

Sonderdruck aus

Versicherungs *wirtschaft*

61. Jahrgang
Heft 12
15. Juni 2006

Thomas Bornemann und Dr. Torsten Hefer, beide Köln

Tele-Underwriting in Deutschland

Lebens- und Krankenversicherer können durch das Erheben der Gesundheitsfragen durch Dritte ihre Annahmepolitik verbessern und kundenfreundlicher werden

Lebensversicherer werden durch die geplanten Änderungen im Versicherungsvertragsgesetz zu einer präziseren Erhebung von Risikodaten gezwungen sein. Dabei kann Tele-Underwriting eine sinnvolle Ergänzung darstellen, nicht nur in der Lebensversicherung. In den USA und in Großbritannien ist es schon weit verbreitet.

Beim Tele-Underwriting werden die risikorelevanten Fragen aus dem Versicherungsantrag von einem geschulten Interviewer in einem Telefongespräch gestellt. Dabei nutzt der Interviewer eine Software-Plattform, die ihn durch einen strukturierten und dynamischen Fragenkatalog leitet. Die Bezeichnung *Tele-Interviewing* wäre insofern treffender und weniger missverständlich, hat sich jedoch nicht durchgesetzt. In Großbritannien wird Tele-Underwriting seit etwa zwei 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 praktisch angewandt, um die Qualität der Risikoprüfung zu verbessern. In Deutschland wird das Verfahren unseres Wissens zurzeit noch nicht eingesetzt. Es ist zwar nicht mit einer entsprechenden Reduzierung der unmittelbaren Kosten für die Risikoprüfung zu rechnen wie in den oben genannten Märkten, jedoch könnte die Einbindung des Tele-Underwritings vor dem Hintergrund der Anpassung der Geschäftsprozesse in der Versicherungswirtschaft und der zu erwartenden Änderungen im Rahmen der VVG-Reform durchaus eine sinnvolle Ergänzung darstellen. Vor allem bei höhersummigen Risiko-, Berufsunfähigkeits- und Pflegeversicherungen, aber auch in der Krankenversicherung kann durch die Verbesserung der Qualität und größere Vollständigkeit der Antragsangaben auch im Interesse der Versicherungskunden ein nachhaltiger und bestandskräftiger Versicherungsschutz erreicht werden. Das Verfahren könnte in Deutschland bei allen Vertriebswegen aufgrund folgender Vorteile Anwendung finden:

- Bessere Basis für die Risikoprüfung
- Neutrale Erhebung der risikoeheblichen Daten ohne Einfluss des Vertriebs
- Reduzierung der Rücktrittsprüfungen bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht
- Verminderung der Haftung der Makler
- Kundenfreundlichkeit durch größere Diskretion bei den Gesundheitsfragen
- Verminderung des Zeitaufwands bei der Antragsaufnahme für den Makler

Tele-Underwriting in Deutschland

Lebens- und Krankenversicherer können durch das Erheben der Gesundheitsfragen durch Dritte ihre Annahmepolitik verbessern und kundenfreundlicher werden

- Unterstützung insbesondere für den Vertrieb am Bankschalter
- Verbesserung der Beweismittel beim Agenten.

Der Aufwand für die Anpassung der unternehmensspezifischen Prozesse, die Ausbildung der Interviewer und die Durchführung der Qualitätssicherung sind jedoch nicht zu unterschätzen und vom Unternehmen sorgfältig gegen die Vorteile abzuwägen.

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 zu führenden Gesprächs. Außerdem teilt er mit, wann er unter welcher Telefonnummer angerufen werden möchte. Der Kunde wird sodann von einem Call-Center angerufen. Das Call-Center wird entweder vom Versicherungsunternehmen selbst oder von einem externen Dienstleister betrieben. In dem 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 unmittelbare detaillierte Befragung des Interessenten durchgeführt. Große Vorzüge dieses Verfahrens liegen unter anderem darin,

dass durch das direkte und dennoch diskrete telefonische Gespräch dem Kunden eine Hilfeleistung gegeben 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.

Das Gespräch wird aufgezeichnet und gespeichert. Es dauert nach Erfahrungswerten aus anderen Ländern zwischen 15 und 20 Minuten. Anschließend oder auch bereits während des Teleinterviews wird das Gespräch, wiederum mit Software-Unterstützung, schriftlich dokumentiert; gegebenenfalls erfolgt im Rahmen der internen Qualitätssicherung ein Abgleich. Die Textform der Fragen und Antworten wird dann an den zu Versichernden geschickt, der die Richtigkeit durch Gegenzeichnung bestätigt. Die vorliegende akustische Aufzeichnung des Telefongesprächs kann zu Beweis Zwecken aufbewahrt werden. Um jedoch eine hohe Akzeptanzquote für das Verfahren zu erhalten, wird derzeit eine Löschung der Aufzeichnung unmittelbar nach Rücksendung des gegengezeichneten Protokolls vorgeschlagen.

Entsprechend dem bisherigen Antragsverfahren wird in den meisten Gesellschaften das Ergebnis der abschließenden Risikoentscheidung dem Kunden schriftlich mitgeteilt. In den beschriebenen Teilprozessen sind selbstverständlich mehrere Varianten möglich. Es ist beispielsweise auch nur eine Alternative zur Einholung des Hausarztberichts denkbar. Bei dieser Variante werden – wie herkömmlich – sämtliche Antragsdaten, die technischen wie die medizinischen, vom Versicherungsvermittler aufgenommen. Der Versicherer führt anhand dieser Daten eine Ersteinschätzung des

Risikos durch. Sollte sich hierbei die Notwendigkeit zu Rückfragen zeigen, nimmt der Versicherer telefonischen Kontakt mit dem Versicherungsinteressenten auf. Durchführung, Dokumentation und Gegenzeichnung des Interessenten verlaufen ebenso wie bei der oben dargestellten Variante (s. Abbildung).

Rechtliche Aspekte des Tele-Underwritings

Nach unserer Auffassung ist der oben beschriebene Tele-Underwriting-Prozess mit der aktuellen Rechtslage in Deutschland und den zurzeit vorliegenden Reformentwürfen voll vereinbar. In diesem Zusammenhang sind auch detaillierte rechtliche Prüfungen durch Anwälte für Versicherungsrecht durchgeführt worden.

So kann die Einwilligungserklärung zur Aufzeichnung des Telefoninterviews in die allgemeine datenschutzrechtliche Einwilligungserklärung integriert werden. Bei der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie werden, jedenfalls soweit es die Beratung durch Versicherungsvermittler betrifft, lediglich die ohnehin nach der Rechtsprechung bereits bestehenden Anforderungen an die Beratung kodifiziert. Es sind daher diesbezüglich keine weiterführenden Auswirkungen zu erwarten, wenn die Aufklärungs- und Beratungspflichten vor dem Tele-Interview erfüllt werden. Durch das Tele-Underwriting wird der Makler von der Aufgabe befreit, die medizinischen Antragsdaten des Kunden korrekt und vollständig an den Versicherer weiterzuleiten. Diese Verringerung von

Pflichten führt grundsätzlich auch zu einer Verringerung von Haftungsrisiken.

Außerdem stellt das Tele-Underwriting für den Makler gegenüber seinem Kunden ein Verkaufsargument dar. Es wird ein Prozess angeboten, mit dem möglichst nachhaltiger und bestandskräftiger Versicherungsschutz ermittelt und abgeschlossen werden kann: Insbesondere in der Berufsunfähigkeitsversicherung, aber sicher nicht nur dort, ist davon auszugehen, dass die Rücktrittsquote im Leistungsfall durch diesen Prozess gesenkt werden kann. Die genaue Erfassung von Daten über das zu versichernde Risiko ist deshalb im Interesse des Versicherten und auch des Maklers. Auch im Verhältnis zwischen Agent und Versicherer wirkt sich die Aufnahme der Risikodaten durch den Tele-Interviewer, also die Trennung der Aufnahme von technischen und medizinischen Antragsdaten, positiv auf die Beweislage im Leistungsfall aus. Das Protokoll des Interviews stellt rechtlich gesehen eine Wissenserklärung dar, wodurch die Qualität der Beweismittel gegenüber dem üblichen Antragsverfahren verbessert wird.

Tele-Underwriting und VVG-Reform

Der Reformentwurf zur Neufassung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG-E) fasst in § 21 Abs. 1 VVG-E die Anzeigepflichten des Kunden vor Vertragsschluss zusammen. Anzugeben hat der Kunde danach die „bekannten Gefahrumstände, die für den Entschluss des Versicherers, den Vertrag mit dem vereinbarten Inhalt zu schließen, erheblich sind und nach

denen der Versicherer in Textform gefragt hat“. Zur Begründung dieses Vorschlags heißt es, das Risiko einer Fehleinschätzung darüber, ob ein Umstand gefahrerheblich ist, solle nicht mehr beim Versicherungsnehmer liegen. Vielmehr soll es auf die Fragen des Versicherers ankommen. Der Versicherer ist daher verpflichtet, entsprechende Instrumente zur Fragestellung (mit Nachfragen) zu entwickeln. Dies hat nach unserer Auffassung zur Folge, dass die Fragen im Antragsformular erweitert und präziser gestellt werden müssen.

Hinzuweisen ist außerdem auf eine Begrenzung der Rechtsbehelfe des Versicherers im Fall von Anzeigepflichtverletzungen. Gemäß § 21 Abs. 4 VVG-E sind das Rücktritts- oder Kündigungsrecht des Versicherers ausgeschlossen, wenn er den Vertrag bei Kenntnis der nicht angezeigten Umstände zu anderen Bedingungen geschlossen hätte. Der Vertrag gilt dann rückwirkend als zu den anderen Bedingungen geschlossen. Diese Begrenzung soll nach der aktuellen Fassung des Referentenentwurfs nur dann nicht gelten, wenn der Versicherungsnehmer seine Anzeigepflicht vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt hat. Unter der rückwirkenden Vertragsanpassung ist im Wesentlichen die Prämienerrhöhung oder der Risikoausschluss zu verstehen. Eine mögliche Folge sind BU-Leistungsfälle mit Prämienverrechnung. Hierzu ein illustrierendes Beispiel:

Der Kunde ist Handelsvertreter und beantragt im Jahr 2005 eine BU-Versicherung. Im Antrag hat er die gelegentliche Verordnung von Massagen aufgrund von Lumbalgie in den Vorjahren nicht angezeigt. Bei Kenntnis der Vorerkrankungen wäre der Antrag entweder mit einem Risikozuschlag von 50 Prozent oder einer Ausschlussklausel eingeschätzt worden. Im Jahr 2006 erleidet der Handelsvertreter einen Bandscheibenvorfall, der zu einer dauerhaften Berufsunfähigkeit führt. Nach der derzeitigen Anwendung der Rechtsfolgen bei Verletzung der vorvertraglichen Anzeigepflicht (Rücktritt) ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Sofern der Leistungsfall im Jahr 2008 eintritt, hat der Versicherer aufgrund der Annahmepolitik im Jahr 2005 nur die Möglichkeit, dem Versicherten eine rückwirkende Vertragsanpassung mit Prämienzuschlag oder Klausel anzubieten. Der Versicherte wird wohl den Zuschlag wählen. Die volle Verpflichtung zur Leistungsregulierung bleibt jedoch bestehen. Dieses Beispiel zeigt deutlich, dass der Versicherer vor Beginn des Versicherungsschutzes ein verstärktes Interesse hat, den Gesundheitszustand und andere Risiken umfassend zu kennen. Genau hierzu kann Tele-Underwriting entscheidend beitragen. Darüber hinaus erleichtert das Tele-Interview den Nachweis von Anzeigepflichtverletzungen bei gleichzeitiger Erhöhung der Beweiskraft.

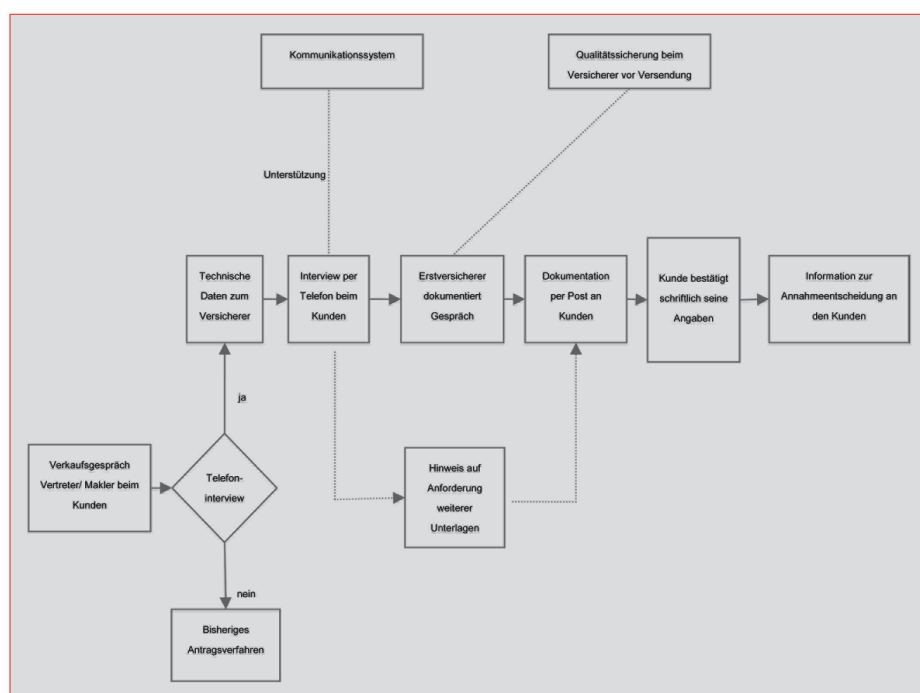


Abbildung Der Prozess des Tele-Underwritings

Mit Änderungen nicht warten

Die veränderten Konsequenzen, insbesondere bei der Nichtanzeige von gefahrerheblichen Umständen, haben bei den Erst- und Rückversicherern zu einer Überprüfung der Einschätzungsrichtlinien für Berufs- bzw. Erwerbsunfähigkeit geführt. Dort, wo es sinnvoll und möglich ist, sind oder werden Prämienschläge durch Ausschlussklauseln ersetzt, so dass eine Zuschlagsprämienverrechnung wie im obigen Beispiel nicht mehr in Betracht kommt. Einige Gesellschaften haben bereits mit der Umsetzung begonnen und ihre Antragsformulare den neuen Gegebenheiten angepasst. Mit den erforderlichen Änderungen sollte keinesfalls bis zum Inkrafttreten des neuen Versicherungsvertragsgesetzes (geplant zum 1. 1. 2008) gewartet werden, da sich abzeichnet, dass die Anwendung des neuen Rechts in Bezug auf einen Rücktritt wegen vorvertraglicher Anzeigepflichtverletzung auch rückwirkend für dann bereits bestehende Verträge erfolgt.

Technische und personelle Voraussetzungen

Der Erfolg des Tele-Underwritings hängt stark von den Fähigkeiten des Interviewers in Verbindung mit der Auswahl und Entwicklung der Kommunikationssoftware ab. Das Anforderungsprofil des Tele-Interviewers umfasst ne-

ben medizinischen Grundkenntnissen oder Erfahrungen in der medizinischen Risikoprüfung auch die Fähigkeit, schwierige Gesprächssituationen professionell bewältigen zu können. Die Informationen aus dem Tele-Interview müssen während oder im Anschluss an das Gespräch präzise dokumentiert werden. In den Märkten, in denen Tele-Underwriting bereits durchgeführt wird, sind vor allem zwei Konzepte zur Auswahl und Schulung des Personals verbreitet: Entweder wird mit einer Software gearbeitet, die den Interviewern so große Hilfestellungen gibt, dass auch medizinisch nicht vorgebildetes Personal nach einer speziellen Software-Schulung eingesetzt werden kann, oder aber es wird Personal aus Pflegeberufen eingesetzt, das das Tele-Underwriting als Nebentätigkeit ausübt. Zur Qualitätssicherung ist es üblich, dass regelmäßig Gespräche von einer dritten Person („Supervisor“) mitgehört werden, sofern der einzelne Kunde dem zustimmt. Weiterbildung und Erfahrungsaustausch sind insbesondere beim Aufbau dieses neuen Prozesses unverzichtbar. Nur so kann eine dauerhaft gute Akzeptanz erreicht werden. Die Anforderungen an die Kommunikationssoftware sind zunächst abhängig von den bestehenden Risikoprüfungssystemen und den Mitarbeiterqualifikationen im Versicherungsunternehmen. Idealerweise werden den Interviewern vom System neben den Gesundheitsfragen noch antwortabhängige Zusatzfragen

und die Möglichkeit der unmittelbaren schriftlichen Dokumentation der Antworten angeboten. Schnittstellen zu bestehenden Verwaltungssystemen sind möglich. Der Umfang des Tele-Underwritingprozesses und die Entscheidung für eine interne oder externe Lösung durch einen Dienstleister sind ebenfalls zu berücksichtigen.

Zusammenfassung und Ausblick

Im deutschen Versicherungsmarkt wird Tele-Underwriting noch nicht durchgeführt, wohl weil bislang die rechtlichen und annehmpolitischen Rahmenbedingungen dies nicht als vorteilhaft erscheinen ließen – beispielsweise sind die in Großbritannien klar ersichtlichen Kostenvorteile in Deutschland in der Regel nicht in gleichem Umfang gegeben. Aufgrund der bald anstehenden, teilweise rückwirkenden rechtlichen Änderungen ist nun jedoch der Zeitpunkt gekommen, über die Einführung des Tele-Underwritings in Deutschland verstärkt nachzudenken. Sowohl für die Lebensversicherer als auch für die Verbraucher sind deutliche Vorteile dieses Verfahrens erkennbar.

Die Autoren: Thomas Bornemann ist Projektleiter Tele-Underwriting bei der Revios Rückversicherung AG, Dr. Torsten Hefer ist Marktreferent für Deutschland bei derselben Gesellschaft.