
Geschäft oder Gewissen?

Die Wahrnehmung und Bewertung von telematikbasierten Versicherungstarifen

Prof. Horst Müller-Peters

Institut für Versicherungswesen, Technische Hochschule Köln

Präsentation auf dem Goslar Diskurs

„Geschäft oder Gewissen? Vom Auszug der Versicherung aus der Solidargemeinschaft“
am 26. Januar 2017

Auszug, umfassendere Ergebnisse sind abrufbar unter http://ivw.web.th-koeln.de/docs/studie_gerechtigkeit_hmp_fw.pdf

Zielsetzung

- *Kollektiv versus Individuum: Sind zunehmend individualisierte oder sogar situationsabhängige Preise für Versicherungsschutz eigentlich gerechter oder ungerechter?*
- *Vertrag versus Heilsversprechen: Was kann, was muss eine Versicherung leisten?*

Die Vernetzung von Kraftfahrzeugen verändert nicht nur die Technik des Autofahrens, sondern auch die Autoversicherung. Durch Telematik-basierte Tarife wird Kfz-Versicherung nicht mehr alleine durch Merkmale des Kfz, des Halters oder der Fahrer tarifiert, sondern auch nach tatsächlich gemessenem Umfang (*pay as you drive*) oder Art (*pay how you drive*) der Fahrzeugnutzung. Damit erfolgt noch stärker als bisher eine Zuschlüsselung individueller Risikomerkmale und damit eine noch individuellere und risikoadäquate Preisfindung. Neben möglichen Vergünstigungen (Rabatte, Rückerstattungen etc.) für risikoarmes Fahren sind daneben auch Preisaufschläge für riskante Fahrstile denkbar, oder auch situationsangepasste Zu- oder Abschläge z.B. für Nachtfahrten, Fahrten in bestimmte Regionen oder Zusatzfahrer.

Nachdem bereits seit einiger Zeit Erfahrungen im Ausland und von kleineren Anbietern im Markt gesammelt wurden, stiegen im Jahr 2016 auch die deutschen Marktführer in Telematik-basierte Tarife ein, so dass dem Thema eine große öffentliche Aufmerksamkeit gewiss ist. Darüber hinaus werden auch in anderen Lebensbereichen neue, auf Vernetzung und Sensorik basierende Tarife entwickelt, z.B. in der Krankenversicherung, aber auch in anderen Umfeldern, wie dem Eigentumsschutz.

Aus dieser Entwicklung ergibt sich die Frage, wie diese neuen Ansätze der Tarifierung aus Sicht der Öffentlichkeit und der Versicherungskunden bewertet werden. Sind die neuen Tarife gerechter, weil positives Verhalten belohnt und Risikoerhöhung konsequent bestraft wird? Oder findet aus Sicht der Kunden ein bedenklicher Ausstieg aus einer Solidargesellschaft statt?

Wie soll Versicherung aus Sicht der Verbraucher sein, und welche Gerechtigkeitsvorstellungen verbinden Verbraucher damit? Welche Merkmale gelten als „tarifizierungsfähig“, und welche sind Tabu? Und welche Preismechanismen werden akzeptiert, und welche nicht? Die vorliegende Studie soll grundlegende Einblicke in die Einstellungen der Verbraucher geben und damit eine weiterführende Diskussion über das Wesen der Versicherung im Kontext von Vernetzung und Big Data anregen.

Hintergrund: Was ist gerecht?

Gerechtigkeit ist subjektiv eines der höchsten Güter. Ob wir ein System oder ein Ergebnis als gerecht empfinden, hängt ab vom zugrundeliegenden Verfahren und der resultierenden Verteilung.

Verfahren

Kriterien prozeduraler Gerechtigkeit

Ebenso bedeutsam wie die Verteilung ist die Gerechtigkeit des Verfahrens.

Kriterien (nach Leventhal 1980)

1. **Konsistenz**, (gleiche Regeln für Alle)
2. **Neutralität** bzw. Unparteilichkeit
3. **Genauigkeit** bei der Entscheidungsfindung
4. **Repräsentativität der Daten**, auf deren Basis Entscheidungen gefällt werden
5. Korrigierbarkeit des Urteils
6. Übereinstimmung mit übergeordneten moralischen Standards

Sowohl als auch – je mehr Kriterien erfüllt sind desto gerechter

Verteilung

Grundprinzipien distributiver Gerechtigkeit

Bedürfnis, jedem das, was er braucht:
Sowohl die Beiträge als auch die Erträge richten sich nach der Bedürftigkeit (bzw. Leistungsfähigkeit) der jeweiligen Mitglieds.

Gleichheit, für jeden das Gleiche:
Sowohl die Beiträge als auch die Erträge werden auf alle Mitglieder eines Kollektivs gleichmäßig verteilt – unabhängig von den individuellen Leistungen und Bedürfnissen.

Equity, jedem seinem Beitrag entsprechend:
Die Erträge werden proportional zum Beitrag des Einzelnen verteilt, bzw. die Beiträge danach bemessen, wie stark der Einzelne an den Erträgen beteiligt wird.

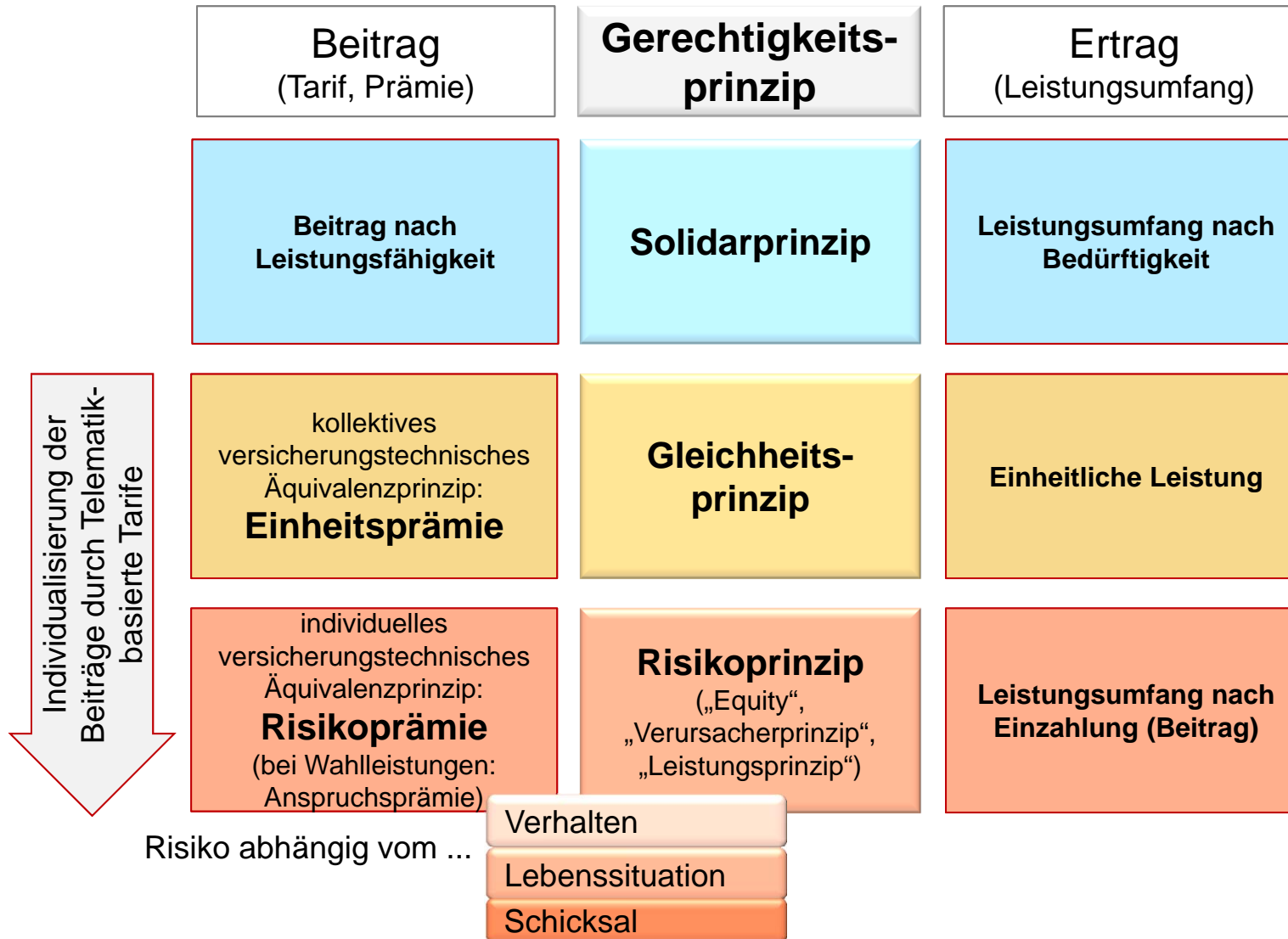
*Entweder/oder,
abhängig von Kontext, Situation und Person*

**Solidar-
prinzip**

**Gleichheits-
prinzip**

**Risiko-
prinzip**

Hintergrund: Verteilungsgerechtigkeit in Tarifierung und Leistung



Zur Wahrnehmung von Fairness im wirtschaftlichen Kontext

Typische Urteilstendenzen und Verzerrungen bei der Beurteilung wirtschaftlicher Zusammenhänge

Gleichheitsprinzip als Standard

Wenn nichts dagegen spricht, wird „Gleichheit“ als gerecht betrachtet. Große soziale Ungleichheiten gelten als unfair (*Inequality Aversion*).

Verlustaversion und Unterlassungstendenz

Verluste wiegen schwerer als Gewinne. Die positiven Auswirkungen von Veränderungen werden daher gegenüber deren Nachteilen untergewichtet – daraus folgt die Tendenz zur Unterlassung vorteilhafter Handlungen („*Omission-Bias*“)

„Füge niemandem Schaden zu“

Abneigung vor Regelungen, die Anderen Schaden zufügen, auch wenn sie in der Summe positive Auswirkung haben. („*Do-no-harm-Prinzip*“). Insbesondere wenn das Opfer oder die Opfergruppe konkret identifizierbar ist, erscheinen nachteilige Behandlungen als unfair („*Identifiable-Victim-Effekt*“).

Status Quo Bias

Was bereits existiert, wird tendenziell auch als fair betrachtet – Tendenz zur Aufrechterhaltung des Ist-Zustandes.

Unterschätzung der Effizienz von Marktwirtschaft

Fokussierung auf die Verteilung ohne Berücksichtigung möglicher Wohlfahrtseffekte, mögliche Vorteile anderer werden daher als eigene Verluste angesehen (Annahme eines Nullsummenspiels; „*Fixed-Pie-Annahme*“).

Eigennutz

Wir tendieren dazu, die Welt in unserem Sinne zu interpretieren: Was uns persönlich nützt, wird eher als fair betrachtet.

Bevorzugung der eigenen Gruppe

Das Wohl von Mitgliedern der eigenen Gruppe (z.B. Nation) wird höher bewertet (*Parochialismus*, „*Anti-Foreign-Bias*“), der Nutzen von Kooperation wird unterschätzt.

