

Versicherungsrecht – Anmerkungen aus Sicht eines Direktversicherers

Versicherungsrechtlicher Jour Fixe

Köln, 24. Juni 2015

Daniel von Borries

ERGO Direkt

- **ERGO und ERGO Direkt**
- **Blick in den Versicherungsmarkt → Was unterscheidet einen Direktversicherer vom originären Versicherungsgeschäft?**
- **Wo stehen wir als ERGO Direkt?**
- **Das Geschäftsmodell von ERGO Direkt**
- **Wo sind die juristischen Stolpersteine für unser Geschäftsmodell?**

Der Wunsch der Kunden, in Zukunft alles online/mobil abzuwickeln, stellt uns vor eine permanente Herausforderung

ERGO

- **43.340 Mitarbeiter** weltweit im Innen- und Außendienst (inkl. Vermittler)
- ERGO gehört zu **Munich Re** – die Gruppe ist einer der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.
- ERGO ist der Spezialist für die Erstversicherung, also für die Versicherung von Privat- und Firmenkunden.
- In über 30 Ländern Europas und Asiens aktiv
- **18,2 Mrd. Euro** Beitragseinnahmen in 2014
- Jahresüberschuss 2014 (IFRS): **620 Mio. Euro**



ERGO Direkt

- **1.800 Mitarbeiter** in Nürnberg
- Deutschlands meistgewählter Direktversicherer nach Kunden, zweitgrößter Direktversicherer in Deutschland nach Prämie
- Spezialist im Direktmarketing mit über **400 Mio. Printaussendungen**, **4 Mio. telefonischen Kundenkontakten** und mehreren Mio. Online-Visits pro Jahr
- Die Kommunikation wandelt sich von reinen schriftlichen und telefonischen Kontakten hin zur **vorrangigen Kommunikation über das Internet**
- **1,1 Mrd. Euro** Beitragseinnahmen in 2014
- Jahresüberschuss 2014 (IFRS): **49 Mio. Euro**



Vertrieb ausschließlich von Versicherungsprodukten

- Kein Außendienst
- Wege des Direktmarketing – über die Kanäle Telefon, Online (stationär oder mobil) oder Papier (B2C-Geschäft*)
- sowie indirekt über Partner wie GrandVision (B2B2C-Geschäft*)

Erforderlich für den Erfolg sind:

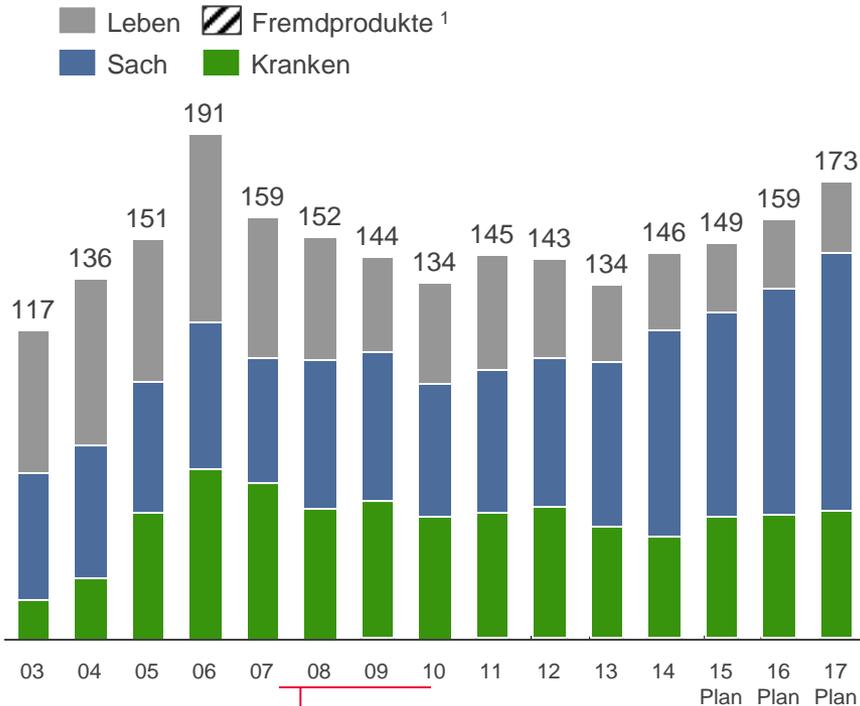
- Direktvertriebstaugliche Produkte (Verständlichkeit, Services, Preise)
- Attraktive Marke/Branding
- Schnelle, kostengünstige Prozesse
- Hohe Servicequalität
- Innovationsfähigkeit z.B. über Lösungen für mobile Endgeräte

