

Sonderdruck aus

Versicherungs *wirtschaft*

63. Jahrgang
Heft 7/Heft 8
1. April/15. April 2008

Thomas Bornemann, Dominic Schwer und Dr. Torsten Hefer, Köln

Erfahrungen mit Tele-Underwriting

Es unterstützt Anforderungen nach dem VVG und wird auch vom Vertrieb akzeptiert (Teil 1)

Rechtliche Aspekte (Teil 2)

Erfahrungen mit Tele-Underwriting

Es unterstützt Anforderungen nach dem VVG und wird auch vom Vertrieb akzeptiert (Teil 1)

Thomas Bornemann, Dominic Schwer und Dr. Torsten Hefer, Köln

Beim *Tele-Underwriting* bzw. *Tele-Interviewing* werden die risikorelevanten Fragen aus dem Versicherungsantrag in einem mit dem Versicherungskunden vereinbarten Telefoninterview von einem geschulten Interviewer gestellt und protokolliert. Dabei wird der Interviewer von einer Software unterstützt, die ihn durch einen strukturierten und dynamischen Fragenkatalog leitet. Der Begriff *Tele-Underwriting* wird in englischsprachigen Märkten zur Abgrenzung vom *Tele-Interviewing* vor allem dann verwendet, wenn unmittelbar im Anschluss an das Telefoninterview eine Entscheidung zur Versicherbarkeit der beantragten Produkte (*Underwriting-Votum*) erfolgt. In Deutschland wird derzeit zwischen den beiden Begriffen nicht so streng unterschieden – wir werden daher im Folgenden vereinfachend nur den Begriff *Tele-Underwriting* verwenden. In Großbritannien wird *Tele-Underwriting* seit etwa vier Jahren unter anderem als Ersatz für den obligatorischen Hausarztbericht eingesetzt, sofern bestimmte Versicherungssummen überschritten werden. Durch den Wegfall des Arztberichts kann dabei eine deutliche Kostensenkung gegenüber der herkömmlichen Risikoprüfung erreicht werden. Auch in den USA, in Kanada, Australien und Neuseeland wird das Verfahren in der Praxis angewandt, um die Qualität der Risikoprüfung zu verbessern. Durch aussagekräftige Gesellschafts- und Marktstudien konnten dabei Qualitätssteigerungen belegt werden. Seit Oktober 2007 wird in Großbritannien eine Weiterentwicklung der Interviewtechnik auch im Bereich der Leistungsprüfung (*Tele-Claims*) eingesetzt.

Erfahrung aus Pilotprojekt

Im Juni 2006 haben zwei der Autoren dieses Artikels bereits in dieser Zeitschrift über die Möglichkeit der Einführung des *Tele-Underwriting* im deutschen Versicherungsmarkt berichtet (VW 12/2006 S. 980). Nun stellen wir neben vertieften Darstellungen einzelner Aspekte auch Erfahrungen und Ergebnisse aus einem kürzlich abgeschlossenen Pilotprojekt zum *Tele-Underwriting* in Deutschland vor. Dieses Pilotprojekt wurde in Zusammenarbeit zwischen der deutschen Niederlassung der Canada Life, dem auf *Tele-Underwriting* spezialisierten, britischen Dienstleister MorganAsh und der Scor Global Life Deutschland durchgeführt. Dabei wurde zunächst nur auf ein einzelnes, in der Risikoprüfung aufwendiges und im

deutschen Markt bisher noch wenig repräsentiertes Versicherungsprodukt, nämlich die *Critical-Illness-Versicherung*, abgestellt. Von Beginn an wurden in das Pilotprojekt alle betroffenen Bereiche, insbesondere der Vertrieb bzw. die Maklerbetreuung, die Risikoprüfung, die Produktentwicklung sowie die Rechtsabteilung des Versicherers einbezogen.

Viele Detailprobleme mussten im Pilotprojekt gelöst oder vom britischen auf den deutschen Markt übertragen werden. Unter anderem gehörten dazu die Anpassung von Interviewskripten und Fragebäumen, diverse Rechtsfragen, die Rekrutierung und Schulung von Interviewern, die Qualitätssicherung und die Bereitstellung technischer Einrichtungen. Ferner kamen hinzu die Erstellung von Informationsmaterial und Werbebroschüren, statistische Auswertungen, Kosten-Nutzen-Analysen, der Dialog mit dem Vertrieb und nicht zuletzt der Abgleich von Erfahrungen aus dem britischen Markt mit den in Deutschland gewonnenen Erkenntnissen. Man entschied sich zunächst für die unten genauer beschriebene Variante des *unterstützten Tele-Underwriting*, die sich für ein Pilotprojekt aufgrund der besseren Vergleichsmöglichkeiten zum bisherigen Antragsverfahren anbietet. Nach dreimonatiger Vorarbeit konnten im Juli 2007 die ersten Telefoninterviews geführt werden. Einer anfänglichen Skepsis der Vertriebe, die eine zunächst sehr schleppe Entwicklung der Fallzahlen im Pilotprojekt zur Folge hatte, wurde durch Informationsveranstaltungen begegnet. Anonymisierte Interview-Ausschnitte als Beispiele und eine genaue Beschreibung des Ablaufs führten zu einer größeren Akzeptanz bei den Vermittlern. Im weiteren Verlauf des Pilotprojekts erkannten die Vertriebe die Vorzüge und Chancen des Verfahrens, und es zeigte sich dann ein zunehmendes Interesse, *Tele-Underwriting* systematisch einzusetzen und so den Vermittler weitgehend von der Aufnahme der Risikodaten zu entbinden. So konnten die Fallzahlen zum Jahresende 2007 deutlich gesteigert werden. Nach Abschluss des Pilotprojekts Ende Dezember 2007 wurde das *Tele-Underwriting* angesichts positiver Erfahrungen auf weitere Produkte und Vertriebswege ausgeweitet, sodass mittlerweile dreistellige Fallzahlen pro Monat erreicht werden.

