





International Center for
Insurance Regulation



Covid-19: eine Herausforderung für die Versicherungsbranche

Prof. Karel Van Hulle
KU Leuven und Goethe Universität Frankfurt

Versicherungsmakler Expert*innentreffen
Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in
Versicherungsangelegenheiten
Trausdorf, den 1. September 2021



1

Agenda

1. Sicherheit und Versicherung
2. Covid-19: gewonnene Erkenntnisse
3. Zentrale Rolle der Versicherungsberatung
4. Versicherung gegen Katastrophenrisiken
5. Fazit

Prof. Karel Van Hulle - KU Leuven
and Goethe University Frankfurt

2




2

1. Sicherheit und Versicherung

3

Sicherheit – ein Grundbedürfnis

- Gleich nach den lebensnotwendigen Grundbedürfnissen wie etwa Trinken, Essen und Wärme brauchen die Menschen Sicherheit (Abraham Maslow)
- Sicherheit bedeutet Schutz gegen Kriminalität, Sicherheit im Strassenverkehr, bei Lebensmitteln, bei Geldanlagen, im Internet und in vielen weiteren Bereichen
- Das Leben ist nicht ohne Risiken: wie können wir lernen, mit den Risiken des Lebens verantwortungsbewusst umzugehen?
- Man sollte möglichst früh damit anfangen, jungen Menschen Risikokompetenz zu vermitteln

4

Sicherheit und Illusion

- Im Leben gibt es nur zwei Sicherheiten: Steuer und Sterben; darüber hinaus gibt es keine absolute Sicherheit: Sicherheit ist eine Illusion
- Den illusionären Charakter einer äusseren Sicherheit haben wir in erhöhtem Ausmass anlässlich der Coronakrise erfahren: auf einmal war nichts mehr möglich
- Die Diskrepanz zwischen einem Ist-Zustand (der Wahrnehmung von Sicherheit als Illusion) und einem erwünschten Zustand (Sicherheit als Bedürfnis) führt zu einem inneren Konflikt und letztendlich zu Angst, Verzweiflung und Chaos (Dipl.-Psych. Elke Schulmeister)

5

Risikobeurteilung

- Für die Beurteilung eines Risikos muss das Risiko richtig eingeschätzt und bewertet werden
- Risikoeinschätzung ist die Bestimmung des wahrscheinlichen **Ausmasses** eines Schadens und der **Wahrscheinlichkeit** seines Eintritts
- Die Einschätzung der Wahrscheinlichkeit des Eintritts eines Risikos ist schwierig ohne (quantitative) Messungen und harte Kriterien
- Risikobewertung ist die auf der Risikoanalyse beruhende Beurteilung, ob ein Risiko akzeptabel ist bzw. ob die Ziele zur Risikominderung erreicht wurden

6

Beispiel einer Risikomatrix

Eintrittswahrscheinlichkeit des Schadens	Schadensausmaß			
	katastrophal	schwerwiegend	mittelmässig	geringfügig
Sehr wahrscheinlich	hoch	hoch	hoch	mittel
wahrscheinlich	hoch	hoch	mittel	gering
unwahrscheinlich	mittel	mittel	gering	vernachlässigbar
Entfernt vorstellbar	gering	gering	vernachlässigbar	vernachlässigbar

7

Versicherung als Lösung?

- Versicherung kann zu einer Verminderung von Risiken, einem besseren Risikogefühl und einer Verbesserung der Lebensqualität beitragen
- Die Versicherung beruht auf einem Vertrag, nach dem eine Partei, der Versicherer, einer anderen Partei die Deckung eines speziellen Risikos im Austausch für eine Prämie verspricht
- Die Kosten für die Übertragung des Risikos an ein Versicherungsunternehmen müssen beim Anfang des Vertrages bekannt sein, damit eine richtige Prämie berechnet werden kann

8

2. Covid-19: gewonnene Erkenntnisse

Prof. Karel Van Hulle - KU Leuven
and Goethe University Frankfurt

9

ICIR
International Center for
Insurance Regulation

KU LEUVEN

9

Was haben wir gelernt?