* B2C = Business to customer; B2B2C = Business to business to customer Bedeutung: Endkundengeschäft über Partner

Neugeschäftsentwicklung der ERGO Direkt mit positiver Tendenz

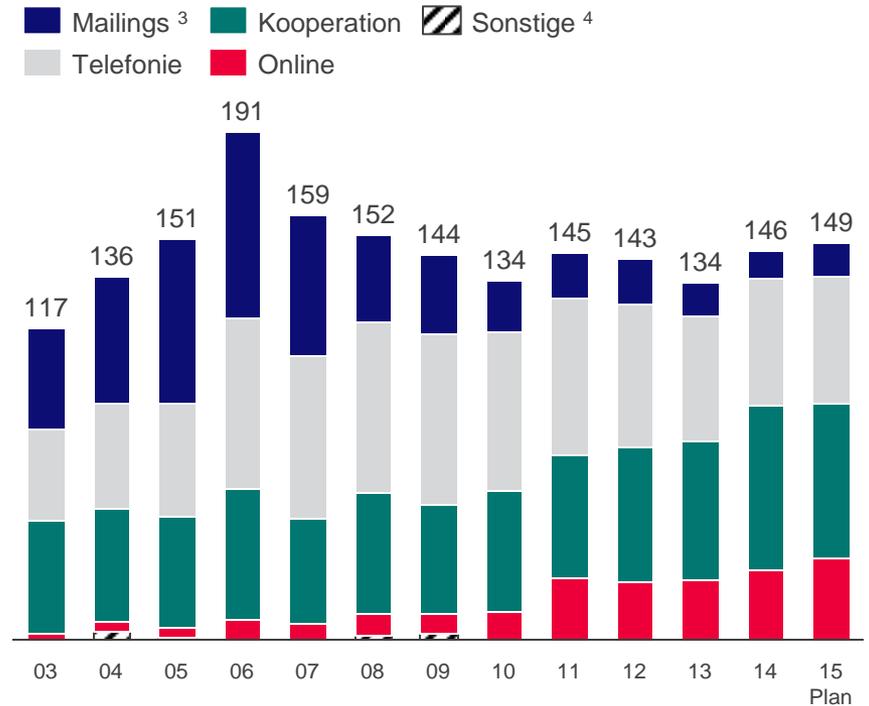
Entwicklung Prämienvolumen Neugeschäft ERGO Direkt (exkl. Kapitalisierung MaxiZins) in Mio. EUR APE
2003-2014 // Plan 2015 (VIST=Plan) // Plan 2016-2017

Neugeschäft – nach Sparten



Krise der KarstadtQuelle,
Aufbau neue Marke

Neugeschäft – nach Werbewegen²



1 z.B. D.A.S. Rechtsschutz

2 Das Neugeschäft nach Werbewegen wird jeweils nur für das Folgejahr geplant.

3 Massen-Postsendung

4 Dynamiken; werden seit 2010 nicht mehr beim Neugeschäft gezählt

E³

effizient



erlebbar
begeistern



einfach



Die Formel des Erfolges:
effizient – erlebbar begeistern – einfach

ERGO Direkt

effizient



Professionelle Versicherungsfabrik

- Ca. 85 % aller Aufträge werden automatisch poliziert
- Kurze Durchlaufzeiten (die Hälfte der Anträge werden am selben Tag poliziert)