Methode und Stichprobe

Befragungsmethode	15-minütige standardisierte Befragung im Online-Panel von YouGov Deutschland
Befragungszeitraum	14. bis 20. Dezember 2016
Zielgruppe	Deutsche Wohnbevölkerung ab 18 Jahre (mit Internetzugang)
Stichprobengröße	1.070 Befragte, repräsentativ gewichtet
Stichprobenteilung	<p>Ein Teil der Fragen wurde allen Teilnehmern gestellt. Ein Teil der Fragen wurde den ca. 850 Autofahrern innerhalb der Stichprobe gestellt.</p> <p>Um Konsistenzeffekte und Verzerrungen durch vorhergehende Fragen zu vermeiden, wurden die Befragten für einige Fragen in zwei nach dem Zufallsprinzip gebildete Gruppen aufgeteilt. Für die Erhebung der Wahrnehmung der Gerechtigkeitsprinzipien (Kap. 3) erfolgte eine nochmalige Unterteilung in insgesamt 4 Gruppen.</p> <p>Um Reihenfolgeeffekte zu vermeiden, wurden die Antwortalternativen innerhalb vieler Fragen nach dem Zufallsprinzip rotiert.</p> <p>Die Zahl der Antworten pro Frage findet sich jeweils unterhalb der Ergebnisse („n = xxx“)</p>

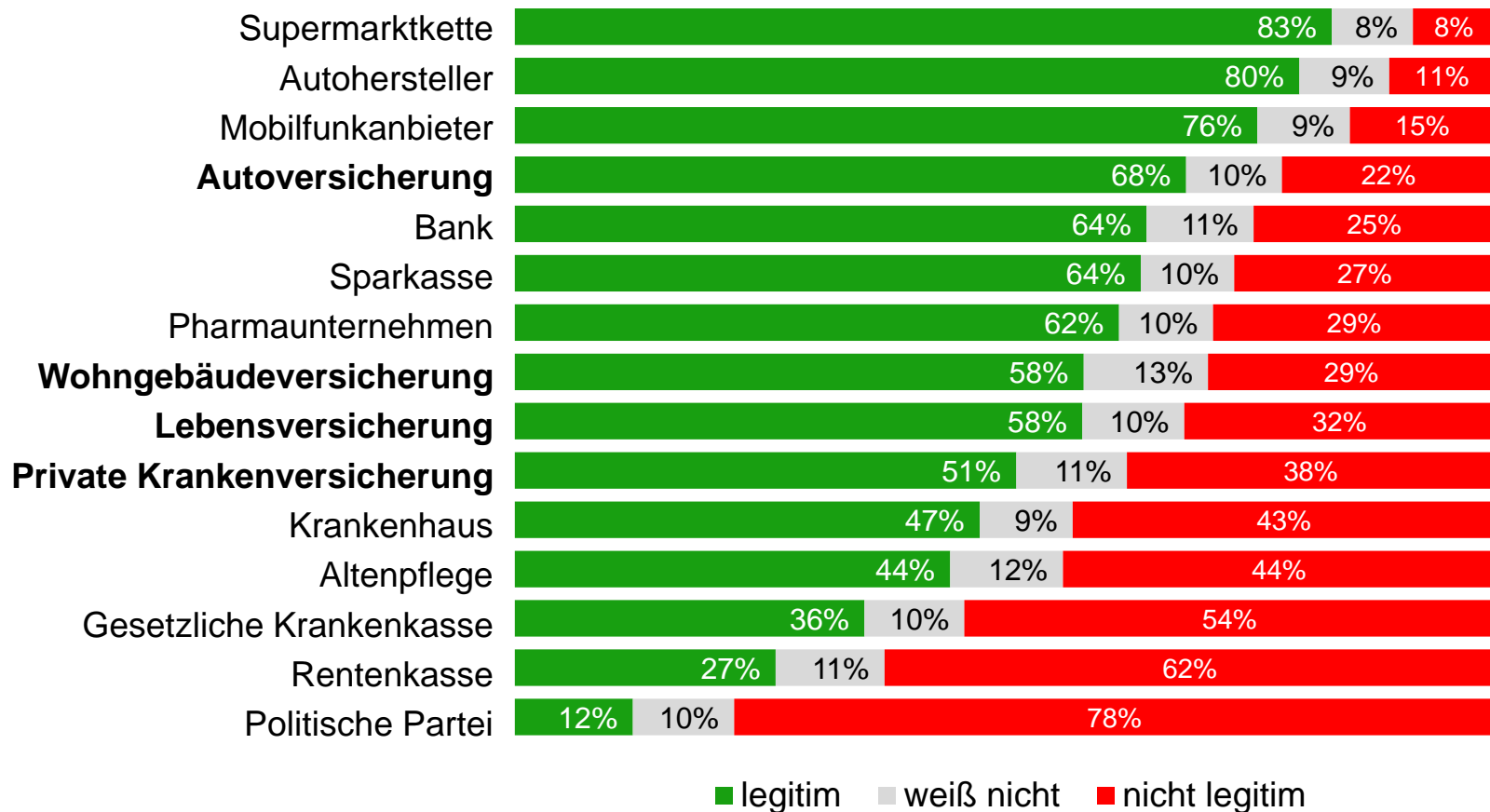
Gliederung

1. Hintergrund, Zielsetzung und Methode
2. Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung

Geschäft oder Gewissen?

Die Legitimität von Gewinnerzielung je nach Branche

Für wie legitim halten Sie es, wenn ein Unternehmen oder eine Organisation aus einem der folgenden Bereiche Gewinne erzielt?



(n=528-1070)

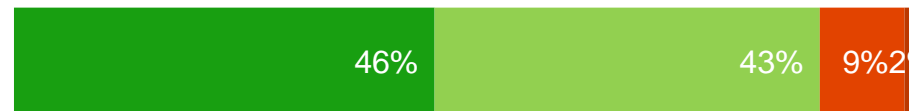
Prozedurale Gerechtigkeit: Vertrauen gegenüber Versicherern

Jetzt möchten wir Ihnen ein paar grundlegende Fragen zum Thema Versicherung stellen.
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie folgenden Aussagen zustimmen.

Den Versicherungsgesellschaften kann man im Großen und Ganzen vertrauen.



Versicherungen sind gierig beim Kassieren der Prämien und knauserig beim Bezahlen vertraglicher Leistungen.



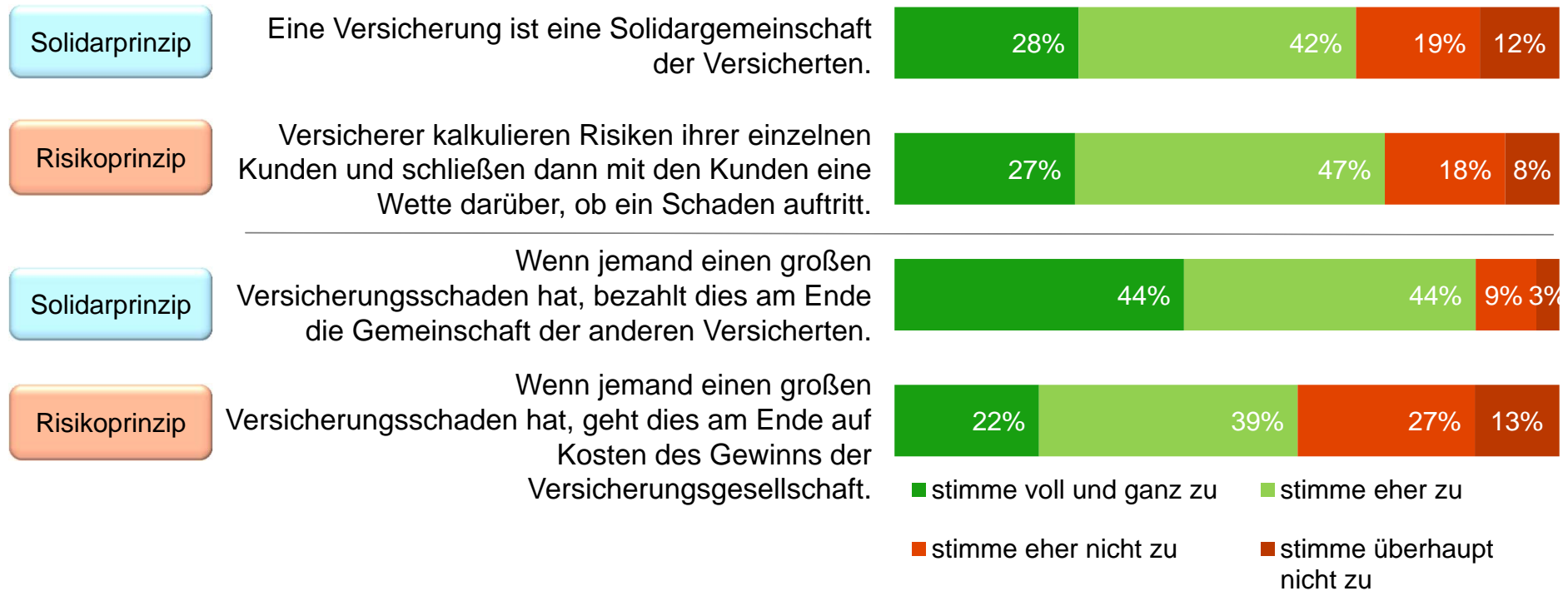
- stimme voll und ganz zu
- stimme eher zu
- stimme eher nicht zu
- stimme überhaupt nicht zu

➤ Insgesamt nur geringes Vertrauen in die Versicherungsbranche

(n=460-506)

Grundprinzipien der Tarifierung: Solidarkollektiv der Versicherten oder individuelle Wette mit einem Versicherungsunternehmen?

Jetzt möchten wir Ihnen ein paar grundlegende Fragen zum Thema Versicherung stellen.
Bitte geben Sie an, inwieweit Sie folgenden Aussagen zustimmen.



➤ Sowohl als auch: Versicherte sehen sowohl das Solidar- als auch das Risikoprinzip.

(n=460-506)

Ein konkretes Fallbeispiel: Das Hebammen-Problem



Ein aktuelles Problem im Gesundheitswesen ist die Zukunft der freien Hebammen und damit auch der Möglichkeit von Hausgeburten. Die Prämien für die Berufshaftpflichtversicherung der Hebammen sind in den letzten Jahren massiv gestiegen, da immer höhere Schadenersatzansprüche eingeklagt werden. Für viele Hebammen sind die Versicherungsprämien kaum mehr bezahlbar, und sie müssen deshalb ihren Beruf aufgeben. Auch wenn Sie vermutlich eher nicht betroffen sind, möchten wir Sie bitten einmal darüber nachzudenken.

Welches der folgenden Lösungen für dieses Problem würden Sie am ehesten befürworten?

(n=528-1070)

Solidarprinzip

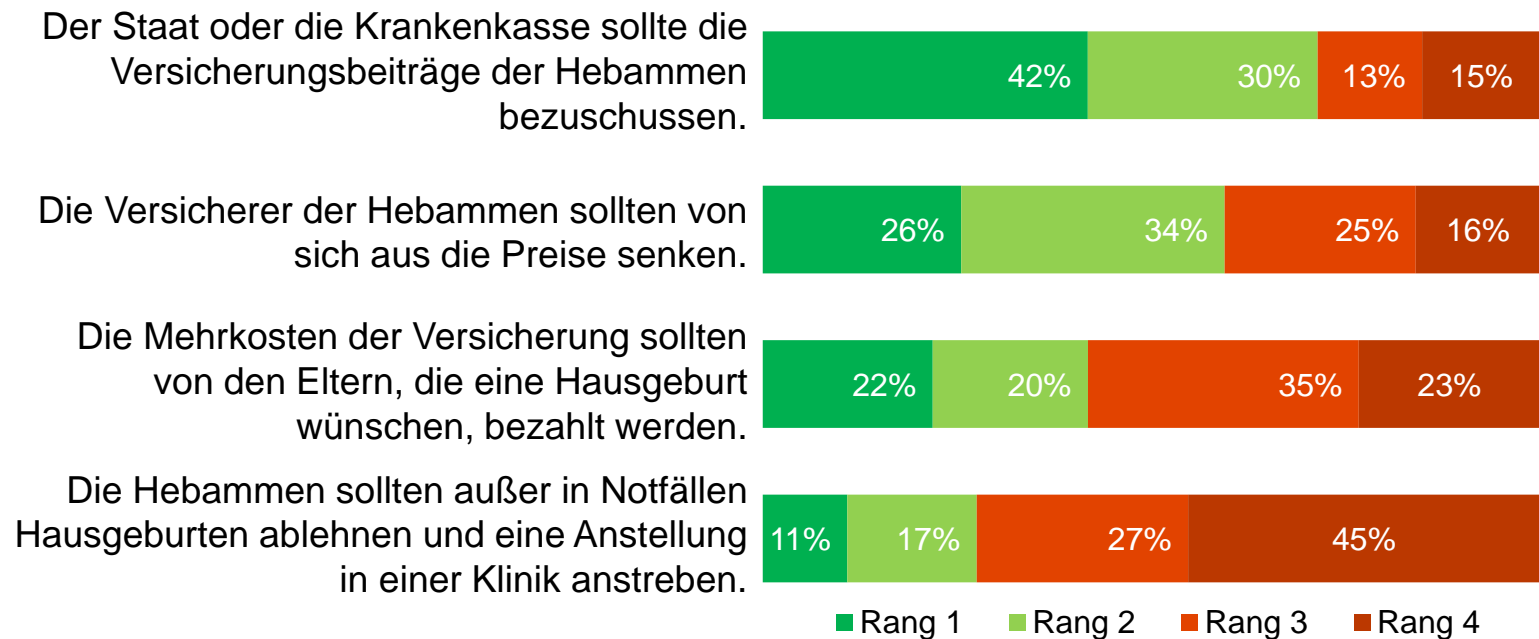
Subvention durch Staat

Subvention durch Versicherer

Risiko-gerechte Prämie

Risiko-minderung

Risikoprinzip



➤ Subvention durch die Solidargemeinschaft anstelle eines risikoadäquaten Verursacherprinzips!

Fazit: Das Grundverständnis von Versicherung *Zwischen Privatwirtschaft und Gemeinwirtschaft*

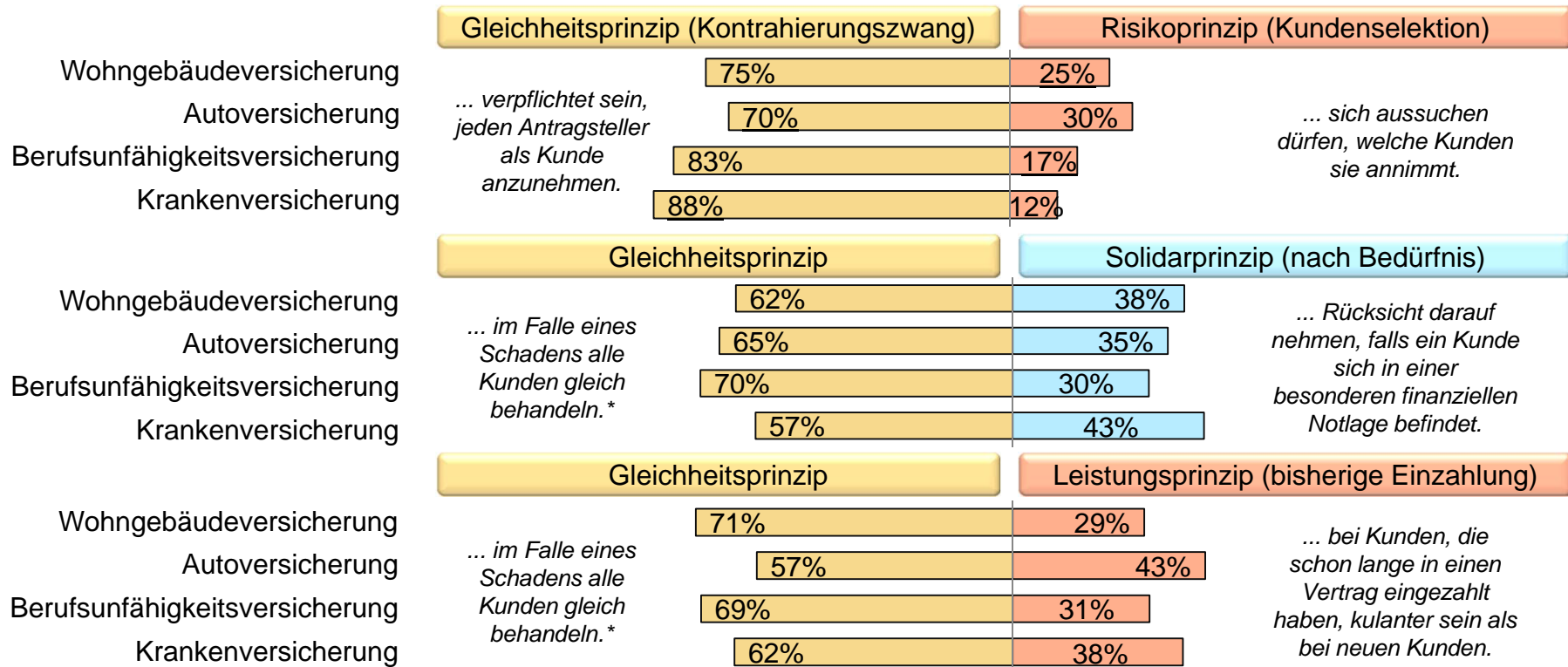
- Die Wahrnehmung eines Versicherungsvertrags schwankt zwischen Mitgliedschaft im Solidarkollektiv und individueller „Wette“.
- Vor allem die existenziellen Themen *Gesundheit* und *Altersvorsorge* sind für einen beträchtlichen Teil der Bevölkerung ein „marktfernes“ Thema. Am ehesten wird von „Marktkritikern“ noch die Autoversicherung als „normales“ gewinnorientiertes Unternehmen gesehen.
- Das Hebammenbeispiel zeigt: Im Zweifelsfall geht Subvention vor Risikominderung oder risikogerechter Bepreisung. (-> *Do-Not-Harm-Prinzip*)
- Zu einer marktkritischen Sicht mag auch das nur geringe Vertrauen in die Versicherungswirtschaft beitragen. (-> *Verfahrensgerechtigkeit*)

Gliederung

1. Hintergrund, Zielsetzung und Methode
2. Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung
3. Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?

Überblick: Gerechtigkeit in Annahme und Leistungserbringung

Die Versicherung sollte ...



*KV: „... bei der Prüfung, welche Kosten sie übernimmt, alle Kunden gleich behandeln.“; BU: „... bei der Prüfung, ob eine Berufsunfähigkeitsrente ausgezahlt wird, alle Kunden gleich behandeln.“

(n=241-260)

Preissetzung nach unterschiedlichen Gerechtigkeitsprinzipien: Kfz-Versicherung

Im Folgenden geht es um die Autoversicherung. Unabhängig davon, wie die folgenden Bereiche heute in der Gesellschaft geregelt sind- welche Regelung finden Sie persönlich gerecht?

Prinzip



Risikoprinzip
Schicksal

Ältere Autohalter zahlen mehr Beitrag, da sie ein höheres Unfallrisiko haben.



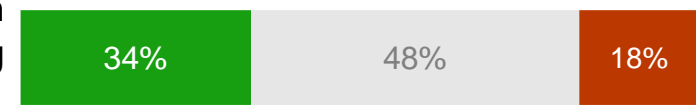
Risikoprinzip
Verhalten

Autofahrer, die besonders vorsichtig fahren, zahlen weniger Beitrag.



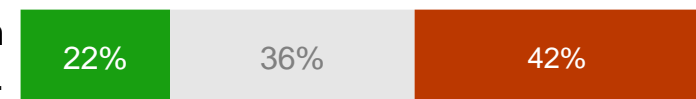
Gleichheitsprinzip

Die Kosten der Autoversicherung richten sich nur nach der jährlichen Fahrleistung und sind ansonsten für alle gleich.



Solidarprinzip

Die Kosten der Autoversicherung werden abhängig vom Einkommen gestaffelt.



■ gerecht ■ teils/teils ■ ungerecht

(n=254-260)

Preissetzung nach unterschiedlichen Gerechtigkeitsprinzipien: Krankenversicherung

Im Folgenden geht es um die Krankenversicherung. Unabhängig davon, wie die folgenden Bereiche heute in der Gesellschaft geregelt sind- welche Regelung finden Sie persönlich gerecht?



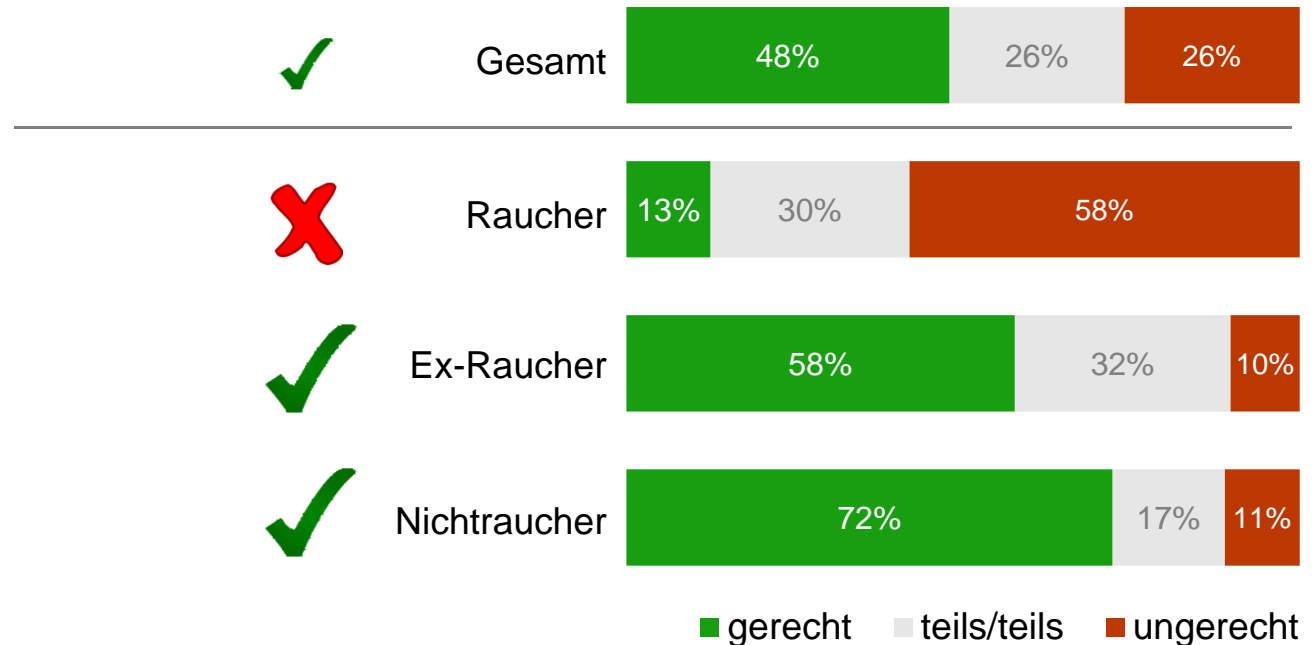
(n=260-262)

Exkurs Raucher: Gerechtigkeitsempfinden bei Risikoprinzip Verhalten bei der Krankenversicherung

Im Folgenden geht es um die Krankenversicherung. Unabhängig davon, wie die folgenden Bereiche heute in der Gesellschaft geregelt sind- welche Regelung finden Sie persönlich gerecht?

Bürger, die viel rauchen, zahlen einen Aufschlag.

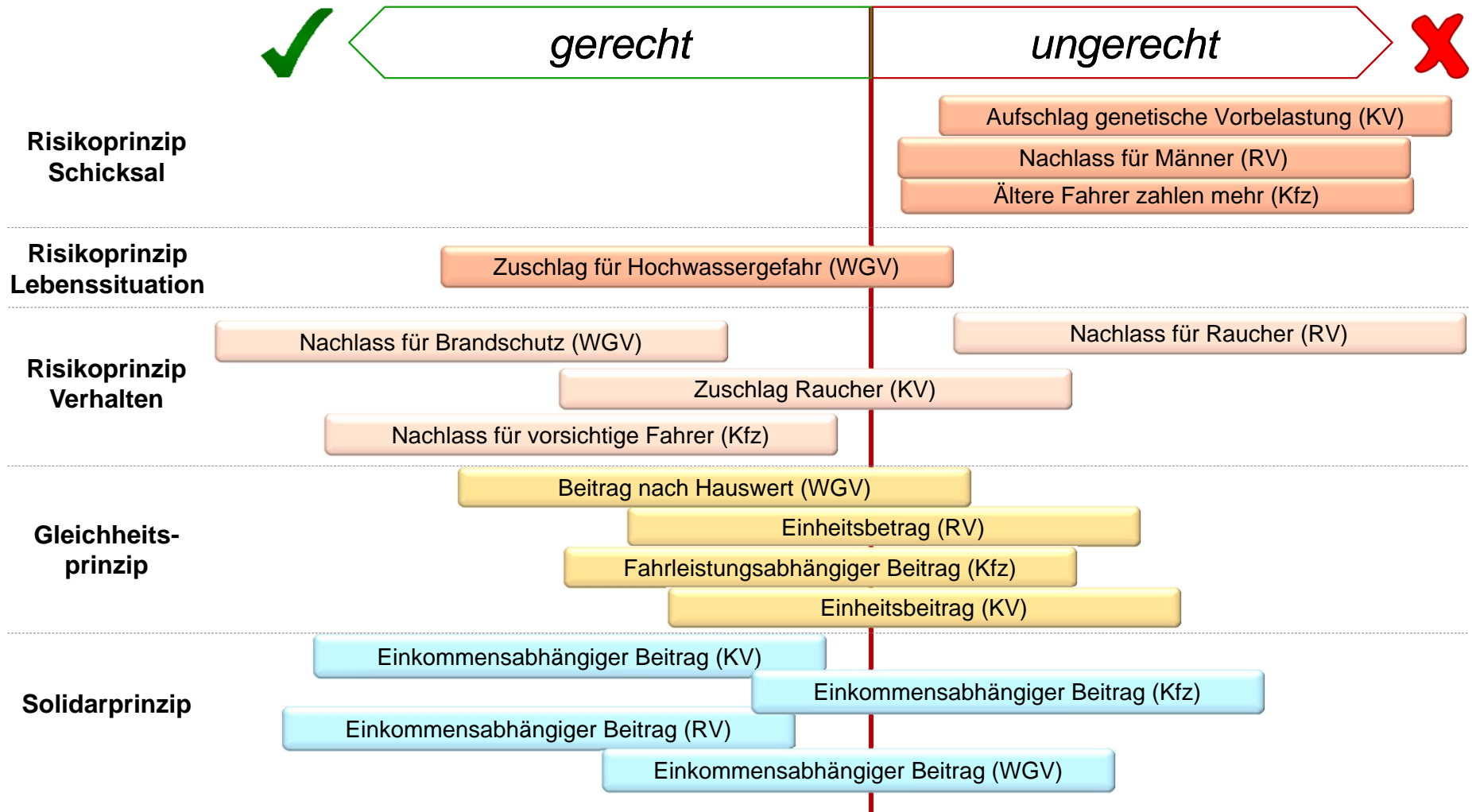
Risikoprinzip Verhalten



➤ Gerechtigkeit ist subjektiv – und nicht frei von Eigeninteresse!

