

ZEITSCHRIFT FÜR VERSICHERUNGSWESEN

UNABHÄNGIGES FACHORGAN FÜR DIE VERSICHERUNGSPRAXIS

Jahrgang 74
15. Mai 2023

PHILIPP ROUGET 292
Managerhaftpflicht 2023: Kein Risiko ist gefürchteter als der Cyber-Angriff

DANIELA KÖNIG 293
Versicherer und der vernachlässigte Einsatz von IoT

PROF. DR. HERMANN WEINMANN 296
Evidenzbasierte Regulierung der Lebensversicherung:
Eingriff in die Geschäftstätigkeit oder Pflicht zur Information über die Geschäftstätigkeit?

DR. KLAUS KUNTZ 302
Medizin im Wandel: Auswirkungen auf Haftung und Versicherung

Wirtschaftskommentar	Letzte Hoffnung FDP?	287
Assekuranz aktuell	KI: Diskussion um Transparenz, Kundendiskriminierung und Haftung	287
	Riester-Reform: Schlechte Karten für die Versicherer?	288
	Aktuare bevorzugen Pflicht-Lösungen	288
	Generationengerechtigkeit in der bAV	288
	Insurtechs – Fässer ohne Boden?	289
	Keine Ruhe an der Provisionsfront	289
	Feste Fundamente für den Erfolg	290
	Creating Sustainable Insurance (5): Underwriting als Partner der Transformation	291
	Philipp Rouget	
	Managerhaftpflicht 2023: Kein Risiko ist gefürchteter als der Cyber-Angriff	292
Digitalisierung	Daniela König	
	Versicherer und der vernachlässigte Einsatz von IoT	293
Lebensversicherung	Prof. Dr. Hermann Weinmann	
	Evidenzbasierte Regulierung der Lebensversicherung: Eingriff in die Geschäftstätigkeit oder Pflicht zur Information über die Geschäftstätigkeit?	296
Haftung	Dr. Klaus Kuntz	
	Medizin im Wandel: Auswirkungen auf Haftung und Versicherung	302
Personen Gesellschaften	Ralf Degenhart	306
	DAV	306
	Hanse Merkur	307
	Howden	308
	Itzehoer	308
	LV 1871	309
	Nürnberger	310
	Protektor	310
	R+V	310
	Talanx	311
Bücher	312
Impressum	312

Daniela König

Versicherer und der vernachlässigte Einsatz von IoT

Die Vernetzung privater Haushalte mit dem Internet der Dinge (IoT) wird Smart-Home genannt. Wenn es darum geht, Prozesse im häuslichen Kontext zu automatisieren, gewinnt der Einsatz von Smart-Home-Geräten für Privathaushalte immer mehr an Bedeutung und erhält dank der Energiekrise einen zusätzlichen Aufschwung. Somit werden neue Möglichkeiten für Versicherer geschaffen.

Aktuelle Entwicklungen

In Privathaushalten finden sich smarte Geräte in den Bereichen Sicherheit, Unterhaltung, Energiemanagement, Beleuchtung, Komfort sowie Steuerung und Schnittstellenausstattung.¹ Das Statistische Bundesamt teilte in seiner Pressemitteilung im Oktober 2022 mit, dass bereits 3,7 Mio. private Haushalte smarte Energiemanagementsysteme verwenden. In Haushalten mit einem monatlichen Einkommen zwischen 2.500 und 18.000 Euro sind diese ungefähr dreimal so häufig zu finden wie in Haushalten mit einem monatlichen Einkommen unter 2.500 Euro.²

