Telemark Marketing) präsentierte die Umfrageergebnisse der einer Studie zum Online-Verhalten von Versicherungskunden und zog folgendes Resümee: "Obwohl in vielen Handelsbranchen durch den Lockdown ein Boom des E-Commerce zu verzeichnen war, sind die Kunden in Zeiten der Pandemie ihren Versicherungsmaklern treu geblieben. Die online Abschlüsse bewegen sich nach wie vor im einstelligen Bereich und beschränken sich auf einfache Versicherungsprodukte. Dennoch können sich 20 % der Maklerkunden vorstellen, ihre nächste Versicherung online abzuschließen." Er empfiehlt allen Versicherungsmaklern, die Vorteile der persönlichen Kundenbeziehung weiterhin herauszustreichen, aber auch die Möglichkeiten der Digitalisierung für sich zu nutzen.

Den Abschluss des ersten Tages des Expert/innen/treffens stellte die Podiumsdiskussion zum Thema "Digitale Transformation-Chancen und Risiken bei der Versicherungsvermittlung" dar. Diskutanten waren neben Fachverbandsobmann Berghammer und Michael Selb als Leiter des Arbeitskreises Technologie im Fachverband, Christopher Sandilands und Sonja Steßl (Vorstands-Dir. der Wiener Städtischen Versicherung). Christoph Berghammer fasste in seinem Abschlussstatement treffend zusammen: „Verwaltungsprozesse müssen digitalisiert werden – da spart der Makler Ressourcen, die er dann für eine individuelle und gute Kundenberatung einsetzen kann.“

Den zweiten Tag eröffnete Generalmajor Mag. Dr. Johann Frank, MAS, (Leiter des Instituts für Friedenssicherung und Konfliktmanagement, Bundesministerium für Landesverteidigung) mit seinem Vortrag "Stehen wir am Beginn eines neuen Zeitalters der Unsicherheit? – Risikoprognosen und Krisenzeiten". Ihm zufolge erfordern veränderte Risikoprognosen ein neues Denken von Sicherheit unter Einbeziehung aller gesellschaftlicher Bereiche.

Prof. Karel Van Hulle (Honorar-Professor der Universität Frankfurt & Associate Professor an der KU Leuven brachte in seinem Vortrag internationale Erfahrungswerte zu den Herausforderungen der Versicherungsbranche durch COVID-19 ein und betonte, dass Menschen weltweit Sicherheit brauchen, die Zukunft jedoch unsicher ist. Aus seinen Beobachtungen heraus empfiehlt er der Versicherungsbranche sich darum zu bemühen, einen tatsächlichen Schutz gegen Katastrophenrisiken, wie das Pandemierisiko zu bieten. Versicherungsmakler würden dabei eine große Rolle spielen, wenn sie ihre Kunden darüber ehrlich aufklären, was eine Versicherung leisten kann und was nicht.

Univ.-Prof. Dr. Michael Gruber begab sich in die Tiefen des österreichischen Versicherungsrechts mit seinen kritischen Betrachtungen der Risikoausschluss-Klauseln in Allgemeinen Versicherungsbedingungen im Zusammenhang mit Krisen und stellte Folgendes klar: "Soweit nichts anderes vereinbart ist, besteht kein Versicherungsschutz für Schadenereignisse, die mit Aufruhr, inneren Unruhen, Kriegereignissen, Verfügungen von hoher Hand und Erdbeben ursächlich zusammenhängen."

Was genau unter VUCA zu verstehen ist und wie wir uns in einer Welt von Unsicherheit und Komplexität beruflich und privat zurechtfinden können, der Frage gingen die beiden VersicherungsmaklerInnen Katharina Freingruber und Rüdiger Rother im Gespräch mit Moderatorin Yvonne Pirkner nach.

Den Abschluss bildete die Podiumsdiskussion: "Nach der Krise ist vor der Krise – Learnings und Erwartungshaltungen im Versicherungsdreieck Kunde-Makler-Versicherer". Es diskutierten dazu Andrea Stürmer (CEO Zurich Österreich) und Robert Lasshofer (Präsident des VVO) als Vertreter der Versicherungswirtschaft und Klaus Koban (Leiter Arbeitskreis Recht/Fachverband) sowie Gunther Riedlsperger (Obmann-Stv. des Fachverbands) für den Fachverband der Versicherungsmakler. Gesprochen wurde über die sich aus aktuellen und zukünftigen Krisen, wie zum Beispiel dem Klimawandel, ergebenden Herausforderungen an die Versicherungswirtschaft, die es notwendig machen werden, neue Lösungen zu finden, um weiterhin eine möglichst umfassende Risikoabsicherung für die Kunden gewährleisten zu können. Dabei sind die Qualität der Beratung und die Kommunikation zwischen Kunde und Makler wesentlich. (PWK407/JHR)

Das könnte Sie auch interessieren



24-Stunden-Betreuung: Team des WKÖ-Fachverbandes für Gespräche startklar

Branchenvertretung mahnt zur Eile: Ohne angepasste Förderung wird Betreuung unleistbar [➤ mehr](#)



Akkreditierte Prüfstellen überwachen Datenschutzregeln bei Versicherungsmaklern

Neu: Seit 10. Juni 2022 gibt es zwei unabhängige, akkreditierte Überwachungsstellen für die Verhaltensregeln der Versicherungsmakler gemäß Datenschutzgrundverordnung [➤ mehr](#)



Transportkosten seit Jahresbeginn um mehr als zehn Prozent gestiegen

WKÖ-Fachverband Güterbeförderung ortet steigende Wettbewerbsnachteile der heimischen Transporteure – Dieselpreis hierzulande über EU-Schnitt [➤ mehr](#)