Extrablatt
VersicherungsJournal

Unabhängige Informationen für Vermittler 1|2018

Smart Home

Intelligente Technik clever verkaufen, schützen und einsetzen

ÜBERBLICK
Das gibt es bereits

WISSEN
Cybercrime und Datenschutz

VERTRIEB
Frag doch ´mal Alexa

VersicherungsJournal
Das Wesentliche im Blick

Einfach dreifach überzeugen: **Allianz FirmenKonzept.**

EIN GRUND MEHR, DIE ALLIANZ ZU EMPFEHLEN.

Leistungsstarke Firmenversicherungen aus einer Hand.

Mit dem Allianz FirmenKonzept bieten Sie Ihren Kunden einen bedarfsgerechten Versicherungsschutz mit Inhalts-, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung. Die Produkte können entweder einzeln oder gebündelt mit weiteren Vorteilen und Beitragsnachlässen abgeschlossen werden.

Mit Anbindung an ausgewählte Vergleicher wie gewerbeversicherung24, softfair und versdirekt einfach und schnell zum Abschluss.

Ihre Vorteile im Überblick:

- Flexible Produktauswahl: Inhalt, Haftpflicht und Rechtsschutz
- Attraktive Vorteile
- Kombinachlässe
- Hohes Akquisepotenzial
- Vergleicheranbindung: Mit wenigen Eingaben zur Marktsicht und Preistransparenz

Mehr dazu bei Ihrem Maklerbetreuer oder unter www.allianz-fuer-makler.de/firmenkonzept

Allianz

THEMENSCHWERPUNKT

Smart Home – Intelligente Technik clever verkaufen, schützen und einsetzen

Knapp jeder Dritte nutzt bereits Smart-Home-Technik, auch wenn es vielen nicht bewusst ist, wie eine Studie der Splendid Research GmbH ergab. Fast 90 Prozent der Anwendungen wurden erst seit 2014 gekauft. Die Käufer wollen „zusätzlichen Komfort" und „Spaß bei der Nutzung". Aber: Drei von fünf Nutzern sorgen sich um ihre Privatsphäre. Fast jedem Dritten ist die steigende Automatisierung im Zuhause „unheimlich".

„Setzen Sie geeignete Geräte ein", sagt **Sebastian Brose** von der VdS Schadenverhütung GmbH. Er rät zu einschlägigen Normen – am besten VdS-Richtlinien. S. 17

Mit Blick auf die neue Datenschutz-Grundverordnung rät **Heiko Beckert** Vermittlern, „höllisch" aufzupassen. Denn Smart Home birgt Gefahren für sensible Daten. S. 21

INHALT

MARKT | POLITIK

Interessant für „Schädlinge" und „Kümmerer" 4
Kommentar 8

VERSICHERUNG | FINANZEN

Ein Dutzend Ansätze 9
Neuland 14

VERTRIEB | MARKETING

Smart Home – Smart Security? 17
Chance für smarte Berater 21
Gefährliche Gegner für den Vertrieb 24
Interview mit Prof. Dr. Klemens Skibicki 30

Impressum 31

Fotos: ©Sebastian Brose/Privat, ©Heiko Beckert/Privat

Monika Lier,
Chefredakteurin

Werte Leserschaft,

ein bisschen „Smart Home" kennen wir schon lange: den Bewegungsmelder an der Haustüre, oder den Rollladen, der sich selbstständig bei Dunkelheit herunterlässt. Doch Smart Home kann mehr: „Der Begriff zielt auf das informations- und sensortechnisch aufgerüstete, in sich selbst und nach außen vernetzte Zuhause", definiert das Gabler Wirtschaftslexikon.

Das „Internet der Dinge", Apps und leistungsstärkere Sensoren eröffnen neue Möglichkeiten und Märkte. Auf (Assekuranz-) Konferenzen wird zu diesem Thema getrommelt. Viele Versicherer stehen in den Startlöchern.

Das Angebot an „echten" Smart-Home"-Tarifen steckt aber noch in den Kinderschuhen. Das hat unsere Umfrage unter knapp 200 Wohngebäude- und Hausrat-Versicherern sowie Deckungskonzeptmaklern ergeben.

Sich frühzeitig mit dem Thema zu befassen, ist dennoch gut: Denn „intelligente Technik" ist gleichbedeutend mit der Frage: Wer hat die Kundenschnittstelle? Und das ist ein Vertriebsthema!

Und: Noch halten viele Techniken nicht, was sie versprechen, und sind obendrein ein Einfallstor für Cyber- und Datenschutzrisiken. Daraus erwachsen den Kunden Risiken – und wer wäre als Ansprechpartner oder gar als Manager solcher Risken nicht besser geeignet als der Versicherungsmakler?

Viel Spaß beim Lesen!

Ihre

M. Lier

Foto: ©dasunn/fotolia.com

Zukunftsmarkt mit wachsender Zielgruppe

Interessant für „Schädlinge“ und „Kümmerer“

Smart Home gilt als Zukunftsmarkt mit großem Potential für zahlungskräftige Zielgruppen. Für die Assekuranz bietet die intelligente, vernetzte Technik viele Ansatzpunkte und Schnittstellen zum Kunden, die in Zeiten von Amazon & Co. immer wichtiger werden.

Monika Lier

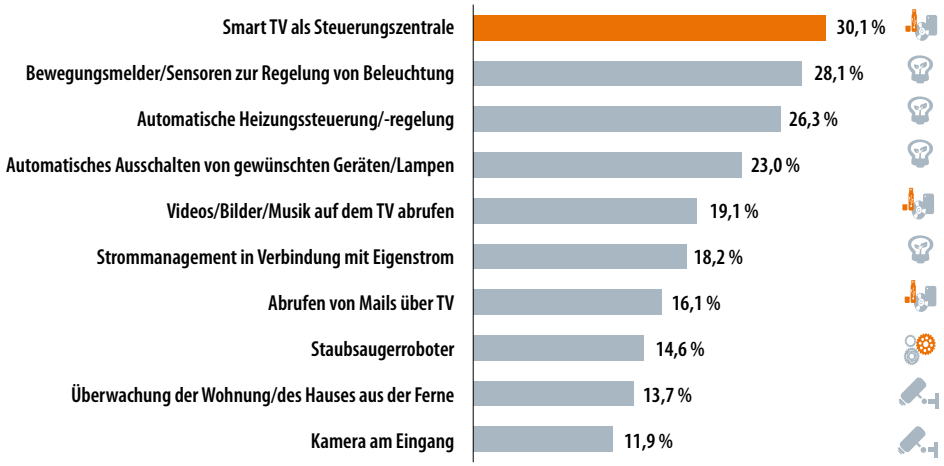
Für Deutschlands obersten Verbraucherschützer Klaus Müller könnte der Tag im „Zuhause der Zukunft“ bald so beginnen: „Mein Wecker weckt mich morgens ein paar Minuten früher als gewöhnlich. Grund ist ein längerer Arbeitsweg aufgrund einer S-Bahn-Störung, wie ich beim Zähneputzen lese. Die Zahnbürste erinnert mich daran, dass ich noch nicht lang genug geputzt habe. Wenn ich das Haus verlasse, stellt das intelligente Thermostat selbstständig die Heizungen ab, weil es merkt, dass niemand mehr zuhause ist. Da das Fenster noch auf ist, bekomme ich eine Nachricht auf mein Smartphone mit der Frage, ob das Haus das Fenster schließen soll.“ Was der Chef des Verbraucherzentrale Bundesverbands (VZBV) schon 2017 beim „Safer Internet Day“ beschrieb, ist technisch längst umsetzbar. Und dies zu Preisen, die viele private Haushalte bezahlen können.

Mehr als ein Bewegungsmelder

Smart Home gilt als Zukunftsmarkt mit einem Marktvolumen in Deutschland von rund 19 Milliarden Euro im Jahr 2025, so eine im Auftrag des Bundeswirtschaftsministeriums erstellte Studie.

Top10 Smart Home-Anwendungen

„Welche der folgenden Anwendungen aus dem Smart Home-Bereich nutzen Sie aktuell?“



n=335 (Nur Personen, die Smart Home nutzen; Mehrfachnennung möglich)

© 2017 Splendid Research GmbH

Dabei geht Smart Home weiter als die intelligente Haustechnik, die beispielsweise als Bewegungsmelder, der für Licht im Hauseingang sorgt, fast jeder kennt und nutzt. Zum „Smart Home" wird das Zusammenspiel von Sensoren, Anwendungen und/oder Diensten durch die informationstechnische Verknüpfung – beispielsweise über eine App oder als eigene WLAN-Verbindung des entsprechenden Gerätes. Damit lässt sich das intelligente Zuhause sowohl von innen wie außen kontrollieren und steuern, was im Hinblick auf Datenschutz und Cyberkriminalität Risiken birgt (siehe Seiten 17ff. und 20f.). Teilweise gehen die Überlegungen und Möglichkeiten soweit, dass diese Produkte auf Basis von Algorithmen zudem „selbstständig“ handeln und lernen können. All dies läuft auch unter dem Schlagwort „Connected Home“. Der Zweck der Technik ist es, die Lebens- und Wohnqualität, die Gebäudesicherheit und/oder die Energieeffizienz zu erhöhen. Eine besondere Zielgruppe dieser Technik sind Senioren-Haushalte sowie pflegebedürftige Personen. Hier geht es

10,92 Mio.
Haushalte

beabsichtigen, ihr Smart-Home-System innerhalb der nächsten

12 Monate

aufzurüsten.

Dafür würden Sie durchschnittlich

480,30 €

je Haushalt

aufwenden wollen.

© 2017 Splendid Research GmbH

dann um „Ambient Assisted Living"; also Unterstützung im Alltag, damit dieser Personenkreis länger in den eigenen vier Wänden leben kann. Werden beispielsweise Sensoren an üblicherweise regelmäßig genutzten Stellen wie der Kühlschranktür, der Kaffeemaschine oder unter dem Bettvorleger angebracht, so kann das Ausbleiben von Alltagsaktivitäten schneller erkannt und damit Hilfe von außen geholt werden. Hierzu gibt es bereits eine Reihe von Technologiekonzepten wie etwa „Susi" (Sicherheit und Unterstützung für Senioren durch Integration von Technik und Dienstleistung), das am Fraunhofer-Institut für Experimentelles Software Engineering (IESE), Kaiserslautern, entwickelt wurde.

Thema erkannt

In Sachen Smart Home steht die Assekuranz längst in den Startlöchern. Das zeigen viele Antworten der Umfrage unter fast 200 Sachversicherern sowie Deckungskonzeptmaklern, die das Extrablatt im Vorfeld zu diesem Themenheft gestartet hat. Dabei bietet der Einsatz der Technik gleich mehrere Ansatzpunkte: Erhalten die Kunden bestimmter Hausrat- oder Wohngebäude-Tarife Smart-Home-Komponenten, kann sich dies günstig auf den Schadenverlauf auswirken. So werden Einbrecher beispielsweise durch Sensoren, die bei Manipulationen an Fenstern oder Türen alarmieren, abgeschreckt, ein Brand lässt sich durch Feuermelder frühzeitiger erkennen und eindämmen und die Temperaturverhältnisse im Ferienhaus können via App kontrolliert und geändert werden, so dass bei überraschendem Frosteinbruch Leitungen geschützt sind. Hält der Kunde die Schäden klein, spart der Versicherer – und kann diese Ersparnisse über günstigere Prämien an den Kunden weitergeben. Die Technik macht die Leistung des Versicherers jenseits des Schadenfalls aber auch erlebbar. Der Versicherer wird zum gern beschworenen „Kümmerer", insbesondere wenn zu Schutz und Technik auch noch Dienstleistungen hinzukommen. Dies könnte soweit gehen, wie es unlängst auf einer Fachkonferenz zu hören war, dass der vom Versicherer bestellte Handwerker bereits beim Kunden auftaucht, bevor der seinen Schaden überhaupt bemerkt hat. Das stärkt die Kundenbindung und erschwert den Wechsel zu Versicherern ohne diese Technik oder mit Komponenten, die mit dem bisher angewendeten Systemen nicht kompatibel sind.

Zudem geht es bei diesem Thema auch um die Kundenschnittstelle bzw. die Besetzung derselben. Denn: Kauft der Kunde Smart Home bei Branchenfremden wie etwa den großen Internetkonzernen, erhalten diese noch mehr Kundendaten und damit einen besseren Zugang für Angebote, die bald auch „Versicherungsschutz" heißen könnten.

Im Gebrauch

Erfindungen wie der Kühlschrank, der selbstständig einkauft, oder das voll vernetzte Haus, das die Bedürfnisse des Bewohners auf Zuruf oder durch bestimmte Algorithmen eigenständig befriedigt, so dass vollständig auf Schalter verzichtet werden kann, haben in deutschen Haushalten bisher keinen Einzug gehalten. Die Kunden reagierten noch zurückhaltend, schrieb jüngst die Frankfurter Allgemeine Zeitung. Doch das täuscht. „Wir haben schon an vielen Stellen den Durchbruch bei Smart Home – beispielsweise bei den Fertighäusern. Hier ist die Masse der Häuser schon smart ab Werk, auch wenn die Käufer das oft gar nicht wissen," berichtete Günther Ohland, Chef der SmartHome Initiative Deutschland e.V., am Rande einer Fachkonferenz der Versicherungsforen Leipzig. Die Kunden nähmen die Elemente der vernetzten Haustechnik als Funktionalitäten wahr, aber nicht unbedingt als „Smart Home".