(n=256; Nichtraucher: n=90, Ex-Raucher: n=78; Raucher: n=88)

Überblick: Gerechtigkeitsempfinden in der Preissetzung



➤ Eine „gerechte“ Prämien ist höchst kontext-abhängig. Das „richtige“ Prinzip ist abhängig vom Thema, vom Status Quo und von der persönlichen Situation.

Fazit: Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?

Risikoprinzip bei Kfz, Solidarität bei Kranken

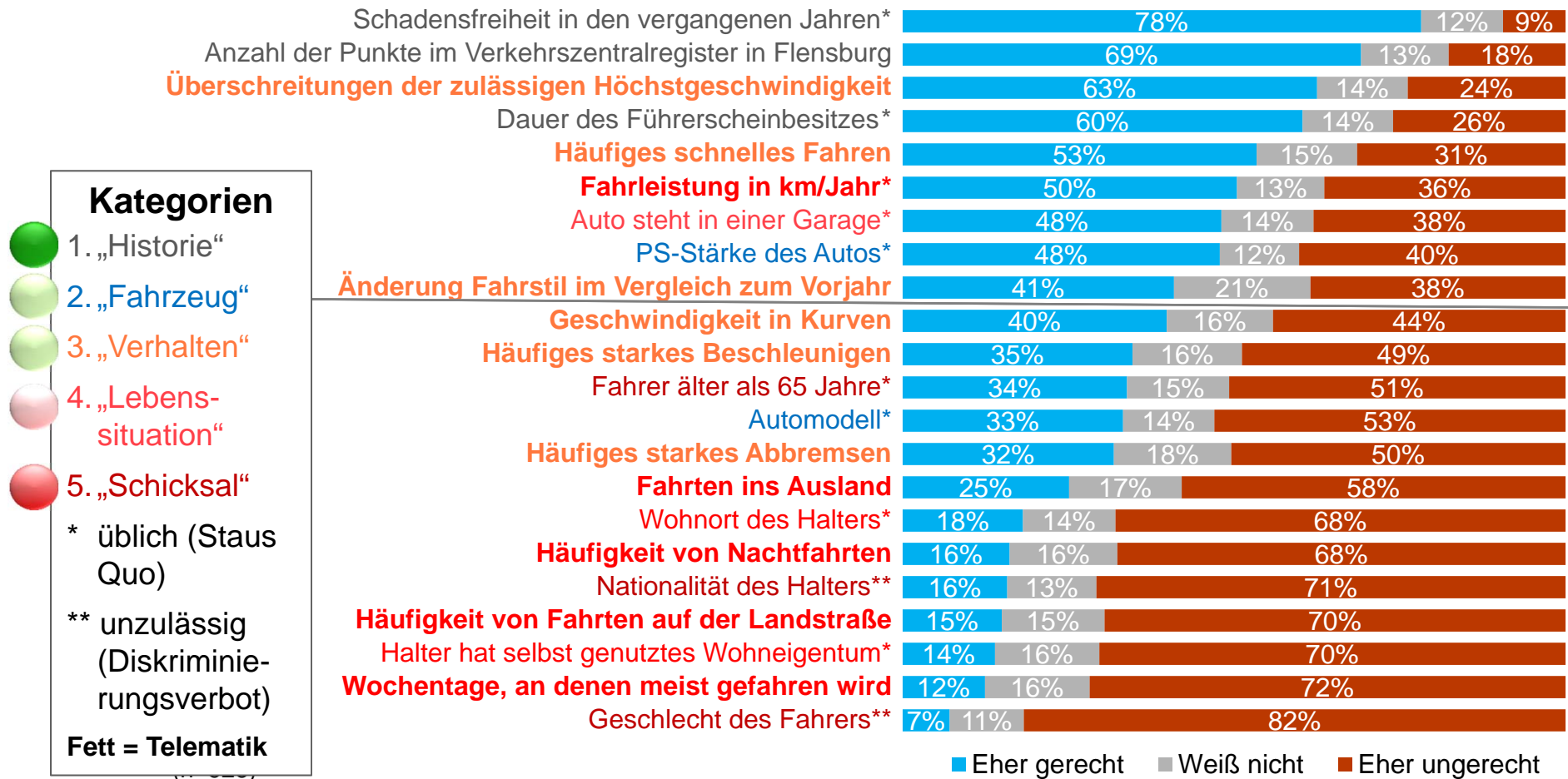
- Die Prinzipien *Solidarität*, *Gleichheit*, sowie *Risiko- bzw. Leistungsäquivalenz* dienen wechselweise als Maßstab für Verteilungsgerechtigkeit. Welches Prinzip wir im Einzelfall zugrunde legen, hängt ab vom Kontext, dem Status Quo und nicht zuletzt davon, welches Prinzip für uns selbst vorteilhaft ist.
- Sowohl in der Antragsannahme als auch im Leistungsfall von Versicherungen ist *Gleichheit* unser wichtigstes Maß für Gerechtigkeit.
 - Damit findet auch ein genereller Kontrahierungszwang die Zustimmung einer Mehrheit – egal in welcher Sparte.
 - Bei der Schadenregulierung urteilen wir allerdings nicht nur nach Gleichheit, sondern auch anhand des Solidar- oder Leistungsprinzip. „Psycho-Logik“ statt Vertrags-Logik.
- Anders ist es bei der Frage nach gerechter Tarifierung:
 - In der Sachversicherung (Kfz, Haus) dominiert das *Risikoprinzip* - **Preis nach Schadenwahrscheinlichkeit**
 - In der Kranken- und Rentenversicherung dominiert das *Solidarprinzip* - **Preis nach Einkommen** (entsprechend dem Status Quo). Risikogerechte Zuschläge finden dennoch Zustimmung.
- Die Akzeptanz risikogerechter Tarifierungsmerkmale hängt von deren mutmaßlicher Beeinflussbarkeit durch den Versicherten ab.
(→ Vertiefung im Folgekapitel am Beispiel Kfz und Kranken)

Gliederung

1. **Hintergrund, Zielsetzung und Methode**
2. **Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung**
3. **Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?**
4. **Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht?**

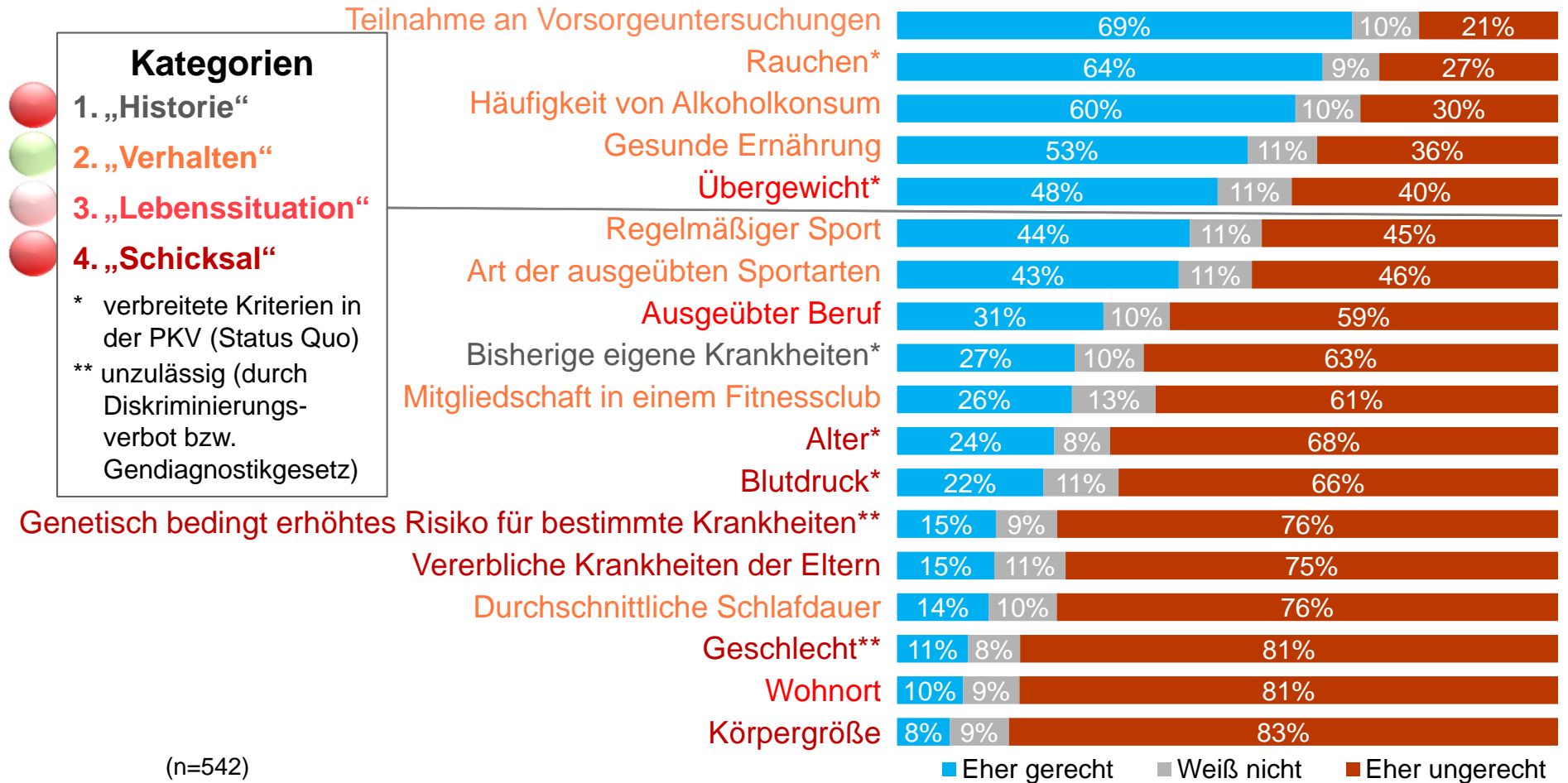
Gerechtigkeit alter und neuer Tarifierungsmerkmale in der Kfz-Versicherung

Bei welchen der folgenden Merkmale finden Sie eine Berücksichtigung für die Preisberechnung gerecht, und bei welchen Merkmalen finden Sie eine Berücksichtigung ungerecht?



Gerechtigkeit alter und neuer Tarifierungsmerkmale in der Krankenversicherung

Bei welchen Merkmalen finden Sie es gerecht, wenn es in die Berechnung der Versicherungsprämie eingeht, und bei welchen Merkmalen erscheint Ihnen dies ungerecht?



Fazit: Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht? *Große Differenzen in der Beurteilung möglicher Kriterien*

In der **Kfz-Versicherung** hohe Akzeptanz zahlreicher Merkmale:

- Preisdifferenzierung nach Fahr-Historie und einzelnen Merkmalen des Fahrstils gelten den meisten als gerecht.
- Bezüglich weiterer Elemente des Fahrstils sowie Merkmale des Fahrzeugs sind die Meinungen gespalten.
- Die Berücksichtigung der Lebensumstände („Lebenssituation“) erscheint nur gerecht, wenn ein direkter Kfz-Bezug besteht und kein Eingriff in die Lebensgestaltung gesehen wird.
- Tarifierung nach unveränderlichen persönlichen Merkmalen („Schicksal“) scheint auch in der Kfz-Versicherung weitestgehend tabu.

In der **Krankenversicherung** besteht mehr Skepsis gegenüber risikogerechten Merkmalen:

- Dennoch wird eine Tarifierung nach den verhaltensbasierten Merkmalen *Vorsorge, Rauchen, Alkohol* und *Ernährung* mehrheitlich als gerecht erlebt. Auch die Berücksichtigung von Sport und Gewicht findet viele Befürworter.
- Die Tarifierung nach schwer oder gar nicht veränderbaren Merkmalen („Lebenssituation“ und „Schicksal“) stößt hingegen weitestgehend auf Ablehnung.