Motive für die Einführung

Die Anforderungen im neuen Versicherungsvertragsgesetz (VVG) zwingen die deut-

schen Versicherungsunternehmen, viele Geschäftsprozesse zu überdenken und teilweise neu zu gestalten. Dies betrifft auch die Risiko- und Leistungsprüfung. Die Anzeigepflichten gemäß § 19 VVG und die veränderten Gestaltungsrechte erfordern wesentlich präzisere und umfangreichere Fragen zum Gesundheitszustand der Versicherungskunden. Bei Papieranträgen ist dies nur mit zusätzlichen Fragen darstellbar, die oft erst in der späteren Antragsprüfung gestellt werden können. Daraus entstehen administrative Kosten sowie eine weitere Verzögerung der Policierung. In den letzten Jahren haben viele Antragsabteilungen zudem Untersuchungen zur Nachprüfung bereits polizierter BU-Anträge durchgeführt. In den von uns dazu befragten Unternehmen lagen im Durchschnitt bei etwa 30 Prozent aller untersuchten Policen Anzeigepflichtverletzungen vor, die zu einer veränderten Risikoentscheidung geführt haben oder hätten. Da die Bedeutung und die Konsequenzen von Anzeigepflichtverletzungen durch das neue VVG zweifellos verstärkt werden, liegt die Frage nach möglichen Verbesserungen der Antragsaufnahme nahe.

Tele-Underwriting ist ein Verfahren, das eine unternehmensspezifische Anpassung an die neuen rechtlichen Rahmenbedingungen ermöglicht. Insbesondere kann dabei für jeden Versicherungskunden ein individueller Fragebogen erstellt werden, in dem die Risikoangaben in Verbindung mit dem Versicherungsumfang berücksichtigt werden. Neben diesen vor allem durch die aktuellen Änderungen im Versicherungsrecht geprägten Motiven zeigen sich bei näherer Betrachtung jedoch auch viele andere Vorteile des neuen Verfahrens, die eine Einführung sinnvoll erscheinen lassen.

Typischer Ablauf des Tele-Underwritings

Im Anschluss an die Beratung informiert der Vermittler den Versicherungsinteressenten über die Möglichkeit, die Gesundheitsfragen in einem Telefoninterview aufzunehmen. Der Kunde hat also die Wahl, die Fragen unmittelbar dem Vermittler zu beantworten oder aber auf das Telefoninterview auszuweichen. Sofern sich der zu Versichernde für das Telefoninterview entscheidet, erklärt er schriftlich seine Zustimmung zur Weiterverarbeitung der Informationen und zur Aufzeichnung und (vorübergehenden) Speicherung des Gesprächs. Außerdem teilt er mit, wann er unter welcher Telefonnummer angerufen werden möchte. In einer Informationsbroschüre werden dem Kunden Hinweise zur Gesprächsvorbereitung gegeben, z.B. die Bitte, Informationen zu Medikamenten, Erkrankungen in den letzten Jahren oder zu Arztbesuchen bereitzuhalten. So werden eine Verkür-

zung der Gesprächsdauer im Telefoninterview und eine Qualitätssteigerung erreicht.

Der Kunde wird dann von einem Call-Center angerufen. Das Call-Center wird entweder vom Versicherungsunternehmen selbst oder von einem externen Dienstleister betrieben. Im Telefongespräch werden die Gesundheitsfragen mit dem Interessenten durchgegangen. Die Interviewer werden dabei von einer Software unterstützt, die antwortabhängige Zusatzfragen anbietet. Somit wird gegenüber den herkömmlichen Antragsformularen eine persönliche Befragung des Interessenten durchgeführt. Das Gespräch wird aufgezeichnet und gespeichert. Bereits während des Telefoninterviews wird das Gespräch, wiederum mit Software-Unterstützung, schriftlich dokumentiert und anschließend in eine versandfertige Form gebracht; im Rahmen der internen Qualitätssicherung erfolgt ein Abgleich. Das Protokoll mit den Fragen und Antworten wird dann an den zu Versicherten geschickt, der gegebenenfalls Streichungen oder Ergänzungen vornimmt und die Richtigkeit durch Gegenzeichnung bestätigt. Die akustische Aufzeichnung des Telefongesprächs kann – bei Einhaltung entsprechender rechtlicher Anforderungen – zu Beweiszwecken aufbewahrt werden. Um jedoch eine höhere Akzeptanz für das Verfahren zu erhalten, schlagen wir derzeit eine Löschung der Aufzeichnung in angemessener Zeit nach Rücksendung des gegenzeichneten Protokolls vor.

