

Duell Mensch gegen Maschine: Wer gewinnt?

Robo-Berater sind in aller Munde. Sind Kunden künftig bereit, auf persönliche Beratung zu verzichten? Wird „der Quatschkopf“ eingespart? Und welche Vorteile hat die Vermittlung von Versicherungen via Internet tatsächlich? Darüber diskutierten Experten beim 6. AFPA Marktdialog in Wien.

Mag. Klaus Kumpfmüller (FMA) zitierte in seiner Eröffnungsrede Robert Shiller, US-Ökonomen und Yale-Professor, der die Auffassung vertritt, dass in absehbarer Zukunft kein Computer menschliche Berater ersetzen werde. Denn Integrität sei eine menschliche Eigenschaft. Dazu sei kein Computer fähig.

Die folgende Diskussion brachte unterschiedliche Ansichten zu Tage. Zwar meinte Dr. Beate Blaschek (BM für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz), dass der Online-Vertrieb künftig immer normaler werde.

Die oberste Konsumentenschützerin bezweifelte aber, ob das auch bei komplexen Produkten funktionieren könne. Ein Online-Produkt könne „nur Konfektionsware, kein Maßanzug“ sein. Derzeit wären die Online-Plattformen in einem rechtlichen Freiraum aktiv. Es fehle oft Transparenz, welche Produkte zu welchen Konditionen im Portal angeboten werden. Wahrscheinlich werde man im Internet einen „Durchschnittstarif“ finden, während man beim Berater/Vermittler doch bessere Konditionen ausverhandeln könne.

ERGO-Vorstand Mag. Ingo Lorenzoni informierte, dass ERGO aktuell sechs Produkte online anbiete. Teilweise werden

diese direkt gekauft, teilweise recherchieren Kunden zuerst, um besser informiert beim Vermittler des Vertrauens abzuschließen. Wie stark dieser Trend in Zukunft sein werde, das entscheide einzig und alleine der Konsument. In Österreich sei das Marktsegment noch überschaubar.

Michael Miskarik, HDI Lebensversicherung brach zunächst eine Lanze für die Versicherungswirtschaft. Keine einzige Versicherung sei in der Finanzkrise ins Trudeln geraten. „Wir halten unsere Versprechungen“. Man setze auf selbständige Berater und investiere stark in deren Qualifizierung. Es werde auch in Zukunft die menschliche Komponente immer brauchen.

AFPA und FECIF Chairman Johannes Muschik urgierte gleiche Rahmenbedingungen für alle Marktteilnehmer. Es könne nicht sein, dass man Makler und Agenten seit Jahren streng reglementiere, während im Internet „ein nicht kontrollierbares Paralleluniversum entsteht“. Solange man online nicht die gleiche Palette an Vorschriften einzuhalten habe, sei es keine Kunst, billiger zu sein. Auch sollte man nicht von Beratung sprechen, solche finde im Internet nicht statt.

Spannend sei noch die Frage: Wer haftet für Fehler? Sehr wahrscheinlich müsste man Rechtsstreitigkeiten im Ausland ausfechten, eben dort wo die Anbieter sitzen.

Mag. Kumpfmüller und Dr. Blaschek bestätigten, dass man bei der Regulierung der Online-Plattformen noch hinten nach sei. Es müsse faire Wettbewerbsregeln für alle geben. Dazu werde in den nächsten Monaten auch Konkretes aus Brüssel kommen. ■



v.l.n.r.: Dr. Beate Blaschek, Mag. Klaus Kumpfmüller, Moderatorin Claudia Schanza, Johannes Muschik (© Foto Risavy, AFPA)