

Die zehn größten Änderungen der Versicherungsbranche in 30 Jahren

Die Versicherungsbranche hat sich in den letzten drei Jahrzehnten dank vieler Innovationen radikal gewandelt. Thomas Köhler, Founder und CEO der Schweizer Zaigen GmbH, blickt in seinem Gastbeitrag auf zehn Dinge, die heute selbstverständlich sind - aber vor ein paar Jahren beinahe noch undenkbar schienen.



Aktenordner - die Datenträger der 90er (Symbolbild). *Csaba Nagy / pixabay.com*

Vom Mauerfall bis zur Corona-Pandemie: In gut drei Dekaden ist seit Ende der 1980er Jahre viel passiert. Durch die Digitalisierung gab es zudem einen erheblichen Einschnitt, der Wirtschaft und Privatleben fundamental gewandelt hat. Gesellschaftliche und technische Entwicklungen aus dieser Zeit haben sich auch in der Versicherungsbranche niedergeschlagen.

Zehn der größten Veränderungen, die 1990 wohl noch niemand ahnen konnte, sind hier zusammengestellt.

1. Vergleichsportale für Versicherungen

Heute klingt es beinahe unvorstellbar, aber früher hatten Kunden fast immer einen festen Ansprechpartner vor Ort, bei dem sie alle Versicherungen abgeschlossen haben. Heute führt der erste Weg üblicherweise zu einem Vergleichsportal. Dort konkurrieren Versicherer aus der gesamten Bundesrepublik miteinander. Wer Kunden zu sich in die Niederlassung locken möchte, muss sich etwas einfallen lassen. Ein zentrales Argument ist immer der gebotene Service.

2. Online-Beratung statt Besuch vor Ort



Thomas Köhler

Founder und CEO der Zaigen GmbH

Service ist direkt das Stichwort für den zweiten Punkt: Moderne Versicherungsmakler setzen selten nur auf das persönliche Gespräch vor Ort. Mittlerweile gibt es zahlreiche Möglichkeiten, Kunden online anzusprechen. Erste Versicherungen bieten zudem Portale, über welche die Abwicklung zahlreicher Prozesse online möglich ist – inklusive Kommunikationskanal zwischen Kunden und Vermittlern.

3. Mehr Richtlinien zur Regulation

Von neuen Beratungspflichten über die Dokumentation bis zur europäischen Vertriebsrichtlinie IDD gibt es zahlreiche neue Regeln und Vorschriften. Sie alle erhöhen den Aufwand, den Versicherungsmakler betreiben müssen. Auf der anderen Seite soll die Regulation für mehr Sicherheit auf dem Markt für Finanzprodukte sorgen. Die hohen Anforderungen lassen sich oft nur dadurch erfüllen, dass Versicherungsvermittler spezielle Software einsetzen.

4. Individuelle Risikoabschätzung

Der nächste Trend wird sich wahrscheinlich erst in ein paar Jahren richtig bemerkbar machen. Ausgelöst wird er von den Möglichkeiten des mobilen Internets. Mit zunehmender Konnektivität steigt die Menge an Informationen und Daten immens an. Diese bilden eine Grundlage für individuelle Tarife. Bestes Beispiel ist wohl die Kfz-Haftpflicht, die sich nach dem (überwachten) Fahrverhalten des Versicherten richtet. Bestes Verkaufsargument sind die sinkenden Beiträge, wenn der Fahrer angemessen und regelkonform unterwegs ist.

Hinter den Kulissen steigt der Anspruch an die Tarifierstellung dadurch erheblich an. So müssen alle Daten erfasst, verarbeitet und interpretiert werden. Zudem kommen auf die Makler zunehmend Diskussionen um Datenschutz und IT-Sicherheit zu. Diese Aspekte hätten daher getrost einen eigenen Unterpunkt in dieser Aufzählung verdient.

5. Digitale Weiterbildungsmöglichkeiten

Seit 2018 besteht eine Weiterbildungspflicht für Versicherungsvermittler im Umfang von 15 Stunden pro Jahr. Diese gilt sogar dann, wenn die Vermittlung nur als Nebentätigkeit ausgeübt wird. Um die Weiterbildung gemäß IDD durchzuführen, gibt es verschiedene Optionen. Hier sei als Beispiel die App V-Quiz genannt. Die kostenlos zum Testen verfügbare App (verfügbar in Ihrem App- bzw. Play Store) ist im Stil eines Quiz konzipiert, bei dem der Nutzer Quiz-Coins sammelt. Diese lassen sich dann in Weiterbildungsstunden umrechnen und anerkennen. Gut zu wissen: Die Akkreditierung der Lernapp für Versicherungsvermittler erfolgte bei gutberaten.de. Mehr Informationen unter www.v-quiz.com.