Entsprechend dem bisherigen Antragsverfahren wird in den meisten Gesellschaften das Ergebnis der abschließenden Risikoentscheidung dem Kunden schriftlich mitgeteilt. Der Umfang der Antragsfragen wird auf die Annahmephilosophie des Versicherers abgestimmt und kann neben den Fragen zur Gesundheit auch die Fragen zu Beruf, Einkommen, zu den Vorversicherungen sowie Freizeit- und Sportaktivitäten umfassen. Für diesen Prozess besonders geeignete Produkte sind Berufsunfähigkeitsdeckungen, Kranken- und Pflegeversicherungen sowie höhersummierte Lebensversicherungen und Critical-Illness-Versicherungen.

Unabhängiges und unterstützendes Tele-Underwriting

Wir unterscheiden im Folgenden vor allem zwei Varianten des Tele-Underwriting, das sogenannte *unabhängige Tele-Underwriting* und das *unterstützende Tele-Underwriting* (im britischen und irischen Markt werden diese Varianten auch „Big T“ bzw. „small t“ genannt). Beim *unabhängigen oder eigenständigen Tele-Underwriting* werden vom Versicherungsvermittler im Antrag nur die technischen Daten des Versicherungsnehmers und der zu versichernden Person aufgenommen. Sämtliche Risikodaten

der zu versichernden Person werden im Telefoninterview erfasst. Es findet also eine weitgehende Trennung von Bedarfsanalyse und Aufnahme der Risikodaten statt.

Das *unterstützende oder ergänzende Tele-Underwriting* wird dagegen vor allem zur Detailprüfung eingesetzt: Die Antragsdaten werden zunächst vom Versicherungsvermittler im Antragsformular aufgenommen; dies beinhaltet auch die risikorelevanten Fragen im üblichen Umfang. Der Versicherer führt an Hand dieser Daten eine Ersteinschätzung des Risikos durch. Sollte sich hierbei die Notwendigkeit zur Abklärung von medizinischen Zusatzfragen ergeben, wurden bisher spezielle Fragebögen an den zu Versicherten oder den jeweiligen Arzt geschickt. Der Risikoprüfer setzt nunmehr beim unterstützenden Tele-Underwriting das Telefoninterview gezielt für einzelne oder alle Nachfragen ein. Es können auch alle Antragsfragen noch einmal in einem Telefoninterview wiederholt werden – so kann beispielsweise auf die geringeren Nachmeldeobliegenheiten der versicherten Person gemäß dem neuen VVG reagiert werden. Insbesondere bei den häufig auftretenden Erkrankungen der Atemwege, der Haut oder des Bewegungsapparats kann der Kunde oft präzise Angaben zu Diagnose, Untersuchungen, Medikamenten, Behandlungsdauer oder zum aktuellen Beschwerdebild machen.

Vorteile für Versicherungskunden

Große Vorzüge des Verfahrens liegen unter anderem darin, dass durch das direkte und dennoch diskrete telefonische Gespräch dem Kunden eine Hilfestellung gegeben wird und ihm gleichzeitig durch die vom Beratungsgespräch getrennte Gesundheits- und Risikobefragung die besondere Bedeutung der Fragen und seiner Antworten stärker ins Bewusstsein gebracht wird. Bei Bedarf kann der Interviewer zudem unmittelbar auf weitere erforderliche Unterlagen, z.B. Arztberichte hinweisen. Die geschulerten Interviewer, bevorzugt aus dem Bereich der Heil- und Pflegeberufe, können wesentlich neutraler und gezielter die Gesundheitsfragen stellen als der überwiegend abschlussorientierte Versicherungsvermittler. Es besteht auch kein Interessenkonflikt oder eine freundschaftliche bzw. verwandtschaftliche Barriere. Im Interesse der Versicherungskunden wird die Anzahl der strittigen Leistungsfälle reduziert. Dies wird sicher auch aus Sicht von Rating-Agenturen, die die Interessen der Verbraucher vertreten, positiv bewertet.