Dies zeigt sich auch im „Smart Home Monitor Deutschland 2017": Danach nutzt schon fast jeder dritte Deutsche diese Technik. „Allerdings konnten mehr als die Hälfte dieses Personenkreises die Nutzung erst nach Vorlage einer Definition bejahen. Angesichts dessen dürften in vielen Fällen die technischen Möglichkeiten der Anwendungen allenfalls im Ansatz ausgereizt werden", schlussfolgert Thilo Kampffmeyer, der die Studie der Splendid Research GmbH leitete. Auf echte Ablehnung stößt die Technik danach nur bei einem knappen Viertel der Bevölkerung. Fast 90 Prozent der Anwendungen wurden der Umfrage zufolge seit 2014 gekauft. Die Hauptmotivation der Anwender waren „zusätzlicher Komfort" und der „Spaß bei der Nutzung". In der Gruppe der Befragten, die ein Haus bauen wollen, planen mehr als 80 Prozent Smart-Home-Anwendungen. Durchschnittlich wollen sie dafür 1.066 Euro aufwenden. „Zusätzliche Sicherheit" und „zusätzlicher Komfort" sind für knapp 68 Prozent bzw. 61 Prozent die Hauptargumente für diese Technik. Knapp die Hälfte nannte zudem Energieeinspar-Gründe. Wer die Technik nutzt, ist damit laut Splendid Research zufrieden. Nahezu neun von zehn Befragen hätten angegeben, dass sich ihre Erwartungen erfüllt hätten.

Der typische Nutzer ist dieser Umfrage zufolge eher bei den jüngeren Befragten mit einem hö-

heren Bildungsabschluss und einem höheren Einkommen anzutreffen. Die Nutzerquoten sind zudem bei Menschen, die mit einem Partner in einer mindestens mittelgroßen Stadt wohnen, höher als bei der Landbevölkerung.

Komplex und kompliziert

Drei von fünf Nutzern sorgen sich durch die Technik allerdings auch um die eigene Privatsphäre. Knapp jedem Dritten sei die steigende Automatisierung im Zuhause „unheimlich". Rund 40 Prozent fürchten Hacker-Attacken.

Der Studie „Risikobewusstsein im Smart-Home-Bereich" der Yougov Deutschland GmbH zufolge würden 40 Prozent der Deutschen über eine Anschaffung von Smart-Home-Anwendungen nachdenken, wenn sich Sicherheitsstandards verbesserten. Hier nannten auf die Frage, welche der folgenden Sicherheitsrisiken sie bei diesem Thema für besonders kritisch hielten, 62 Prozent das Ausspionieren durch Hacker, 60 Prozent die Gefahr, dass Daten in Hände Dritter gelangen, und immerhin 58 Prozent Einbrüche durch gehackte Sicherheitstechnik. 44 Prozent der Smart-Home-Interessierten würden übrigens eine Versicherung abschließen, die sie gegen Cyber-Schäden aus den Anwendungen absichert.

Laut Yougov wollen die Kunden bei der Einrichtung von Smart-Home-Geräten nicht alleine gelassen werden. Nur jeder zweite Interessierte traut sich danach selbst die sichere Einrichtung zu. Bei der Studie von Splendid Research sagte jeder dritte Nutzer, dass die Anwendungen technisch noch nicht ausgereift seien. Ein großes Problem sehen mehr als 45 Prozent der Befragten auch darin, dass die Geräte unterschiedlicher Hersteller sich nicht beliebig miteinander kombinieren lassen.

Bei Verbraucherschützer Müller stehen neben der Datensicherheit auch der Mangel an Kompatibilität und die zeitliche Verfügbarkeit von Updates und damit die Lebensdauer der Produkte ganz oben auf seiner Agenda für die Politik. Er fordert zudem Gesetzesänderungen. Denn bei intelligenten Produkten könne es zu Haftungslücken kommen, wenn ein erlerntes Verhalten der Software für den Anwender nicht vorhersehbar war.

FAZIT

Smart Home ist für Versicherer nicht nur interessant, weil es sich um ein Wachstumsfeld mit hohem Potenzial und einer interessanten, weil jungen und gut verdienenden Nutzergruppe handelt. Diese Anwendungen bieten auch einiges im Hinblick auf die Kundenschnittstelle, die Prävention oder das Risiko- und das Schadenmanagement.

GASTKOMMENTAR | Michael Jeinsen

„Alexa… mach' die Türen auf"

Quelle: Privat

Michael Jeinsen, Spezial-Versicherungsmakler sowie Trainer und Coach für regionales Makler-Marketing vor Ort bei DMA & BVK

Smart Home ist der Erstgeborene unter den Must-haves dieses Jahrhunderts. Heute schon „denken" fast jedes Jugendzimmer und immer mehr Wohnungen und Häuser. „Fun und Sparen" sind seit jeher zwei wunderbare Verkaufsanreize. Daher denkt inzwischen in fast jeder Familie zumindest einer über intelligente Vernetzung von Mediathek, Heizung, Küche oder Türen und Fenstern nach.

Smart Home bietet ein signifikantes Mehr an Komfort, Lebensqualität, Effizienz und Sicherheit in den eigenen vier Wänden, verbunden mit dem elegranten Vertriebsturbo einer sicher vor Neid erstarrenden Mischpoke. Ein Selbstläufer, ist klar! Noch hemmen fehlende Normen: das Stecker- und Akku-Unwesen wird abgelöst vom digitalen Fremdsprachengewirr. Doch die einschlägig Verdächtigen von BMWi, VDE, TÜV etc.* mühen sich um nationale oder EU-weite Standards und Prüfsiegel. Wetten, dass Apple, Google, Amazon & Co eigene Ideen haben? Babylon 4.0, ick hör dir trapsen…

Mit Recht verorten Trainerkollegen von Martin Müller bis Roger Rankel in der Digitalisierung phänomenale Chancen für uns Makler. Versicherer digitalisieren auf Teufel komm ´raus; sie reißen aber mindestens eine Hürde: die Nähe. Trotz Globalisierung, oder gerade deswegen, neigen Menschen weiter dazu, Lösungen im Web zu suchen, Services aber um die Ecke zu erwarten. Auch Cyber-Policen sind nur so kundengerecht, wie sie vor Ort beraten und begleitet werden.

Beraten: In dem Hype werden zwei Faktoren stoisch übersehen: Erstens ist das Schadenbild nicht klar. Die Erkennungsmelodie: „Noch nie etwas passiert!", „Wer würde denn bei mir?", beides gern im Einwand-Takt mit „Nichts zu holen". Zweitens weil die Anforderungen für Cyber-Risk ebenfalls kaum bekannt sind: Das Vorwand-Lied dazu: „Ist doch sicher!", „Hab' Kaspersky" und besonders skeptisch stimmend: „Macht mein Neffe".

Begleiten: Datensicherheit und -schutz gehören als banale Kehrseite der Cyber-Medaille zu den größten Herausforderungen des digitalen Zeitalters. Denn die Daten-Risiken wurzeln nicht im sichtbaren Frontend, sondern entweder im Darkroom der Programme und in digitalen Vernetzungen oder sitzen vor dem Bildschirm und im Smart Home – à la: „Alexa… Fenster auf kipp!" Alexa: „Ist immer sperrangelweit offen."

Der Einbruch der Zukunft

Sensiblen Daten wohnt ein Universum an Möglichkeiten inne; von Geld-Machen über Erpressen, Ausspähen bis zum Mobbing und darüber hinaus. Dennoch: Versicherungen werden auch im Cyberalter nicht zum Kundenliebling. Beratung bleibt trotz aller Cyberstories unverzichtbar beim Kunden, der schon früher „nicht BU" wurde und bei dem nun obendrein „eh nichts zu holen" sein soll.

Betreuung kann das Alleinstellungsmerkmal mit dem entscheidenden Unterschied sein. Unser Maklernetzwerk hält die Kunden mit Info-Veranstaltungen und online (www.heilwesendaten-schutz.de) à jour. Referenten der Veranstaltungen sind Kooperationspartner – regionale Fachanwälte, IT-Forensiker, Datenschützer und Sicherheitsexperten. Sie sind seit längerem voll ausgelastet, machen ihren eigenen Umsatz und bieten unseren Kunden spürbaren Mehrwert in Form besserer Sicherheitsarchitektur und neuer Erkenntnisse. Uns bringen sie quasi nebenbei die Infos, die wir für einen passgenauen Cyber-Risk-Schutz benötigen. So ein regionales Expertennetzwerk kann jeder Makler bei sich vor Ort leicht aufbauen: Er hat die Kunden, die Experten das Know-how. Mehr Mehrwert geht nicht!

* Bundesministerium für Wirtschaft und Energie, Verband der Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik e. V. und Technischer Überwachungsverein

Versicherer testen Smart-Home-Angebote

Ein Dutzend Ansätze

Unter dem Label „Smart Home“ bieten Versicherer und Deckungskonzeptmakler einiges sehr unterschiedlicher Art. Die alle denkbaren Risiken erfassende Lösung ist nicht darunter. Es wird noch viel experimentiert und diskutiert.

Foto: ©AndSus/Fotolia.com

„Bieten Sie Versicherungslösungen an, bei denen die spezifischen Risiken von Smart-Home-Techniken wie Detektoren, Sensoren, Apps etc. mitversichert sind, oder deren schadenpräventive Wirkung honoriert wird, oder entsprechende Assistanceleistungen, oder sind Sie beim Beschaffen von Geräten zum Zwecke des Energiesparens, der Schadenabwehr oder zusätzlicher Annehmlichkeiten behilflich?“. Dies war die Ausgangsfrage der diesem Heft zugrunde liegenden Erhebung des VersicherungsJournal-Extrablatts unter knapp 200 Hausrat- und Wohngebäudeversicherern sowie Deckungskonzeptmaklern.

43 Gesellschaften haben an dieser Umfrage

▶ FORTSETZUNG AUF SEITE 12

Ein Unternehmen der R+V Versicherungsgruppe

Mit Weitblick vorsorgen

Die neue Risikolebensversicherung

Jetzt auch besonders günstig für Immobilien-Finanzierer – schon ab 5 EUR im Monat!

Mehr Infos unter:
www.condor-versicherungen.de/RLV

CONDOR
VERSICHERUNGEN

Ergebnis der Umfrage des VersicherungsJournal-Extrablatts unter Hausrat- sowie Wohngebäudeversicherern und Deckungskonzeptmaklern zu Smart Home (SH)

Produkt	Aachenmünchener Versicherung AG	Bavaria Direkt*	Domcura AG***	Ergo Versicherung AG
Smart-Home-Tarif in der Wohngebäudeversicherung (VGB)	nein	nein	im „Einfamilienhaus-Konzept“ standardmäßig mitversichert; plus Allgefahrendeckung durch Baustein „Unbenannte Gefahren-Deckung von Anlagen der Haustechnik (BBHaustechnik)“	„Premium-Schutz“; Baustein „Haus- u. Wohnungsschutzbrief“ ist Voraussetzung
Zusätzlicher Deckungsschutz d. Smart-Home-Tarifs	./.	./.	Gedeckt sind je Vers.fall: vers. Kosten und vers. Mehrkosten jeweils bis zu 100.000 Euro aus der VGH plus elf Ersatzleistungen. Der Baustein „Unbenannte Gefahrendeckung“ hat elf Ersatzleistungen - bspw. jeweils bis zu 5.000 Euro für die Wiederherstellung des Betriebssystems sowie f. sonst. elektr. gespeicherte Daten/individuelle Programme. Selbstbeteiligung je Vers.fall 250 Euro.	■ Kostenübernahme bei Fehlalarm bis zu 3.000 Euro ■ SH-Geräte zählen zu den versicherten Sachen. ■ SH-Sensoren sind auch bei einfachem Diebstahl und bei Sturmschäden (außerhalb des Gebäudes) versichert.
Zusätzliche Assistance-Leistungen d. Smart-Home-Tarifs	./.	./.	nein	Melden die Sensoren Alarm: Organisation und Kostenübernahme bis 3.000 Euro; organisiert der VN die Notfallmaßnahmen, erhält er bis zu 500 Euro.
Rabatt auf die Prämie gegenüber dem Standard-Tarif	./.	./.	nein	nein
Smart-Home-Tarif im Hausrat	„Hausrat OPTIMAL“	„Komfort L Plus“	nein	„Premium-Schutz“; Baustein „Haus- u. Wohnungsschutzbrief“ ist Voraussetzung
Zusätzlicher Deckungsschutz des Smart-Home-Tarifs	■ All-Risk-Deckung und Fünf-Jahres-Garantie für alle SH-Geräte des Grundpaketes und alle über den Generali-Onlineshop gekauften Geräte ■ auf 3.000 Euro erhöhte Bargeldgrenze ■ 50 Euro Kostenpauschale für hilfeleistende Dritte ■ Geld-zurück-Garantie für verpasste private Veranstaltungen im Schadenfall ■ **	■ Alle SH-Komponenten sind versichert; auch als Gebäudezubehör oder -bestandteil. ■ SH-Devices, die die optische Überwachung und die Kontrolle der Türöffnung beeinflussen, sind bis 1.000 Euro je Vers.fall auch versichert, sofern sie durch Bedienungsfehler, vorsätzliche Beschädigung durch Dritte, Bodenstürze/ Bruchschäden oder Konstruktions-/Montagefehler (nicht Abnutzung/Verschleiß) nach Garantieablauf zerstört/beschädigt werden o. abhanden kommen. ■ Folgeschäden am Hausrat durch Fehlfunktion o. unbeabsichtigte Fehlbedienung eines SH-Device sind bis 1.000 Euro je Versicherungsfall versichert. Beweispflicht hat der VN. ■ Paket enthält weitere Deckungserweiterungen, die nichts mit SH zu tun haben.		■ Kostenübernahme bei Fehlalarm bis zu 3.000 Euro ■ SH-Geräte zählen zu den versicherten Sachen. ■ SH-Sensoren sind auch bei einfachem Diebstahl und bei Sturmschäden (außerhalb des Gebäudes) versichert. ■ Bei elektronischen Türschlössern: Versicherungsschutz auch ohne erkennbare Einbruchspuren am Schloss. Voraussetzung: Schloss muss bei Antragsaufnahme angegeben werden.
Zusätzliche Assistance-Leistungen d. Smart-Home-Tarifs	■ 24-Std.-Notfall-Hotline ■ Hinterlegung v. Notfallkontakten (Alarmkette) u. Benachrichtigung auf Anweisung ■ Beauftragung eines Wach- und Sicherheitsdienstes im Notfall ■ Leistung auch bei bis zu zwei Fehlalarmen je Versicherungsjahr ■ alle Leistungen des Haus- u. Wohnungsschutzbriefs	keine	./.	Melden die Sensoren Alarm: Organisation und Kostenübernahme bis 3.000 Euro; organisiert der VN die Notfallmaßnahmen, erhält er bis zu 500 Euro.
Rabatt auf die Prämie gegenüber dem Standard-Tarif	10%	10%	nein	nein
Verkauf/Vermittlung von Smart-Home-Technik	Kein Verkauf. Devolo-Startpaket gehört zum Hausratvertrag. Nach drei Jahren Vertragszeit wird es Eigentum des Kunden. Vorzugspreis für weitere Devolo-Geräte.	nein	nein	50 Euro Zuschuss zu Magenta SmartHome, Gerät der Telekom. Voraussetzung: Ergo Hausrat- und/oder Wohngebäudeversicherung mit dem Baustein Haus- und Wohnungsschutzbrief
Rabatt auf die Komponenten	ja	./.	./.	ja

* Online-Marke der OVAG Ostdeutsche Versicherung AG (Tochter der Versicherungskammer Bayern) ** weitere kleine Deckungserweiterungen, die aber mit Smart Home nichts zu tun haben *** Risikoträger Allianz Deutschland AG, Barmenia Allgemeine Versicherungs-AG, Basler Sachversicherungs-AG, Bayerische Beamten Versicherung AG, Rheinland Versicherungs AG **** Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland

Produkt	Häger Versicherungsverein a.G.	Helvetia Schweizerische Versicherungsgesell. AG Direktion f. Deutschland	HDI Versicherung AG	Maxpool Servicegesell. f. Finanzdienstler mbH	Zürich Beteiligungs-AG ****
Smart-Home-Tarif in der Wohngebäudeversicherung (VGB)	Wohngebäudeversicherung (Basis, Komfort, Top)	nein	nein	„max-Wohngebäude Premium“	„Techno-Plus“
Zusätzlicher Deckungsschutz d. Smart-Home-Tarifs	SH-Komponenten wie Steuer-, Regel- u. Übertragungstechnik sowie Endgeräte sind Bestandteil des Wohngebäudes und damit in der Wohngebäudeversicherung bis zur Versicherungssumme gegen die klassischen Gefahren mitversichert.	./.	./.	keinen	erhöhte Elektronikvers., speziell für komplett installierte Gebäudetechnik, Vers.summen von 10.000 bis 100.000 Euro, Allgefahrendeckung Fehlbedienung, Ungeschicklichkeit etc. bis zur Vers.summe versichert. Bei Cyberschäden ist nur der Sachschaden gedeckt, nicht aber Beschädigung von Daten u. Software oder Drittschäden.
Zusätzliche Assistance-Leistungen d. Smart-Home-Tarifs	einheitliche Assistance-Leistungen über alle Deckungskonzepte	./.	./.	vermittelt Handwerker für den Einbau des Systems „Wasserleck-Protect“	nein
Rabatt auf die Prämie gegenüber dem Standard-Tarif	nein	./.	./.	12%	nein
Smart-Home-Tarif Hausrat	Hausratversicherung (Basis, Komfort, Top)	„PL-VHB-1710“ Teil der Komfortdeckung	Bestandteil d. optional hinzuwählbaren Pakets „Technik und Sicherheit“	ist geplant	„Techno-Plus“
Zusätzlicher Deckungsschutz des Smart-Home-Tarifs	SH-Komponenten wie Steuer-, Regel- u. Übertragungstechnik sowie Endgeräte sind Bestandteil des Hausrates und damit in der Hausratversicherung bis zur Versicherungssumme mitversichert.	▪ Alle Komponenten einer SH--Überwachung bzw. Gerätesteuerung der versicherten Wohnung, auch Gebäudezubehör/-bestandteile sind versichert. Überspannungsschäden an Komponenten sind mitversichert. ▪ Komponenten der SH-Sicherung, die die optische Überwachung des Vers.ortes und die Kontrolle der Türöffnungen beeinflussen, sind auch bis 500 Euro je Vers. fall versichert, sofern sie durch Bedienungsfehler, vorsätzliche Beschädigung durch Dritte, Konstruktions-/Montagefehler (nicht Abnutzung/Verschleiß) nach Garantieablauf zerstört/beschädigt werden. ▪ Folgeschäden am versicherten Hausrat durch Manipulation, Fehlfunktion oder unbeabsichtigte Fehlbedienung sind bis 1.000 Euro je Vers.fall mitversichert. Beweispflicht hat der VN.	▪ Alle Komponenten einer SH-Überwachung bzw. Gerätesteuerung des Vers.-ortes, auch Gebäudezubehör/-bestandteil sind versichert. Überspannungsschäden an Komponenten sind mitversichert. ▪ Komponenten der SH-Sicherung, die die optische Überwachung des Vers.-ortes und die Kontrolle der Türöffnungen beeinflussen, sind auch bis 1.000 Euro je Vers. fall versichert, sofern sie durch Bedienungsfehler, vorsätzliche Beschädigung durch Dritte, Konstruktions-/Montagefehler (nicht Abnutzung/Verschleiß) nach Garantieablauf zerstört/beschädigt werden oder abhanden kommen. ▪ Folgeschäden am versicherten Hausrat durch Manipulation, Fehlfunktion o. unbeabsichtigte Fehlbedienung sind bis 1.000 Euro je Vers.fall mitversichert. Beweispflicht hat der VN.**	**./.**	erhöhte Elektronikvers., speziell für komplett installierte Gebäudetechnik, Vers.summen von 10.000 bis 100.000 Euro, Allgefahrendeckung Fehlbedienung, Ungeschicklichkeit etc. bis zur Vers.summe versichert. Bei Cyberschäden ist nur der Sachschaden gedeckt, nicht aber Beschädigung von Daten u. Software oder Drittschäden.
Zusätzliche Assistance-Leistungen d. Smart-Home-Tarifs	Einheitliche Assistance-Leistungen über alle Deckungskonzepte	keine	keine	**./.**	nein
Rabatt auf die Prämie gegenüber dem Standard-Tarif	nein	nein	5% auf den Basisschutz (ohne Pakete)	./.	nein
Verkauf/Vermittlung von Smart-Home-Technik	nein	nein	nein	Kooperation mit Pipe Systems GmbH	nein
Rabatt auf die Komponenten	./.	./.	./.	nein	./.

Foto: ©William Bout/unsplash.com

Gesellschaften, die nur technische Komponenten verkaufen/vermitteln

Gesellschaft	Lösung
Allianz Versicherungs- AG	Drei „Starter-Kits“ zwischen 199 und 299 Euro in Kooperation mit Panasonic
Axa Versicherung AG	Ein Sicherheitspaket von Innogy zum Vorzugspreis von 219 Euro statt 280,85 Euro; begrenzt auf 1.000 Bestellungen
Gothaer Allgemeine Versicherung AG	„Starter-Set SmartVest“ von Abus für Hausrat-Kunden mit 30 % Rabatt

Die hier aufgeführten Hausrat- und Wohngebäudeversicherer sowie Deckungskonzeptmakler haben in der Umfrage des VJ Extrablatt im Jan./Feb. auf die Frage: „Bieten Sie Versicherungslösungen an, bei denen die spezifischen Risiken von Smart-Home-Techniken wie Detektoren, Sensoren, Apps etc. mitversichert sind, oder deren schadenpräventive Wirkung honoriert wird, oder entsprechende Assistanceleistungen, oder sind Sie beim Beschaffen von Geräten zum Zwecke des Energiesparens, der Schadenabwehr oder zusätzlicher Annehmlichkeiten behilflich?“ mit „Ja“ geantwortet.

teilgenommen. Danach bieten zwölf Gesellschaften ihren Kunden eine konkrete Lösung (siehe Tabelle S. 10f); neun Mal sind es Versicherungsprodukte. Ein „echtes“ Smart-Home-Angebot im Sinne einer Versicherungslösung, die beispielsweise auch Drittschäden durch mögliche Cyberrisiken mit ausreichend hohen Versicherungssummen deckt, ist nicht darunter. Fünf Gesellschaften verkaufen oder vermitteln ihren Kunden über Kooperationspartner technische Komponenten. Im Regelfall zahlen die Kunden

> In Sachen Smart Home stehen der Umfrage zufolge aber viele weitere Gesellschaften in den Startlöchern.“

Foto: ©AndSus/Fotolia.com

für diese Technik-Pakete weniger als den üblichen Marktpreis im Laden. Nur das Angebot der Allianz Versicherungs-AG ist nicht günstiger. „Wir sind nicht grundsätzlich gegen den Einsatz der Technik. Wir geben lediglich keine Rabatte auf die Hausratversicherung, da die Einrichtung von Smart Home aus unserer Sicht aktuell keine tatsächliche Risikoverbesserung darstellt“, begründet die Allianz. Die Axa Versicherung AG begrenzt ihr Angebot auf 1.000 Bestellungen. „Wir bieten das Paket an mit dem Ziel, Erfahrungen in diesem Umfeld zu sammeln“, so eine Pressesprecherin.

Kleine und große Lösungen

Unter den fünf Lösungen in der Wohngebäudeversicherung (VGB) weist die Domcura AG die höchsten Versicherungssummen auf. Ihr Angebot ist ein „Hybrid zwischen Wohngebäude- und Elektronikversicherung“, so Produktmanager Timo Holz. Die Sachschäden durch die klassischen Sachgefahren an den meisten Smart-Home-Geräten sind über die VGB gedeckt. Weiter gehende Schäden wie etwa Kosten für die Neuprogrammierung einer elektronischen Türsicherung sind in einem optional hinzuwählbaren Baustein „Unbenannte Gefahren-Deckung von Anlagen der Haustechnik“ versichert. Denn Smart-Home-Komponenten sind für den Konzeptgeber nichts anderes als Haustechnik. Dieser Baustein schützt vor finanziellen Verlusten bei Risiken, wie z. B. Kurzschluss oder Fehlbedienung, aber nicht gegen Haftpflichtrisiken infolge von Cybergefahren. „Schäden, wie sie etwa ein manipulierter Roboter-Rasenmäher im Nachbargarten anrichten kann, sind grundsätzlich bereits über die private Haftpflichtversicherung gedeckt“, so Holz. Aufgrund der am Markt schon etablierten Versicherungslösungen sieht Domcura deshalb nicht den Bedarf, diese Risiken doppelt abzusichern. Der Baustein hält zusätzlich zu den Reparatur-/Ersatzkosten und den versicherten Mehrkosten elf Ersatzleistungspositionen bereit – von den Reiserückkehrkosten bis hin zur Wiederherstellung gärtnerischer Anlagen. Auch die Zürich Beteiligungs-AG hat den Weg über eine Elektronikversicherung gewählt, die aber eine eigenständige Police mit frei wählbaren Versicherungssummen ist. Zielgruppe sind Neubauten mit aufwändiger Technik, die vielleicht sogar über einen eigenen Smart-Home-Server läuft.

Schlechte Risiken versicherbar

Für die Häger VVaG sind Komponenten wie die sonnenstandsabhängige Jalousie oder die elektronisch gesicherte Eingangstüre Gebäudebestandteile und als solche bis zur Höhe der Versicherungssumme versichert. Gedeckt sind die klassischen Gefahren – Risiken wie Kurzschluss oder Cybercrime bleiben also außen vor. Ähnlich verfährt der Versicherungsverein beim Hausrat. Wer hier mehr als die üblichen Hausrat-Risiken abdecken will, dem wird zur Haushaltsgeräteversicherung geraten, bei der auch Schaden infolge falscher Bedienung, Ungeschicklichkeit, Vorsatz Dritter, Material-, Ausführungs- und Konstruktionsfehler sowie Kurzschluss und Überstrom ersetzt werden. Dies gilt allerdings nur für Geräte und nicht für Gebäudeteile wie etwa die App-gesteuerte Heizungsanlage. Die Maxpool Servicegesellschaft für Finanzdienstleistler GmbH gewährt ihren Wohngebäudeversicherungskunden zwölf Prozent Rabatt, wenn sie das Schadenverhütungssystem „Wasserleck Protect“ ihres Kooperationspartners Pipe Systems GmbH einbauen. Damit würden dann auch „schlechte Risiken – Kunden mit bis zu drei Vorschäden – wieder versicherbar“, heißt es auf Nachfrage. Eine günstigere Schadenentwicklung ist für den Maklerpool die Triebfeder für diese Lösung. Dies sehen die meisten anderen Anbieter nicht so. Ihre Hauptmotivation liegt meist in der Kundenbindung und in der Sorge, dass die Kundenschnittstelle durch Leistungen von Internetfirmen verloren gehen könnte.

Bei der Ergo Versicherung AG steckt der Schutz sowohl in der VGB wie auch in der Hausratversicherung in der Kombination von Premiumvariante plus Schutzbrief. Die Technik zählt so dann zu den versicherten Sachen. Die Leistungen beziehen sich vor allem auf Organisati-

on und Kostenübernahme bei Notfällen und Fehlalarmen.

Bei Hausrat-Angeboten verwenden die Bavaria Online, die Helvetia Versicherungen und die HDI Versicherung AG eine ziemlich ähnlich lautende Klausel. Versichert sind danach für bestimmte Smart-Home-Komponenten die Gefahren Bedienungsfehler, vorsätzliche Beschädigung durch Dritte, Bodenstürze/Bruchschäden sowie Konstruktions-/Montagefehler nach Garantieablauf. Je nach Anbieter gibt es im Schadenfall (Zerstörung/Beschädigung und in zwei Fällen Abhandenkommen) entweder bis zu 500 oder 1.000 Euro je Versicherungsfall.

Die Allgefahrendeckung bei der Aachenmünchener Versicherung AG bezieht sich nur auf die im gelieferten Smart-Home-Gerätepaket enthaltenen sowie die im Nachkaufshop des Kooperationspartners Devolo erworbenen Geräte. Sie sind bei Beschädigung/Zerstörung oder Abhandenkommen versichert. Unter den Versicherungsschutz fallen auch Schäden durch Bedienungsfehler, Ungeschicklichkeit, Vorsatz Dritter, Wasser, Feuchtigkeit, Frost, Kurzschluss und Überstrom sowie Folgeschäden von Konstruktions-, Material- oder Ausführungsfehlern. Ein Hackerangriffs als solches ist jedoch nicht versichert. Das hält der Anbieter mit Blick auf die von IT-Spezialisten bescheinigte Sicherheit der Systeme momentan für „eine rein theoretische Frage“.

Der Umfrage zufolge stehen viele Gesellschaften in den Startlöchern. Fast alle berichten, dass das Thema auf der Agenda steht. Als Haupthindernis gelten ungeklärte rechtliche Fragen.

Da kommt noch was

Konkret wollen die DEVK Versicherungen mit Smart-Home-Produkten im zweiten Halbjahr 2018 und die LVM Versicherungen mit einem Hausrat-Tarif 2019 auf den Markt kommen.

Zudem laufen eine Reihe von Modellversuchen – etwa bei der Alten Leipziger Versicherung AG, die mit Pipe Systems im Bereich Wasserleckagen kooperiert. Auch bei der Axa gibt es seit längerem für die Regionen Köln und Düsseldorf ein Leitungssicherndes „Protect System“, für das bereits ein Nachlass auf die Leitungswasser-Prämie gewährt wird.

Foto: ©AndSus/Fotolia.com

FAZIT

Wer Smart-Home-Technik versichern will, sollte sich überlegen, gegen welche Gefahren diese geschützt werden soll. „Echte“ Cybergefahren lassen sich über Hausrat- und Wohngebäudepolicen nicht abdecken.

Sicherheit von Anfang bis Ernstfall.
Safe Home schützt, was Ihnen lieb ist.

Vorsorge, Versicherung, Notfall-Hilfe und Schutzbrief in einem Paket. Das ist Safe Home der Bayerischen, für ein sicheres Zuhause.

Eine ausgezeichnete Idee - fand auch die Jury beim Innovationspreis der Assekuranz 2017/18. Dafür gab es Gold in allen drei Kategorien - und Safe Home ist damit das innovativste Produkt des Jahres!

Was genau alles in Safe Home steckt? Erfahren Sie es unter
diebayerische.de/safehome

Innovations Preis der Assekuranz GOLD 2017/18 Produktdesign Sachversicherung die Bayerische Safe Home mit der Meine-eine-Police als Basis versicherungsmagazin

Innovations Preis der Assekuranz GOLD 2017/18 Digitalisierung Sachversicherung die Bayerische Safe Home mit der Meine-eine-Police als Basis versicherungsmagazin

Innovations Preis der Assekuranz GOLD 2017/18 Kundennutzen Sachversicherung die Bayerische Safe Home mit der Meine-eine-Police als Basis versicherungsmagazin

die Bayerische
Versichert nach dem Reinheitsgebot

Foto: ©NicoElNino/Fotolia.com

Schöne neue Welt: per Knopfdruck oder Sprache mühelos jederzeit das Gewünschte.

Technik ändert Risiken

Neuland

Noch ist Smart Home so jung und wenig verbreitet, dass es an Schadenfällen mangelt. Doch es sind viele Schadenszenarien mit neuen Haftungskonstellationen denkbar, die der Gesetzgeber und auch die Versicherer in ihren Bedingungswerken neu regeln müssen.

Wer zahlt eigentlich bei einem Einbruchdiebstahl, wenn die schlüssellose elektronische Sicherung der Eingangstür aufgrund von technischem Versagen (z. B. Akku defekt, Smart Phone mit entsprechender App erleidet einen Wasserschaden und spielt verrückt...) nicht funktioniert und eingebrochen wird? Oder wer leistet bei Sturmschäden, wenn die Smart-Home-Technik aufgrund von Bedienfehlern versagt und Dachluken beispielsweise nicht geschlossen werden? Und was ist, wenn die Heizungssteuerung während eines Urlaubs gehackt wird und daraus Schäden entstehen (z. B. frostbedingte Leitungswasserschäden oder Überhitzung der Räume und Folgeschäden bei Aquarien, größerer Büchersammlung, an der seltenen Blumenzucht...)?

Auf Haftungslücken der besonderen Art hat die Verbraucherzentrale Bundesverband (VBVZ) schon vor einiger Zeit aufmerksam gemacht: Ab einem bestimmten Grad der Autonomisierung kann nach Meinung der Verbraucherschützer nämlich nicht mehr mit Sicherheit gesagt werden, ob die relevanten Informationen vom Nutzer des Systems oder von Dritten stammen oder vom Produkt selbst kreiert wurden. Sprich: Bei

selbstlernenden Programmen kann es zu Aktionen kommen, die für den Software-Anwender nicht mehr vorhersehbar sind. Auf Basis der aktuellen Rechtslage ist die Haftungssituation bei Anwendung von neuer Technik nicht immer geregelt.

Im Antrag angeben

Beim Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) ist das Problem an sich zwar angekommen, konkrete Maßnahmen scheinen angesichts einer Antwort auf eine Presseanfrage wie dieser aber weit: „Haftungsregime müssen auch im Hinblick auf neue technische Entwicklungen regelmäßig überprüft werden. Eine solche lebensnahe Betrachtung des geltenden Rechts führt das BMJV beständig durch und fort."

Auch der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft ist noch in der Diskussions- und Sondierungsphase mit Gremiensitzungen und Workshops. „Eine Änderung der unverbindlichen Musterbedingungen halte ich noch für verfrüht. Denn wir sind in einer technischen Sturm- und Drangphase, in der sich in kurzer Zeit viel verändert. In einer solchen Situation kann man inhaltlich noch nicht in die letzten Details vordringen", sagt Oliver Hauner, Leiter Sach- und Technische Versicherungen, Schadenverhütung und Statistik beim GDV. Beim eingangs genannten Einbruchdiebstahl schreiben die aktuellen Musterbedingungen für die Leistungspflicht des Versicherers zurzeit vor, dass die Wohnung oder das Haus verschlossen sein muss. Für die „Verschlossenheit" wird marktüb-

> „Für eine Änderung der unverbindlichen Musterbedingungen halte ich es noch für verfrüht. Denn wir sind in einer technischen Sturm- und Drangphase und inhaltlich nicht in die letzten Details vorgedrungen."
>
> **Oliver Hauner,** Leiter Sach- und Technische Versicherungen, Schadenverhütung und Statistik beim GDV.

IRis – Die FondsRente

Entspannt in die Zukunft.

M&M BELASTUNGSTEST FINANZSTABILITÄT
AUSGEZEICHNET
InterRisk Lebensversicherungs-AG
Vienna Insurance Group
Stand: 12/2017 – ID: D 17009 www.mm-ratings.de
MORGEN & MORGEN

Vorteile, die für IRis sprechen:

- Hohe Renditechancen
- Individuelle Kombination aus rund 90 Einzelfonds oder Auswahl aus 4 Fondspaketen:
  - **IRis Verde**
  - **IRis ETF**
  - **IRis Vermögensverwaltende Fonds**
  - **IRis easyfolio**
- Todesfallschutz inklusive
- Hohe Flexibilität: Teilentnahmen, Zuzahlungen, Beitragspausen
- Vielfältige Optionen: Beitragsgarantie, Berufsunfähigkeitsschutz, Nettotarif

Informieren Sie sich jetzt!

06 11 27 87 - 381 oder
www.interrisk.de

InterRisk
VIENNA INSURANCE GROUP

Schattenseiten: Auf Technikversagen oder üble Machenschaften ist der Rechtsrahmen bisher nur bedingt vorbereitet.

Fotos: ©Markus Spiske/unsplash.com, ©Samuel Zeller/unsplash.com

licher Weise ein mechanischer Schließzylinder vorausgesetzt, der bündig in der Türe angebracht ist. „Bislang galt der Grundsatz Mechanik vor Elektronik. Brauchte der Einbrecher viel Zeit, um sichere mechanische Schlösser zu überwinden, schreckte das eher ab als einfache elektronische Sicherungen, die sich – etwa bei PIN-Eingabe – leicht Ausspähen lassen," so Hauner. Um auch in Zukunft eine stringente Schadenregulierung gewährleisten zu können, müsse „der Weg zum Schaden gestaltet" werden – und das sind für ihn entsprechende Bedingungen bei Wegfall einer mechanischen Lösung. Sicherer würden elektronische Sicherungen etwa durch eine „Zwei-Faktor-Authentifizierung"; also den Identitätsnachweis mit zwei unabhängigen Komponenten. Wer als Kunde nachträglich eine elektronische Sicherung einsetze, sollte das mit seinem Hausratversicherer besprechen, rät er. Anders sei es natürlich, wenn der Versicherer selbst Elektronik anbiete, dann müssten Produkt und Prozess auch hierauf ausgerichtet sein.

Große Unterschiede

Bei der Umfrage zum Thema „Smart Home" dieser Zeitschrift sollten die befragten Versicherer auch ihre Regulierungspraxis in Schadenfällen mit neuer Technik schildern. Dabei ging es um vier Fälle. Dies waren die drei eingangs genannten Beispiele sowie der Fall des Sturmschadens, bei dem die Dachluke aufgrund technischen Versagens (beispielsweise ein defekter Akku) nicht rechtzeitig geschlossen werden kann. Mit wenigen Ausnahmen hielten sich die Gesellschaften mit ihren Antworten recht bedeckt. Gesellschaften mit einem Smart-Home-Tarif taten sich da etwas leichter. So gibt beispielsweise die Bavaria Direkt, die Online-Marke der Versicherungskammer Bayern, an, bei beiden Beispielen zu den Einbruchdiebstählen in Verbindung mit leichter Fahrlässigkeit voll zu leisten. Bei den Sturmschäden sehen die Bedingungen keine Leistung für Schäden durch Regen, Schnee etc., der durch offene Dachluken eingedrungen ist, vor. Anders sieht es aber in ihrer Produktlinie „Komfort L Plus" aus. Dort versichert die Bavaria Schäden durch Diebstahl oder Witterungseinflüsse aufgrund Fehlbedienung oder Fehlfunktion mit. Gemäß ihrer VHB-Klausel HR2000 sind alle Schäden bis zur Versicherungssumme versichert, außer Schäden an Smart Home Devices durch Montage- oder Konstruktionsfehler (begrenzt auf bis 1.000 Euro je Versicherungsfall) sowie Folgeschäden an versichertem Hausrat durch Fehlfunktion oder unbeabsichtigte Fehlbedienung (bis 1.000 Euro je Versicherungsfall). Die Produktlinie Komfort L Plus leistet zudem auch für Schäden, die durch Manipulation durch Dritte – also Cyberattacken oder Hacken – verursacht wurden.

Ist die elektronische Sicherung bei Antragsaufnahme vom Kunden angegeben worden, ersetzt die Ergo Versicherung AG den Schaden auch dann, wenn keine Einbruchspuren am Schloss erkennbar sind, aber das „äußere Bild eines Einbruches auf den Tatbestand Einbruch nachvollziehbar schließen" lässt. Der Sturmschaden wäre durch die Wohngebäudeversicherung gedeckt, ebenso die defekte Heizungssteuerung, teilt der Versicherer bei der Umfrage mit.

Der Häger Versicherungsverein a.G. antwortet, dass sie bei allen vier Schäden „vollumfänglich im Rahmen der Bedingungen und Leistungsbeschreibung des jeweiligen Tarifes unabhängig von den am Versicherungsort verwendeten Komponenten, solange der Schaden nicht vorsätzlich herbeigeführt wurde", leisten würden. Die HDI Versicherung AG beschränkt sich in ihrem Hausrattarif darauf, dass Folgeschäden am Hausrat durch Manipulation, Fehlfunktion oder unbeabsichtigte Fehlbedienung bis 1.000 Euro je Versicherungsfall versichert sind.

FAZIT

Kommt Smart Home ins Spiel, kann es im Schadenfall schwierig mit der Regulierung werden. Vermittler sollten darauf achten, dass Techniken wie elektronische Sicherungen bereits im Antrag enthalten sind.

Fotos: ©Oliver Shou/unsplash.com, ©Ennio Dybeli/unsplash.com

Richtiger Umgang mit den Gefahren neuer Technik

Smart Home – Smart Security?

Ob im Mobilfunkladen oder beim Energieversorger oder in der Kaffeerösterei – viele bieten ergänzend zu ihrem Kerngeschäft unter „Smart Home" mehr oder weniger intelligentes technisches Equipment. Meist kommen die Angebote in Form von Starter Sets daher, sind unschlagbar günstig und versprechen (Einbruch-) Sicherheit.

Auch professionell installierte Smart-Home-Systeme wie KNX, Enocean, Digitalstrom usw. bieten heute standardmäßig „Alarmanlagen-Funktionen" mit an. Es erscheint naheliegend, diese zu verwenden und sich die Investition in eine Einbruchmeldeanlage zu sparen. Dabei muss jedoch die Frage erlaubt sein, wie viel Sicherheit diese Lösungen bieten und ob sie immer die richtige Lösung für den Kunden sind.

Betrachtet man die Lage aus Sicht des Endkunden: Einerseits gibt es ein Angebot zur Installation einer professionellen, möglicherweise sogar den Regeln der VdS Schadenverhütung GmbH entsprechenden Einbruchmeldeanlage (EMA), und andererseits hört er allenthalben, dass moderne, smarte Elektroinstallationen diese Funktionen mit übernehmen können und dies dann oft noch als ein „Unschlagbar-günstig-Angebot". Für die meisten Endnutzer sind – ausgenommen im Design – keine Unterschiede zu erkennen. Fordert der Versicherer eine Einbruchmeldeanlage, muss diese meist eine VdS-anerkannte EMA sein – doch das ist im Durchschnittshaushalt selten der Fall.

Getreu der alten Marketingweisheit „Wer nichts weiß, nimmt den Preis" wird dann häufig zugunsten eines Niedrigpreisangebotes entschieden.

Werfen wir zunächst einen Blick auf die Chancen: Smart-Home-Systeme bieten durch Automatisierung oder intelligente Vernetzung die Möglichkeit, Energie zu sparen. Beispielsweise kann ein zentraler Dämmerungssensor zentral diverse Lampen ein- oder ausschalten. Auch im Bereich der Schadenverhütung entstehen durch die intelligente Verknüpfung Ansatzpunkte für Optimierung. Als Beispiele seien genannt die automatische Abschaltung von Stromkreisen bei Abwesenheit (Feuer), das automatische Absperren der Wasserleitung (Leitungswasser, Frost) oder auch Gasmelder, die vor explosiven oder tödlichen Gaskonzentrationen warnen. Auch eine Anwesenheitssimulation zur Abschreckung von Einbrechern ist so einfacher und besser umzusetzen als mit Zeitschaltuhren. Nicht zuletzt das sogenannte „Ambient Assisted Living", also die Automatisierung des täglichen Lebens, ist ein Vorteil, den ein smartes Heim bieten kann.

Ohne Internet kein Schutz

Doch wo Licht ist, ist auch Schatten. Die intelligente Steuerung oder Vernetzung eines Hauses ist mit den paar Sensoren eines Starter-Sets nicht

Quelle: Privat

DER EXPERTE
Sebastian Brose

ist Dipl.-Wirtschaftsjurist (FH) und arbeitet seit 2009 bei der VdS Schadenverhütung GmbH im Geschäftsbereich Produkte & Unternehmen. Der VdS ist eine Tochtergesellschaft des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.

möglich – der Nachkauf jedoch oft teuer und unbequem und wird daher von vielen Nutzern gescheut. Ein weiterer Schwachpunkt ist die oftmals erforderliche Internetverbindung – fällt diese aus, fallen Teilfunktionen oder alle Funktionen aus. Damit einher geht das Problem, dass die einzige Alarmierung oft via E-Mail oder App erfolgt. Nicht nur, dass es bei Internetausfall somit keine Alarmierung mehr geben kann – auch wird unterstellt, dass der Nutzer im Ernstfall immer zu erreichen ist. Funklöcher, Flugreisen und dergleichen darf der Nutzer dann also nicht mehr antreten. Und selbst wenn – haben Sie schon einmal versucht, vom mallorquinischen Strand die Ortspolizei in Ihrem Heimatort zu erreichen? Und den Nachbarn als Polizeiersatz zu missbrauchen, ist bestenfalls eine gute Idee, wenn Sie keinen Wert auf ein gutes Verhältnis zum Nachbarn legen.

Die Frage, die sich jeder Nutzer zunächst stellen sollte, ist also: Was sind meine Schutzziele? Lautet die Antwort „Schutz vor Einbruch" fallen leider fast alle bislang beschriebenen Lösungen aus. Laut polizeilicher Beratung kann nur ein mechanischer Grundschutz die Basis für elektronische Überwachungslösungen sein. Welchen Schutz bietet demnach ein Starter-Set mit einem Bewegungsmelder? Elektronische Überwachung ist selbstverständlich sehr sinnvoll. Doch sollte sie im Ernstfall auch funktionieren!

Teuere Falschalarme

Um das sicherzustellen, existieren eine Menge Normen und VdS-Richtlinien. Für den Einsatz im Privatumfeld ist in erster Linie die DIN VDE V 0826-1* zu nennen, welche als Auffangtatbestand immer dann zur Anwendung kommt, wenn keine Gefahrenmeldeanlage nach DIN 14675 bzw. DIN VDE 0833 gefordert wird. Doch welche Smart-Home-Systeme kennen Sie, welche die Anforderungen nach DIN VDE V 0826-1 erfüllen? Und, noch schlimmer, wie viele werden gleichwohl sogar im Gewerbe- oder Industrieumfeld eingesetzt, wo mit DIN VDE 0833 und den Normen der Reihe DIN EN 50131 ff. noch viel strengere Anforderungen gelten?

Nun ist die Einhaltung von Normen kein Selbstzweck und grundsätzlich freiwillig. Dass ihre Einhaltung in vielen Fällen dennoch sehr ratsam ist, dürfte bekannt sein. Doch welche Gefahren bestehen im Zusammenhang mit Smart-Home-Lösungen, welche EMA-Funktionen übernehmen?

Die Entwicklung von nahezu falschalarmfreien und gleichzeitig zuverlässig detektierenden Bewegungsmeldern in der Einbruchmeldetechnik blickt auf ca. 50 Jahre Geschichte und Erfahrung zurück. In Smart Homes werden dagegen oftmals die Präsenzmelder als Bewegungsmelder für die EMA-Funktion verwendet. Zunächst ist das größte Risiko, dass es im Ernstfall nicht zu einer Detektion kommt. Schaltet das Licht nicht sofort ein, bewegt man sich nochmals vor und zurück, wie bei einer Automatikschiebetür. Das ist akzeptiert und nicht weiter problematisch. Wird dieser Melder aber als Einbruchmelder verwendet, ist eine solche Toleranz nicht akzeptabel. Doch auch die Erzeugung von Falschalarmen ist ein Risiko. Geht das Licht aus Versehen einmal für ein paar Minuten an – kein Problem. Ruft jemand aufgrund eines Falschalarmes aber die Polizei, werden im Regelfall die entstandenen Kosten dem Betreiber der Anlage berechnet. Hinzu kommt, dass die Akzeptanz der Anlage schwindet und sie früher oder später nicht mehr aktiviert wird.

Auch bleibt häufig unberücksichtigt, dass die Stromversorgung oder der Internetzugang ausfallen können. Dies sind bei den meisten Smart-Home-Systemen die Flaschenhälse. Die auch in der Einbruchmeldewelt bekannte Redundanz fehlt. Für viele Anwendungen ist das kein Problem, doch bei Sicherheitsanwendungen sind dies genau die Schwachpunkte, die Täter ausnutzen, denn: Einbruch ist kein zufälliges Ereignis. Einbrecher suchen gezielt Schwachstellen und greifen genau dort an.

Nicht zuletzt die Zwangsläufigkeit wird von Smart-Home-Systemen oftmals konsequent ignoriert. Das bedeutet, dass sich das System aktivieren lässt, obwohl es möglicherweise nicht in allen Teilen funktionsfähig ist oder Benutzer überwachte Bereiche betreten, ohne vorher unscharf zu schalten und damit Falschalarme auslösen. Bei professionellen EMA wird das durch die Zwangsläufigkeit verhindert.

Durch die schnellen Entwicklungszyklen und extreme Time-to-market-Anforderungen bleibt oft auch die Cyber-Sicherheit auf der Strecke. Die Internetkriminalität macht auch vor dem Smart Home nicht halt. Zwar spielt sie hier bisher eine untergeordnete Rolle, dies könnte sich jedoch mit der zunehmenden Verbreitung schnell ändern. Verschlüsselungstrojaner, die bislang auf PC-Software abzielen, könnten zukünftig auch in das Smart-Home-System eindringen, dieses verschlüsseln und die Entschlüsselung gegen die Zahlung eines Lösegeldes anbieten.

Gefährlicher wäre die heimliche Übernahme und Zusammenschaltung von tausenden von Systemen in einem Botnet für Denial-of-Service-Attacken beispielsweise gegen Industrie- und Regierungs-Netzwerke. Dies ist verschiedentlich

bei Smart-Home-Geräten wie vernetzten Haushaltsgeräten gelungen. Eher harmlos mutet da der berühmte intelligente Kühlschrank an, der Spam-Mails verschickt.

Aus haftungsrechtlicher Sicht stellen sich daher die Fragen: Ist sich der Errichter über all diese Dinge bewusst – und: Hat er den Kunden (nachweislich?) im Rahmen seiner Beratungspflichten hinreichend aufgeklärt über diese Schwachpunkte?

> „Elektronische Überwachung ist selbstverständlich sehr sinnvoll. Doch sollte sie im Ernstfall auch funktionieren!“

Wie wäre es also richtig?

Setzen Sie geeignete Geräte ein. Bei Sicherheitstechnik geht es um den Schutz von Leib, Leben und Sachwerten. Diese Werte sind wesentliche Leitplanken bei der Formulierung der Anforderungen in Normen und VdS-Richtlinien. Die Produkte sollten daher den einschlägigen Normen entsprechen und bestenfalls auch nach VdS-Richtlinien geprüft und anerkannt sein. Das bietet Rechtssicherheit und schafft Vertrauen.

Sollen EMA-Funktionen smart umgesetzt werden, muss der führende Kern der Installation die EMA sein. Viele moderne Einbruchmeldezentralen bieten eine Menge smarte Funktionen und Schnittstellen zu KNX und Co. So können viele Steuerfunktionen direkt über die Einbruchmeldetechnik abgedeckt werden und gleichzeitig wird die eigentliche Funktion – Einbruchmeldung – von einem dafür entwickelten

INTER | Makler Service

FOCUS MONEY
VERSICHERUNGSPROFI
PRODUKT DES MONATS
FOCUS-MONEY-Versicherungsprofi Ausgabe 01/2018

INTER CyberGuard

Der KOMPLETT-SCHUTZ gegen Online-Kriminalität.

Inklusive Versicherung, Norton Sicherheitssoftware und Cloud zum Daten-Backup.

Jetzt informieren:
makler-intercyberguard.de
oder **0800-2568256**

inter VERSICHERUNGSGRUPPE

FAZIT

Smart-Home-Produkte sollten einschlägigen Normen entsprechen und bestenfalls auch nach VdS-Richtlinien geprüft und anerkannt sein. Die eigentliche „Intelligenz" der Systeme entsteht durch Planung und Parametrierung.

und zertifizierten System übernommen. Beispiele:

- Die Heizung wird über Scharf-/Unscharf-Zustand und Fensterkontakte intelligent gesteuert.
- Bei Einbruch wird die Beleuchtung eingeschaltet.
- Bei Brandalarm wird die Beleuchtung eingeschaltet und Rollläden fahren hoch.
- Der Bewegungsmelder im Flur schaltet das Licht automatisch ein.
- Wassermelder setzen einen Alarm bei Wasseraustritt ab und sperren das Hauptventil zu.

Über die App der EMA kann vieles/alles auch aus der Ferne gesteuert werden. Dabei wird für alle Teilnehmer, wo dies notwendig ist, die Notstromversorgung durch anerkannte Technik sichergestellt. Gemäß VdS stehen redundante Übertragungswege, auch bei Ausfall der Stromversorgung und damit des Routers, zur Verfügung. Die Aufschaltung auf einen VdS-anerkannten Sicherheitsdienstleister sorgt für eine adäquate Intervention im Ernstfall, und zwar „24/7" – damit der Nutzer auch Zeiten ohne Mobilfunkempfang genießen kann.

Wer ist der Richtige?

Die „Smartness", also die echte Intelligenz, entsteht dabei nicht allein durch gute Produkte und im Übrigen auch nicht nur dadurch, dass eine App mit dabei ist. Gute, geeignete Produkte sind unbestritten notwendige Voraussetzung, doch die eigentliche Intelligenz entsteht durch schlaue Planung und Parametrierung. Das setzt entsprechende Kompetenz voraus – Kompetenzen, die VdS-anerkannte Errichter für Einbruchmeldeanlagen mitbringen. Immer mehr Kunden legen Wert auf Sicherheit. Für diese Errichter bietet sich die Chance, vom Wachstumsmarkt „Smart Home" zu profitieren, denn sie sind es, die mit dem „Sicherheits-Gen" infiziert sind und wissen, wie es richtig gemacht wird. Setzen Sie also auf Smart Home – aber sicher! Mehr zum Thema Sicherheit finden Sie auf den Internetseiten der „SmartHome Initiative Deutschland e.V." (www.smarthome-deutschland.de).

* DIN VDE V 0826-1 „Gefahrenwarnanlagen (GWA) für Wohnhäuser, Wohnungen und Räume mit wohnungsähnlicher Nutzung – Planung, Einbau, Betrieb, Instandhaltung, Geräte- und Systemanforderungen"

VersicherungsJournal-Handbücher – die Ratgeber mit der Kompetenz der Branche.

Jetzt direkt bestellen, auf www.versicherungsjournal.de

Gehen Sie gern zum Zahnarzt?

Als Patient wahrscheinlich nicht. Und als Versicherungsvermittler? Zahnärzte sind eine potente, aber anspruchsvolle Kundengruppe. In der Beratung werden sie meist mit den Humanmedizinern „in einen Topf geworfen". Dabei werden jedoch Risiken verkannt und falsche Lösungen empfohlen. Passgenaue Konzepte stellt diese Zielgruppenanalyse vor.

Nicole Gerwert: Zielgruppenanalyse Zahnärzte

VersicherungsJournal-Verlag 2017, 172 Seiten, DIN A5
ISBN 978-3-938226-46-9 für 29,90 Euro
E-Book: ISBN 978-3-938226-47-6 für 19,90 Euro

www.versicherungsjournal.de/buch/-366

VersicherungsJournal
Das Wesentliche im Blick

Fotos: ©AA+W/Fotolia.com, ©baranq/Fotolia.com

Neue Anforderungen an den Datenschutz

Chance für smarte Berater

Für Vermittler bietet Smart Home eine Chance für die Kundenansprache. Diese müssen sie fast schon verpflichtend wahrnehmen, schließlich stehen sie gegenüber Kunden in der Pflicht einer umfassenden Beratung, die auch die Risiken der neuen Technik einbezieht.

Da das Thema Smart Home in der Versicherungsbranche noch neu ist, bietet es Vermittlern die Möglichkeit, sich in einem Bereich zu positionieren, der noch nicht von Wettbewerbern besetzt ist. Wer in seinem Einzugsgebiet die richtige Klientel hat, kann sich als Spezialist für die Absicherung von Smart-Home-Technik in Stellung bringen. Da es sich hier nicht gerade um die preiswertesten Geräte handelt, müssen beispielsweise Hausratversicherungen angepasst, Elektroschutzbriefe oder Elektronikpolicen beraten werden. Ein Vermittler, der seine Kunden auf neue Gefahren und Versicherungsmöglichkeiten aktiv aufmerksam macht, schafft zugleich Vertrauen, beweist, dass er sich in die Situation seiner Kunden hineinversetzen kann. Kurz: Der Vermittler zeigt, dass man sich auf ihn verlassen kann. Dieser Effekt wird noch verstärkt, wenn Vermittler ihren Kunden IT-Spezialisten vermitteln können, die sich um technische Störungen oder Schäden nach einem Cyberangriff kümmern. Ein kostenloser Sicherheitscheck und Informationsabende runden das Angebot von Smart-Home-Spezialisten ab.

> „Sämtliche Komponenten von Smart-Home-Anwendungen müssen in die Datenschutz-Grundverordnung-Sicherheitsarchitektur einbezogen werden."

Brücken für Kriminelle

Doch von welchen Gefahren ist eigentlich die Rede? Es fängt damit an, dass die meisten Systeme über eine sogenannte Bridge, die Basis Station, mit einem Router verbunden sind. Ist dieser Router nicht ausreichend gesichert, können Kriminelle leicht in das System eindringen. Dass das

Quelle: Privat

DER EXPERTE
Heiko Beckert

ist freier Journalist und Redakteur für PR- und Maklerthemen in der Versicherungsbranche bei der Kommunikate GmbH.

keine unrealistische Science-Fiction notorischer Schwarzseher ist, bewies Ende 2016 ein Mann, der mehr als eine Million Telekom-Router lahmlegte. Auch eine zusätzliche Authentifizierung schützt vor Eindringlingen nicht immer: Keylogger können Tastenanschläge mitschreiben, so sind zusätzliche Passwörter leicht zu knacken. „Um dies zu vermeiden, sollte man die Sicherung seiner IT ausgewiesenen Spezialisten überlassen", empfiehlt Ralf Kellner, Geschäftsführer der B.i.G. Gesellschaft für Beratung und Zertifizierung im Gesundheitswesen Deutschland mbH. Eine weitere Gefahr ist eher banal, darf aber nicht vergessen werden: Wer sein Mobiltelefon, über das die Smart-Home-Technik gesteuert wird, verliert, muss damit rechnen, dass er damit zugleich die Kontrolle über sein Zuhause verloren hat.

Die Infiltration der Sicherheitstechnik kann fatale Folgen nach sich ziehen, wenn beispielsweise eine Alarmanlage womöglich noch mit Bewegungsmeldern und Kameras installiert ist. Nach einem Hack können Kriminelle die Kameras gegen die Hauseigentümer wenden, indem sie die Bewohner überwachen und für einen Einbruch den richtigen Moment abwarten. Pierre Pascal Blum, Geschäftsführer der Düsseldorfer 180° IT GmbH, sagt: „Die Systemkomponenten werden kurzerhand ausgeschaltet und das Buffet ist eröffnet."

Datenschutz-Grundverordnung umsetzen

Nicht nur gekaperte Überwachungssysteme können die Besitzer ausspähen, praktisch alle vernetzten Geräte bekommen Informationen über die Nutzer. „Ob smarter Kühlschrank, Netzwerkkaffeemaschine oder per Smartphone gesteuertes Türschloss. All diese Systeme sammeln Daten über ihre Nutzer. Wo diese Daten abgelegt werden oder wo sie am Ende landen, ist in vielen Fällen gänzlich ungewiss", warnt Blum. Schließlich können technische Ressourcen von Smart Homes auch für Botnet-Angriffe missbraucht werden. Aber das nur am Rande. Verteufeln möchte Kellner den Trend zum Smart Home trotz der Gefahren nicht: „Die neue Technik bietet viele sinnvolle Möglichkeiten im privaten wie gewerblichen Bereich, so dass sich auch Chancen bieten, diese Technik unter Einbeziehung der datenschutzrechtlichen Vorschriften effizient zu nutzen."

Da mittlerweile Smart-Home-Technik auch in den gewerblichen Bereich Einzug hält, muss noch auf ein besonderes Problem aufmerksam gemacht werden, das mit dem 25. Mai 2018 eine besondere Brisanz erhält. An diesem Tag tritt die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union in Kraft – ohne weitere Übergangsfristen, dafür aber mit empfindlichen Strafzahlungen bei Zuwiderhandlungen. Wobei das mit den Übergangsfristen genau genommen so nicht stimmt, wie Rechtsanwalt Nick Raphael Zänker, geschäftsführender Partner der Kanzlei CliffEagle, betont: „Die Verordnung wurde ja vor zwei Jahren erlassen und verabschiedet und darin eine Übergangsfrist von zwei Jahren bestimmt." Sprich: Mit dem 25. Mai endet die bereits gewährte Zweijahresfrist.

Spätestens im Rahmen der neuen Datenschutz-Grundverordnung müssen Gewerbetreibende ein Informationssicherheitsmanagement haben. Sämtliche Komponenten von Smart-Home-Anwendungen müssen in die DSGVO-Sicherheitsarchitektur einbezogen werden. Das gilt auch für Kameraüberwachungssysteme. Betroffenen- und Mitarbeiterrechte können schon durch die Installation von Kameras verletzt werden. „Der Einsatz von Überwachungstechnik muss unter anderem auch Mitarbeitern und Kunden bekannt gemacht werden. Nach der neuen Datenschutz-Grundverordnung sind zudem noch weitere formale Voraussetzungen zu erfüllen, die mit einem Datenschutzexperten besprochen und umgesetzt werden sollten", so Kellner. Angesichts der komplexen Lage und hohen Bußgelder sollten Unternehmen – von großen Konzernen bis zu kleinen Apotheken – ernsthaft darüber nachdenken, ob sie nicht eine Cyber-Police benötigen, die auch die neuen Anforderungen der DSGVO berücksichtigen. Und mindestens eine Cyber-Police sollten natürlich auch Versicherungsberater im Portfolio haben.

Berufliches im Privaten

Natürlich gilt die EU-DSGVO nur für Unternehmen, insbesondere für alle, die mit besonders sensiblen Daten arbeiten. Privathaushalte sind davon aber nur juristisch und in Bezug auf den finanziellen Strafrahmen ausgenommen. Dennoch müssen Vermittler bei der Beratung von Privatkunden höllisch aufpassen, ob nicht doch sensible berufliche Daten im privaten Umfeld dauerhaft oder temporär abgelegt sein können. Das kommt durchaus häufig vor, gerade bei Managern, Freiberuflern und Außendienstlern kann man durchaus davon ausgehen, und natürlich immer dann, wenn ein Home-Office-Arbeitsplatz vorhanden ist. Da gemäß DSGVO die Verantwortung bei dem liegt, dem die Daten abhandenkommen, sollte diese Risikosituation von jedem Vermittler zumindest angesprochen und dokumentiert werden. Wenn sich dadurch nicht sogar die Möglichkeit ergibt, einen neuen Firmenkunden zu gewinnen.

FAZIT

Smart Home ist ein Thema für den Datenschutz – und damit auch für die neue Datenschutz-Grundverordnung der EU. Hier haben Vermittler einigen Aufklärungsbedarf – und damit gute Chancen für interessante Kundengespräche.

Hand in Hand in eine digitale Zukunft.

Mit der Digitalisierungsoffensive # handschlag geht HDI gemeinsam mit seinen Vertriebspartnern in die digitale Zukunft der Versicherung.

Dabei ist der Name Programm: Unser Ziel ist es, Hand in Hand Lösungen zu finden und zusammen im Markt zu agieren. So können wir gemeinsam profitieren.

Bereit für die digitale Reise? Dann informieren Sie sich gleich.

hashtag_handschlag@hdi.de

„Digitalisierung schafft nur Mehrwerte, wenn die Nutzer Teil des Entwicklungsprozesses sind. Mit #handschlag laden wir unsere Vertriebspartner ein, sich aktiv einzubringen."

Dr. Tobias Warweg
Vorstand Makler- und Kooperationsvertrieb, HDI Vertriebs AG

handschlag

www.hdi.de

Fotos: ©bht2000/Fotolia.com , ©Jim Lears/The Noun Project

Sprachassistenten Alexa & Co.

Gefährliche Gegner für den Vertrieb

Sprachassistenten sind das wichtigste neue Kommunikationsmittel der vernetzten Internetwelt. Noch werden sie vielfach belächelt – doch ihr Potential als „nimmermüder Vertriebspartner" ist groß.

UWE SCHMIDT-KASPAREK

Die elektronischen Sprachhelfer sind längst in vielen Haushalten präsent. So gibt es „Siri" von Apple auf dem IPhone, die freundliche „Cortana" ist in Microsoft-Systemen aktiv, und Google arbeitet an „Assistant", dem Nachfolger von „Google Now". Doch vor allem „Alexa" von Amazon macht mit Fernsehwerbung Furore. Mehr oder weniger gut kann man sich mit allen Assistenten über Lautsprecher unterhalten. Netzwerklautsprecher sind sogar autark. Dabei wird der Sprachassistent über das hauseigene WLAN mit dem Heimnetzwerk verbunden und kann Wissensfragen beantworten oder einfache Aktionen durchführen.

Die Systeme vereinfachen den Zugang zu Informationen und können „smarte" Geräte im Haushalt durch Zuruf steuern. „Tippen" war gestern, nun wird mit Alexa & Co. gesprochen. „Maximale Einfachheit und absolut geringe

Transaktionskosten sind Treiber der neuen Welt“, erläutert der Wirtschaftshistoriker Prof. Dr. Klemens Skibicki die Entwicklung. Wer einmal einen Sprachassistent genutzt habe, würde das niemals mehr missen wollen. Die Öllampen des Internetzeitalters seien Googles Home oder Amazons Alexa, das Öl die Informationen (siehe auch Interview S. 30).

Wechseln auf Zuruf

Mehr als jeder zweite Deutsche (56 Prozent) hat bereits einen digitalen Sprachassistenten benutzt, so der Bundesverband Digitale Wirtschaft (BVDW). Derzeit hat bei Versicherungen vor allem Alexa die Nase vorne, weil mit sogenannten Skills, kleinen Apps, die Dialoge zwischen Gerät und Kunde strukturiert werden können. Das haben mindestens sieben Versicherer und drei Versicherungsmakler bereits gemacht (siehe Tabelle S. 28).

Zudem gibt es Fintechs und Anlageberater, die auf Alexa setzen. Im Youtube-Video (https://www.youtube.com/watch?v=6waqGDTuw7k) stellt der Versicherungsmakler Bastian Kunkel den Alexa-Skill der Allianz Deutschland AG, mit dem man die Prämie für die Hausratversicherung „MeinHaushalt“ errechnen kann, launig vor. „Künftig kann man über Sprachassistenten bestimmt auch einmal die Kfz-Versicherung in wenigen Minuten wechseln“, schätzt Kunkel. Nach Meinung des Versicherungsmaklers wäre das genial. Doch für kleinere Vermittler könnte das Geschäft dann verloren gehen, denn längst haben die Großen der Branche Lunte gerochen. So hat die Check24 Vergleichsportal GmbH einen Alexa-Skill gebaut. Bisher aber nur als Informationszugang für das eigene Automagazin. Natürlich kann man dort auch eine Kfz-Versicherung vergleichen.

> „Für Dialoge mit Sprachassistenten muss künftig natürlich auch das gleiche Recht gelten.“
>
> **Norman Wirth,** Geschäftsführer des Bundesverbandes Finanzdienstleistung (AfW)

Vertrauen Sie einem Partner mit exzellentem, technischem Know-how. Ganz gleich, ob Sie Maschinen, Bauleistungen, Montage oder Elektronik versichern möchten – unsere Experten engagieren sich mit Herzblut für die speziellen Anforderungen Ihrer Firmenkunden und stehen Ihnen jederzeit kompetent zur Seite. Jetzt mehr erfahren bei Ihrem Maklerbetreuer oder auf **www.makler.ruv.de**

Ihr Partner im Maklermarkt

R+V DIE VERSICHERUNG MIT DEM PLUS.

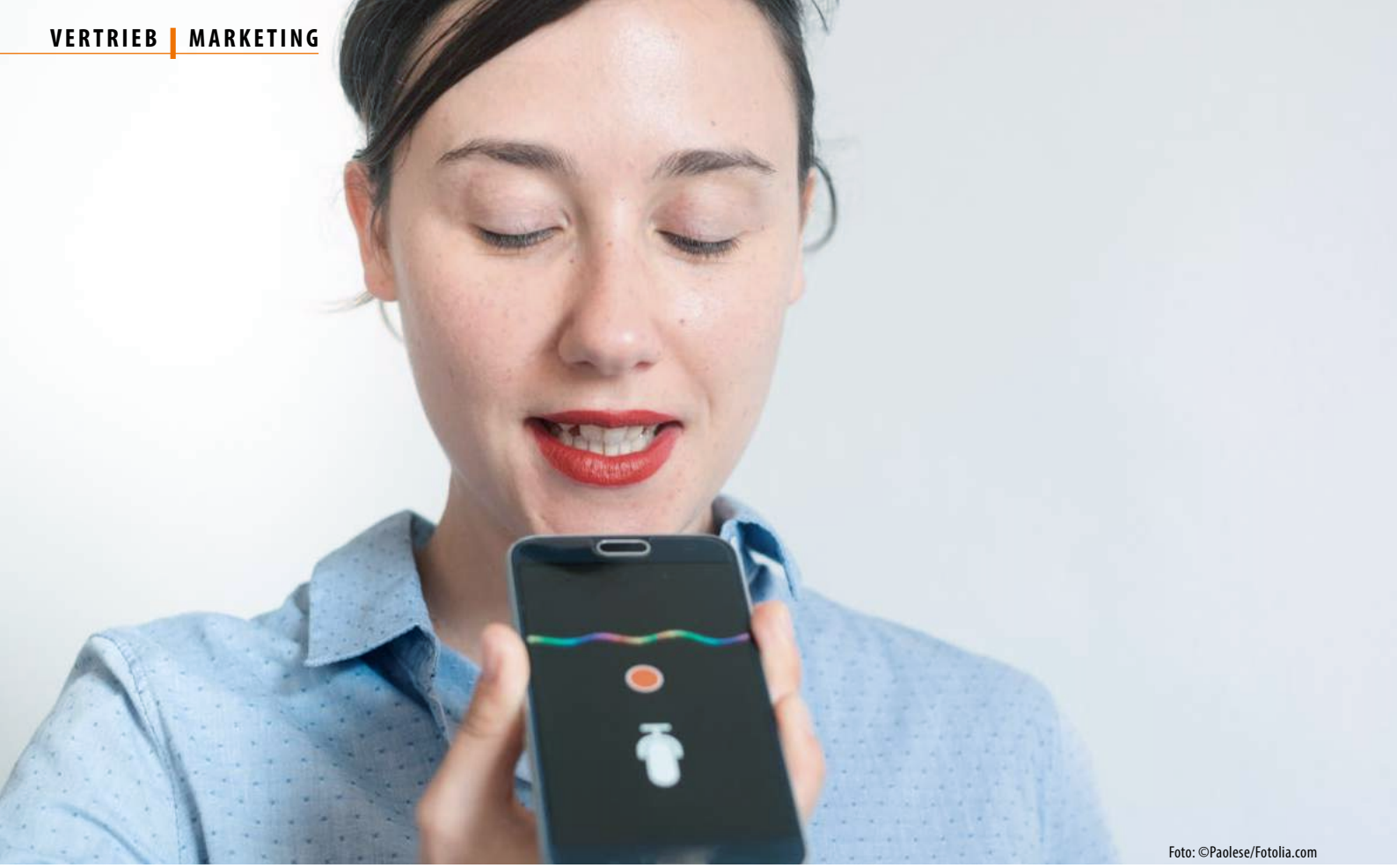


Foto: ©Paolese/Fotolia.com

Noch dramatischer sieht der Geschäftsführer des Maklerpools Blau direkt GmbH, Oliver Pradetto, die Entwicklung. Nach seiner Meinung könnten Sprachassistenten technisch schon heute Vermittler ersetzen. Pradetto: „Anders als menschliche Berater besitzen sie bereits das Vertrauen der Kunden." Und mit etwas Training könnten die Maschinen binnen Monaten auch hochqualifizierte Berater überflügeln. Damit steht der technikaffine Geschäftsführer in vollem Gegensatz zum Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK). Der behauptet nämlich, dass diese Technik nie die Komplexität und Vielschichtigkeit direkter, menschlich-persönlicher Kommunikation ersetzen kann.

„Entgegen des völlig ungerechtfertigten Selbstbewusstseins vieler Maklerkollegen wären die Maschinen dabei sogar einfühlsamer und würden die Emotionen der Kunden fast optimal berücksichtigen können", kontert Pradetto. Offen sei nur noch, wie die Maschinen den Bedarf der Kunden erkennen und zum richtigen Zeitpunkt schüren könnten. Das dürfte täglich einfacher werden, denn die großen Internetkonzerne wie Google oder Amazon sammeln Millionen Daten über die Lebensgewohnheiten ihrer Kunden.

> „Künftig kann man über Sprachassistenten bestimmt auch einmal die Kfz-Versicherung in wenigen Minuten wechseln."
>
> **Versicherungsmakler Bastian Kunkel**

Teure Manipulationen

Ein Hindernis ist aber noch, dass viele Deutsche – laut BVDW fast 80 Prozent – Datenschutzbedenken gegen Alexa & Co. haben. Damit sind sie nicht allein. „Da viele Sprachassistenten für bequemes Online-Shopping direkt auf Zahlungsdaten der Nutzerinnen und Nutzer zurückgreifen, können manipulierte Sprachbefehle auch zu finanziellen Verlusten führen", warnt die Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit, Andrea Voßhoff. Daher fragt beispielsweise die Allianz Lebensversicherungs-AG für die Ermittlung der Rentenlücke die Informationen derzeit noch anonym ab.

Vermittler der Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG) müssen laut Datenschutzvereinbarung sicherstellen, dass die Kennzahlen für abge-

▶ FORTSETZUNG AUF SEITE 29

In einem der führenden Online-Medien der Branche ...

Vertriebsprofis und Mitarbeiter finden!

Der Treffpunkt für Profis

Hier finden Sie, wen Sie suchen

- Vertriebsprofis
- Mitarbeiter
- Geschäftspartner

Über 50.000 Abonnenten erhalten den täglichen Newsletter. Nahezu alle Leser sind Fachleute der Versicherungsbranche.

VersicherungsJournal.de zählt monatlich über eine Million Seitenabrufe. Informieren Sie sich auf **www.versicherungsjournal.de** unter dem Menüpunkt **„Anzeigenmarkt“**.

VersicherungsJournal
Das Wesentliche im Blick

Alexa-Skills: Mit den kleinen Apps können Informationen abgerufen und Aktionen gestartet werden. Auch Vermittler sind aktiv.

Anbieter	Institution	Rufname	Hauptansprache
Check 24 Kfz-Versicherungen; Check 24 Vergleichsportal GmbH	Versicherungsmakler	Check 24 Automagazin	„Alexa, was ist meine tägliche Zusammenfassung?“ „Alexa, was sind die Nachrichten?“
Helge Kühl Versicherungsmakler e.K.	Versicherungsmakler	Finanzmichel	„Alexa, öffne Finanzmichel!“ „Alexa, starte Finanzmichel!“
Verivox GmbH	Versicherungsmakler	Verivox	„Alexa, öffne Verivox!“ „Alexa, frage Verivox, wie viel ich bei Strom sparen kann!“ „Alexa, frage Verivox, was ich bei Gas einsparen kann!“
Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG)	Finanzberatung	Meine Kennzahlen	„Alexa, starte meine Kennzahlen!“ „Alexa, starte meine Kennzahlen und nenne mir das abgerechnete Geschäft!“ „Alexa, starte meine Kennzahlen und nenne mir das eingereichte Geschäft für …!“
Code Camp:N GmbH	Fintech	Flip Talk	„Alexa, öffne Flip Talk!“ „Wie sind andere in meinem Alter abgesichert?" „Was ist eine Pflegeversicherung?“
"Allianz Beratungs- und Vertriebs-AG; Allianz Deutschland AG	Versicherer	Allianz Beratung	„Alexa, starte Allianz Beratung!“
Allianz Deutschland AG	Versicherer	Allianz	„Alexa, öffne Allianz!“ „Alexa, frage Allianz, wo der nächste Vertreter ist!“ „Alexa, frage Allianz, was MeinHaushalt kostet!“
Allsecur Deutschland AG, Allianz Gruppe	Versicherer	Allsecur	„Alexa, frage Allsecur, wieviel eine Haftpflichtversicherung kostet!“ „Alexa, frage Allsecur nach dem Selfservice!“ „Alexa, frage Allsecur, was ein Unfallbericht ist!“
Allianz Lebensversicherungs-AG	Versicherer	Allianz Rente	„Alexa, öffne Allianz Rente!“ „Alexa, frage Allianz Rente, was Dynamik ist!“ „Alexa, frage Allianz Rente, was Inflation ist!“
DFV Deutsche Familien-versicherung AG	Versicherer	Die Deutsche Familien-versicherung	„Alexa, frage die Deutsche Familienversicherung nach Informationen zu Zahnversicherung!“ „Alexa, frage die Deutsche Familienversicherung, wie ich meine Adresse ändern kann!“ „Alexa, frage die Deutsche Familienversicherung, wie ich meine Kontoverbindung ändern kann!“
Zürich Beteiligungs-Aktien-gesellschaft Deutschland	Versicherer	Zürich	„Alexa, frage Zürich, was eine Hausratversicherung ist!“ „Alexa, frage Zürich, was eine Hausratversicherung kostet!“ „Alexa, frage Zürich, wo der nächste Vermittler ist!“
VPV Lebensversicherungs-AG	Versicherer	VPV Versicherung	„Alexa, frage die VPV Versicherung, wie die Nummer vom Kundenservice lautet!“ „Alexa, sage der VPV Versicherung, dass ich einen Schaden melden möchte!“ „Alexa, frage die VPV Versicherung, welche Leistungen die VPV bietet!“
Iptiq Life S.A. Niederlassung Deutschland	Versicherer	Versicherungsassistent	„Alexa, öffne den Versicherungsassistent!“ „Was ist iptiQ?“ „Was sind die Gründe?“
Neue Leben Lebensversicherung AG	Versicherer	Neue Leben	„Alexa, öffne Neue Leben!“
Visualvest GmbH	Anlageberater und -vermittler	Visualvest Berater	„Alexa, öffne VisualVest Berater!“ „Was ist mein Depotwert?“ „Alexa, frage VisualVest Berater nach meinem Depotwert!“

Quelle: amazon.de

Foto: ©folienfeuer/Fotolia.com

rechnetes und eingereichtes Geschäft nur aufgerufen werden, wenn keine Dritten anwesend sind. Lockerer geht bereits die Allianz Deutschland AG mit dem Datenschutz um. Sie weist die Kunden einfach daraufhin, dass die „eingesprochenen Daten nicht direkt an die Allianz, sondern via Amazon Server und damit über eine dritte Stelle übertragen werden, bei der Kenntnis genommen werden kann." Die maximale Einfachheit gewinnt und dürfte sich kaum aufhalten lassen.

