

# Versicherungs wirtschaft

Magazin für Führungskräfte und Entscheider

75. Jahrgang | JULI 2020 | 22,- €

ISSN 0042-4358 | E 6945

## Eine Welt in Pixeln

Das System Versicherung am digitalen Wendepunkt

### **HISTORISCH GEWACHSEN**

Zeitgeschichte aus  
200 Jahren Gothaer

### **KRAFTFAHRT IM UMBRUCH**

Die wichtigsten  
Trends in der Analyse

### **„CORONA-URTEIL“**

Was das LG Mannheim  
nicht beachtet hat

# 15.000 Fragen

Das V-Quiz entstand nicht aus einer Laune, sondern aus einem akuten Bedarf heraus.

Als Generalagent war der Autor dieses Artikels dafür zuständig, dass sich die ihm unterstellten Versicherungsberater regelmäßig weiterbildeten. Das ist inzwischen auch europaweit in der Insurance Distribution Directive (IDD) so vorgeschrieben. Einige hatten jedoch Probleme, diese Vorgaben zu erfüllen. Entweder gab es nicht die richtigen Angebote, oder sie schafften es zeitlich nicht.

Die Idee zur Lern-App war geboren.

*Von Thomas Köhler*

**F**lexibel lernen, wann und wo gerade Zeit ist statt aufwendiger und teurer Präsenzseminare – das sei eine wirtschaftliche Lösung, die auch dem „Freigeist“ eines Außendienstlers perfekt entsprach. In V-Quiz stecken fast 15.000 Fragen aus dem Versicherungsbereich für die gesamte DACH-Region. Sie werden länderspezifisch angeboten, jeder erhält in seinem Land also die, die er braucht. Für Deutschland stehen etwa 8.000 Fragen aus zehn verschiedenen Bereichen zur Verfügung – von allgemeinen Branchenkenntnissen bis zu speziellem Sozialversicherungs- oder Finanzmarkt-Wissen. Nutzer können die App zunächst gratis herunterladen und einen Kurs in dem Bereich buchen, in dem sie sich verbessern wollen. Pro richtige Antwort gibt es einen „Quiz-Coin“. Mit hundert erworbenen Quiz-Coins kann eine Weiterbildungsstunde beantragt werden. Es reicht also nicht, einfach nur zu klicken – es muss schon einiges hängen geblieben sein, damit man sich Weiterbildungszeit dokumentieren lassen darf.

In Deutschland ist das Projekt von gutberaten zertifiziert. Es ist also möglich, sich entweder eine einfache IDD-Teilnahmebestätigung zu erarbeiten oder sich die Weiterbildungsstunden auf sein Konto bei gutberaten eintragen zu lassen. In der Schweiz ist V-Quiz von Cicero akkreditiert, in Österreich erhielt V-Quiz das erforderliche Gütesiegel des ibw für Versicherungsmakler oder auch Versicherungsagenten. Eine Zahlung wird nur fällig, wenn sich der Nutzer die Weiterbildungszeit dokumentieren lassen will. Dass sich hinter V-Quiz die genannten 15.000 Fachfragen aus der Versicherungsbranche verbergen und hiermit eine qualifizierte Weiterbildung verbunden ist, stellt eine kleine Herausforderung in der

Vermarktung dar. Verglichen mit manchen anderen Angeboten ist diese Form der Weiterbildung sehr günstig und nach wie vor ist V-Quiz die einzige öffentlich zugängliche App in der Versicherungsbranche, die es den Verkäufern erlaubt flexibel zu lernen, wann es passt.

