

ZEITSCHRIFT FÜR VERSICHERUNGSWESEN

UNABHÄNGIGES FACHORGAN FÜR DIE VERSICHERUNGSPRAXIS

Jahrgang 73
1. Juni 2022

PROF. DR. MATTHIAS BEENKEN / MARCO SEUFFERT / DR. MAXIMILIAN TEICHLER **318**
Uneinheitliche Veröffentlichungen im Rahmen der Transparenzverordnung

STEFAN ROGGE / MICHAEL BÜNNEMEYER **320**
Die Evolution des Ökosystems – Versicherer auf dem Weg von der Manufaktur zur Industrialisierung

BERND FISCHER **322**
Flexibilität durch Standardisierung

NICOLE HOFMANN / PANTALEON DELGADO RODRIGUEZ **324**
Markenrechtsverletzung als Aufgabe des Risikomanagements in einer vernetzten Welt

Im Schadensfall

Bleiben wir beim Eingangsbeispiel aus dem Maschinenbau: Wer tritt im Schadensfall ein, wenn ein Fake-Ersatzteil in eine Maschine verbaut wird und den Ausfall der Maschine oder gar ganzen Produktionsstraße herbeiführt? War das verbaute Teil kein Originalprodukt, dann tritt kein Versicherungsfall ein und das Unternehmen steht höchstwahrscheinlich ohne Schutz da. In einem schlechten Szenario verbergen sich hier mehrere Schadensfälle in einem: Schaden an der Reputation, die Beweislast, steigende Beiträge bei Wiederholungen, sollte doch Versicherungsschutz bestehen und verunsicherte, unzufriedene Kunden, die selbst das Originalteil nicht mehr kaufen würden.

Bei allem Schaden kann der Hersteller des Original-Ersatzteils punkten, wenn er nachweisen kann, dass er geeignete Präventionsmaßnahmen installiert hatte, um solche Fälle zu vermeiden. Im Bereich Sorgfaltspflicht steigt mit Zunahme von Plagiaten die Wahrscheinlichkeit, dass Originalmarken nachweisen müssen, alle erforderlichen Kontrollen und Werkzeuge zu nutzen, um Betrug zu vermeiden und Kunden zu schützen. Diese Maßnahmen variieren von Branche zu Branche und reichen von Merkmalisten für den Zoll, über Zoll-Schulungen bis hin zu Software für Monitoring und Entfernung von Plagiaten von Online-Plattformen.

Fake als Versicherungsfall

Je signifikanter sich Fälschungen als betriebswirtschaftliche Teildisziplin von Cyberisiko, Reputationsverlust und Betrug herausstellen, desto mehr Raum sollten sie im Risikomanagement einnehmen. Es geht darum, Prioritäten neu zu setzen und Benchmarks für die Zukunft zu identifizieren. Die Einbeziehung dieser Risiken ist auch ein Qualitätsbeweis für den Risikomanager im Unternehmen respektive den Berater. Wer gute Prozesse installiert, reduziert Schadensfälle durch Prävention. Risikomanagement ist schon lange kein ausschließlicher Kostenfaktor im Unternehmen mehr, sondern wird vermehrt zum Business Enabler und Key Differentiator im B2B-Bereich.

Auch Versicherer sollten sich auf das Thema einstellen. Fälschungen und ihre Konsequenzen für Geschädigte werden, wenn man dieser Argumentation folgt, zukünftig bei Gutachten zu Schadensfällen zunehmend eine Rolle spielen. Hat das Un-

ternehmen in puncto Schutzmaßnahmen und Sorgfaltspflicht alles unternommen, um die Verbreitung von Fakes zu unterbinden?

Firewall gegen Fakes

Inwieweit spielen Marken- und Produktschutz bei der Ausarbeitung von Policen heute eine Rolle? Wird aktives Risikomanagement und die Installation von Präventionsmaßnahmen von Versicherern kritisch nachgefragt? Wie steht es um die Zusammenarbeit zwischen Versicherern und Versicherten in diesem Bereich? Ähnlich, wie Unternehmen bei Abschluss einer Cyberrisikoversicherung offenlegen, welche Schutzmaßnahmen sie ergriffen haben,

werden sie aller Voraussicht nach zukünftig auch Vorsichtsmaßnahmen gegen Produktpiraterie vorstellen. Es gilt in den aktiven Diskurs zu treten und gemeinsam Prozesse und Maßnahmen zu etablieren, um Risiken von Produktfälschungen zu minimieren. Damit im Schadensfall kein redlicher Akteur, weder Hersteller noch Handelsplattform noch Versicherer, im Regen steht.

