

# Robo Advice im Versicherungsvertrieb

## Herausforderung der Beratung durch Algorithmen



# Robo Advice

- Beratung ohne (oder mit geringer) menschlicher Beteiligung
- Kommunikation erfolgt über Website oder App
- Algorithmus gibt Empfehlung (Rat) anhand der vorherigen Dateneingabe

# Anreize für maschinelle Beratung

Erheblicher Entwicklungsdruck auf Versicherer (VR) durch Marktumfeld

- Effizienzsteigerungen
- Kundenerwartung (24/7-VR, Beratung bei geringwertigen Versicherungen)
- Steigerung der Beratungsqualität
- Neue Geschäftsmodelle (Online-VR)

Aber: Widerstand des menschlichen Vertriebs

# Erscheinungsformen von Robo Advice



**Wirtschaft**

Top-Themen ▾ WiWo > Finanzen > Vorsorge > Digitalisierung der Bra

DIGITALISIERUNG DER BRANCHE

## Wie Robo-Berater die Versicherungsbranche...

von An...  
22. Juni...

Rad...  
Kün...  
Sch...  
Anv...  
Vers...

**VersicherungswirtschaftHEUTE**

SCHLAGLICHT UNTERNEHMEN & MANAGEMENT MÄRKTE & VERTRIEB POLITIK & REGULIERUNG KÖPFE

[Startseite](#) » [Märkte & Vertrieb](#) » Ersetzen Robo-Advisor bald den Berater?

## Ersetzen Robo-Advisor bald den Berater?

11. Februar 2020 [Kommentar hinterlassen](#)

**VERSICHERUNGSBRANCHE**

## Werden Sprachassistenten die neuen digitalen Versicherungsmakler?

Einige Versicherer wollen Policen über Sprachassistenten verkaufen. Das schreckt die Branche auf – und könnte für Ärger sorgen.

 Carsten Herz

30.08.2018 - 15:29 Uhr • [Jetzt teilen](#)



# Erscheinungsformen von Robo Advice

- Robo Advice scheinbar kaum präsent
- Tatsächliche stärker verbreitet
  - Künstliche Intelligenz (KI) wird nur unterstützend eingesetzt
  - Vergleichswebsites und Versicherungs-Management-Apps nutzen regelbasierte Beratung durch Algorithmus
  - Chatbots ergänzen textbasierte Beratung
  - Sprachassistenten (Alexa, Google Home)

# Stärken und Schwächen der algorithmischen Beratung

- Stärken
  - Sachliche, emotionsfreie Beratung
  - Kein Ermüden, unendliche Geduld
  - Kein Zeit- und Kostendruck
  - Geringeres Fehlerpotential
  - Ausschluss von Interessenskonflikten (Provision)
  - Unübertreffliches Individualisierungspotential (Big Data, IOT)
- Schwächen
  - Misstrauen der Kunden
  - Fehlende Empathie
  - Technische Schwierigkeiten bei der Interaktion

# Möglichkeit der Beratung durch Algorithmen

## Zulässigkeit

- Zulässigkeit wird nur vereinzelt angezweifelt (*Beenken*, r+s 2017, 617, 619)
  - Arg.: Beratung erfordert gem. Art. 20 Abs. 1 und Art. 2 Nr. 15 IDD eine „persönliche Empfehlung“.
  - Ausreichend ist personalisierte Empfehlung („*personalised recommendation*“)
  - Deshalb: weder Pflicht zur noch Anspruch auf menschlichen Beratung

# Möglichkeit der Beratung durch Algorithmen

## Vereinbarkeit mit §§ 6, 61 VVG

- Muss rationale Wahl entspr. Wünschen und Bedürfnissen ermöglichen
- Förderung des Entscheidungsprozesses
  - Aufklärung des Versicherungsnehmers (VN)
  - Bedarfsermittlung
  - Algorithmus errechnet geeignete Empfehlung (auch Abraten)
- Erfordert keinen komplexen Dialog
  - voranschreitender Auswahlprozess hin zur Empfehlung genügt
  - Probleme wenn verstärkte Interaktion erforderlich ist

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

- Gleichwertigkeit des Pflichtenumfang mit dem traditionellen Vertrieb (1/2)
  - Kein „Online-Rabatt“ beim Pflichtenumfang (*Armbrüster*, r+s 2017, 57, 60)
  - Keine Erleichterung durch das Proportionalitätsgebot (§ 6 Abs. 1 S. 1 und § 61 Abs. 1 S. 1 VVG)
- Statusabhängigkeit des Pflichtenumfangs
  - Qualifikation des hinter des Robo Advisor stehenden Rechtsträgers
  - Makler und Versicherungsberater vs. Versicherungsvertreter und VR

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

- Gleichwertigkeit des Pflichtenumfang mit dem traditionellen Vertrieb (2/2)
  - Aber: vertriebswegsspezifischer Umfang der Bedarfsermittlung
    - „Erweiterte“ Informations- und Befragungspflicht des Robo Advisor
    - Wahrnehmungsdefizite des Robo Advisors müssen kompensiert werden
    - Arg.:
      - Status (Makler und Berater),
      - Kooperationsgebot (VR)
      - Allgemein: gleichwertiges Schutzniveau auf allen Vertriebskanälen (ErwG 6, 16 der IDD, vgl. *Goretzky, VersR* 2018, 1, 2)
    - Betriebsform ist Befragungs- bzw. Beratungsanlass