Laut der Statista-Studie „Smart Home – Marktdaten & Prognose 2022“³ steigt die Nutzung von Smart-Home-Geräten in privaten Haushalten stetig: Bereits im Rahmen der YouGov-Studie 2016, beauftragt

durch Medion, stimmten 62% von 2.056 Befragten über 18 Jahren zu, dass sie sich Smart-Home-Technik von einem Handwerker einbauen lassen würden. Fast die Hälfte der Deutschen sei überzeugt davon, dass sich das vernetzte Haus durchsetzen werde und jeder Dritte glaube, dass die Sicherung von Wohnungen, beziehungsweise Häusern durch smarte Alarmsysteme für mehr Sicherheit Sorge, hieß es in der Studie. 42% der Befragten wünschten sich eine App-gestützte Steuerung dieser Systeme.⁴ Zeit- und ortsunabhängige Steuerungs- sowie Kontrollmöglichkeiten einzelner Geräte via App sind essenzielle Komponenten der intelligenten Heimautomation.

2021 konnte das Potenzial von vernetzten Geräten bestätigt werden.⁵ Im Jahr 2020 stieg die Anzahl der vernetzten Geräte auf 30 Mrd Stück weltweit. All diese smarten Geräte liefern bereits eine ho-

he Menge an numerischen bzw. visuellen Informationen über Dinge, Menschen sowie Umweltfaktoren. Diese Datensammlung schafft eingehende Möglichkeiten für Schaden-, Unfall- und Krankenversicherer.⁵

Bisher nutzen Versicherer die Möglichkeiten von Smart-Home-Technik für ihre Produkte kaum bis gar nicht, obwohl es ihnen sowie ihren Kunden weitreichende Vorteile verschaffen könnte.

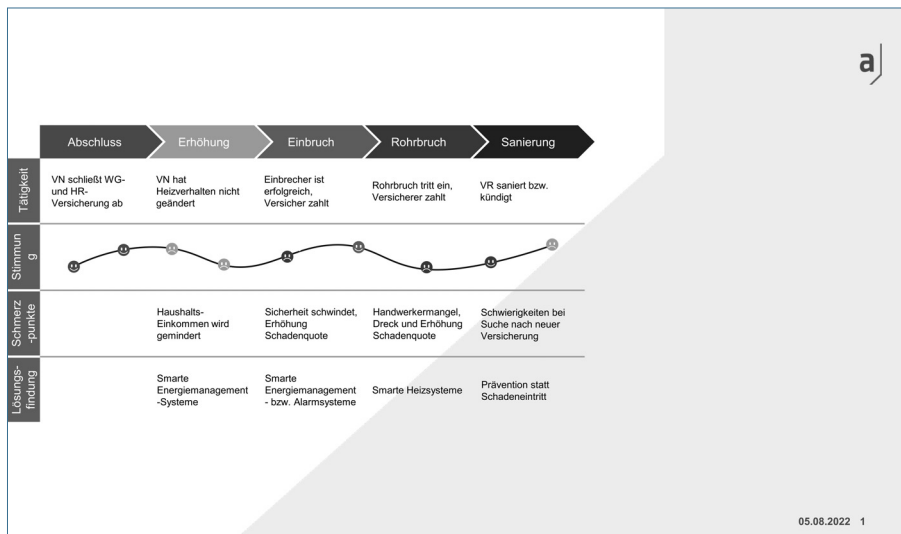
Use Cases in der privaten Sachversicherung

Wie bereits in der Einleitung erwähnt, sind private Haushalte zugänglich für ver-

Daniela König

Die Autorin ist als Consultant in der Line of Business Insurance bei adesso am Standort Hannover tätig.

Abbildung: Nutzung von Smart Home



schiedenste Smart-Home-Techniken, seien es smarte Alarm-, Energiemanagement- oder Beleuchtungssysteme. Auf der einen Seite bietet diese fortschreitende Veränderung „vom analogen zum smarten Haus“ den Versicherungsunternehmen den Vorteil, neue Produkte einführen zu können, welche Smart-Home-Risiken abdecken. Hierzu gehören das Hacking sowie die Fehlbedienung durch den Nutzer.

Viele Versicherer bieten bereits Cyberversicherungen an, welche den Ersatz für Verluste bei Internet-Ein- und Verkäufen, Identitätsmissbrauch, Online-Attacken und auch Schutz für das Onlinebanking anbieten, verbunden mit Sublimits. Bisher gibt es jedoch wenige Standalone-Produkte, um smarte Geräte inklusive der mit ihnen verbundenen Risiken zu versichern. Einige Versicherer koppeln smarte Versicherungsleistungen an die Hausrat- und andere an die Wohngebäudeversicherung.

Die Inter vertreibt beispielsweise ein Standalone-Produkt, den CyberGuard. Hardware-Schäden sowie Mehrkosten durch Energie- und Telefonmissbrauch sind unter anderem versichert.⁶ Die ARAG versichert über ihre eigenständige Elektronikversicherung für Privatkunden bis zu einem Limit von 5.000 Euro pro Schadenfall (max. 10.000 p.a.) Bedienungsfehler, Bodenstürze- und Bruchschäden sowie Schäden durch die vorsätzliche Beschädigung Dritter. Die Aufzählung versicherter Geräte ist begrenzt. Smarte Energiemanagement- sowie Alarmsysteme sind

enthalten.⁷ Da viele weitere Tarife mit unterschiedlichem Leistungsumfang am Markt existieren, empfiehlt sich eine Beratung durch einen kompetenten Versicherungsvermittler mit einem guten Marktüberblick sowie tiefgehenden Kenntnissen bezogen auf smarte Geräte.

User-Journey am Beispiel von smarten Thermostaten

Versicherer können ihre Preise für die Wohngebäudeversicherung anhand von Echtzeitdaten kalkulieren. Parallel kann durch die Nutzung von bestimmten IoT-Geräten in privaten Haushalten die Schadenquote vermindert werden.

Erläuterung der Funktionsweise

Der Nutzer des smarten Thermostats kann dieses individuell per App bedienen. Er kann selbst festlegen, wie hoch die Gradeinstellung zu welcher Zeit in welchem Raum sein soll - durch einen intelligenten Zeitplan. Durch das Geofencing erkennt das System, wann er zu Hause ist und wann nicht. Befindet sich der User im Away-Modus und ist nicht zu Hause, so wird er per App-Notification gefragt, ob die Heizung runtergeregelt werden soll. Gleichzeitig messen diese Thermostate den Raumluftkomfort und teilen mit, wann gelüftet werden sollte. Sie erkennen auch offene Fenster.⁸ So ergibt sich für den User zunächst der Vorteil, dass er Energiekosten spart und Schimmelbildung vermieden wird.

Doch wie können nun Versicherer und ihre Kunden gleichzeitig von smarten Lösungen im Sachversicherungskontext profitieren?

Zunächst zielt die Idee auf die Schadenprävention sowie datengetriebene Preiskalkulation „Pay as you care“ ab, was bedeutet, dass der Kunde für sein präventives Verhalten in Form von einer Beitragsersparnis belohnt wird.

Use Case in der Wohngebäude- bzw. Hausratversicherung

Kunde Max erhält ein Angebot vom Makler Harald für die Hausrat- sowie Wohngebäudeversicherung. Max entscheidet sich für das datengetriebene Modell, welches folgende Schritte umfasst:

1. Max erhält am 01.01.2022 smarte Thermostate gegen eine kleine Zuzahlung zum Versicherungsabschluss dazu und erklärt sich damit einverstanden, dass die Nutzungsdaten dieser Geräte an den Versicherer übermittelt werden. Die Sicherheit der Systeme wird durch ein VdS-Zertifikat gewährleistet.⁹
2. Max erhält am 01.01.2023 seine Gas-Abschlagsrechnung. Er hat 40% im Vergleich zum Vorjahr gespart.
3. Am 01.02.2023 fährt Max in den Urlaub und das intelligente System wechselt in den Away-Modus. Es wird so viel wie nötig geheizt, um Frostschäden vorzubeugen. Die Daten werden an die Versicherung übertragen.
4. Am 03.02.2023 werden er und der Versicherer über ein offenes Fenster informiert. Ein Versicherungsmitarbeiter tritt mit ihm in Kontakt, erfährt, dass er im Urlaub ist, und alarmiert die Polizei, welche einen Einbrecher festnehmen kann. Der Schaden beläuft sich durch die schnelle Reaktion lediglich auf eine aufgehebelte Terrassentür.
5. Am 25.02.2023 fährt Max heim und stellt fest, dass fast jeder Nachbar durch die eisigen Temperaturen von einem Rohrbruch betroffen ist. Da Max an jedem Heizkörper ein intelligentes Thermostat angebracht hat, ist bei ihm kein Schaden eingetreten. Die Thermostate haben dafür gesorgt, dass die Temperatur entsprechend erhöht wurde.

6. Der Versicherer schickt ihm am 01.01.2024 eine neue Rechnung mit einem geringeren Preis, da er sich für den Tarif entschieden hatte, indem der Versicherer sein Nutzungsverhalten tracken darf.

7. Seine Nachbarn haben kein vernetztes Heizsystem. Sie traf eine 30-%ige Beitragserhöhung.

8. Aufgrund der hohen Schadenquote bei Leitungswasserschäden wurden die Wohngebäude- und Hausratversicherungen der Nachbarn saniert. Einige von ihnen erhielten die Möglichkeit, ihren Versicherungsschutz mit einer hohen Selbstbeteiligung aufrecht zu erhalten, den Leitungswasserschutz auszuschließen oder erhielten die Kündigung des Versicherers.

9. Makler Harald ist zufrieden, da er sich für Max nicht um eine neue Versicherung aufgrund schadenbedingter Kündigung kümmern muss und gleichzeitig keine Diskussion über eine Erhöhung des Versicherungsbeitrags führen muss. Somit hat er mehr Zeit für den Point-of-Sale.

10. Wird eine Versicherung seitens des Versicherers aufgrund Schadenquote oder Nichtzahlung gekündigt, so wird es für den Betroffenen schwer, eine neue Versicherung zu finden.

Neben smarten Thermostaten gibt es viele weitere smarte Geräte, die Versicherer für sich und ihre Beitragskalkulation nutzen können. Dazu gehören smarte Leckage-Ortungssysteme, die zur Überwachung und Erkennung von Wasserverlusten dienen. Über das Leak-Monitoring werden die Nutzer bzw. Versicherer frühzeitig gewarnt und können zeitnah Maßnahmen ergreifen. Auch GPS- und Bewegungstracker für Mensch und Tier sind nicht zu vernachlässigen, schließlich geben Sie beispielsweise bei einem Unfall Aufschluss über den Aufenthaltsort einer Person, um schnelle erste Hilfe gewährleisten zu können.

Auch Hundehalter sollten nicht vernachlässigt werden, denn bereits 2021 gab es 10,18 Mio. Hundehalter in Deutschland mit einem Hund und zusätzlich 1,74 Mio. Haushalte mit zwei Hunden im Haushalt.¹⁰ Durch die steigende Gebührenordnung für Tierärzte (GoT) freut sich diese Zielgruppe über die Gesunder-

haltung ihrer Lieblinge. Durch eine Kombination einer Tierkrankenversicherung mit einem GPS- und Bewegungstracker für Hunde wird der Kunde bei der Gesundheitserhaltung seines Hundes unterstützt und durch Beitragsreduzierung oder Sublimit-Erhöhungen belohnt. Neben den Hundehaltern sind Katzenhalter eine interessante Zielgruppe, der Aufmerksamkeit geschenkt werden sollte. Parallel betreffen GPS-Tracker die Radfahrer. Das Fahrrad-diebstahlrisiko kann ebenso vermindert werden.