---

**Warum ist das Lernen überhaupt so mühsam? Weil es meistens leider nicht reicht, etwas nur einmal zu hören oder zu lesen. Das Hirn sortiert permanent aus, damit wir nicht überflutet werden von unnützen Informationen.**

---

## HÄPPCHENWEISE LERNEN

Die Corona-Krise hat aus den Präsenzseminaren nun Webinare gemacht – zumindest die Anfahrt können sich Teilnehmer nun sparen und Entfernungen spielen keine Rolle mehr. Nach wie vor müssen sie sich allerdings die Zeit dafür freihalten. Aber warum nicht noch einen Schritt weiter gehen? Die App erlaubt es, flexibel in kurzen Abschnitten zu lernen, immer dann, wenn es gerade passt. Seien es ein paar Fragen täglich morgens nach dem Prinzip „an Apple a Day keeps

the Doctor away“ oder wenn sich tagsüber Lücken ergeben. Lernen, das trotzdem effektiv ist, weil das Format genau auf diese Art der Anwendung ausgerichtet ist: spielerisch, in kleinen Portionen, aber dennoch fachlich anspruchsvoll. Traditionelle Kollegen der Branche mögen die Nase rümpfen, weil für sie alles Spiel ist, was auf dem Smartphone stattfindet – und damit nicht ernst zu nehmen. Lernen kann aber in verschiedenen Formen stattfinden. Mobile Learning ist weltweit wachsend, weil es eben so einfach zugänglich ist, weil immer mehr Menschen so ein Gerät besitzen. Dazu passt Micro Learning, die Aufteilung des Lerninhalts in kleine, schnell erfassbare Portionen, die hängen bleiben, selbst wenn die zur Verfügung stehende Zeit und die Aufmerksamkeitsspanne begrenzt sind. Ein weiterer Trend ist Gamification, also die Nutzung spielerischer Elemente in anderen Zusammenhängen – nicht nur für Kinder.

Das Smartphone ist ein Gerät, das für die meisten so selbstverständlich geworden ist, dass sie nicht mehr darüber nachdenken, was für eine mächtige Maschine sie eigentlich in den Händen halten. Die Mondlandung 1969 war eine riesige technologische Herausforderung. Die dafür benötigte Computerleistung könnte jeder heute locker selbst mit einem älteren Modell beisteuern. Wer seine Urlaubsbilder auf Facebook postet, macht sich auch selten Gedanken darüber, was für eine Entwicklerleistung dahintersteckt, damit dies funktioniert. Warum nicht dieses Potenzial auch für die Bildung und Weiterbildung nutzen? Zu den Ersten, die dies erkannt haben, gehörten wohl die Sprachvermittler. Vokabeln lernen mit dem Smartphone, verbindet das Karteikarten-Prinzip mit weiteren nützlichen Features. Jeder weiß, wie wichtig regelmäßiges Wiederholen dabei ist. Das Gerät, das immer griffbereit ist, ist dafür optimal.

#### **KAMPF GEGEN DIE VERGESSENSKURVE**

Warum ist das Lernen überhaupt so mühsam? Weil es meistens leider nicht reicht, etwas nur einmal zu hören oder zu lesen. Das Hirn sortiert permanent aus, damit wir nicht überflutet werden von unnützen Informationen. Diese Vergessenskurve erforschte der Psychologe Hermann Ebbinghaus schon 1885 systematisch. Seine Ergebnisse zeigten, dass schon nach 20 Minuten nur noch 60 Prozent des Gelernten präsent sind, nach 24 Stunden nur noch 34 Prozent. Ebbinghaus machte seine Tests mit Nonsense-Silben. Seine Nachfolger stellten fest, dass die Quoten auch individuell unterschiedlich sind und davon abhängen, um was es geht und wie dieses vermittelt wird. Doch das Prinzip der Vergessenskurve gilt bis heute. Wenn wir etwas neu lernen, müssen wir es wiederholen, bevor es sitzt. Und Wissen, das wir nicht täglich anwenden, verschwindet irgendwann, wenn wir es nicht gelegentlich hervorholen.