Vorteile für Versicherungsunternehmen

Bei der Integration von neuen Geschäftsprozessen wird der bisherige Ablauf analysiert,

sodass Tele-Underwriting in einem standardisierten Verfahren aussagefähige Managementinformationen – auch im Hinblick auf die Annahmestatistik – erzeugt. Ein wichtiger, zunächst auch von uns unterschätzter Vorteil des neuen Verfahrens liegt in der zum Teil wesentlich schnelleren Policierung von Vorgängen mit komplexer Risikoprüfung. Aus der täglichen Praxis ist den Risikoprüfern bekannt, dass die Ärzte in der Mehrheit kein Interesse an der Beantwortung von Versicherungsanfragen haben, was zu Verzögerungen führen kann. Zusätzlich wird ein Interessenkonflikt des Arztes, der „seinen“ Patienten im Auge behalten muss, durch ein Telefoninterview vermieden. Entsprechend der Neuregelung zur „Entbindung von der Schweigepflicht“ kann für jede Arztanfrage zukünftig eine separate Schweigepflichtsentsbindungserklärung erforderlich sein. Dies führt zu weiteren Kosten und zeitlichen Verzögerungen bei der Informationsbeschaffung, vor allem, wenn mehrere Ärzte befragt werden müssen. Falls auch nach Durchführung eines Telefoninterviews noch Arztanfragen erforderlich sein sollten, können diese mit Hilfe der Informationen aus dem Telefoninterview gezielter gestellt und es können gegebenenfalls weniger Ärzte befragt werden. Hierdurch wird der zusätzliche Aufwand durch die Anforderung von Schweigepflichtsentsbindungserklärungen bzw. Arztanfragen minimiert.

Qualität der Antragsangaben

Die Vollständigkeit der Antragsangaben kann der Interviewer bereits während des Telefongesprächs technisch prüfen, teilweise ist sogar eine Plausibilitätsprüfung möglich. Im Gegensatz zur handschriftlichen Beantwortung der Antragsfragen können die gedruckten Protokolle vom Risikoprüfer eindeutig und mühelos gelesen werden. Durch eine mehrstufige Qualitätssicherung wird auch die Richtigkeit der Dokumentation der Kundenangaben aus dem Interview in Schriftform gewährleistet. Erste Ergebnisse von Kosten-Nutzen-Analysen deuten darauf hin, dass die Verbesserung der Qualität der Antragsangaben (Reduzierung nicht angezeigter Risiken) zu Prämiensenkungen bzw. stabileren Prämien aufgrund besserer Risikoergebnisse führen können. Zum Teil werden in anderen Versicherungsmärkten auch spezielle Rabatte für das mit Tele-Underwriting durchgeführte Geschäft gegeben. Sobald das Tele-Underwriting-Verfahren erst einmal integriert ist, kann es flexibel für weitere Vertriebswege ohne weitere Mehrkosten eingesetzt werden. Die zeitaufwendige Schulung des Vertriebs für den Bereich der Antragsfragen kann je nach Produktangeboten und Summenbereichen entfallen. Selbst Vertriebswege oder Finanzinstitute, die bislang keine Antragsfragen

gestellt haben, können so zukünftig Risikoprodukte anbieten.

Vorteile für Vermittler

Der Vermittler kann sich umfassend auf das Verkaufsgespräch und die Bedarfsanalyse konzentrieren. Insbesondere bei Berufseinsteigern im Vertrieb ist das Stellen von Gesundheitsfragen bzw. der Umgang mit den Antworten aus allen Bereichen der Medizin eine kritische Gesprächsphase. Bei Kunden aus dem Bekanntenkreis werden peinliche Gesprächssituationen im Zusammenhang mit der Gesundheitserklärung vermieden. Die klare Aufteilung zwischen der Erfassung der technischen Antragsdaten und den Fragen zum Risiko aus den Bereichen Medizin, Sport, Hobbys und Beruf befreit den Versicherungsvermittler soweit möglich von der daraus resultierenden Haftung. Nur die eventuell für eine Bedarfsanalyse notwendigen Informationen, z.B. der Raucherstatus oder andere direkt die Produktauswahl beeinflussende Faktoren, sind weiterhin vom Vermittler aufzunehmen.

Außerdem stellt das Tele-Underwriting für den Makler gegenüber seinem Kunden ein Verkaufsargument dar. Es handelt sich hierbei um ein Verfahren, mit dem ein nachhaltiger und bestandskräftiger Versicherungsschutz ermittelt und abgeschlossen werden kann. Insbesondere in der Berufsunfähigkeitsversicherung, aber sicher nicht nur dort, ist davon auszugehen, dass die Inanspruchnahme von Gestaltungsrechten durch den Versicherer im Leistungsfall (Anfechtung, Rücktritt, Kündigung, Vertragsanpassung) durch Tele-Underwriting gesenkt werden kann. Die genaue Erfassung von Daten über das zu versichernde Risiko ist deshalb im Interesse des Versicherten und auch des Maklers. Die nachgewiesenen kürzeren Bearbeitungszeiten führen nicht zuletzt auch zu einer schnelleren Vergütung der Provision. Vermittler, die der Auffassung sind, dass „ihr Kunde“ bei ihnen in den besten Händen ist, können nach wie vor die klassische Beantwortung der Gesundheitsfragen mittels Papier-Antrag durchführen.