erlebbar begeistern



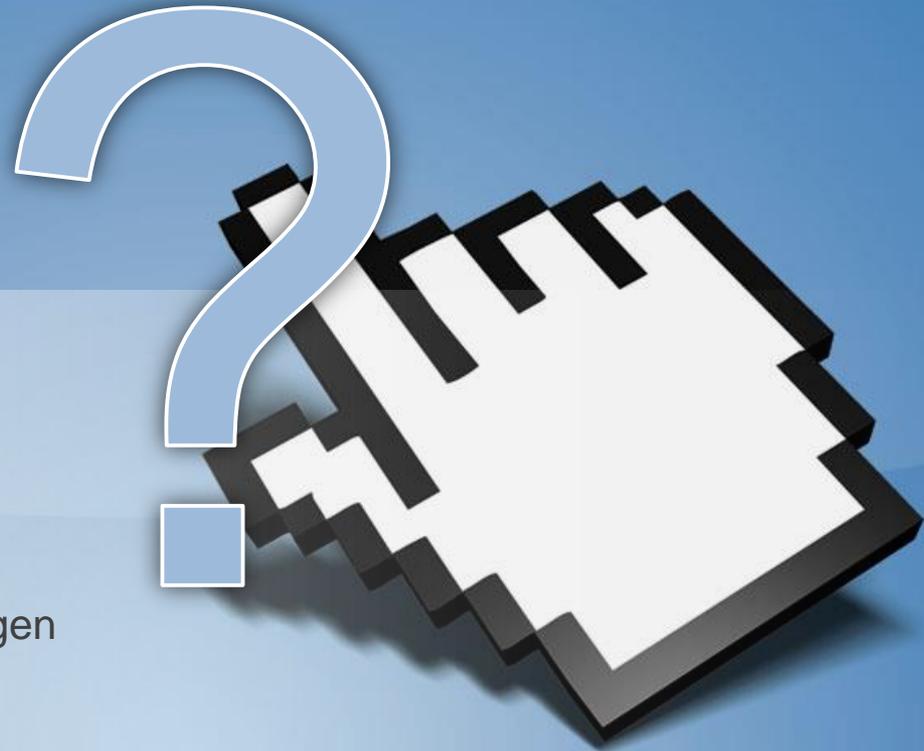
- Kunden (z. B. durch ausgezeichneten Service, Freundlichkeit und Beratungskompetenz)
- Mitarbeiter (z. B. durch Führungskräfte, die sich messen lassen)
- Region (z. B. durch soziales Engagement, Sponsoring)

Die Formel des Erfolges:
einfach – effizient – erlebbar begeistern

ERGO Direkt

einfacher Service

- Sofort-Zusage-Check
- Übersichtliche Website
- Online-Postfach
- Monatlich kündbare Verträge
- Schadenregulierung in 10 Tagen
- Zahnkosten-Optimierer



einfach innovativ

„Unfall App 48“

Digitale Kundenakte

gegenstandsversicherung

Rate bei Rentenversicherung

Skype und Chat

Zahnersatz-Sofort

Zahnkosten-
Optimierer

Verkäufer auf
amazon.de

Kunden-Bewertung der
Versicherungsleistung im Internet

Lebensversicherung ohne
Gesundheitsfragen

einfache Produkte

- Zahnersatz-Sofort
- Unfall-App 48
- Brillenversicherung
- Baukastenprinzip
- Kosten-Flatrate
- Lebensversicherung ohne Gesundheitsfragen



Viele Ideen für einfache Kundenlösungen – aber wir müssen viel juristischen Ballast mitschleppen

einfacher Service



- Sofort-Zusage-Check
- Übersichtliche Website
- Online-Postfach
- Monatlich kündbare Verträge
- Schadenregulierung in 10 Tagen
- Zahnkosten-Optimierer

einfach innovativ

- „Unfall-App 48“
- Digitale Kundenakte
- Gegenstandsversicherung
- Flatrate bei Rentenversicherung
- Skype und Chat
- Zahnersatz-Sofort
- Zahnkosten-Optimierer
- Verkäufer auf amazon.de
- Kunden-Bewertung der Versicherungsleistung im Internet
- Lebensversicherung ohne Gesundheitsfragen

einfache Produkte



- Zahnersatz-Sofort
- Unfall-App 48
- Brillenversicherung
- Baukastenprinzip
- Kosten-Flatrate
- Lebensversicherung ohne Gesundheitsfragen



Für den Abschluss einer Police benötigen Sie je eine Unterschrift für...

