

DAS VERBRAUCHERLABYRINTH DER VERSICHERUNGEN

Basiswissen über Versicherungen

In diesem Learning Snack werden Ihnen mithilfe eines Quiz grundlegende Informationen über Versicherungen erklärt.

... AUFGABE 1

1. Scannen Sie den QR-Code.
2. Bearbeiten Sie den Learning Snack.



www.learningsnacks.de/share/381266/aa3165167d250f230edb3c43cd522baf21f3f142



DAS VERBRAUCHERLABYRINTH DER VERSICHERUNGEN – VERKAUFSTAKTIK, VERGLEICHBARKEIT UND ÜBERWACHUNG

DAS GESCHÄFT MIT DER ANGST

Die Versicherungsbranche lebt von Angst und Sorgen ihrer Kundinnen und Kunden.

Die R+V Versicherung führt jährlich eine Umfrage durch, mit der sie ermittelt, vor was die Deutschen Angst haben. Mit den Ergebnissen der Umfrage gestalten Versicherer (Versicherungsunternehmen) entsprechend ihre Werbung, um Versicherungsverträge zu verkaufen. Die Versicherer bieten eine schnelle Lösung gegen die Angst an, so verkaufen sie Versicherungen.

Das Problem mit der Angst ist, dass sie tief in uns verankert und ein typisch menschliches Verhalten ist: Wir möchten unser Hab und Gut, unsere Liebsten und uns selbst vor Gefahren schützen. Diese Tatsachen wissen auch die Versicherungen und somit ihre Versicherungsvertreterinnen und Versicherungsmakler. Sie sind geschult, die Angst der Verbraucherinnen und Verbraucher für sich zu nutzen. Auch wird in der Werbung der Versicherer immer wieder auf die Angst angespielt. Dadurch wird vermittelt, dass die Verbraucherinnen und Verbraucher unter einem ständigen Schadensrisiko leben und daher alles Mögliche versichert werden sollte.

... ❖ AUFGABE 1

Schauen Sie sich das Video an und suchen Sie im Internet / auf Instagram / auf TikTok andere Werbebeispiele von Versicherern, die mit Angst oder Sorgen werben. Beschreiben Sie die Werbung (was ist zu sehen).

TIPP: Folgende Versicherungen können Sie in die Suche eingeben: AXA Deutschland, Allianz Deutschland, VHV Versicherungen, Generali Deutschland, DEVK Versicherungen



<https://www.youtube.com/watch?v=vF4Sc-YT0M4>

VERGLEICHBARKEIT DER VERSICHERUNGEN?

Wenn man sich entschließt, eine Versicherung abzuschließen, sollten Versicherungen miteinander verglichen werden. Nur so stellt man sicher, dass man die Versicherung findet, die zum eigenen (zuvor ermittelten) Bedarf passt.

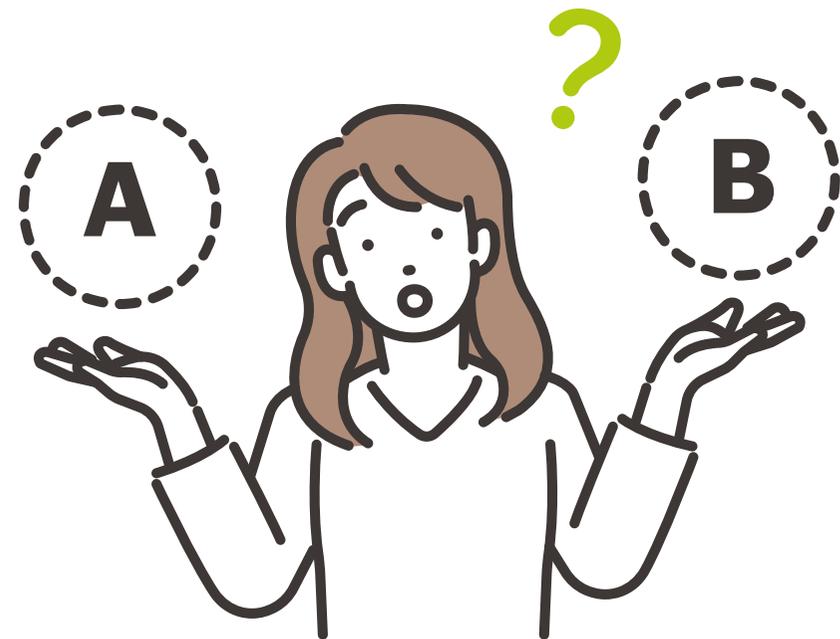
Im Jahr 2022 gab es in Deutschland 506 Versicherungsunternehmen. Diese Unternehmen bieten alle Individualversicherungen zur gleichen Schadensabsicherung, aber zu unterschiedlichen Tarifen an. Diese große Auswahl führt zugleich zu Unübersichtlichkeit. Wie aber können sich Verbraucherinnen und Verbraucher in diesem Versicherungsdschungel zurechtfinden?