¹ <https://www.agcs.allianz.com/news-and-insights/news/allianz-risk-barometer-2022-press-de.html>

² <https://de.wikipedia.org/wiki/Aftermarket>

³ <https://www.birkenstock-group.com/de/de/marke/produktpiraterie>

Thomas Köhler

Gekommen, um zu bleiben: Selbstverantwortliches E-Learning in der beruflichen Weiterbildung

Wie soll die „neue Normalität“ mit und nach Corona aussehen? Zumindest im Bereich der beruflichen Fortbildung zeichnet sich ein eindeutiger Trend ab: Immer mehr Menschen wollen selbstbestimmt lernen, zu Zeiten, die ihnen am besten passen und in Formaten, die ihnen am besten zusagen. „Micro Learning/Learning Nuggets“ und „Videos/Erklärfilme“ nahmen jüngst in der Trendumfrage des MMB-Instituts die Spitzenplätze ein. Ein Beispiel für Micro Learning ist die App V-Quiz für die Versicherungsbranche: Ein paar Quizfragen täglich lassen sich immer irgendwie unterbringen.

Die Versicherungswirtschaft hatte gerade die ersten Erfahrungen mit der Weiterbildungsverpflichtung nach der europäischen Insurance Distribution Directive (IDD) gesammelt – da kam Corona. 15 Stunden sollte jeder mit Kundenkontakt pro Jahr in sein Wissen investieren. Doch woher die 15 Stunden nehmen, wenn alle Angebote gestrichen sind, weil man niemanden treffen soll? Wie wir heute wissen, war die Branche flexibel. Oft waren es Webinare, die die

Veranstaltungen retteten. Und die Nachfrage nach E-Learning schoss in die Höhe. Präsenzveranstaltungen hatten zwar schon in den Jahren zuvor an Boden verloren, wie beispielsweise die Statistik von gutberaten.de zeigt, machten aber 2019 noch etwa 50% aus. Gutberaten prüft die deutschen Angebote und führt die Weiterbildungskonten der Versicherungsmakler und -vermittler in Deutschland. Seit 2020 liegt der Anteil der Präsenzveranstaltungen unter 10%.

Nutzer haben die Möglichkeiten der Digitalisierung zu schätzen gelernt

Dabei haben die Nutzer offenbar mit verschiedenen Alternativen experimentiert, wie die Statistik von gutberaten ebenfalls zeigt. Dort ist E-Learning in „gesteuert“ und „selbstbestimmt“ unterteilt. Der klare Sieger im Trend ist das selbstgesteuerte E-Learning mit Erfolgskontrolle – die pandemiesichere Alternative, die man zu schätzen

Thomas Köhler

Founder & CE, Zaigen GmbH, Zürich

gelernt hat. Warum ein Risiko eingehen und womöglich auch noch teuer für die Anreise bezahlen? Der Kaffeeklatsch mit den Kollegen wird zu einer besseren Gelegenheit nachgeholt.

Nun dauert Corona schon länger, als wir uns das vorher vorstellen konnten, und wir wissen nicht, welche negativen Überraschungen uns noch erwarten. Doch wir wissen, wie wir uns helfen können, wenn die nächste Welle kommt. Nicht jeder mag Home Office und Zoom Meetings, aber wir wissen, wie es geht. Wegen eines kurzen Informationsaustauschs 100 Kilometer fahren? Bei den Spritpreisen? Zeit kostet es auch noch. Und die Fortbildung plant man dann eben gleich online.

Anbieter in der Krise und neue Chancen

Hart war und ist dies vor allem für jene Anbieter und Bildungseinrichtungen, für die Präsenzveranstaltungen das Hauptgeschäft waren und die auch Räumlichkeiten dafür vorhielten. Zumal mancher angesichts unsicherer Einkünfte und Verschiebungen auch an der Weiterbildungsparte oder auf günstigere Methoden setzte, um die benötigten Kenntnisse zu erwerben und IDD Stunden nachzuweisen. Vorteile hatten und haben hier diejenigen, die schon vorher alternative Lernformen bereitstellten – und diejenigen, die sich schnell an die veränderte Nachfrage anpassen konnten.