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

- Möglichkeit des VN Fragen zu stellen
  - Grund: gleichwertiges Schutzniveau auf allen Vertriebskanälen (ErwG 6, 16 der IDD)
  - Maschinell (Chatbots o.ä.) oder durch Menschen (Chat mit Berater, Hotline)
  - Muss jederzeit sichtbar sein (Button o.ä.)
  - Technische Schwierigkeiten bei maschinellen Tools

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

## Befragungs- und Beratungsanlass (1/2)

- Erkennbarer (h.M.) Beratungsanlass erforderlich
  - Irrelevant, ob der Robo Advisor diesen tatsächlich erkannt hat oder erkennen konnte
- Produktbezogener Befragungs- und Beratungsanlass
  - Durchschnittlicher VN = konstanter Maßstab Bezugspunkt der Beratung
  - Kann der Robo Advisor gut bewältigen

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

## Befragungs- und Beratungsanlass (2/2)

- Personenbezogener Befragungs- und Beratungsanlass
  - Persönliche Umstände und Eigenschaften des konkreten VN
    - Kenntnisstand, Verhalten, Fehlvorstellungen
  - Schwieriger durch den Robo Advisor zu bewältigen
    - Weitreichende Fragen des Robo Advisors
    - Generelle bzw. ergänzende Aufklärung und Fragemöglichkeit
- Widersprüchliche und unvollständige Angaben
  - Rückfrage erforderlich (ggf. Rückfrageobliegenheit)

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

## Beratung

- Nicht nur persönliche Empfehlung und Begründung
- Aufklärung und Information des Interessierten
  - über für die Entscheidungsfindung bedeutsame Umstände
  - Ausgangspunkt ist durchschnittlicher VN ohne Spezialkenntnisse
  - Individuelle weitergehende Verständnisschwierigkeiten
    - Angemessene Hilf-Tools in der Antragsstrecke (bspw.  )
    - Möglichkeit für Fragen (Chatbot o.ä.)
    - Bei komplexeren Produkten mit individuellen personenbezogenen Umständen ist ggf. Interaktion in Echtzeit erforderlich (→ Mensch)

# Pflichtenumfang bei Robo Advice

Dokumentation (§§ 6a, 59 Abs. 1 S. 2, Abs. 4 S. 2 VVG)

- Erteilte Rat und dessen Begründung sind zu dokumentieren und dem VN zu übermitteln
- Beratungsprotokoll kann automatisch erstellt werden
- Form und Übermittlung:
  - Unaufgearbeitete Protokolldatei genügt nicht
  - Dauerhafter Datenträger (Abs. 2 Nr. 1)
    - Darstellung auf Website oder App genügt nicht
    - E-Mail oder *sophisticated website* bzw. entspr. Funktion der App
  - Sonstige (veränderliche) Website
    - Personalisiert (passwortgesichert) oder
    - Angemessenheit für konkrete Geschäfte

# Weitere Pflichten

- Informationspflichten
  - Statusinformationen, §§ 15 f. VersVermV (Zeitpunkt str.)
  - Vertragsinformationen, §§ 7, 7b VVG
  - Können vom Robo Advisor bewältigt werden
- Pflichten im Elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312i f. BGB)
  - Möglichkeit Eingabefehler zu korrigieren
  - Button-Lösung („zahlungspflichtig beantragen“)
- Datenschutzrecht (Informationspflicht, Organisationpflicht usw.)

# Aufklärung über Beratung durch Algorithmen?

- Lediglich erforderlich, wenn nicht erkennbar
- Problem: Rechtsgrundlage der Aufklärungspflicht?
  - Vorvertragliche Informationspflichten gem. § 15 Abs. 1 VersVermV und § 1 Abs. 1 Nr. 1 VVG-InfoV: iE nur Rechtsträger hinter dem Robo Advisor
  - Beratungspflicht gem. §§ 6 Abs. 1, 61 Abs.1 VVG: Beratung durch Algorithmus ist kein Beratungsanlass (keine Beratung über die Beratung)
  - Beratungspflicht aus Treu und Glauben (§ 241 Abs. 2 BGB): nur wenn für Willensbildung offensichtlich von ausschlaggebender Bedeutung
- Lösung: Aufklärungspflicht *de lege ferenda*
- *De lege lata*: Frage ob Mensch oder Maschine berät, muss beantwortet werden

# Haftung

- VR und Vermittler haften gem. § 6 Abs. 5 S. 1 und § 63 VVG
- Problem: Verantwortung für Beratungsfehler
  - Vertretenmüssen wird vermutet
  - Regelbasiertes System: Nachweis, dass Pflichtverletzung technisch unvermeidbar, d.h. Robo Advisor
    - ordnungsgemäß programmiert wurde und
    - ordnungsgemäß funktioniert hat
  - Selbstlernendes System (KI)
    - Fehlberatung durch Fortschreiben *ex ante* unvorhersehbar
    - Nachweis, dass ordnungsgemäß programmiert und überwacht
    - Kein black-box-Einwand (BaFin)
    - Risikozurechnung analog § 278 BGB nicht mögl. (str.)

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit**