

"Versicherung durch Nichtversicherer -
Werden traditionelle Versicherer von
Anbietern jenseits der Branchengrenzen
verdrängt?"

Vortrag für Deutscher Verein für
Versicherungswissenschaft e.V.

29. September 2015



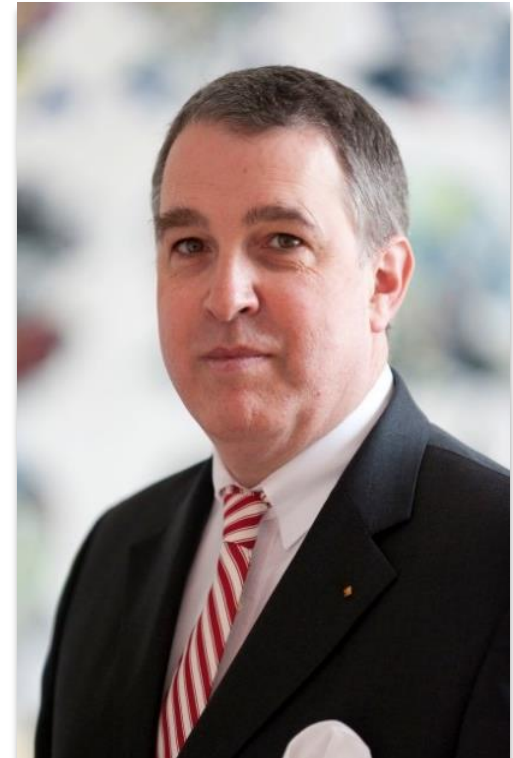
DR. STEFAN M. KNOLL

Vorsitzender des Vorstandes



DEUTSCHE
FAMILIENVERSICHERUNG

- ◆ Volljurist mit Promotion im Versicherungsrecht
- ◆ 6 ½ Jahre Allianz, zuletzt Abteilungsdirektor ebenda
- ◆ 11 Jahre Gründung, Aufbau und Führung eines Kommunikationsunternehmens
- ◆ Gründung, Aufbau und Führung der Deutschen Familienversicherung





..... und wen die historischen
Herleitungen überraschen:

Stefan M. Knoll

Preußen Ein Beispiel
für Führung und Verantwortung



nicolai



Bei der Beantwortung des gestellten Themas:

- ◆ "Versicherung durch Nichtversicherer - Werden traditionelle Versicherer von Anbietern jenseits der Branchengrenzen verdrängt?"

stellt sich die Frage:

- ◆ „Was ist nur Vermutung und was zeichnet sich schon ab?“



Was sich abzeichnet, ist eine zunehmende Digitalisierung, und genau da soll angesetzt werden.



- ◆ Jede bahnbrechende Erfindung der Menschen hat nach dem Erreichen ihrer Reproduzierbarkeit regelmäßig zwei Folgen ausgelöst:
 - ◆ Eine Diversifikation der Anbieter eben dieser Erfindung mit dem Einhergehen einer Spezialisierung der Anbieter und
 - ◆ eine zunehmende Individualisierung des Einzelnen durch die Nutzung eben dieser Erfindung.



- ◆ Dieser „footprint“ der Anpassung zieht sich wie ein roter Faden durch die Geschichte der Menschheit - von der Erfindung der Nähnadel über die der Schrift bis zur Erfindung der Dampfmaschine und des Autos.
- ◆ Die Erfindung von iPhone und iPad gehört in die gleiche Kategorie, und die so ausgelösten Verhaltensanpassungen werden das gleiche Muster aufweisen.



- ◆ Es kann dahingestellt bleiben, in welcher Geschwindigkeit sich das Kundenverhalten insgesamt ändern wird, weil sich bereits genügend Kunden der bestehenden und sich erweiternden Möglichkeiten der digitalen Welt bedienen.
- ◆ Tatsächlich wird der Versicherer, der die digitalen Möglichkeiten weder hinreichend nutzt noch anbietet, einen faktischen Rückzug vom Markt antreten.



- ◆ Die Nutzung der digitalen Technik ist keine primäre Angelegenheit einer jungen Generation, denn die Bedienung der Endgeräte ist inzwischen so einfach und selbstverständlich geworden, daß eine Differenzierung zwischen „digital natives“ und „digital immigrants“ weder zielführend ist noch in der Bewertung der Sachlage hilft.
- ◆ Eine Differenzierung der Nutzer der digitalen Welt erfolgt längst nach anderen Kriterien. So werden die Angehörigen der Jahrgänge 1960 und älter als »Silver Surfer« bezeichnet, was eben nur noch eine alterstechnische Kategorisierung darstellt und keine Umschreibung limitierter Befähigungen in der digitalen Nutzung.



- ◆ Die mit der digitalen Entwicklung einhergehende Bequemlichkeit in der Nutzung wird den oben beschriebenen »footprint« der Innovation erzeugen, nämlich eine zunehmende Diversifizierung der Anbieter und eine ebensolche Individualisierung der Kunden.



Dies bedeutet:

- ◆ Die Digitalisierung wird den Versicherer als Träger des Vertriebes schrittweise zurückdrängen.
- ◆ Es werden neue Vertriebe entstehen, die ein immer größeres Angebot an Versicherungsleistungen zur Folge haben werden.
- ◆ Einzelne Anbieter auf der Vertriebsseite werden sich wie Versicherer gerieren und als solche vom Kunden auch wahrgenommen. Ihre Versicherungsprodukte werden scheinbar individualisierte Angebote sein, die unter Ausnutzung von »Big Data«, den sozialen Netzwerken und sonstigen Empfehlungen Verbreitung erfahren.



- ◆ Dieser Entwicklung stehen mit Masse sogenannte Vollsortimenter der Assekuranz gegenüber, ausgestattet mit IT-Systemen, die sich über die Jahre entwickelt haben und in weiten Teilen als "verbastelt" bezeichnet werden können.



- ◆ Die Diversifizierung und Spezialisierung wird daher mit an Sicherheit grenzender Wahrscheinlichkeit nicht durch die Vollsortimenter der Assekuranz erfolgen.
- ◆ Weil neue Versicherungsgesellschaften aufgrund des notwendigen Kapitals nicht als Privatinitiative entstehen werden, und Annex-Gesellschaften zur Durchführung der Diversifizierung und Spezialisierung dem Konzerngedanken der initiierenden Muttergesellschaften regelmäßig widersprechen, wird die hier in Rede stehende Entwicklung weitgehend außerhalb der etablierten Assekuranz erfolgen.



- ◆ Es findet eine schrittweise Verschiebung des Versicherungsbedarfs traditioneller Art hin zu individualistisch geprägten Einzellösungen statt.
- ◆ Davon werden zunächst sogenannte Situationsversicherungen und punktuelle Versicherungslösungen erfaßt werden, während Grundsatzversicherungen vergleichsweise lange im traditionellen Versicherungsumfeld verbleiben.



- ◆ Situationsversicherungen sind solche, die eine zeitlich begrenzte Lebenssituation absichern, wie die Auslandskrankenversicherung, eine Unfallversicherung für wenige Stunden oder nur für ein Ereignis, etwa dem Bungee-Springen.
- ◆ Punktuelle Versicherungen beziehen sich auf einzelne Gegenstände wie Handy, ausgeliehene Ski oder Teile des Hausrates, etc.
- ◆ Zu den Grundsatzversicherungen werden solche der persönlichen Daseinsvorsorge gerechnet, wie die Pflegezusatzversicherung oder Krankenzusatzversicherungen.



- ◆ Dabei gibt es auch Hybridversicherungen, wie die der Zahnzusatzversicherung, die im unteren Preissegment eher der punktuellen Versicherung zuzurechnen ist, aber im oberen Preissegment eine Grundsatzversicherung darstellt.
- ◆ Während die Grundsatzversicherungen noch eine Weile bei den tradierten Versicherern mehr oder weniger komplett verbleiben, werden die Situationsversicherungen oder die punktuellen Versicherungen durch Nichtversicherer angeboten werden.



- ◆ Die Anbieter alternativer Versicherungslösungen müssen dabei nicht immer wie Assekuradeure daherkommen.
- ◆ Denkbar sind auch Anbieter von Servicelösungen, die im ersten Schritt keine Versicherungen anbieten, sondern nur Hilfestellungen.



Beispiele aus der Anbieterseite sind:

- ◆ Schutzclick
- ◆ Getsafe
- ◆ Fair.de
- ◆ Friendsurance
- ◆ MDT



- ◆ Derartige Anbieter werden sehr erfolgreich ein Cherry-Picking der Versicherungslösungen betreiben. Der Versicherer trägt nur noch ein eher abstraktes Risiko, während die Anbieter der Versicherungen ganze Abwicklungslösungen anbieten können.
- ◆ Der Versicherer verliert damit erst die Vertriebs-, dann die Daten- und in diesem Zusammenhang die Schaden-/Leistungs- und damit auch die Abwicklungshoheit.



Warum werden Versicherer sich dieser Entwicklung unterwerfen?

- ◆ Weil ihre Möglichkeiten des organischen Wachstums begrenzt sind. Dies deshalb, weil ihre stationären Vertriebsformen, wie Ausschließlichkeits- und Maklerorganisationen einfach nicht zukunftsfähig sind.
- ◆ Die eigene Ausschließlichkeitsorganisation hängt an der eigenen IT mit ihren technischen Begrenzungen, und die Einzelmakler und Maklerorganisationen sind in ihrer Innovationskraft geradezu systemimmanent extrem limitiert.



Wie sieht nun die Zukunft aus?

- ◆ Man wird fast jede Lebenssituation und eine Vielzahl von mehr oder weniger wichtigen Gegenständen schnell und unkompliziert versichern können. Doppel- und Dreifachversicherungen werden die Folge sein.
- ◆ Entscheidend wird aber das tatsächliche Entstehen einer Multi-Cross-Selling-Möglichkeit sein. Ein Cross-Selling, das an den stationären Vertrieben vorbei geht, das Kunden geradezu wahllos und fast willkürlich auf eine Vielzahl von Anbietern verteilt. Anbieter, die im übrigen unbekannt sind und nicht nur Versicherungen anbieten müssen.



Erfreulicherweise gibt es Solvency II

- ◆ Danach muß die Zusammenarbeit mit den vorstehend beschriebenen Vertrieben, Assekuradeuren und wohl auch manchen Service-Dienstleistern folgende Voraussetzungen erfüllen:
 - ◆ Abschluß eines Funktionsausgliederungsvertrages, soweit Assekuradeur-Tätigkeit;
 - ◆ nachweislich finanzielle Leistungsfähigkeit;
 - ◆ nachweislich vorhandene quantitative und qualitative Kapazität zur Erbringung der Dienstleistung;
 - ◆ beim Dienstleister vorhandene Organisation (z.B. Compliance, Risikomanagement, interne Kontrollsysteme);
 - ◆ kontinuierliche Kontrolle der Organisation und Leistungsfähigkeit durch den Dienstleister.



Was wird die Deutsche Familienversicherung machen?

- ◆ Wir haben die modernste Bestandsverwaltung.
- ◆ Wir konzentrieren uns auf die Kranken- und Pflegezusatzversicherung. Dort haben wir den Anspruch, in den Rankings und Ratings immer im Spitzenprodukt einen Spitzenplatz einzunehmen.
- ◆ Wir setzen konsequent auf online und auf die damit in Zusammenhang stehenden Möglichkeiten.
- ◆ Wir sind gedanklich und technisch schnell, haben aber das Problem, daß wir unsere Ideen immer erst verdienen müssen, bevor wir sie umsetzen.



DEUTSCHE
FAMILIENVERSICHERUNG

Reuterweg 47
60323 Frankfurt am Main
www.dfv.ag

Vielen Dank für
Ihre Aufmerksamkeit!

Dr. Stefan M. Knoll

Vorsitzender des Vorstandes der DFV Deutsche Familienversicherung AG