Neue Prioritäten

Die Umfrage von MMB, die sich allerdings auf den gesamten Weiterbildungssektor bezieht, zeigt dabei eine interessante Entwicklung. Webinare, die Retter in der Not, sinken in der Gunst, ebenso wie der langjährige Spitzenreiter Blended Learning. Erklärvideos ranken dagegen schon lange über 90 Prozent. Der neue Spitzenreiter Micro Learning/ Learning Nuggets zeigt, dass ein grundlegender Wandel im Gange ist.

Der Computer ersetzt nicht nur den Tagungsraum. Das Konzept des Lernens orientiert sich immer weniger an der Form, sondern am Ergebnis. Lieber kurze, überschaubare Einheiten als Stunden, in denen wenig hängenbleibt. Erlaubt ist, was nützt. Das kann individuell sehr verschieden sein. Doch die Mehrheit der Versicherungsmittler und -makler bevorzugt offenbar das selbstbestimmte E-Learning

Micro-Learning mit Quizfragen

Auch die App V-Quiz folgt dem Prinzip des Micro Learnings. Es ist zwar theoretisch möglich, die rund 15 000 Fragen in einem Stück zu beantworten. Gedacht ist es allerdings anders: Wer zum Beispiel jeden Morgen vor Arbeitsbeginn zehn Fragen richtig beantwortet, hat innerhalb von zwei Wochen genug Quiz-Coins für eine anerkannte Weiterbildungsstunde nach der IDD oder die entsprechenden Cicero Credits. Gleichzeitig hat man seine Kenntnisse in einem Fachgebiet aufgefrischt, das man vielleicht demnächst beruflich gut brauchen kann. In diesen kleinen Dosen verteilt ist Lernen keine Last, sondern eher ein doppelt nützliches Gehirnjogging.

Wichtig ist natürlich, dass die absolvierten IDD Stunde sich auch nachweisen lassen, damit sie anerkannt werden. Bei V-Quiz funktioniert das so: Die App lässt sich zunächst gratis herunterladen und auch kostenlos nutzen – sogar offline. Es wird auch unterschieden in Fragen für Deutschland, Österreich oder die Schweiz, da sich die Regelungen teilweise unterscheiden. Kosten fallen erst bei der Anforderung des Zertifikats an. Die App ist in Deutschland bei gutberaten.de, in Österreich beim ibw und in der Schweiz bei Cicero akkreditiert.

Quiz-Format auch für interne Fortbildungen möglich

Das erfolgreiche Quiz-Prinzip lässt sich auch ausweiten. Unternehmen und Bildungseinrichtungen können die V-Quiz-Fragen mit firmenspezifischen Fragen ergänzen. Dabei kann es um die eigenen Produkte, aber auch um Allgemeinwissen rund um die Unternehmensstandards gehen. Diese sind dann nur einem bestimmten Personenkreis zugänglich. Besonders nützlich ist dies beispielsweise für

- neue Mitarbeiter
- Mitarbeiter, die in eine andere Fachrichtung wechseln
- bei der Einführung eines neuen Produkts
- bei Änderungen an aktuellen Produkten.

Die berufliche Weiterbildung hat sich neu sortiert

Nach zwei Jahren mit Corona hat sich die Weiterbildung in der Versicherungsbranche neu sortiert. Manche mögen den Zeiten hinterhertrauern, in denen man zum Prä-

„Das Konzept des Lernens orientiert sich immer weniger an der Form, sondern am Ergebnis“

senzseminar irgendwo hinfuhr, weil sich am Rande solcher Veranstaltungen oft auch interessante Gespräche und neue Kontakte ergaben. Aus sozialer Sicht ist es deshalb sicher bedauerlich, dass Präsenzseminare nur noch einen kleinen Teil der Weiterbildung ausmachen.

E-Learning, insbesondere in der selbstbestimmten Variante, hat sich jedoch als die zeitlich effektivere, fachlich ebenbürtige und außerdem finanziell günstigere Variante erwiesen. Die Methode ermöglicht eine sichere Planung, unabhängig davon, welche Corona-Regeln gerade gelten, und das Angebot ist inzwischen sehr breit. Hier findet jeder, was er braucht und was seinem persönlichen Lernstil am besten entspricht. Zum Beispiel die App V-Quiz, mit der sich altes Wissen auf unterhaltsame Weise auffrischen und neues erwerben lässt. Zwar hoffen wir alle darauf, dass das Thema Corona uns in Zukunft mit neuen schlechten Nachrichten verschont. Doch die neue digitale, selbstbestimmte Lernwelt wird bleiben – weil sie sich bewährt hat.