- Kein Mensch hat es für möglich gehalten, dass auf einmal die Welt, die Wirtschaft, das Leben zum Stillstand kommen durch ein Virus aus Wuhan, via einem "Après-ski" in Tirol!
- In den meisten Fällen waren die Schäden als Folge der Pandemie nicht von einer Versicherung gedeckt
- Der Grund für diesen Ausschluss war nicht evident, weil nicht jeder weiss wie eine Versicherung funktioniert
- Versicherer sind Finanzinstitute und keine karitative Einrichtungen
- Ausschlussklausel in Policen waren nicht immer klar und können nicht nachträglich neutralisiert werden

Prof. Karel Van Hulle - KU Leuven
and Goethe University Frankfurt

10

ICIR
International Center for
Insurance Regulation

KU LEUVEN

10

Eine verbesserte Kommunikation

- Sind die Schäden als Folge einer Pandemie gedeckt?
- Wenn die Schäden von der Deckung ausgeschlossen sind, was bedeutet das?
- Sind die Schäden als Folge einer Betriebsunterbrechung gedeckt wenn sie durch einen vom Staat verfügten Lockdownverursacht werden ?
- Was ist der Sinn einer Versicherung, wenn sie keine Anwendung findet wenn die Versicherungsnehmer sie am meisten brauchen?
- Ist es überhaupt möglich die Schäden als Folge eines allgemeinen Lockdowns zu versichern?

11

Mehr Mitgefühl und klarere Richtlinien

- Versicherer sollten die Lösung und nicht das Problem sein
- Die Formulierung in Policen sollte verbessert werden damit jeder darüber im Klaren ist, was genau durch den Vertrag abgedeckt ist
- Versicherer sollten Führungstärke zeigen und ihren Kunden gegenüber zuvorkommender sein, z.B. beim Angebot von Rabatten bei anderen Produkten (KFZ-Versicherung, Reiseversicherung...)
- Nur in vereinzelen Fällen boten Versicherer Unterstützung indem sie Schäden, die über die eng gefassten Vertragsbedingungen hinausgehen, teilweise deckten

12

Aufklärung über was kann und nicht kann

- Die Logik der Versicherung sollte den Kunden klarer übermittelt werden
- Die meisten Kunden wissen nicht, dass es eine Verbindung gibt zwischen Risiko und Prämie
- Versicherer sind manchmal übermütig beim Anbieten von Versicherungsprodukten und bieten dadurch eine falsche Sicherheit
- Versicherer sind nicht konsequent wenn sie einerseits Deckung ausschliessen und andererseits einen "windfall profit" erzielen bei anderen Produkten

3. Zentrale Rolle der Versicherungsberatung

Versicherung ist kompliziert

- Es gibt keine einfachen Versicherungsverträge
- Das Funktionieren einer Versicherung ist nicht einfach zu erklären
- Viele Kunden verstehen nicht, dass nur das was ausdrücklich im Versicherungsvertrag vorgesehen ist, versichert ist
- Die Bedeutung einer Ausschlussklausel in einer Versicherungspolice ist nicht immer leicht zu verstehen
- Die meisten Kunden sind nicht gut in Risikoanalyse
- Versicherer sind keine guten Kommunikatoren

Darum: Versicherungsberatung

- Der Vertrieb von Versicherungen erfordert Beratung
- Versicherungsvermittler spielen in diesem Zusammenhang eine zentrale Rolle
- Versicherungsvermittler sollten dazu ermutigt werden noch sorgfältiger in der Beratung ihrer Kunden zu sein und Versicherer bei der Formulierung klarerer Policen zu unterstützen
- Die Nähe zum Kunden bietet Versicherungsvermittler die einzigartige Möglichkeit den Kunden beim Abschluss der richtigen Police zu helfen und zu erklären, was die Police in der Praxis bedeutet

Beratung als Notwendigkeit

- Es sollte nicht möglich sein, eine Versicherung ohne Beratung abzuschliessen
- Covid-19 hat gezeigt, dass auch in der Versicherungsbranche digital gearbeitet werden kann
- Digitalisierung ist eine Herausforderung für die ganze Versicherungsbranche und bringt neue Risiken
- Digitalisierung kann aber den menschlichen Kontakt nicht ersetzen, mit einem Berater als der natürliche Partner
- In ihrer Beratung sollten die Versicherungsvermittler die Interessen der Kunden im Vordergrund stellen