Während die Interessengemeinschaft Deutscher Versicherungsmakler (IGVM) e. V. erst nach einer Anfrage des VersicherungsJournals das Thema Sprachassistenten auf die Agenda gesetzt hat, sehen andere Verbände bereits juristische Hürden. „Für Dialoge mit Sprachassistenten muss künftig natürlich auch das gleiche Recht gelten", sagt Norman Wirth, Geschäftsführer des Bundesverbandes Finanzdienstleistung (AfW). Wer also als Versicherer, Dienstleister oder Emittent beispielsweise Alexa als Kontaktmedium nutze, müsse sich ebenfalls zu erkennen geben. Wann genau, werde die Rechtsprechung entscheiden. Nach Einschätzung des BVK scheitert der Einsatz der Systems an der Erstinformationspflicht der Vermittler und ihrer Dokumentation gegenüber den Kunden. Daher rät der Verband allen Mitgliedern, keine Sprachassistenten bei der Vermittlung einzusetzen. Der nächste Streit zwischen BVK und Check 24 ist damit wohl schon in Sicht.

Besser gefunden werden

Vermittler werden über das Netz gesucht – auch über Sprachassistenten. Damit sie besser gefunden werden, hat der Maklerpool BCA AG gemeinsam mit dem Unternehmen Marcapo GmbH einen Service entwickelt, bei dem die Internet-Adressdaten der Vermittler ständig überprüft und aktualisiert werden. Strukturierte Daten sollen ermöglichen, dass auch Voice-Service-Systeme, wie Alexa oder Siri, Adressen in den Internetverzeichnissen richtig finden. Die BCA-Lösung Easyonline läuft rund um die Uhr und 365 Tage im Jahr. Damit sollen die Unternehmen nicht nur besser gefunden werden, sondern auch das Google-Ranking wird verbessert, verspricht der Anbieter.

FAZIT

Das Potential, Sprachassistenten als „nimmermüde Vertriebspartner" einzusetzen, ist groß. Vermittlerverbände halten eine Maschinenberatung juristisch für unzulässig. Versicherungsmakler sollten sich aber intensiv mit Alexa & Co. beschäftigen – bevor es zu spät ist.

VersicherungsJournal-Handbücher – die Ratgeber mit der Kompetenz der Branche.

Jetzt direkt bestellen, auf www.versicherungsjournal.de

Kundenwerbung: Keine Rote Karte riskieren

Geldbußen bis zu 250.000 Euro – Verstöße gegen das Wettbewerbsrecht können teuer sein. Und die Konkurrenz schaut genau hin, was man macht. Doch für den Vermittler ist es oft nicht leicht, das Richtige zu tun. Zu komplex ist der Paragrafendschungel.

Abhilfe schafft das Buch von Björn Fleck. Darin erklärt der Jurist, welche rechtlichen Regelungen gelten und was bei Werbeaktionen zu beachten ist.

Björn Fleck: Wettbewerbsrecht für Versicherungsvermittler

Zweite, überarbeitete und erweiterte Auflage

VersicherungsJournal-Verlag 2015, 236 Seiten, DIN A5
ISBN 978-3-938226-42-1 für 29,90 Euro
E-Book: ISBN 978-3-938226-43-8 für 19,90 Euro

www.versicherungsjournal.de/buch/-325

VersicherungsJournal
Das Wesentliche im Blick

Quelle: Privat

„Genau beobachten, verstehen und mitgehen.“

Prof. Dr. Klemens Skibicki (46) ist Wirtschaftshistoriker an der Cologne Business School in Köln. Seit Januar 2013 ist er Kernmitglied des Beirates „Junge digitale Wirtschaft“ des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) und seit Mitte 2014 gehört er dem Digitalbotschafter-Kreis des Wirtschaftsministers Nordrhein-Westfalen an.

VersicherungsJournal Extrablatt: Herr Prof. Skibicki, verschiedene Versicherer haben für Alexa und andere Sprachassistenten Skills* gebaut. So kann man sich bei der DFV Deutschen Familienversicherung AG eine Zahnversicherung und von den Allianz-Versicherungen einen Renten-Score berechnen lassen. Was halten Sie davon?

Prof. Dr. Klemens Skibicki: Ich denke, wir sind hier noch in der Experimentierphase und der Nutzen ist noch beschränkt. Versicherer tun aber sehr gut daran, hier am Puls der Entwicklung zu sein und zu lernen, was den Kunden nutzt und was vielleicht überflüssiger Schnickschnack bleibt.

Können intelligente Sprachassistenten für mehr Transparenz bei Versicherungen sorgen?

Skibicki: Ja natürlich, aber diese Transparenz ist ja durch das Internet insgesamt enorm gestiegen. Die Sprache ist dabei eher auf Seiten der Bedienerfreundlichkeit ein Treiber dieser Transparenzerhöhung – es geht einfacher und schneller, Informationen zu bekommen.

Versicherungsvermittler stehen unter Druck. Sie haben Schwierigkeiten, digitale Kunden zu erreichen. Droht ihnen über Sprachassistenten das vollkommene Aus? Oder können sie sich diese Technik selbst zunutze machen?

Skibicki: Versicherungsmakler wie alle anderen Unternehmen sollten die Entwicklungen des digital vernetzten Zeitalters genau beobachten, verstehen und jegliche Veränderung des Zugangs zum Kunden mitgehen. Die Transparenz erhöht sich zugunsten des Kunden durch die digitale Welt, Informationen werden weniger exklusiv. Jegliche Vereinfachung sollten Unternehmen für sich nutzen und sich auf das konzentrieren, was Maschinen nicht können. Das ist meiner Meinung nach das Zuhören, das Empathische, das Eingehen auf Belange also eben das, was den Menschen ausmacht. Dabei ist unerheblich, ob der Kontakt über analoge oder digitale Wege zustande gekommen ist.

Wenn die Box beispielsweise sagen würde: „Ich gratuliere zur Geburt des süßen Paul. Ihr habt aber noch immer keine Risikolebensversicherung abgeschlossen. Für Familien ist der Schutz sehr wichtig, sagt mir die Verbraucherzentrale Hamburg. Der Online-Versicherungsmakler Schnell 24 empfiehlt den neuen Pfefferminzia-Kind-und-Kegel-Superschutz – das Angebot ist nicht das günstigste, aber dafür das leistungsstärkste...“, wäre das nicht hochemotional und vertrauensvoll? Und beängstigend, für die Unternehmen, die die Maschine ignoriert...

Skibicki: Ja, das Beispiel wirkt schon etwas beängstigend, denn es wird in der Tat entscheidend sein, wer sich die Position erarbeitet hat, erster Ansprechpartner zu sein. Das digitale vernetzte Zeitalter ist nämlich geprägt von Verfügbarkeit und gleichzeitigem Überfluss an Informationen. So wie bei Google nur die obersten Suchergebnisse auf Seite eins wahrgenommen werden, wird diese Position beim Filter der Sprachsteuerung kriegsentscheidend sein. Insofern ein klares „Ja“, es ist sehr ungut, dort nicht zu sein!

Das Interview führte Uwe Schmidt-Kasparek.

Das vollständige Interview finden Sie ab dem 30. März unter https://www.versicherungsjournal.de/-131558.php.

* Skills sind Mini-Apps, die sich über eine bestimmte Wortkombination aktivieren lassen.

Spitze unter den Fachmedien

Nummer eins in Reichweite und Relevanz

Das VersicherungsJournal erreicht die meisten Versicherungs- und Finanzmakler und wird als erstklassige Informationsquelle geschätzt. Diese Beurteilungen erhält es schon zum zehnten Mal in Folge.

Das Marktforschungs-Institut Yougov Deutschland GmbH hat auch 2017 mit seiner „Makler Media-Analyse“ ermittelt, wie sich Versicherungs- und Finanzmakler informieren und wie sie die Medien beurteilen. Bei den zwei bis sieben Mal wöchentlich erscheinenden Online-Medien hat das VersicherungsJournal.de mit 43 Prozent Marktdurchdringung die größte Reichweite. Das ist nochmals mehr als 2016.

Höchste Relevanz

Ebenso wichtig wie die Reichweite ist die Glaubwürdigkeit. Bei der Frage, welches Medium eine wichtige Entscheidungshilfe ist, liegt das VersicherungsJournal ganz vorn. Erst mit deutlichem Abstand folgen andere Medien. Zum gleichen Ergebnis kommt der AfW-Bundesverband Finanzdienstleistung mit seinem Vermittlerbarometer. Von 1.600 befragten Betrieben nannte knapp ein Viertel das VersicherungsJournal den informativsten Newsletter – auch hier mit erheblichem Unterschied zur Konkurrenz. Yougov bescheinigt auch dem VersicherungsJournal-Extrablatt eine hohe Relevanz. Unter den vier bis zehn Mal erscheinenden Print-Medien belegt es Platz zwei.

Sowohl die Auflage des Hefts als auch die Angaben zu den monatlichen Seitenzugriffen und Besuchen sind IVW-geprüft. Die Anzahl der verschickten Newsletter verifiziert der E-Mail-Marketing-Dienstleister Agnitas AG.

Das VersicherungsJournal.de zählt rund eine Million Seitenabrufe monatlich und hat über 50.000 Newsletter-Empfänger täglich. Das VersicherungsJournal-Extrablatt erreicht 14.000 Personen mit jeder Ausgabe.

Als Werbemedium die beste Wahl

Mit der großen Reichweite und der nachgewiesenen Relevanz ist das VersicherungsJournal die beste Wahl, wenn es um die Verbreitung von Botschaften in der Zielgruppe Versicherungs- und Finanzmakler geht. Denn es werden nicht nur die meisten Personen erreicht. Die Werbebotschaften werden in dem qualitativ hochwertigen Umfeld als besonders glaubwürdig und seriös wahrgenommen.

Informationen zu Werbemöglichkeiten und Preisen finden sich in den Mediadaten, die auf der Webseite zum Herunterladen bereit stehen. Ansprechpartnerin für ein Angebot, eine Beratung oder Fragen ist:

Simona Salzburg,
Vertriebsleiterin
Telefon +49 (0)30 72019729
s.salzburg@versicherungsjournal.de

VersicherungsJournal Extrablatt

Heft 1|2018, ISSN 1864-6964
Smart Home – Intelligente Technik clever verkaufen, schützen und einsetzen

Herausgeber und Verlag:
Claus-Peter Meyer
VersicherungsJournal Verlag GmbH
Rathausstr. 15, 22926 Ahrensburg
Handelsregister Ahrensburg HRB 4295
Telefon +49 (0)4102 7777880
E-Mail kontakt@versicherungsjournal.de
www.versicherungsjournal.de

Anzeigenverkauf:
Simona Salzburg
Telefon +49 (0)30 72019729
E-Mail s.salzburg@versicherungsjournal.de

Chefredakteurin:
Monika Lier
Telefon +49 (0)2205 912185
E-Mail m.lier@versicherungsjournal.de

Redaktionelle Mitarbeit:
- Heiko Beckert, Mainz, hbeckert@kommunikate.de
- Sebastian Brose, Köln, sbrose@vds.de
- Michael Jeinsen, Berlin, mj@hwnw.de
- Uwe Schmidt-Kasparek, Düsseldorf, uskpress@aol.com

Layout:
Jan Pieloth, Hamburg
j.pieloth@versicherungsjournal.de

Druck und Verarbeitung:
Kessler Druck + Medien GmbH & Co. KG, Bobingen

© 2018 VersicherungsJournal Verlag GmbH:
Alle Rechte vorbehalten. Die Inhalte dieses Hefts sind urheberrechtlich geschützt. Das bedeutet für Sie, dass die Inhalte ausschließlich zu Ihrer persönlichen Information bestimmt sind. Nachdrucke oder elektronische Wiedergaben sind nur mit schriftlicher Zustimmung des Verlages zulässig.

Bezugshinweise:
Das VersicherungsJournal-Extrablatt erscheint vier Mal jährlich. Bestellungen über www.versicherungsjournal.de. Das Abonnement ist für Empfänger in Deutschland kostenlos.

Haftung:
Alle Informationen in diesem Heft wurden sorgfältig geprüft. Der Verlag kann aber keine Haftung für die Richtigkeit sowie für das Befolgen von Hinweisen und Ratschlägen übernehmen.

Titelfoto: Bildmontage ©Jan Pieloth/VersicherungsJournal Verlag GmbH, Verwendete Motive: ©aaron huber/unsplash.com, ©zach meaney/unsplash.com, ©picsea/unsplash.com, ©freepik.com

Für alle, die ihre Rente selbst in die Hand nehmen wollen.

Wie renditeorientierte Kunden von der Flexibilität der neuen ERGO Rente Balance profitieren, erfahren Sie auf **makler.ergo.de**

ERGO

M&M BELASTUNGSTEST FINANZSTABILITÄT
AUSGEZEICHNET
ERGO Vorsorge Lebensversicherung AG
Stand: 12/2017 – ID: D 17009 www.mm-ratings.de
MORGEN & MORGEN

Mit dem Versprechen der **ERGO** „Versichern heißt verstehen."

ERGO Vorsorge | DAS | DKV | ERV

makler.ergo.de