Nachweise für den Erfolg

In den Jahren 2004 bis 2007 hat der britische Dienstleister MorganAsh eine umfangreiche Studie zu den Auswirkungen des Tele-Underwriting in Großbritannien und Irland durchgeführt. Dabei wurden Daten aus 1 115 Anträgen von ca. 15 Gesellschaften untersucht. In allen Fällen liegt ein vom Kunden ausgefülltes Antragsformular und ein Telefoninterview vor. In etwa 30 Prozent aller Fälle standen zusätzlich Hausarztberichte zur Verfügung. Bei der Auswertung von Anzeigepflichtverletzungen wurde zwischen geringfügigen und schwerwiegenden Anzeigepflichtverletzungen differenziert. Eine Anzeigepflichtverletzung wurde dabei als schwerwiegend klassifiziert, wenn die nicht angezeigte Information eine Veränderung der Risikoeinschätzung zur Folge hatte. Die Daten wurden nach versicherten Produkten (Risikoversicherung/Critical Illness bzw. Invalidität – vergleichbar mit der deutschen BUZ) getrennt ausgewertet.

Die Gesamtquote der Anträge mit Anzeigepflichtverletzungen belief sich auf etwa 69 Prozent. In 29 Prozent aller Fälle lagen schwerwiegende Anzeigepflichtverletzungen vor, die durch das Tele-Underwriting aufgedeckt wurden. Nach versicherten Produkten getrennt ergab sich folgendes Bild bei den schwerwiegenden Anzeigepflichtverletzungen:

- 24 Prozent in der Risikoversicherung und Critical Illness,
 - 34 Prozent in der Invaliditätsversicherung.
- Dies entspricht, wie oben erwähnt, in etwa dem in Deutschland beobachteten Niveau. Hierbei wurde kein signifikanter Einfluss von Alter oder Geschlecht des Kunden festgestellt, allerdings wurde ein Trend zu erhöhten Falschangaben mit steigendem Berufsrisiko beobachtet. Zusätzlich wurde die Einstufung in Berufsgruppen verbessert – dies führte bei der Invaliditätsversicherung in 9,5 Prozent der Fälle zu einer Änderung der ursprünglich angegebenen Berufsgruppe. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit vom Eingang der technischen Daten beim Dienstleister bis zur Versendung des Protokolls an den Kunden betrug acht bis neun

Tage. In etwa 95 Prozent aller Fälle, in denen auch ein Hausarztbericht vorlag, wurde festgestellt, dass eine ausreichende Risikoeinschätzung auch allein auf Basis des Telefoninterviews möglich gewesen wäre. Bisher sind in dieser Studie keine strittigen Schadenfälle aufgetreten.

Die Akzeptanz des Tele-Underwriting beim Versicherungskunden wurde von einzelnen Versicherern in weiteren Kundenbefragungen untersucht. Insgesamt ergab sich eine hohe Kundenzufriedenheit. Die Auswertung eines Versicherers zeigte, dass etwa 63 Prozent aller befragten Kunden das Telefoninterview einer direkten Beantwortung der Fragen im Verkaufsgespräch vorzog, während nur etwa 12 Prozent der Kunden ausdrücklich eine Erhebung durch den Vermittler vorzogen. Ein vor unserem Pilotprojekt häufig geäußerter Einwand gegen den Einsatz des Verfahrens in Deutschland war, dass man aufgrund kultureller Unterschiede zwischen den englischsprachigen Märkten und dem deutschen Markt bei den Kunden vermutlich auf starke Ablehnung gegen die telefonische Befragung stoßen werde. Dies hat sich nicht bestätigt. Anders als befürchtet, waren deutsche Kunden am Telefon nicht weniger auskunftsbereit als britische oder irische Versicherte. Die angenehme Gesprächsatmosphäre wurde positiv aufgenommen, in manchen Fällen wurde dies von Kunden sogar ausdrücklich im Telefoninterview erwähnt. Auch die anfangs längere Interviewdauer von teilweise mehr als 40 Minuten hat die Bereitschaft, Informationen vollständig anzugeben, nicht gestört. Die Policierung der ersten interviewten Risiken belegt auch im deutschen Markt, dass meist keine erneuten Rückfragen notwendig sind, da der Kunde in der Regel ausreichend genaue Informationen zur Krankengeschichte geben kann.

Die Autoren: Dr. Torsten Hefer und Thomas Bornemann sind für die Scor Global Life Deutschland tätig. Dominic Schwer ist Syndikus der Scor.

Erfahrungen mit Tele-Underwriting

Rechtliche Aspekte (Teil 2)

Thomas Bornemann, Dominic Schwer und Dr. Torsten Hefer, Köln

Das Tele-Underwriting-Verfahren ist mit der aktuellen Rechtslage in Deutschland auch unter den Regelungen des neuen VVG vereinbar. Insbesondere genügt das Verfahren den neuen Anforderungen an die Änderungen zur vorvertraglichen Anzeigepflicht. Der Gesetzgeber hat in § 19 Abs. 1 Satz 1 VVG vorgesehen, dass der Versicherungsnehmer bis zur Abgabe seiner Vertragserklärung bekannte Gefahrumstände dem Versicherer anzuzeigen hat. Beim Tele-Underwriting werden die Gesundheitsfragen grundsätzlich am Telefon durch den Interviewer erfragt. Wie oben beschrieben, sind dabei mehrere Gestaltungsmöglichkeiten denkbar, in welcher Weise das Telefoninterview eingesetzt wird. Im Rahmen des unterstützenden Tele-Underwriting kann sich ein Versicherer dazu entschließen, den Versicherungsnehmer zunächst durch den Vermittler befragen zu lassen. Das Tele-Underwriting kann anschließend dazu eingesetzt werden, um nur bestimmte Gesundheitsfragen abklären zu lassen, z.B. Fragen, bei denen im Gespräch mit dem Vermittler die Angaben nicht vollständig waren oder solche, bei denen der Versicherungsnehmer das Vorliegen eines erhöhten Risikos bejaht hat. In diesem Fall würden lediglich diese Punkte im späteren Telefoninterview vertieft werden. In diesem Zusammenhang bleibt der Versicherer aber auf die richtige Einschätzung des Vermittlers im Gespräch angewiesen, ob zu einer Gesundheitsfrage eine Ungewissheit besteht bzw. was die Aufnahme eines erhöhten Risikos angeht. Um dieses Risiko zu vermeiden, steht es dem Versicherer daher auch offen, nochmals sämtliche Gesundheitsfragen, die der Vermittler zuvor abgefragt hat, im Rahmen des Telefoninterviews zu verifizieren. In beiden Fällen würde das Protokoll (in Form eines Antrags oder

Zusatzes zum Antrag) an den Kunden zur Genehmigung durch Bestätigung mit seiner Unterschrift versendet werden. Der Erfordernis des Nachfragens in Textform wird damit Genüge getan.

Der Fragenkatalog passt sich automatisch an

Eine weitere Möglichkeit ist das unabhängige Tele-Underwriting. Auch dies entspricht den Erfordernissen der Textform, da dem Interviewten das Protokoll zwecks Unterzeichnung zugesendet wird. Sowohl beim unterstützenden als auch beim unabhängigen Tele-Underwriting sollte der Versicherungsnehmer darauf hingewiesen werden, dass er durch Lesen des Antrags kontrollieren muss, ob die darin enthaltenen Antworten der Wahrheit entsprechen, ggf. Unrichtiges streichen und notwendige Ergänzungen vornehmen. Hinzuweisen ist an dieser Stelle auch auf die Regelung in § 19 Abs. 5 VVG, wonach dem Versicherer die bei einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung in § 19 Abs. 2 bis 4 VVG vorgesehenen Rechte nur dann zur Verfügung stehen, wenn er den Versicherungsnehmer auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung hingewiesen hat. In beiden Varianten ist zu überlegen, ob der entsprechende Hinweis auch schon auf dem Formular aufzunehmen ist, auf dem der Versicherungsnehmer in das Tele-Underwriting-Verfahren einwilligt. Letzteres ist rechtlich nicht zwingend erforderlich, da allein der später besprochene Antrag den Anforderungen der Textform genügt, auf die es nach § 19 Abs. 5 VVG ankommt. Aus kundenfreundlichen Überlegungen bietet es sich allerdings an, diesen Hinweis auch schon im Rahmen der Einwilligung aufzunehmen, um dem Versicherungsnehmer das Risiko

einer Falschbeantwortung von Fragen schon an dieser Stelle vor Augen zu führen.

Das Tele-Underwriting wird aber nicht nur den Anforderungen der neuen Regelung zur vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung gerecht; vielmehr ist es ein Instrument, die neuen rechtlichen Vorgaben prozesstechnisch innerhalb eines Versicherungsunternehmens zu optimieren. Die Versicherer stehen vor dem Problem, dass ihnen die Neuregelung in § 19 VVG das Risiko der Fehleinschätzung auferlegt, ob ein Umstand gefahrerheblich ist oder nicht. Weiterhin müssen die Versicherer aus Gründen der Transparenz klare, für den Versicherungsnehmer verständliche Antragsfragen formulieren. Dies führt zu der Schwierigkeit, dass der Versicherer für eine Vielzahl von Fällen antizipieren muss, wie er die Fragen verständlich, aber auch so umfassend wie möglich konzipiert. Das Tele-Underwriting führt dazu, dass diese Schwierigkeit erst gar nicht entsteht. Vielmehr kann ein Fragenkatalog entwickelt werden, der sich bei Bedarf – wie ein Entscheidungsbaum – beliebig ausweiten lässt. So kann der Interviewer am Telefon nach „Erkrankungen der Haut“ in den letzten fünf Jahren im Allgemeinen fragen. Erhält er hierzu die Auskunft, dass es diesbezüglich keine Erkrankungen gibt, geht er im Fragenkatalog weiter. Wird ihm dagegen mitgeteilt, dass eine solche Erkrankung besteht oder bestand, öffnet er den entsprechenden Fragenkatalog zum Thema „Erkrankungen der Haut“, in dem dann nach der genauen ärztlichen Bezeichnung der Erkrankung, dem behandelnden Arzt, dem erstmaligen Auftreten der Beschwerden, der Häufigkeit, etc. gefragt werden kann.

Aufbewahrung der Mitschrift

Damit ergibt sich für jeden Versicherungsnehmer vor dem Hintergrund der von ihm gegebenen Antworten ein mehr oder weniger individueller Antrag. Dieser Antrag wird ihm dann in Textform zur Unterschrift zugesandt. Die Tatsache, dass er diese Antworten – vor allem im Rahmen des unabhängigen Tele-Underwriting ohne Vermittler – allein als die einzig korrekten Antworten im Rahmen des Telefoninterviews anerkennt, stellt eine günstige Ausgangsposition für den Versicherer im Rahmen eines späteren streitigen Verfahrens wegen einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung dar. Im Hinblick auf datenschutzrechtliche Anforderungen sind eine entsprechende Aufklärung des Versicherungsnehmers sowie die Einholung einer schriftlichen Einwilligungserklärung zur Aufzeichnung des Telefoninterviews erforderlich. Diese sollte durch Ankreuzen eines Kästchens im Antrag bzw. auf einem separaten Formular im Rahmen des Vermittlergesprächs erfolgen. Auf jeden Fall muss sicherge-

Die wichtigsten Vorteile des Tele-Underwritings:

- nachhaltiger und bestandskräftiger Versicherungsschutz für Verbraucher,
- größere Diskretion und Neutralität bei der Erhebung der Gesundheitsfragen,
- schnellere Bearbeitungszeiten und weniger Nachprüfungen,
- Verbesserung der Kundenbetreuung und -bindung durch frühen Telefonkontakt,
- Verbesserung der Qualität und größere Vollständigkeit der Antragsangaben sowie Reduzierung der Falschdeklaration,
- individuelle und dynamisch gestellte Fragen unter Erfüllung der Anforderungen des neuen VVG,
- langfristig weniger Inanspruchnahme von Gestaltungsrechten im Leistungsfall,
- Entlastung der Vermittler,
- leichtere Erschließung neuer Vertriebswege für Risikoprodukte,
- Reduzierung der Haftung von Vermittlern für Gesundheitsangaben,
- möglicher Einsatz zur Verbesserung der Bedarfsanalyse und Berufsgruppeneinteilung in der Berufsunfähigkeitsversicherung,
- langfristig stabilere oder günstigere Risikoprämien.

stellt bleiben, dass der Versicherungsnehmer frei entscheiden kann, ob er am Tele-Underwriting-Verfahren teilnehmen möchte oder nicht.

Die Einwilligungserklärung muss sich ausdrücklich auf die Aufzeichnung des Telefoninterviews beziehen. Darin ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass im Telefoninterview persönliche Daten des Antragstellers aufgenommen werden. Ebenso sollte die Dauer und der Ort der Datenspeicherung angegeben werden. Wird zur Durchführung des Tele-Underwriting ein externer Dienstleister eingeschaltet, so ist auch dies in die Einwilligungserklärung aufzunehmen. Im späteren Interview sollte neben der Überprüfung der Identität des Antragstellers (Vereinbarung eines Passworts im Vorfeld, nach welchem im Gespräch gefragt wird) nochmals die Einwilligung in die Durchführung des Gesprächs erfragt werden, da die zunächst schriftlich erteilte Einwilligung für den Kunden jederzeit frei widerruflich ist. Weiterhin ist zu beachten, dass auch die gesetzlichen Aufbewahrungsfristen eingehalten werden müssen. Das aufgezeichnete Telefoninterview muss nur solange aufbewahrt werden, wie dies die entsprechenden vertraglichen Vereinbarungen im Rahmen des Versicherungsvertrags zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer verlangen. Dies kann von einer Aufbewahrung bis zum Vertragsabschluss bis hin zur gesamten Dauer der Vertragslaufzeit reichen. Für die schriftliche Dokumentation des Interviews besteht eine sechsjährige Aufbewahrungspflicht gemäß § 257 HGB. Sobald keine gesetzlichen oder vertraglichen Aufbewahrungspflichten mehr bestehen, ist der Versicherer verpflichtet, die entsprechenden Daten zu löschen.

Was ist mit der Beratungspflicht?

Eine grundsätzliche Fragestellung ergibt sich letztlich noch im Hinblick auf die Beratungspflicht gegenüber dem Versicherungsnehmer. Eine Beratungspflicht sieht das VVG zum einen für die Versicherungsvermittler in den §§ 59 ff. VVG vor, aber auch für die Versicherungsunternehmen in § 6 Abs. 1 VVG. Allerdings ist diese Pflicht dem Versicherungsnehmer

gegenüber nur einmal zu erfüllen. Führt ein Versicherungsvertreter die Vermittlung des Versicherungsvertrags durch, so wird die Pflicht des Versicherungsunternehmens nach § 6 Abs. 1 VVG durch den Versicherungsvertreter erfüllt. Dies ergibt sich bereits aus der Tatsache, dass der Versicherungsvertreter aufgrund der zwischen ihm und dem Versicherungsunternehmen bestehenden vertraglichen Regelung für das Versicherungsunternehmen handelt. Handelt es sich bei dem Versicherungsvermittler um einen Versicherungsmakler, so trifft allein diesen die Beratungspflicht, während das Versicherungsunternehmen von dieser Pflicht ausdrücklich aufgrund der Regelung in § 6 Abs. 5 VVG ausgenommen ist. Sowohl beim unterstützenden als auch beim unabhängigen Tele-Underwriting kann es der Fall sein, dass der Versicherungsvermittler nicht mehr alle den Antrag betreffenden Daten erhält. Insbesondere beim unabhängigen Tele-Underwriting erfolgt die Aufnahme persönlicher, vor allem medizinischer, Daten durch das Versicherungsunternehmen bzw. das durch das Versicherungsunternehmen beauftragte Unternehmen, während die Beratung ansonsten sowie die Abklärung anderer Fragen (z.B. finanzielles Underwriting) weiterhin durch den Versicherungsvermittler erfolgen.

Unterstellt, der Versicherungsvermittler erhält nicht mehr sämtliche den Antragsvorgang betreffenden Fragen, weil das Protokoll des Telefoninterviews ausschließlich dem Versicherungsnehmer zur Genehmigung und Aufforderung zur Rückübersendung an das Versicherungsunternehmen übersandt wird. Dann drängt sich die Frage auf, ob der Versicherungsvermittler noch seiner Beratungspflicht nachkommen kann, könnten ihm doch relevante Gesundheitsdaten für die Beratung des Versicherungsnehmers fehlen. Letztendlich wird dies bedeuten, dass der Versicherungsvermittler bestimmte, allgemeine Gesundheitsfragen unabhängig vom Telefoninterview weiterhin stellen muss. Dies betrifft beispielsweise die Frage, ob der Versicherungsnehmer Raucher oder Nichtraucher ist, könnte diese Information doch für die Produktauswahl, insbesondere im Hinblick auf so genannte „Preferred Lives-

Produkte“, relevant sein. Schließlich ließe sich auch darüber nachdenken, den Versicherungsvermittler in Bezug auf die Stellung von Gesundheitsfragen von einer ggf. gegenüber dem Versicherungsnehmer bestehenden Schadensersatzforderung wegen Falschberatung freizustellen. Während dies beim Versicherungsvertreter durch eine entsprechende Regelung in der Vereinbarung mit dem Versicherungsunternehmen ohne weiteres möglich sein dürfte (z.B. Aufnahme einer Beschreibung, welche Pflichten der Versicherungsvertreter zu übernehmen hat), muss bei einem Versicherungsmakler immer stark darauf geachtet werden, dass durch eine solche Freistellung die Stellung als Makler nicht beeinträchtigt wird.

Zusammenfassung

Nach ersten Analysen zur Möglichkeit der Übertragung des Tele-Underwriting auf den deutschen Versicherungsmarkt im Jahre 2006 wurde ab Mitte 2007 ein Pilotprojekt in Deutschland durchgeführt und erfolgreich zum Abschluss gebracht. Dieses Pilotprojekt der Scor Global Life Deutschland und ihrer Projektpartner zeigt als ein wichtiges Ergebnis, dass die Akzeptanz des neuartigen Verfahrens aufseiten der interviewten Personen auch in Deutschland sehr hoch ist und somit ein entscheidendes Argument für einen weiteren Einsatz aus Sicht aller Beteiligten – Versicherungs-kunden, Vermittler und Versicherer – vorliegt. Nach den ersten positiven Ergebnissen und weiteren Erkenntnissen über die Vorteile des Verfahrens bekunden immer mehr Erstversicherer und auch Finanzvermittler ihr Interesse am Tele-Underwriting. In Gesprächen mit Erstversicherern wurde unsere Auffassung bestätigt, dass Tele-Underwriting in wenigen Jahren ein akzeptierter und marktgängiger Geschäftsprozess in Deutschland sein wird.

Die Autoren: Dr. Torsten Hefer und Thomas Bornemann sind für die Scor Global Life Deutschland tätig. Dominic Schwer ist Syndikus der Scor.