4. Versicherung gegen Katastrophenrisiken

Versicherung und Pandemie

- Als Pandemie betraf Covid-19 die ganze Welt gleichzeitig und führte sie zu Lockdowns in vielen Ländern und Regionen
- Das Pandemierisiko ist deshalb schwer versicherbar weil das traditionelle Geschäftsmodell der Versicherung auf der Zeichnung großer diversifizierter Pools meist idiosynkratischer und unkorrelierter Risiken aufbaut
- Diese Bedingungen sind im Falle einer Pandemie nicht erfüllt: die Risiken korrelieren sehr stark und es ist unmöglich, eine Diversifizierung als Hilfsmittel zur Verringerung von Risiken anzuwenden

19

Versicherung des Pandemierisikos

- Es kann nicht richtig sein, dass so viele Privatpersonen und Unternehmen im Falle einer Pandemie ungeschützt bleiben
- Covid-19 hat gezeigt, dass die Versicherung der direkt mit einer Pandemie verbundenen Schäden (Lebensversicherung, Krankenversicherung) nicht problematisch ist
- Die mit einem allgemeinen Lockdown verursachten Kosten können aber astronomisch hoch sein und es ist praktisch unmöglich, insbesondere in einer stark vernetzten Welt, deren Höhe zu berechnen

20

Mögliche technische Lösungen

- Ein Beispiel einer technischen Lösung ist die parametrische Versicherung (“Simplification is the ultimate sophistication” – Leonardo Da Vinci):
 - Die Schäden werden reguliert basierend auf einer einfachen vordefinierten Messgröße
 - Die Auszahlung hängt vom Auftreten eines auslösenden Ereignisses ab und ist unabhängig vom tatsächlich erlittenen Schaden
 - Eine unabhängige Institution ermittelt die Intensität des aufgetretenen Ereignisses und damit die Höhe der Auszahlung
 - Der Kunde kauft eine Deckung mit einem vordefinierten maximalen Limit
 - Die Prämie hängt von dem ausgesuchten Limit und der Exponierung des Versicherten ab
 - Vorteile: die Versicherung ist einfach, berechenbar und vollkommen transparent mit wenigen Ausschlüssen

21

Pandemien und andere Katastrophen

- Inzwischen sind wir uns alle darüber einig, dass Covid-19 für die Welt eine echte Katastrophe darstellt
- Die Welt wird zunehmend mit Katastrophen aller Art konfrontiert
- In vielen Fällen fehlt ein echter Versicherungsschutz
- Dies führt zu Unsicherheit und Angst
- Parametrische Versicherungen sind teuer
- Um sicherzustellen, dass Privatpersonen und Unternehmen nicht ohne Schutz dastehen, müssen nationale Regierungen und die EU zusammen mit der Versicherungsbranche Maßnahmen ergreifen

22

Partnerschaftslösungen

- Die Versicherungsbranche allein kann die Kosten einer Pandemieversicherung oder einer Versicherung von Naturkatastrophen nicht tragen
- Die Entwicklung einer öffentlich/privaten Partnerschaftslösung sollte vorangetrieben werden
- Dies wurde inzwischen von Vertretern der Versicherungsbranche befürwortet und Diskussionen zwischen EIOPA, der EU Kommission und der Versicherungsbranche haben schon stattgefunden
- Eine zufriedenstellende Lösung muss entwickelt werden bevor neue Probleme sich anbieten

23

5. Fazit

24

Zum Schluss

- Mit Impfstoff wird das Pandemierisiko nicht gelöst
- Es wird weitere Pandemien geben
- Es muss einen angemessenen Schutz für Pandemien und Naturkatastrophen entwickelt werden
- Die Versicherungsbranche sollte sich aktiver für Lösungen einsetzen (in einem Europäischen Rahmen)
- Die Versicherer sollten im Falle eines Katastrophenrisikos gegenüber ihren Kunden mehr Mitgefühl zeigen
- Die Versicherungsvermittler sollten ihre Kunden besser beraten über angemessene Versicherungslösungen und über das was eine Versicherung kann und was nicht