Bereits bestehende Diskriminierungsverbote (z.B. „Uni-Sex“-Gebot) entsprechen dem allgemeinen Gerechtigkeitsempfinden.

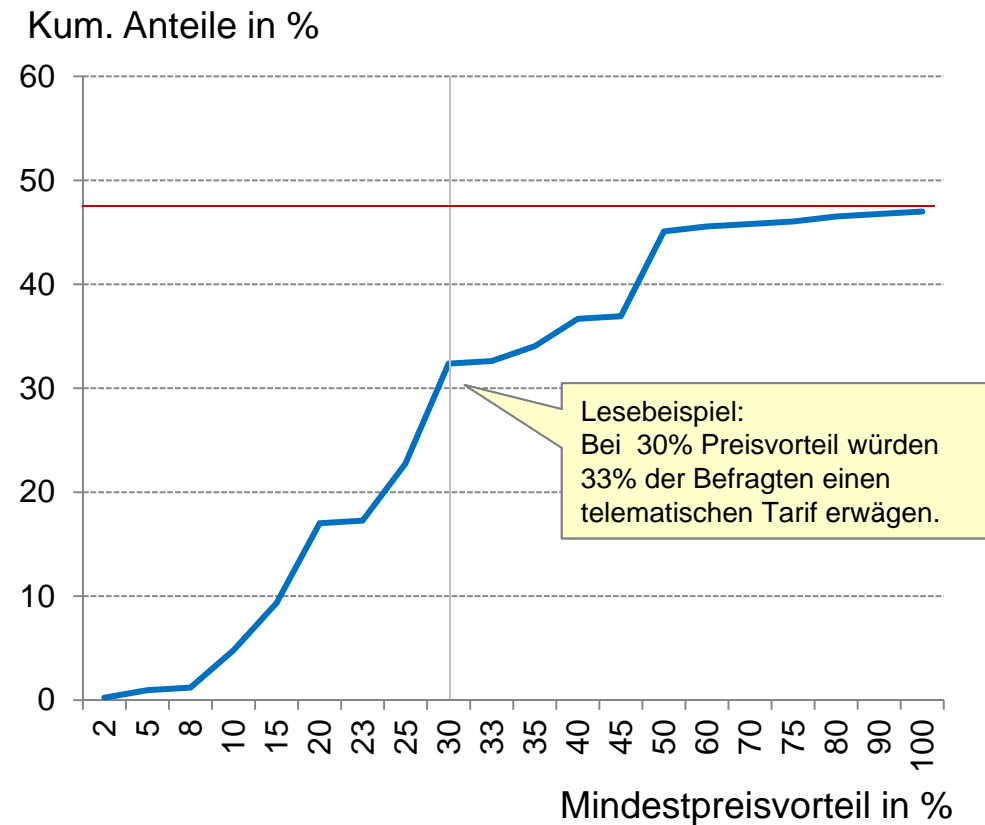
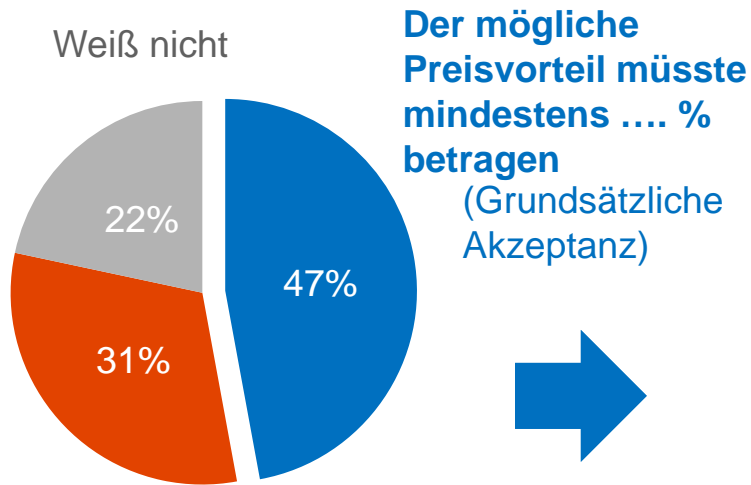
Tradierte Merkmale der Tarifierung („Status Quo“) werden insgesamt keineswegs gerechter empfunden als „neue“ Merkmale auf Basis von Telematik und Verhaltensmessung.

Gliederung

1. Hintergrund, Zielsetzung und Methode
2. Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung
3. Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?
4. Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht?
5. Preisvorteile, Preismodelle und Art der Vernetzung

Telematik-Tarife in der Kfz-Versicherung: Welcher Preisvorteil muss ein?

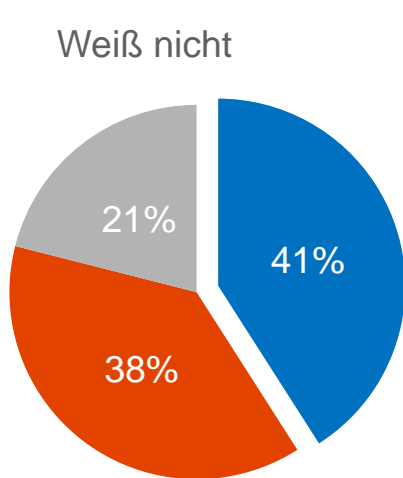
Stellen Sie sich bitte eine Kfz-Versicherung vor, bei der das Fahrverhalten Einfluss auf die Höhe der Versicherungsprämie hat. Risikoarmes Fahrverhalten hätte eine niedrigere Prämie (z.B. in Form einer Gutschrift) zur Folge und risikofreudiges Fahrverhalten eine höhere Prämie. Ihr Fahrstil wäre für Ihren Versicherer transparent. Ab welchem möglichen Preisvorteil würden Sie ernsthaft darüber nachdenken, diesen Tarif zu wählen?



(Nur Halter und/oder Fahrer eines PKWs; n=412)

Verhaltens-Tarife in der Kranken-Versicherung: Welcher Preisvorteil muss ein?

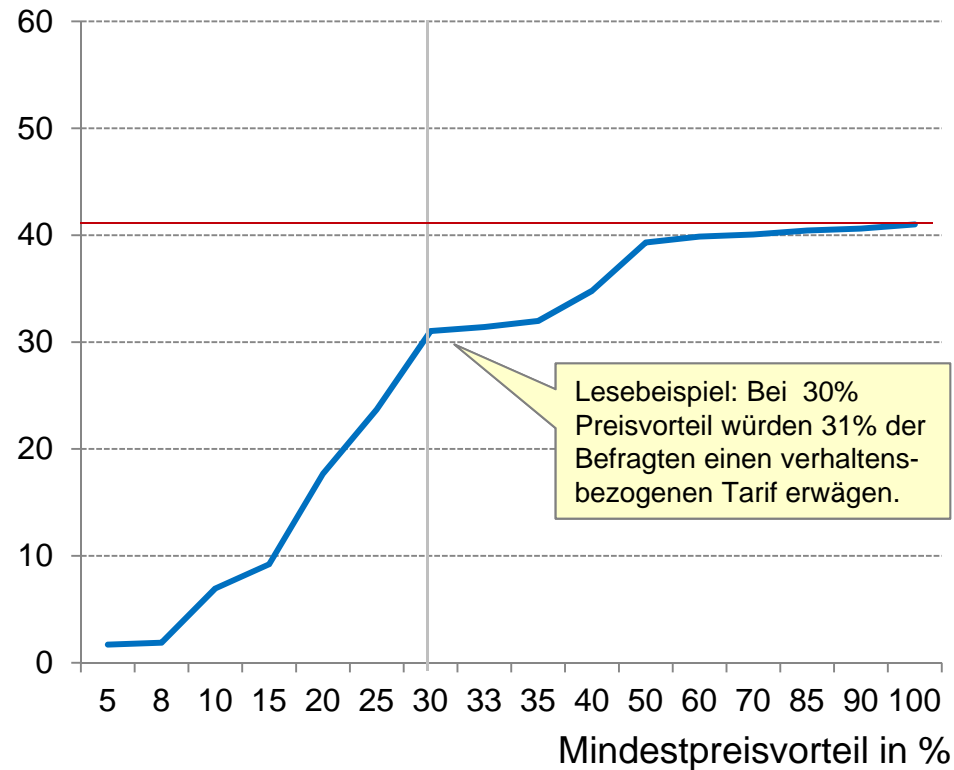
Angenommen, es gäbe einen Tarif in der Krankenversicherung, bei dem sich der Preis nach Ihrem persönlichen Gesundheitsverhalten richtet. Ab welchem möglichen Preisvorteil für gesundheitsbewusstes Verhalten würden Sie ernsthaft darüber nachdenken, diesen Tarif zu wählen?“



Das käme für mich
grundsätzlich nicht in
Frage (Ablehnung)

Der mögliche
Preisvorteil müsste
mindestens %
betragen
(Grundsätzliche
Akzeptanz)

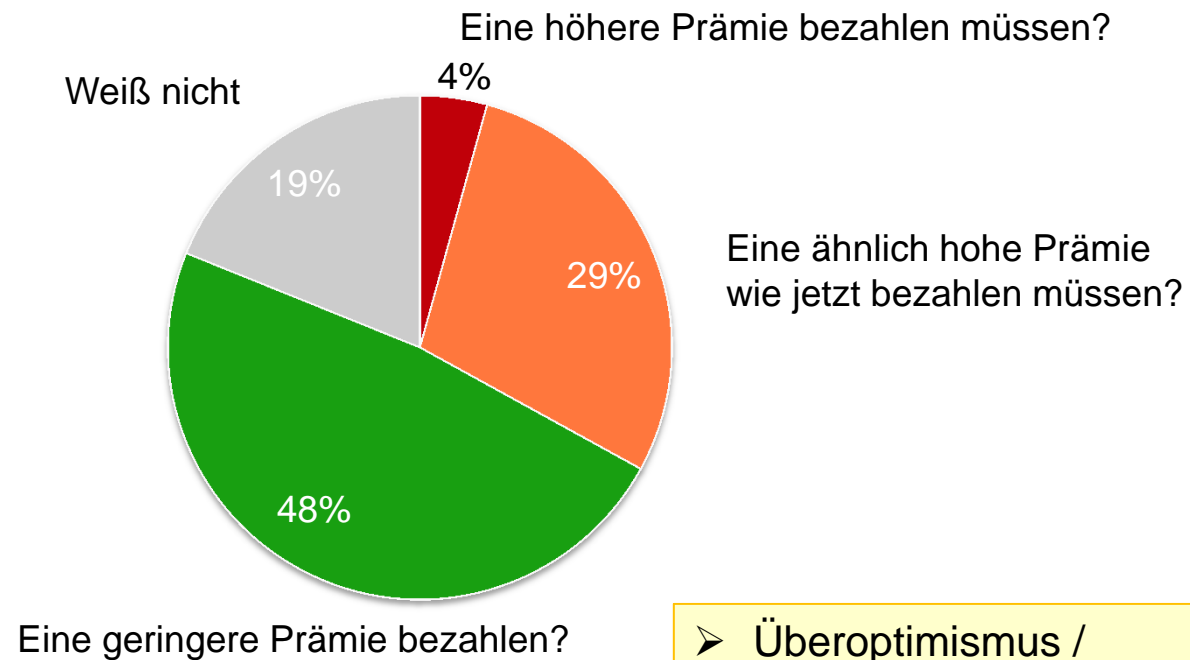
Kum. Anteile in %



(n=542)

Die Einschätzung der Entwicklung der persönlichen Prämie (Kfz)

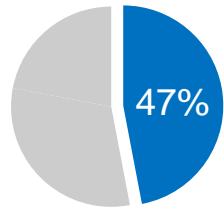
Angenommen, Sie hätten einen sogenannten Telematiktarif bei Ihrer KFZ-Versicherung und ihr Fahrstil wäre für Ihren Versicherer transparent. Risikoarmes Fahrverhalten hätte eine niedrigere Prämie (z.B. in Form einer Gutschrift) zur Folge und risikofreudiges Fahrverhalten eine höhere Prämie. Wenn Sie ihr aktuelles Fahrverhalten beibehalten, würden Sie dann ...



➤ Überoptimismus / Kontrollillusion?