Das Quiz-Format gehört zu den beliebtesten Formen des Mobile Learning, auch in der beruflichen Weiterbildung. In der Benchmarking-Teilstudie Mobile Learning des E-Learning Journals 2018 wurden Quizze von 78 Prozent der Firmen genutzt, die mobiles Lernen praktizieren, und weitere hatten dies vor. Das ist kein Wunder. Denn das Lernformat passt optimal zum Geräteformat und dazu, wie Mobile Learning normalerweise eingesetzt wird. Besagte Studie verwies darauf, dass der Erfolg des mobilen Lernens davon abhängt, inwieweit Lernform und Inhalt daran angepasst sind. Folgende Faktoren wurden dafür als wichtig angesehen: Die Optik muss auch auf dem kleinen Bildschirm funktionieren; der Lerninhalt muss so aufbereitet sein, dass er keine allzu lange Aufmerksamkeitsspanne erfordert, da diese Zeit möglicherweise gar nicht zur Verfügung steht; der Lerninhalt muss einem wirklich weiterhelfen, also speziell auf die Branche oder den Fachbereich abgestimmt sein. Ursprünglich dachte man bei diesem Konzept an Leute, die auf dem Weg zur Arbeit noch mal ein paar Fragen durchklicken oder an Außendienstler zwischen zwei Terminen. In der Corona-Krise zeigte sich, dass es auch weitere Vorteile hat – im Homeoffice mit Kindern, die zuhause lernen sollen, ist meist auch nicht die Zeit für längere, intensive Lerneinheiten.

---

**Wer eine Fremdsprache lernt, weiß, dass es sinnvoller ist, täglich kurz Vokabeln zu wiederholen, als sich einmal wöchentlich eine Stunde lang hinzusetzen. Der Kampf gegen die Vergessenskurve ist so leichter gewonnen – und das ist nicht nur bei fremdsprachigen Vokabeln so.**

---

Dieses Lernen in kleinen Einheiten, auch Micro Learning oder Learning Nuggets genannt, gehört zu den Formen, die auch im mmb Trendmonitor 2019/2020 als zukunftssträftig ganz oben standen. Solche Einheiten dauern nur wenige Minuten, maximal 15. Es wird jeweils ein kleines Ziel erreicht – das motiviert. Die größte Hürde vor jedem selbstbestimmten Lernen ist, dass man sich überwinden muss, überhaupt damit zu beginnen. Micro Learning macht hier ein niedrigschwelliges Angebot, das für den Nutzer im Aufwand gut überschaubar ist, und das er dann mit einem kleinen Erfolgs-

erlebnis problemlos wieder zur Seite legen kann. Wer eine Fremdsprache lernt, weiß, dass es sinnvoller ist, täglich kurz Vokabeln zu wiederholen, als sich einmal wöchentlich eine Stunde lang hinzusetzen. Der Kampf gegen die Vergessenskurve ist so leichter gewonnen – und das ist nicht nur bei fremdsprachigen Vokabeln so.

