



PRESSEAUSSENDUNG

Digitalisierung und die Welt Post-Covid: Versicherungsvermittlung im Wandel

Beim Versicherungsmakler Expert*innentreffen drehte sich alles um die Frage, wie sich die Versicherungswelt durch Digitalisierung und Pandemie verändert (hat).

Das Versicherungsmakler Expert*innentreffen 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. Der langjährigen Tradition des Expert*innentreffens folgend, nicht nur Fachvorträge zu bieten, sondern auch allgemeine gesellschaftspolitische Themen aufzugreifen, konnten Fachverbandsobmann **Christoph Berghammer** und Fachgruppenobmann **Helmut Bauer** aus dem burgenländischen Trausdorf an der Wulka zahlreiche Teilnehmerinnen und Teilnehmer vor dem Bildschirm und vor Ort begrüßen.

Als Festredner war Bundesminister a.D. **Rudolf Anschober** geladen, der folgendes Statement vorausschickte, um besonders den Schwerpunkt des 2. Tages einzuläuten, der unter dem Motto **Die (Versicherungs-)Welt post COVID - Krisenmodus prolongiert** stand: „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.“ Es handelte sich hier um den ersten Vortrag seit seinem Rücktritt als Gesundheitsminister, Anschober kündigte weitere Vortragstätigkeiten sowie das Erscheinen seines Buches für das Frühjahr 2022 an.

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 Dr. 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.“

Mag. 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 Cyberrisiken und die aktuell stattfindende dramatische Marktverhärtung, ähnlich wie bei D&O Versicherungen.

Mag 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*innentreffens stellte die Podiumsdiskussion zum Thema „Digitale Transformation-Chancen und Risiken bei der Versicherungsvermittlung“ dar. Diskutanten waren neben Fachverbandsobmann Berghammer und Ing. Michael Selb als Leiter des Arbeitskreises Technologie im Fachverband, Christopher Sandilands und **Mag. Sonja Steßl** (Vorstands-Dir. VIG). 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“*. Er malte ein düsteres Bild der Sicherheitslage Österreichs: *„Diese hat sich in den letzten Jahren spürbar verschlechtert. Die anhaltende Pandemie markiert in Verbindung mit den geopolitischen Umbrüchen das Ende des Zeitalters relativer Sicherheit. In Österreich ist die Gefahr des Eintretens Resilienz gefährdender Extremereignisse wie gravierender Blackouts, Cyber-Angriffe oder Terrorattacken real gegeben. Nicht offene Konfrontation und direkte Angriffe, sondern oftmals im Verborgenen ablaufende Kontaminationen und Infektionen staatlicher wie menschlicher Sicherheits- und Immunsysteme sind die prägenden Charakteristika des Zeitalters neuer Unsicherheit“*. 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, Kriegsereignissen, 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 zurecht finden können, der Frage gingen die beiden

Versicherungsmakler*innen **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 Ö.) und **Mag. Robert Lasshofer** (Präsident des VVO) als Vertreter der Versicherungswirtschaft und **Dr. Klaus Koban** (Leiter Arbeitskreis Recht/Fachverband) sowie **Akad. Vkf. 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.

Rückfragehinweis:

Wirtschaftskammer Österreich
DMC - Data & Media Center DMC
T 05 90 900 - 4462
E DMC_PR@wko.at

Wien, am 2. September 2021