(Autofahrer; n=807)

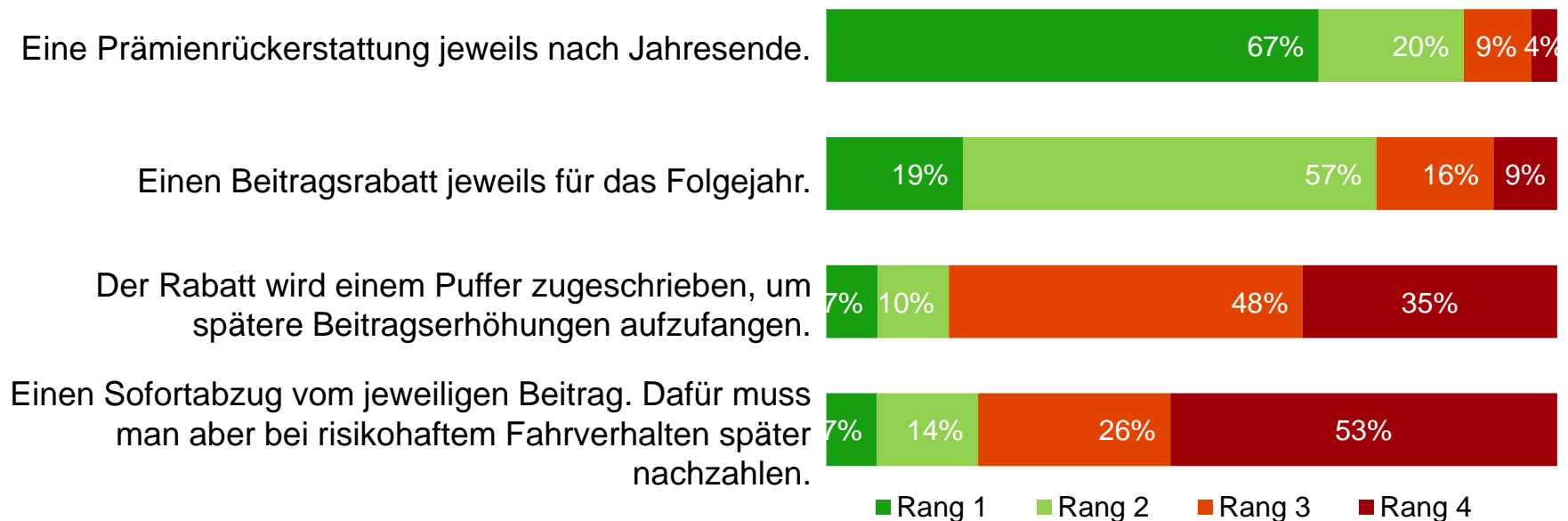
Präferierte Preismodelle in der Kfz-Versicherung



Grundsätzliche
Bereitschaft abh.
vom Preisvorteil

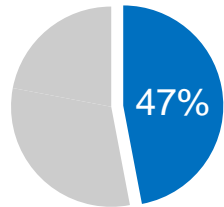
Welche Art des Preisvorteils würden Sie bevorzugen?

Bitte sortieren Sie der Reihe nach. Bitte beginnen Sie mit dem Vorteil, den Sie am ehesten bevorzugen würden, gefolgt von dem Vorteil, den Sie an zweiter Stelle sehen etc...



(Nur Halter und/oder Fahrer eines PKWs, die einen Verhaltenstarif in Erwägung ziehen würden; n=194)

Präferierte Technik in der Kfz-Versicherung



Grundsätzliche
Bereitschaft abh.
vom Preisvorteil

Welche Art der Aufzeichnung käme für Sie in Frage? Bitte wählen Sie alle Möglichkeiten aus, die für Sie in Frage kämen. Der Versicherer würde die benötigte Technik kostenfrei zur Verfügung stellen.

Ein **Telematikstecker**, der in den Zigarettenanzünder gesteckt wird und die Daten generiert, ohne auf die Fahrzeug-Sensorik zuzugreifen, und der die erfassten Daten an den Versicherer oder einen technischen Dienstleister sendet



Eine im Motorraum des Kfz eingebaute **Telematikbox**, die mit Hilfe der Stromversorgung des Kfz und über Sensoren die Fahrzeugnutzung bzw. das Fahrverhalten aufzeichnet und die erfassten Daten an den Versicherer oder einen technischen Dienstleister sendet.



Ein **Adapter**, der die Telematikdaten über die Diagnoseschnittstelle des Kfz erhebt und diese schließlich an den Versicherer weiterleitet.



Apps, die das Beschleunigungs-, Brems- und Kurvenverhalten über im **Smartphone** eingebaute Sensoren aufzeichnen und damit keinen zusätzlichen Stecker o.ä. benötigen.

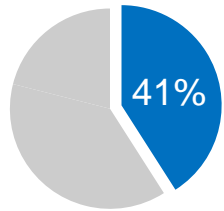


Weiß nicht



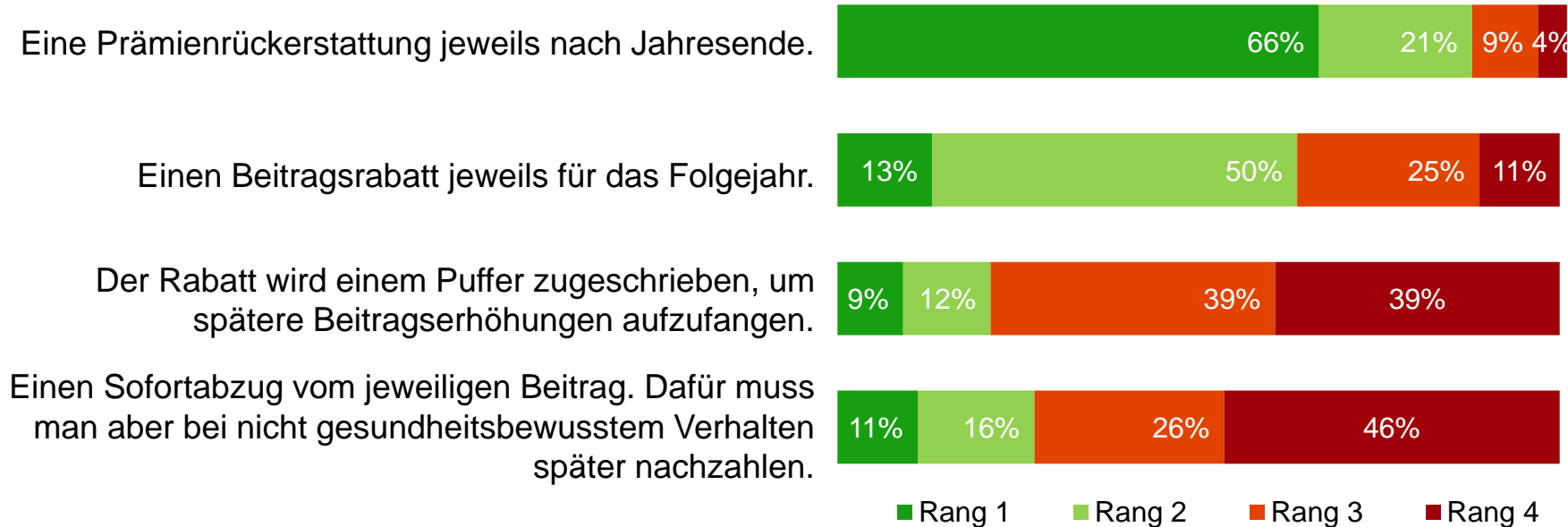
(Nur Halter und/oder Fahrer eines PKWs; Mehrfachnennungen möglich; n=379)

Präferierte Preismodelle in der Krankenversicherung



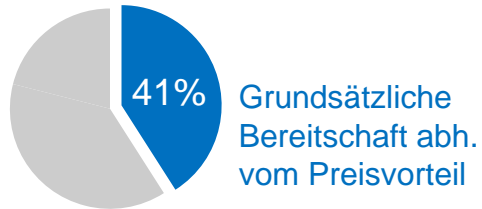
41% Grundsätzliche Bereitschaft abh. vom Preisvorteil

Welche Art des Preisvorteils würden Sie bevorzugen? Bitte sortieren Sie der Reihe nach. Bitte beginnen Sie mit dem Vorteil, den Sie am ehesten bevorzugen würden, gefolgt von dem Vorteil, den Sie an zweiter Stelle sehen etc...



(Nur Befragte, die einen Verhaltenstarif in Erwägung ziehen würden; n=214)

Präferierte Technik in der Krankenversicherung



Welche Art der Aufzeichnung käme für Sie in Frage? Bitte wählen Sie alle Möglichkeiten aus, die für Sie in Frage kämen. Der Versicherer würde die benötigte Technik kostenfrei zur Verfügung stellen.

Aufzeichnungen mithilfe



(Mehrfachnennungen möglich; n=182)

Fazit: Preisvorteile, Preismodelle und Art der Vernetzung

30% für ein Drittel - Überoptimismus - Rückerstattung – Fitnessstracker

Um für eine breite Gruppe attraktiv zu werden, müssen verhaltensbezogene Tarife ca. 15 bis 40% **Prämienvorteil** bieten. Eine Einsparung von 30% zieht ca. 1/3 der Kunden an. 30-40% der Kunden äußern sich hingegen vollkommen „preis-resistent“.

- Bezüglich ihrer eigenen Prämie zeigen sich die befragten Autofahrer *überoptimistisch*. Jeder Zweite erwartet – bei Beibehaltung seines derzeitigen Fahrstils - eine Prämienreduktion. Nur einer aus 25 rechnet mit einem Anstieg.
- Auch in der Krankenversicherung übersteigt die Zahl der Preis-Optimisten (jeder Dritte) bei weitem die Zahl der Preis-Pessimisten (jeder Zehnte).

Als **Preismodell** wird überwiegend die *Rückerstattung nach Jahresende* präferiert.

- Ein *Vorababzug* – als eigentlich rationalste Lösung - erscheint aufgrund des Bestrafungscharakters einer eventuellen Nachzahlung als unattraktiv.
- Die Attraktivität eines *Beitragsrabatts* für das Folgejahr liegt dazwischen.

Technisch sind unterschiedliche Lösungen denkbar.

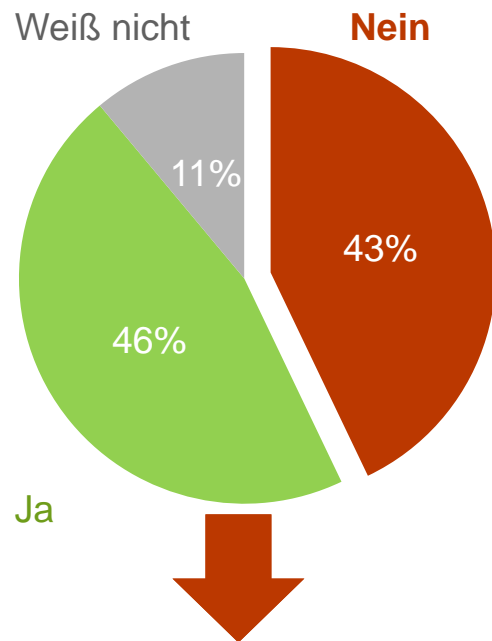
- Im Kfz werden *Telematikstecker* und *Telematikbox* leicht bevorzugt.
- Bei der Erfassung des Gesundheitsverhaltens liegen (Versicherer-finanziert) *Fitnessarmband* und *Smartwatch* vorne. Mehr als jeder Zehnte unter den Aufgeschlossenen kann sich sogar die Implementation eines *Chips* vorstellen.

Gliederung

1. Hintergrund, Zielsetzung und Methode
2. Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung
3. Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?
4. Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht?
5. Preisvorteile, Preismodelle und Art der Vernetzung
6. Die persönliche Akzeptanz telematischer Tarife

Persönliche Akzeptanz von Verhaltensaufzeichnung bei Telematik- (Kfz) und Verhaltens-Tarifen (KV)

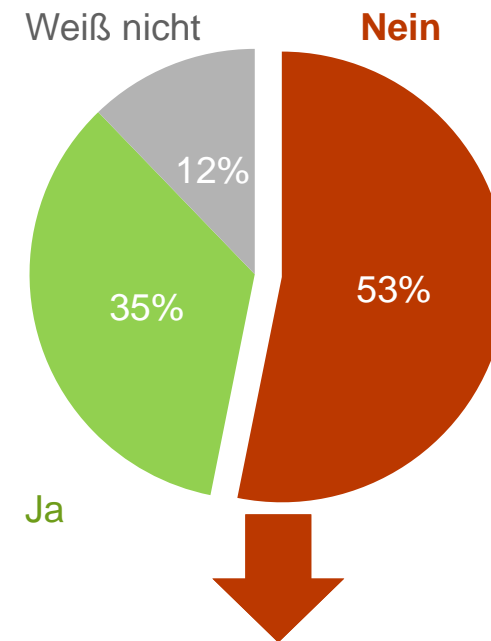
Könnten Sie sich vorstellen, Daten über Ihr Fahrverhalten aufzeichnen zu lassen und an Ihre Kfz-Versicherung weiterzugeben, wenn Sie dafür einen deutlich günstigeren Preis für Ihre Kfz-Versicherung erzielen könnten?