- den Antrag
- die Datenspeicherung
- die Schweigepflichtentbindung
- die Einwilligung zur Bewerbung
- das SEPA-Mandat

Strenge Umsetzung: **Fünf** Unterschriften!



Ist das einfach, welche Klarheit gewinnt der Kunde?

Wir haben mit der BaFin eine einfachere Lösung gefunden – nur noch **Zwei** Unterschriften:



Antrag, Datenspeicherung, Schweigepflichtentbindung: Unterschrift



SEPA-Mandat: Unterschrift



Bewerbung: wurde zum **Ankreuzen** gestaltet

Vertriebskanal	Unterschrift für Vertragsschluss erforderlich?
Mailing	Ja 
Telefon/Internet ohne Gesundheitsfragen	Nein
Telefon/Internet mit Gesundheitsfragen	Wahl des Kunden: - Unterschrift nachträglich (Medienbruch!)  - Online elektronisch 

Die Risikolebensversicherung erfordert (heute) die Beantwortung von Gesundheitsfragen. Hierfür ist die Textform vorgeschrieben.

Lösung:



Klassische Unterschrift auf Papier – rechtssicher, aber unpraktisch



Elektronische Unterschrift auf Touchscreen – praktisch, aber nur mit hohem Aufwand rechtssicher

Aber:

- Sicherstellung der Identität des elektronisch Unterschreibenden
- Textformerfordernis und Zugang zur richtigen Person



Risikolebensversicherung mit elektronischer Unterschrift – Preisangaben und Informationspflichten

Leistungspaket	BASIS	PLUS
Ihre Versicherungssumme	100.000 €	100.000 €
Versicherungsschutz ab Antragsseingang	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Beitragsdynamik	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Nachversicherungs-Garantie	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Flexible Erhöhung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Flexible Verlängerung	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Brutto-Beitrag	42,33 €	50,37 €
Abzgl. 66% sofortige Gewinn-Beteiligung*	27,94 €	33,25 €
Ihr Zahlbeitrag* monatlich	14,39 €	17,12 €
Bitte Tarif auswählen	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Unser Tipp:
Speichern Sie Ihre Ergebnisse als PDF. Über einen Link im Dokument können Sie jederzeit Ihre Berechnung wieder aufrufen.

[als PDF speichern](#)

Adobe Reader kostenlos downloaden

[zurück](#) [weiter](#)

Ihre Daten werden zu Ihrer Sicherheit immer SSL-verschlüsselt übertragen.

- Produktinformationsblatt (PDF, 18 KB)
- Kundeninformation (PDF, 26 KB)
- Informationen zu den wählbaren Zusatzleistungen (PDF, 129 KB)
- Besondere Bedingungen Nachversicherungs-Garantie-Extra (PDF, 31 KB)
- Besondere Bedingungen Verlängerungs-Garantie (PDF, 34 KB)
- Besondere Bedingungen Beitragsdynamik (PDF, 56 KB)
- Garantiewerte (PDF, 16 KB)
- Infoblatt zum Sofort-Zusage-Check (PDF, 64 KB)

* Durch die Gewinn-Beteiligung reduziert sich Ihr Brutto-Beitrag um 66 %, so dass Sie nur den entsprechenden Netto-Beitrag zahlen. Dieser Nettobeitrag kann nicht für die gesamte Vertragsdauer garantiert werden. Er gilt, solange die Gewinn-Anteile unverändert sind.