### WARUM AUSGERECHNET QUIZZE?

Lernen darf gerne auch ein bisschen Spaß machen – es ist dann umso erfolgreicher. Kinder lernen schließlich auch über ihr Spiel. „Wer wird Millionär“ gehört zu den beliebtesten deutschen Fernsehformaten, Millionen raten am Bildschirm mit. Quiz-Duell wiederum ist ein extrem beliebtes Smartphone-Spiel. Die ursprünglich schwedische App wird inzwischen von bis zu einer Million Menschen in zahlreichen Ländern täglich genutzt. Menschen mögen es, wenn man ihr Wissen herausfordert. Diesen Effekt kann man sich auch in der Weiterbildung zunutze machen. Im Fall eines Versicherungsberaters oder Maklers: Er kann seine Kenntnisse in Sachgebieten auffrischen, die nicht mehr so präsent sind oder neue erwerben. Falsche Antworten sind übrigens lerntechnisch durchaus nützlich: Das Erstaunen darüber, dass man ja daneben lag, erzeugt eine spezielle Aufmerksamkeit für die richtige Antwort. Was kann eine Quiz-App besser als ein Webinar? Selbstverständlich sind Webinare (und in ferner Zukunft vielleicht auch wieder Präsenzseminare) nicht komplett überflüssig und für viele Bereiche auch sehr geeignet. Die Idee hinter der Lern-App ist eine andere. Statt sich eine oder mehrere Stunden vor den Bildschirm zu setzen, verteilt man seinen Bildungsnachschub über längere Zeit, bleibt aber kontinuierlich dabei. Wie jemand damit konkret umgeht, ist natürlich eine Typfrage. Man kann sich jeden Morgen vor Dienstbeginn hinsetzen und sich vornehmen, dass man erst einmal zehn Fragen richtig beantwortet. Dann hat man nach zwei Wochen seine erste Weiterbildungsstunde absolviert, ohne dass man sich dafür irgendwo länger ausklinken musste. Vielleicht greift man aber auch immer dann zum Smartphone, wenn es gerade kurz passt. Man ist zeitlich absolut flexibel und füttert das Hirn regelmäßig mit kleinen Dosen Bildung. Zehn Fragen am Tag bewahren davor, am Ende des Jahres große Lücken füllen zu müssen.

Viele sehen aktuell sehr beunruhigt in die Zukunft, auch in der Versicherungsbranche. Zwar werden Unternehmen und Privatpersonen in Zukunft weiterhin Versicherungen brauchen und haben wollen. Die Entwicklungen infolge des Coronavirus-Ausbruchs haben ja gerade gezeigt, welche unerwarteten Ereignisse plötzlich auftreten und jegliche Planung über den Haufen werfen können. Viele werden aber zögern, neue finanzielle Verpflichtungen einzugehen, solange sie nicht wissen, ob sie ihren Arbeitsplatz behalten kön-

nen oder wie ihr Geschäft durch die aktuelle Krise kommt. Betriebliche Investitionen und private Pläne werden verschoben. Die Folge ist, dass das Neugeschäft in vielen Bereichen eingebrochen ist.

---

## Menschen mögen es, wenn man ihr Wissen herausfordert. Diesen Effekt kann man sich auch in der Weiterbildung zunutze machen.

---

Die Corona-Krise hat auch beschleunigt, dass Menschen im Internet nach Informationen zu Versicherungen suchen und vergleichen, statt sich an einen Makler oder Berater zu wenden. Doch schon vorher wurden einfache, gut vergleichbare Produkte wie Kfz-Versicherungen zunehmend im Internet abgeschlossen. Heißt das, dass Berater und Makler künftig nicht mehr gebraucht werden? So weit wird es wohl nicht kommen – auch wenn sie möglicherweise häufiger auf digitalen Kanälen kommunizieren werden als im persönlichen Gespräch. Denn nicht alle Produkte sind einfach vergleichbar und die Bedürfnisse individuell unterschiedlich, ob es nun das Privatleben oder ein Unternehmen betrifft.

### FACHKOMPETENZ ZÄHLT IMMER

Versicherungsunternehmen, die in Zukunft bestehen wollen, dürfen den technologischen Fortschritt nicht ignorieren – ob es nun um Risikokalkulation oder Vertriebswege geht. Sie dürfen aber auch nicht die versicherungswirtschaftliche Kernkompetenz vernachlässigen – stets aktuelles Fachwissen zu den einzelnen Bereichen, das sie dem Kunden auch überzeugend vermitteln können. Gerade in Zeiten, in denen nur noch wenig „automatisch“ läuft, können gut qualifizierte Berater oder Makler den Unterschied machen. Und das heißt: An Weiterbildung sparen, ist der falsche Weg. Weiterbildung ist genau jetzt gefragt, um vorbereitet zu sein, wenn die Nachfrage wieder steigt.



**Thomas Köhler,**  
Founder & CEO, Zaigen GmbH