Warum nicht?

(Nur Halter und/oder Fahrer eines PKWs, n=834)

Könnten Sie sich persönlich vorstellen, Daten über Ihr Gesundheitsverhalten aufzeichnen zu lassen und an Ihre Krankenversicherung weiterzugeben, wenn Sie dafür einen günstigeren Preis für Ihre Krankenversicherung erzielen könnten?
Bitte beachten Sie: Der Versicherer erhält dabei keine Informationen über einzelnes Verhalten, sondern nur eine zusammengefasste Bewertung Ihres Gesundheitsverhaltens über ein Punktesystem.



Warum nicht?

(n=542)

Explizite Gründe für die Ablehnung der Aufzeichnung von Fahrverhalten (offene Frage, Kategorien und Beispiele)

Die Mehrheit der Ablehner nennt explizit die Begriffe **Privatsphäre, Datenschutz, gläserner Mensch** oder **Überwachung**

- „Das ist meine Privatsphäre“
- „Bin so schon der gläserne Mensch für unzählige Firmen. Deshalb bin ich nicht bereit weitere Daten öffentlich zu machen.“
- „Soll es soweit kommen, dass wir einen Sauerstoffbenutzungsschein beantragen müssen?“
- „Aus Datenschutzgründen.“

Einzelne befürchten die **Ablehnung von Schadenübernahmen**

- „Im Falle eines Schadens könnte die Versicherung kleinste Regelwidrigkeiten als Grund der Zahlungsverweigerung nutzen und somit weiterhin Beiträge einstreichen, ohne zahlen zu müssen.“

Einzelne befürchten den **Missbrauch der Daten**

- „Diese Überwachung könnte trotz aller Beteuerungen missbraucht werden.“
- „Unsicherheit ob Daten ggf. missbraucht werden.“

Manche fühlen sich **bevormundet** und **gegängelt**

- „Ich würde mich zu sehr beobachtet fühlen und das möchte ich nicht, ich möchte mich frei fühlen.“
- „Weil ich mich irgendwann dann nicht mehr bewegen kann wie ich möchte.“

Nur vereinzelt wird fehlende **Solidarität** und **Gerechtigkeit** angeführt

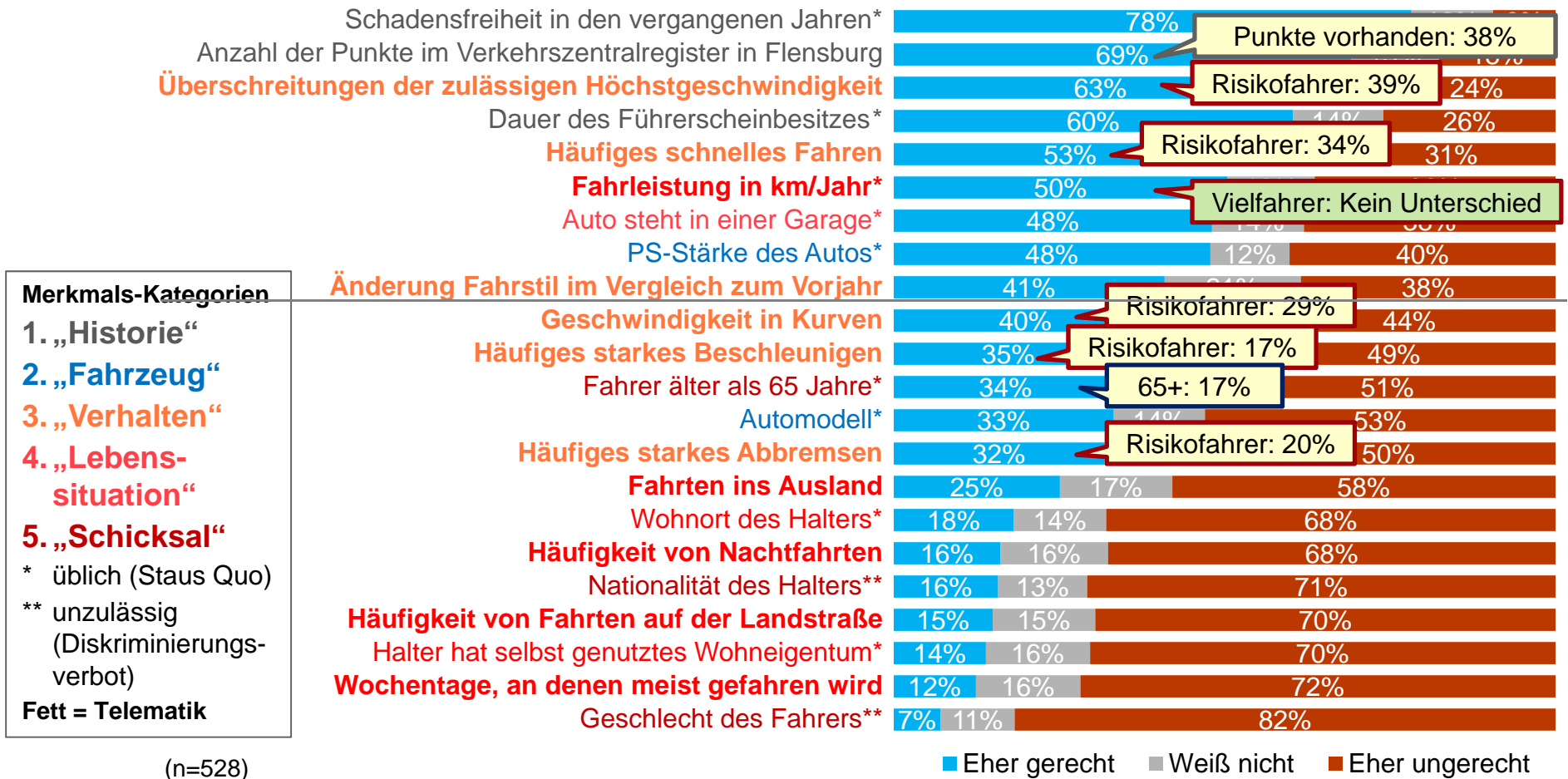
- „Wenn nicht mehr wirklich im Kollektiv versichert wird, brauche ich keine Versicherung. Ich würde selbst eine Rücklage bilden.“
- „Versicherungen sind Solidargemeinschaften.“
- „Das würde nur zu ungerechter Preisgestaltung bei den Versicherungen führen.“

(n=361; inkl. „Sonstige“ und „keine Antwort“)

Gerechtigkeit alter und neuer Tarifierungsmerkmale in der Kfz-Versicherung: „Egoismus-Effekt“ (Gruppenunterschiede)

Exkurs:
Die Akzeptanz von Telematik-Tarifen in Abhängigkeit vom eigenen Verhalten

Bei welchen der folgenden Merkmale finden Sie eine Berücksichtigung für die Preisberechnung gerecht, und bei welchen Merkmalen finden Sie eine Berücksichtigung ungerecht?



Merkmals-Kategorien
 1. „Historie“
 2. „Fahrzeug“
 3. „Verhalten“
 4. „Lebenssituation“
 5. „Schicksal“
 * üblich (Staus Quo)
 ** unzulässig (Diskriminierungsverbot)
 Fett = Telematik

➤ Die Akzeptanz von Tarifierungsmerkmalen ist deutlich geringer, wenn diese zum eigenen Nachteil sind.

Fazit: Die persönliche Akzeptanz telematischer Tarife

Zustimmung und Ablehnung in der Waage, vier Schwellen zur Akzeptanz

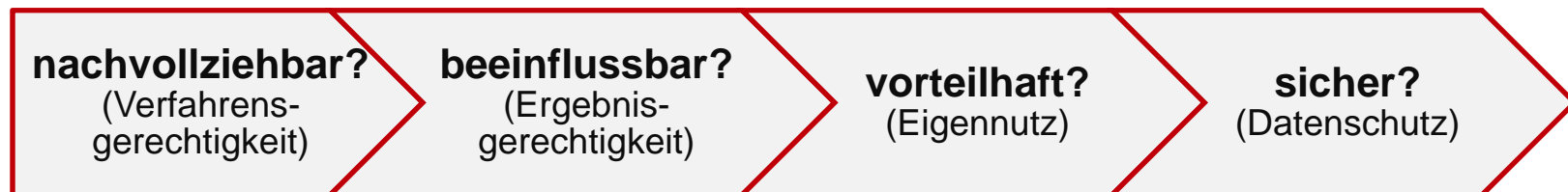
In Verbindung mit der notwendigen Datenerfassung kann sich knapp jeder Zweite (46%) eine telematikbasierte Kfz-Versicherung und etwa jeder Dritte (35%) eine verhaltensbasierte Krankenversicherung vorstellen. Demgegenüber lehnen dies 43% (bei Kfz) bzw. 53% (bei Kranken) grundsätzlich ab. Nur jeder Zehnte gibt sich unentschlossen.

Pauschale Ablehnung beruht fast durchgehend auf *Datenschutzbedenken* und dem Wunsch nach *Wahrung der Privatsphäre*.

- Hinzu kommt fallweise die Sorge vor Datenmissbrauch, vor Nachteilen im Schadenfall und die grundsätzliche Ablehnung von „Gängelung“ durch den Versicherer.
- Fehlende Gerechtigkeit nach dem Gleichheits- oder Solidarprinzip spielt bei der persönlichen Entscheidung nur eine nachgeordnete Rolle.

Vier Schwellen entscheiden somit zwischen persönlicher Akzeptanz und Ablehnung:

- Sind die Tarifierungskriterien *nachvollziehbar*?
- Erscheinen die Kriterien durch den Einzelnen *beeinflussbar* und damit gerecht?
- Ist ein *persönlicher Vorteil* zu erwarten?
- Ist die *Datenerfassung sicher* und dem – individuell höchst unterschiedlichen – Wunsch nach Privatsphäre und Autonomie entsprechend?

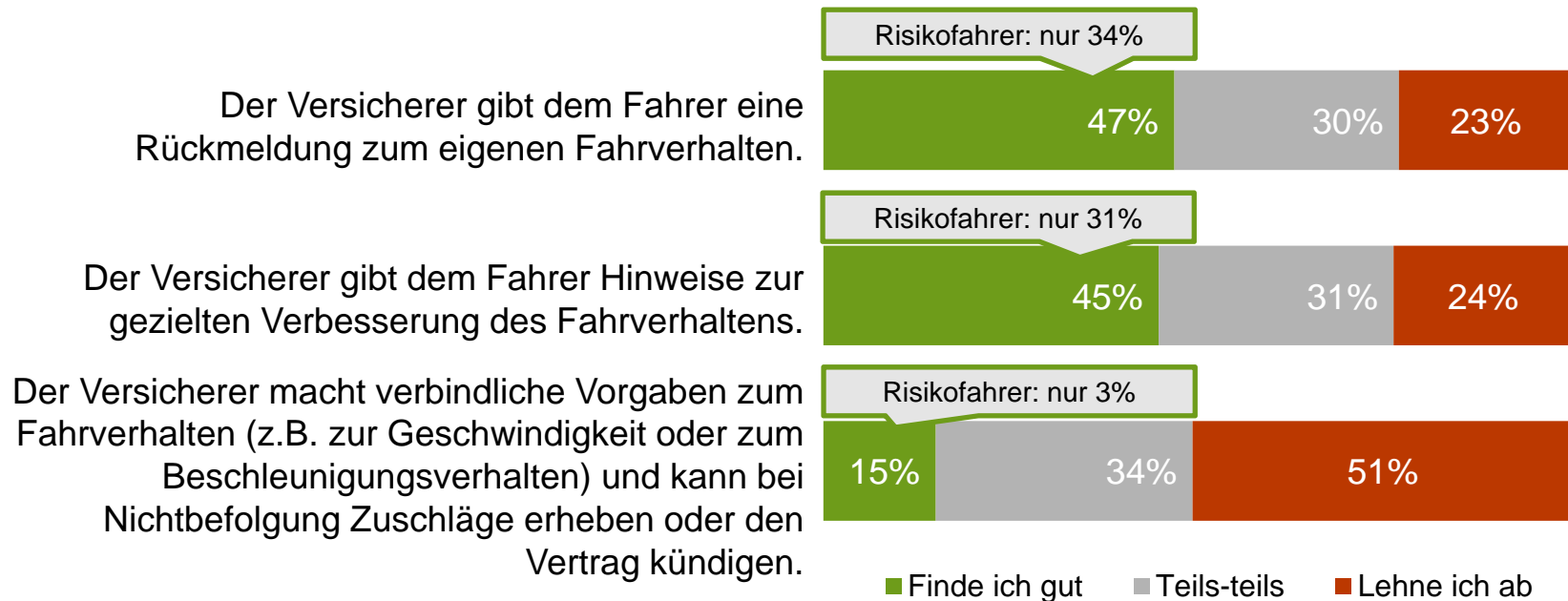


Gliederung

1. Hintergrund, Zielsetzung und Methode
2. Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung
3. Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?
4. Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht?
5. Preisvorteile, Preismodelle und Art der Vernetzung
6. Die persönliche Akzeptanz telematischer Tarife
7. Risikoreduktion: Ändern neue Tarife unser Verhalten?