Bereits bei der Preisauskunft bieten wir acht Informationsdokumente als PDF an, um den Informationspflichten nachzukommen

Risikolebensversicherung mit elektronischer Unterschrift – Personenangaben und weitere Pflichten

Wen möchten Sie versichern? mich selbst andere ⓘ

Persönliche Daten der zu versichernden Person

Anrede Herr Frau

Vorname

Nachname

Geburtsdatum

Geburtsort

Straße / Hausnummer

PLZ / Ort

Staatsangehörigkeit (Land)

E-Mail ⓘ

Telefon*

* Mit der freiwilligen Angabe Ihrer Telefonnummer erlauben Sie uns, Sie bezüglich Ihres bei ERGO Direkt angeforderten Angebots bzw. Antrags/Abschlusses einmalig telefonisch zu informieren.

Newsletter

Ja, ich bin unabhängig vom Zustandekommen eines Vertrages damit einverstanden, dass ERGO Direkt Versicherungen mich zukünftig bis auf Widerruf **per E-Mail** über Versicherungen und Finanzdienstleistungsprodukte unverbindlich informieren. Ich kann dem jederzeit widersprechen.

Auskunft nach dem Geldwäschegesetz

Die Aufnahme der Geschäftsbeziehungen ja nein und/oder die damit verbundenen Geld-Transaktionen erfolgen auf eigene Veranlassung?

Opt-In für die E-Mail-Werbung, § 7 UWG

Geldwäschegesetz

Bezugsberechtigte Person

Möchten Sie das Bezugsrecht nach der gesetzlichen Erbfolge? ja nein

Bankverbindung

Für einen Online-Abschluss benötigen wir ein SEPA-Lastschriftmandat.

SEPA-Lastschriftmandat

Ich ermächtige ERGO Direkt (Gläubiger-ID DE 44 00000041714), Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuzahlen.

Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, diese auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. Der SEPA-Basislastschrift-Einzug wird mir spätestens fünf Kalendertage im Voraus unter Angabe der weiteren Fälligkeitstermine angekündigt.

Hinweis

Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

IBAN ⓘ

Sollte bereits ein Mandat für die oben genannte Kontoverbindung bestehen, bin ich damit einverstanden, dass das von mir bereits erteilte SEPA-Lastschriftmandat auch für den Einzug der Beiträge für diesen Versicherungsvertrag genutzt wird.

Datum

Kontoinhaber

< zurück

Mandat gem. EU-SEPA-Verordnung

Risikolebensversicherung mit elektronischer Unterschrift - Gesundheitsangaben

Tarifwählen > Beitrag > Persönliches > **Fragebogen** > Antrag

Bitte beantworten Sie für Ihren Antrag die folgenden Fragen und beachten Sie unsere Hinweise zur vorvertraglichen Anzeigepflicht (PDF, 19 KB).

Bitte beantworten Sie für Ihren Antrag die folgenden Fragen:

1.a. Üben Sie gefährvolle Tätigkeiten in Ihrem Beruf oder während Ihrer Freizeit aus? Z. B. Umgang mit Sprengstoffen, Waffen, radioaktiven oder gesundheitsschädlichen Substanzen, Tauchen, Kampfsport, Fliegen, Motorrad-/Quadfahren?

Ja Nein

1.b. Planen Sie derzeit einen außereuropäischen Auslandsaufenthalt von mehr als 6 Wochen?

Ja Nein

2. Haben Sie in den letzten 12 Monaten Zigaretten, andere Tabakwaren oder elektronische Rauchhilfen (z.B. E-Zigaretten) konsumiert? Wenn ja, gewähren wir Ihnen den Raucherarif.

Stück pro Tag

3. Wurde ein Antrag auf Ihr Leben bei uns oder einer anderen Gesellschaft abgelehnt, zurückgestellt, noch nicht oder nur zu erschwerten Bedingungen angenommen?

Ja Nein

Vorvertragliche Anzeigepflichten des Kunden §19 VVG

4. Wie sind Ihre Körpergröße und Ihr Gewicht? (in cm / kg)

Körpergröße

Gewicht

5.a. Nehmen oder nahmen Sie in den letzten 5 Jahren Medikamente oder Drogen zu sich?

Ja Nein

5.b. Wurde bei Ihnen eine HIV-Infektion festgestellt (positiver AIDS-Test)?