Die zehn größten Änderungen der Versicherungsbranche in 30 Jahren

6. Demographischer Wandel

Anfang der 1990er Jahre war ein deutscher Bundesbürger im Mittel etwa 28 Jahre alt. Dieser Mittelwert hat sich erheblich gewandelt, 2020 ist das Durchschnittsalter auf über 40 Jahre gestiegen. Das hat selbstverständlich erhebliche Auswirkungen auf viele Bereiche, so auch auf die Versicherungsbranche. Das zeigt sich schon daran, dass vermehrt altersspezifische Tarife angefragt werden. Auch die private Altersvorsorge ist ein großes Thema geworden, seitdem die Renten vielen nicht mehr ausreichen. Ein zweiter Effekt: Es gibt weniger potentielle Neukunden, um die Versicherungsvermittler konkurrieren. Das verschärft den Wettbewerb, insbesondere bei Tarifen, die in jungen Jahren abgeschlossen werden.



Aktenordner - die Datenträger der 90er (Symbolbild).Csaba Nagy / pixabay.com

7. Innovationen in kurzer Reihenfolge

Dokumentationssoftware, Online-Beraterportal, Lern-App – das Berufsleben von Versicherungsmaklern ist von zahlreichen Innovationen geprägt. Sie können den Arbeitsalltag erheblich erleichtern und helfen dabei, Kunden zu gewinnen. Auf der anderen Seite müssen Vermittler bereit sein, Zeit in den Lernprozess zu investieren. Da ist es hilfreich, wenn hierfür neuartige Möglichkeiten bereitstehen. So gibt es z.B. nun den Beruf des virtuellen Assistenten. Dieser erledigt einem seine Administration und / oder bringt das eigene Unternehmen «digital» auf den neuesten Stand. So schreibt dieser u.a. Artikel, hält die Webseite aktuell und sorgt für regelmässiges posten (bei Instagram & Co.) und hilft so online präsent zu sein und weitere Leads zu erhalten. Ein gutes Beispiel hierfür ist: <http://www.zeitfuerdeinbusiness.de>.

8. Neue Geschäftsfelder

Klar, es gibt Neuerungen, die offensichtlich sind: Eine Versicherung gegen Cybercrime wollte 1990 wohl kaum jemand abschließen. Es gibt aber auch Entwicklungen, die viel unauffälliger ablaufen, aber einen erheblichen Einfluss auf die Versicherungsbranche der Zukunft haben. Bestes Beispiel ist der Bereich Assistance. In den 1990er Jahren steckte diese Entwicklung höchstens in den Kinderschuhen. Mittlerweile gehört es zum guten Ton, dass die Versicherung den Abschleppdienst organisiert oder den passenden Handwerksbetrieb nach einem Schadenfall findet. Dieser Service lässt sich modernen Kunden gut anbieten und ist ein wichtiges Verkaufsargument.

Zugleich müssen sich Vermittler dadurch mit Dingen zumindest grob auskennen, die früher als vollkommen fachfremd galten.

9. Smart Home

Ein interessanter Trend in der Versicherungsbranche (und selbstverständlich nicht nur dort) ist das Smart Home. Was hat das mit der Hausratversicherung zu tun? Im Zweifelsfall eine ganze Menge. Im intelligenten Haus kann nämlich nicht nur der Kühlschrank Getränke bestellen. Ebenso sind Hausanlagen im Zusammenspiel mit Sensoren in der Lage, potentielle Gefahren zu erkennen, bevor es zu einem Schadenfall kommt.

10. Mobilität mit allen Mitteln

Welche Versicherung passt zu einer jungen Familie, bei der die Eltern ihre Kinder mit dem E-Scooter befördern möchten? Noch um 2010 hätten Versicherungsmakler hier nur mit den Achseln gezuckt. Damals gab es schlicht keine E-Roller, keine Elektroscooter und so gut wie keine E-Autos. Mittlerweile finden sich passende Produkte für jede Art von Fortbewegung. Das erfordert von Versicherungen einen entsprechenden Tarif, um Fahrer, Gefährt und Beifahrer zu versichern. Damit steht die E-Mobilität beispielhaft für zahlreiche Entwicklungen, welche Flexibilität aufseiten der Versicherungsbranche erfordern. Sie sorgen zudem dafür, dass es jedes Jahr neue Dinge zu lernen gibt, die für die Weiterbildung von Maklern und Vermittlern besonders relevant sind.

Das waren zehn wichtige und entscheidende Veränderungen, die seit 1990 Versicherungen, Makler und Vermittler beschäftigt haben. Selbstverständlich gibt es daneben noch viele weitere Aspekte, die hier einen Platz verdient hätten. Die Beispiele zeigen, dass die Branche insgesamt viel flexibler werden musste. Dieser Trend wird sich in den kommenden Jahren sicher weiter fortsetzen. Bei der aktuellen Geschwindigkeit von Innovationen kann der nächste Artikel dieser Art daher vermutlich schon in zehn Jahren erscheinen.