Vom Feedback bis zur Bevormundung: Bewertung von Rückmeldungsmöglichkeit im Kfz

Daten, die für "telematische" Autoversicherungen erhoben werden, können auch aktiv zur Erhöhung der Verkehrssicherheit genutzt werden. Wie beurteilen Sie folgende Optionen?



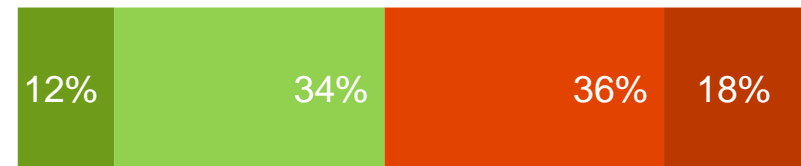
(n=484)

Sichereres Fahren dank Telematik-Tarif? Vermuteter Einfluss auf das Fahrverhalten

Wenn die Autoversicherungsprämie vom Fahrstil abhängen würde, und es regelmäßig eine Rückmeldung dazu gäbe, **würden die meisten Menschen wahrscheinlich etwas vorsichtiger fahren.**



Wenn die Versicherungsprämie für meine Kfz-Versicherung von meinem Fahrstil abhängen würde, und ich regelmäßig eine Rückmeldung dazu bekäme, **würde ich wahrscheinlich etwas vorsichtiger fahren.**



■ trifft voll und ganz zu

■ trifft eher zu

■ trifft eher nicht zu

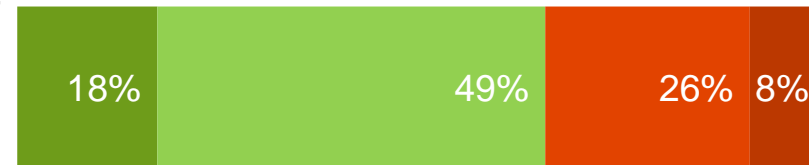
■ trifft überhaupt nicht zu

(n=360-370)

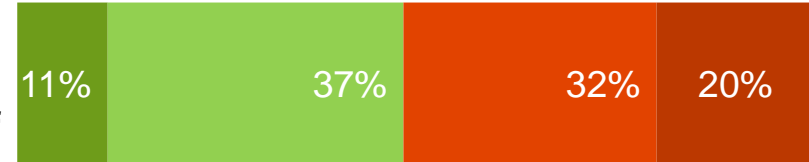
Gesünder Leben dank verhaltensabhängiger Krankenversicherung?

Vermuteter Einfluss auf das Gesundheitsverhalten

Wenn die Versicherungsprämie für die Krankenversicherung vom Gesundheitsverhalten abhängen würde, und sie regelmäßig eine Rückmeldung dazu bekämen, **würden die meisten Menschen wahrscheinlich mehr auf ihre Gesundheit achten.**



Wenn die Versicherungsprämie für meine Krankenversicherung von meinem Verhalten abhängen würde, und **ich** regelmäßig eine Rückmeldung dazu bekäme, **würde ich wahrscheinlich mehr auf meine Gesundheit achten.**



- trifft voll und ganz zu
- trifft eher zu
- trifft eher nicht zu
- trifft überhaupt nicht zu

(n=473-474)

Fazit: Risikoreduktion - *die neuen Tarife ändern unser Verhalten!*



- Obwohl Menschen nur ungerne zugeben, sich beeinflussen zu lassen, vermutet knapp die Hälfte einen Effekt telematischer Tarife auf ihr eigenes *Fahr- und Gesundheitsverhalten*.
 - Bei der unverfänglicheren Frage nach dem Verhalten anderer Menschen unterstellt sogar eine deutliche Mehrheit eine solche Wirkung.
 - Datenbasiertes *Feedback* und *Verhaltenstipps* sind im Sinne der Verkehrssicherheit sogar ausgesprochen erwünscht. Und selbst *verbindliche Vorgaben* zum Fahrverhalten lehnt nur jeder Zweite rundweg ab.
 - Zwar erreichen diese Maßnahmen verstärkt diejenigen Fahrer, die sowieso schon zurückhaltender fahren, aber auch unter den risikobereiteren Fahrern sehen viele einen Effekt.
- Telematische Tarife versprechen sowohl einen aufklärerischen als auch einen disziplinierenden Effekt zugunsten der Verkehrssicherheit.
- Analoge Wirkungen wären auch im Gesundheitsbereich zu erwarten.

Gliederung

1. **Hintergrund, Zielsetzung und Methode**
2. **Vertrag oder Heilsversprechen? Das Grundverständnis von Versicherung**
3. **Gerecht oder ungerecht - wieviel Solidarität muss sein?**
4. **Alte und neue Tarifierungsmerkmale - was darf, was darf nicht?**
5. **Preisvorteile, Preismodelle und Art der Vernetzung**
6. **Die persönliche Akzeptanz telematischer Tarife**
7. **Risikoreduktion: Ändern neue Tarife unser Verhalten?**
8. **Fazit: Die Sicht auf Versicherungen im Kontext von Telematik und Vernetzung**

Fazit: Die Sicht auf Versicherungen im Kontext von Telematik und Vernetzung

Geschäft oder Gewissen: Wie individuell darf Versicherung sein?

Versicherung ist ein „besonderes Gut“. Besonders die Absicherung von Gesundheit und Altersvorsorge wird zwischen Privatwirtschaft und Gemeinwirtschaft angesiedelt. Aber auch in den Komposit-Sparten sehen viele Bürger kollektive und solidarische Elemente:

- In der *Antrags-Aannahme* und in Fragen der *Schadenregulierung* bzw. *Kostenübernahme* gelten die Grundsätze von Gleichbehandlung und (fallweise) Solidarität.
- Bei der *Preisfindung* in der Kfz- und in der Wohngebäudeversicherung ist eine Prämie nach dem individuellen Risiko akzeptiert.
- Beim Thema *Gesundheit* und *Altersvorsorge* steht die einkommensabhängige Prämie nach dem *Solidarprinzip* im Vordergrund. Das spricht aber nicht gegen eine zusätzliche, verhaltensbezogene Preisdifferenzierung.

Akzeptanz finden verhaltensbezogene und somit beeinflussbare Merkmale. Vielfach werden solche „neuen“ Kriterien im Vergleich zu bisherigen Tarifierungsmerkmalen sogar als gerechter angesehen.

Persönliche Akzeptanz oder Ablehnung?

Je nach Ausgestaltung ist derzeit etwa jeder zweite bis dritte Bürger persönlich durch telematische Tarife ansprechbar (in Kfz etwas mehr, in Kranken etwas weniger).

- Neben Nachvollziehbarkeit und Beeinflussbarkeit der Kriterien bestimmt die hinreichende Wahrung der Privatsphäre und der persönliche Nutzen die persönliche Akzeptanz der Tarife die Entscheidung.
- Der Preisvorteil müsste allerdings hoch sein – zudem scheinen viele ihre eigene Fahrsicherheit zu überschätzen.
- Feedback ist erwünscht, Verhaltenssteuerung gilt als wahrscheinlich und wird nicht pauschal abgelehnt.

Fazit: Die Sicht auf Versicherungen im Kontext von Telematik und Vernetzung

Wirkung vernetzter Tarife: *Genauer, gerechter, sicherer?*

Einer (begrenzten) Umstellung auf telematische Tarife steht aus Gerechtigkeitsgründen nichts im Wege:

- in der Kfz-Versicherung als Basis einer genaueren, risikogerechten Tarifierung (anstelle bisheriger, sekundärer Merkmale)
- im Gesundheitsbereich als ergänzendes Anreizsystem zur bestehenden solidarischen Grundfinanzierung.

Telematik kann so nicht nur einer genaueren Risikokalkulation den Weg bahnen, sondern auch einer als gerechter empfundenen Tariflandschaft.

Letzteres setzt allerdings – neben Datenschutz - eine Vorselektion „gerechter“ und nachvollziehbarer Kriterien voraus anstelle des wahllosen Einsatzes einer allumfassenden „Big Data Black-Box“.

Schließlich können telematische Tarife nicht nur mehr Gerechtigkeit stiften, sondern Schäden vermeiden und Leben retten.

Ausblick: *Freiheit versus Sicherheit?*

Gelingt ein Nachweis solcher Sicherheitseffekte, dürfte die Akzeptanz in Zukunft noch weiter steigen und viele Bedenken in den Hintergrund treten. Resultierende Kostenvorteile dürften auch vorerst skeptische Kundengruppen in die neuen Tarife und schließlich zu einer Verhaltensanpassung drängen.

Am Ende steht die schon anderweitig vieldiskutierten Abwägung von Freiheit (des individuellen Verhaltens) und Sicherheit (inklusive deren positiver Kosteneffekte).

Die Rolle des Versicherers wächst damit weiter vom *Entschädiger* und *Schadenmanager* zum *Schadenverhüter*, aber auch *Beaufsichtiger*. Die Gestaltung dieses Weges ist eine Herausforderung für Politik, Verbraucherschutz und Versicherungswirtschaft gleichermaßen.

Prof. Horst Müller-Peters

Professur für allg. BWL, Marketing, Marktforschung und Kundenverhalten am Institut für Versicherungswesen (ivw) und Leiter der Forschungsstelle Versicherungsmarkt der Technischen Hochschule Köln. Lehraufträge u.a. an der Universität Leipzig und der Managementakademie der Sparkassen-Finanzgruppe. Zuvor Mitgründer und langjähriger Vorstandsvorsitzender des Marktforschungsinstitutes psychonomics AG (seit 2012: YouGov Deutschland AG). Zahlreiche Publikationen zu Marktforschung, Kundenverhalten und dem Versicherungsmarkt. Gründer und Herausgeber der Branchenportale www.marktforschung.de und www.consulting.de.

(Kontakt: horst.mueller-peters@th-koeln.de, <https://www.th-koeln.de/personen/horst.mueller-peters/>)

Das Institut für Versicherungswesen Köln

Das ivwKöln ist das größte spezifisch auf die Versicherungswirtschaft ausgerichtete Hochschulinstitut in Deutschland. 17 aktiv lehrende Professoren und über 40 Lehrbeauftragte beschäftigen sich interdisziplinär mit allen Fragen der Versicherungswissenschaft und des Risikomanagements. Das ivwKöln richtet sowohl mehrere Bachelor- als auch Masterstudiengänge aus, die sich konsequent an den Anforderungen der Versicherungswirtschaft orientieren.

Die Absolventen übernehmen anspruchsvolle Tätigkeiten bei Versicherern, Vermittlern, in Versicherungsabteilungen von Handel und Industrie, bei Wirtschaftsprüfungsgesellschaften und Unternehmensberatern. Zahlreiche Führungskräfte der Branche sind Absolventen des Instituts.

Der Fördererverein des Instituts umfasst rund 170 Unternehmen der Versicherungswirtschaft und anderer Branchen.

Mit zahlreichen Forschungsprojekten, Kongressen, Exkursionen, Fallstudien und Gastvorträgen sowie dem angeschlossenen Seminar für berufliche Weiterbildung (ivw-Academy) ist das Institut ein Treffpunkt der Branche. Rund 2000 Absolvent(inn)en des Instituts haben sich zur Vereinigung der Versicherungsbetriebswirte (VVB) zusammengeschlossen. www.ivw-koeln.de

Die Forschungsstelle Versicherungsmarkt

(Leitung: Prof. Horst Müller-Peters, Prof. Dr. Michaela Völler) bündelt die Forschungsaktivitäten des Instituts für Versicherungswesen der Fachhochschule Köln zu den Themengebieten Versicherungsmarketing, Vertrieb, Konsumentenverhalten und Verbraucherschutz. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf dem Thema *Versicherungspsychologie / Behavioral Insurance* (siehe auch www.behavioralinsurance.de).