Ja Nein

5.c. Fanden in den letzten 10 Jahren Krankenhaus- oder Kuraufenthalte statt?

Ja Nein

5.d. Litten Sie in den letzten 5 Jahren oder leiden Sie zurzeit an Krankheiten, Infektions- oder Unfallfolgen, Gesundheitsstörungen, Alkoholabhängigkeit oder anderen Beschwerden?

Ja Nein

5.e. Sind Sie in den letzten 5 Jahren ärztlich untersucht, beobachtet, beraten oder behandelt bzw. operiert worden?

Ja Nein

6.d. Wurde bei einer Routine-Untersuchung, z. B. Check-up, (Krebs-) Vorsorgeuntersuchung, etwas festgestellt?

Ja Nein

6.e. Sind ärztlicherseits Behandlungen oder Untersuchungen vorgesehen oder angedeutet?

Ja Nein

15% des Aufwands für technische Umsetzung

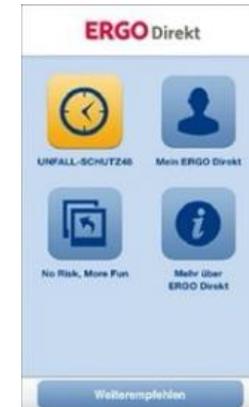


85% des Aufwands für juristische Belange

The image shows a screenshot of the ERGO mobile app interface with a handwritten signature "Muster" and a "Unterstützung entfernen" button. A red oval highlights the "Hinweis" section, which contains the following text: "Hinweis: Mit der Nutzung dieses Service willige ich ein, dass folgende Informationen gespeichert und bei Zweifeln an der Authentizität der Unterschrift zu Beweis Zwecken herangezogen werden: Grafisches Abbild der Unterschrift, Schreibgeschwindigkeit, Schreibverhalten, IP-Adresse des Gerätes, auf dem die Unterschrift". A blue speech bubble points to the "Hinweis" section with the text: "Sicherstellung der Identität des elektronisch Unterschreibenden". Another blue speech bubble points to the "Hinweis" section with the text: "Textform und Zugang zur richtigen Person". A red oval highlights the "Bitte laden Sie zunächst Ihren persönlichen Antrag herunter:" section, which contains the following text: "Bitte laden Sie zunächst Ihren persönlichen Antrag herunter: Antrag (PDF) Mit meiner Unterschrift habe ich das SEPA-Mandat, den Gesundheitsfragebogen und den Versicherungsantrag unterzeichnet. Den Antrag mit dem Gesundheitsfragebogen habe ich heruntergeladen. Ich habe meine Angaben kontrolliert und bestätige deren Richtigkeit und Vollständigkeit."