Fachliche und technische Herausforderungen

Bei der Umsetzung von der analogen zur datengetriebenen Sachversicherung müssen fachliche und technische Herausforderungen beachtet werden: Die DSGVO muss eingehalten werden. Schnittstellen zu Customer-Management-Systemen sowie zu Vergleichsrechnern sind förderlich. Für die Entwicklung und Wartung der Software wird kompetentes Personal benötigt. Je nach Know-how der Hausbewohner wird zusätzliches Fachpersonal für Einbau und Wartung benötigt. Ein professionelles Marktscreening ist empfehlenswert, da sich bereits viele Hersteller von IoT-Geräten am Markt etabliert haben. Letztendlich muss die Entscheidung „Make or Buy“ jedoch getroffen werden.

Der Change lohnt sich. Da viele Versicherungsvermittler häufig nicht mehr ausschließlich Versicherungen vergleichen, sondern sich zudem um die Energiepreisvergleiche der Kunden kümmern, bringt das Angebot der IoT-Geräte zusammen mit dem Abschluss auch einen Mehrwert für den Vertrieb. Er hat den Vorteil, durch das Nutzertracking günstigere Konditionen anbieten zu können. Durch offene Schnittstellen und entsprechende Plattformen können Versicherer den Hype des Internet of Things für sich nutzen und gleichzeitig das eigene Kunden- bzw. Vertriebspartnerbindungsmanagement optimieren.

Fazit

Für Versicherer und Kunden stellt sich nicht die Frage, ob sich eine datengetriebene Versicherung am Markt durchsetzen wird, sondern viel mehr, wie sie diese im Rahmen ihrer IT-Prozesse und -Kapazitäten umsetzen können. Um sich einen

Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, sollten Versicherer frühzeitig eine Zusammenarbeit mit einem Hardwarehersteller von entsprechenden Smart-Home-Geräten eingehen, um sich bzw. den Kunden günstige Konditionen zu sichern. Parallel ist es sinnvoll, die eigene IT-Abteilung bzw. einen externen Dienstleister damit zu beauftragen, entsprechende Schnittstellen zwischen smarten Geräten und CRM-Systemen zu bauen und zu warten.

Versicherer müssen sich den digitalen Herausforderungen stellen und jegliche Chancen nutzen, um langfristig am Markt existieren zu können. Wer dem technologischen Trend nicht folgt und seinen Fokus nicht auf die jüngere Generation legt, wird nicht wettbewerbsfähig bleiben und im schlimmsten Fall vom Markt verdrängt werden. Auch die Produktentwicklung für Versicherungsprodukte, die Smart-Home-Risiken abdecken, muss vorangetrieben werden.

¹ Statista, Smart Home Deutschland <https://de.statista.com/outlook/dmo/smart-home/deutschland>, abgerufen am 21.01.2023

² destatis, https://www.destatis.de/DE/Presse/Pressemitteilungen/2022/10/PD22_455_63.html, abgerufen am 21.01.2023

³ <https://de.statista.com/outlook/dmo/smart-home/deutschland>

⁴ Statista, YouGov-Studie 2016 <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/581000/umfrage/wunsch-nach-einbau-von-smart-home-loesungen-vom-handwerker-in-deutschland/>, abgerufen am 21.01.2023

⁵ <https://www.the-digital-insurer.com/wp-content/uploads/securepdfs/2022/03/1894-BCG-commercial-insurance-should-start-testing-the-power-of-the-internet-of-things.pdf> abgerufen am 06.03.2023

⁶ <https://www.intercyberguard.de/>, abgerufen 22.01.2023

⁷ <https://www.arag.de/hausratversicherung/elektronikversicherung>, abgerufen 22.01.2023

⁸ <https://macmaniacs.at/tado-smart-ac-control-review>, abgerufen 21.01.2023

⁹ <https://vds.de/kompetenzen/security/zertifizierung/cyber-sicherheit-fuer-systeme-und-komponenten-der-sicherheitstechnik>, abgerufen am 22.01.2023

¹⁰ Statista, V.Pawlik, 07.12.2022, <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/181167/umfrage/haustier-anzahl-hunde-im-haushalt>, abgerufen am 06.03.2023