Test mit Unfall-App48

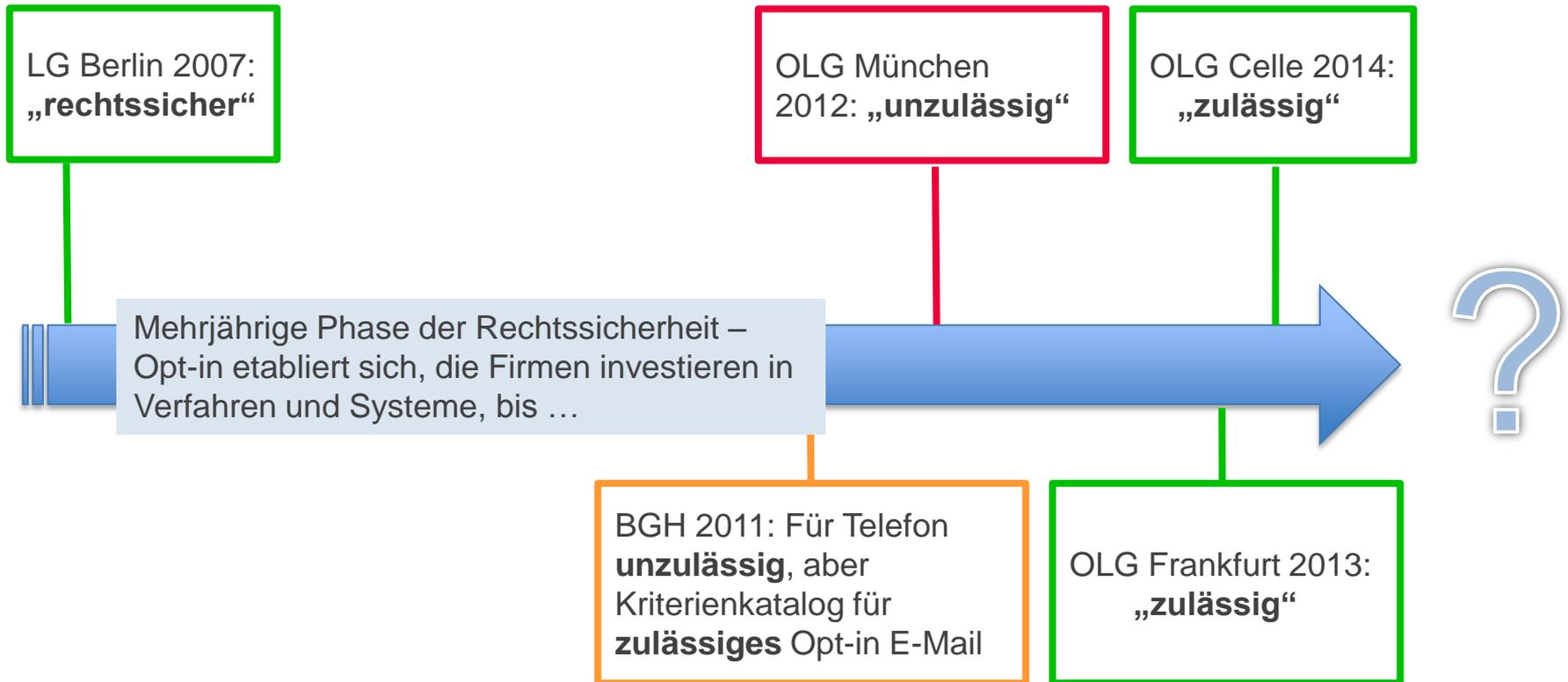
Mobile Unfallversicherung für 48 h für 0,99 €



Gelernte Herausforderungen:

- Sofortiger, sicherer und bequemer Bezahlprozess über mobile Endgeräte €
- Übermittlung einer Police in Textform mit allen Informationspflichten §
- Einwilligungen wirksam einholen §
- Hinweise/Belehrungen wirksam umsetzen §

Beispiel Double-Opt-in für e-Mail Werbung



Branche setzt mangels sinnvoller Alternativen Double-Opt-in weiter ein und lebt mit dem Risiko im Einzelfall.

- Pay-as-(how)-you-drive Versicherungsprodukte
- Wie versichert man eigentlich autonome Fahrzeuge?
- Gegen welche Risiken muss der Betreiber versichert werden?



- Der Markt für „Wearables“ entstehen neue Ökosysteme und Wertschöpfungsketten
- Digitaler Gesundheitscheck

- Wer kümmert sich um die Digital Identity?
- Welche Cyber Risks kann man wie versichern?



- **Erhöhte Informationspflichten**
Das Ziel eines besseren Verbraucherschutzes hat im Ergebnis zu einer Informationsüberflutung geführt, die das Ursprungsziel konterkariert.
- **Bürokratischer Aufwand**
Die rechtswirksame Umsetzung dieser Pflichten erzeugt einen bürokratischen Aufwand, der die Realisierung kleinpreisiger Produkte fast unmöglich macht.
- **Uneinheitliche Rechtsprechung**
Die Transformation von Vorschriften in den Online-Bereich ist häufig unausgereift und überraschende Gerichtsurteile stellen längst etablierte und akzeptierte Gepflogenheiten zur rechtswirksamen Umsetzung von Vorschriften in Frage.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Daniel von Borries
Vorstandsvorsitzender

Tel. 0911 / 148 – 2850
daniel.von.borries@ergodirekt.de