Das Problem erkannten auch Unternehmen und entwickelten sogenannte Vergleichsportale. Die beiden größten Vergleichsportale in Deutschland sind Check24 und Verivox. In ihrer Werbung versprechen Vergleichsportale, dass man über sie aus der großen Menge an Versicherungen die richtige Versicherung findet.

Das Problem ist allerdings: Die Vergleichsportale vergleichen nicht alle Tarife von allen 506 Versicherungsunternehmen, sondern nur von Versicherungsunternehmen, die den Vergleichsportalen eine Provision (Geld) für die Vermittlungen von Versicherungsverträgen zukommen lassen. Das Vergleichsportal handelt also als Versicherungsmakler. Dadurch werden viele Versicherungen nicht berücksichtigt, die für die Verbraucherinnen und Verbraucher vielleicht eine bessere Option sein könnten.

Um sich einen ersten Überblick zu verschaffen, sollte man mehrere Vergleichsportale mit unterschiedlichen Versicherungsangeboten vergleichen und auch Versicherungen beachten, die nicht auf den Vergleichsportalen auftauchen.

Einen Überblick kann auch der Versicherungsvergleich der Stiftung Warentest sowie ein Beratungsgespräch bei der Verbraucherzentrale verschaffen.



...❖ AUFGABE 1

Suchen Sie auf den Seiten von Check24 und Verivox den Hinweis, dass es sich bei den Vergleichsportalen um Versicherungsmakler handelt. Beschreiben Sie, wo Sie den Hinweis gefunden haben.

TIPP: Klicken Sie auf Versicherungen ...❖ Privathaftpflicht ...❖ bei Verivox beliebige Zahl eingeben z. B. 55 ...❖ „Jetzt vergleichen“

...❖ AUFGABE 2

Suchen Sie im Kleingedruckten auf den Seiten von Check24 und Verivox die teilnehmenden Versicherungsgesellschaften und die nicht teilnehmenden Versicherungsgesellschaften. Lesen Sie aus dem Kleingedruckten die Marktabdeckung bei der privaten Haftpflichtversicherung bei Verivox und Check24 heraus und schreiben Sie diese auf.



MARKTABDECKUNG:

Die Marktabdeckung bezeichnet den Prozentsatz, zu dem Versicherungsunternehmen mit ihren Verträgen auf der Vergleichsplattform erscheinen. Ist der Prozentsatz bei 25 % auf der Vergleichsplattform, werden 75 % der verfügbaren Versicherungsverträge auf dem deutschen Markt nicht auf der Plattform angezeigt.

ZUKUNFT DER VERSICHERUNGEN?

Versicherer möchten, dass Verbraucherinnen und Verbraucher ganz viele Versicherungen abschließen, aber keine in Anspruch nehmen. In der Realität kommt es nicht zu dieser Wunschvorstellung, das wissen auch die Versicherer und führen mit Ihren personenbezogenen Daten eine Wahrscheinlichkeitsberechnung durch. Sie möchten so herausfinden, wie hoch Ihr Risiko ist, einen möglichen Schaden begleichen zu müssen. Je höher Ihr berechnetes Risiko, desto teurer wird die Versicherung für Sie.

Hier kommt der nächste Wunsch der Versicherer ins Spiel: Versicherer möchten sehr genau das Risiko berechnen, um nicht mehr Geld als für sie notwendig als **Sicherheitsreserve** zu hinterlegen. Für diese Berechnung benötigen sie persönliche Daten über das Verhalten der Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich bei ihnen versichern lassen wollen. Die Daten erheben sie zum einen direkt beim Abschluss des Versicherungsvertrages, zum anderen versuchen sie die Daten zu sammeln. Hierfür nutzen sie unter Umständen das Internet der Dinge.

Was ist das Internet der Dinge?

Unter den Begriff Internet der Dinge fallen alle Geräte, die sich Daten aneignen und weiter kommunizieren können. Jedes Gerät, das mit dem Internet verbunden ist, kann Daten sammeln und weitersenden, wie z. B. Handys, die Musikbox von Amazon, das Sprachsystem Alexa sowie Wearables.

Was sind Wearables?

Wearables gehören zu den Geräten des Internets der Dinge. Sie sind am Körper tragbare Kleingeräte, die mit Sensoren und digitalen Schnittstellen ausgestattet sind (Fitnessarmbänder, Smartwatches, T-Shirts usw.). Die Sensoren sammeln Daten wie Standort, Puls, Schrittzahl, Schlafrythmus, Temperatur usw. Um das Sammeln der Daten zu rechtfertigen, werden die gesammelten Daten der Wearables meist mithilfe einer App auf dem Smartphone benutzerfreundlich dargestellt.

Welche Folgen kann die Datensammlung für die Versicherten haben?

Eine Folge der Datensammlung kann sein, dass sehr individualisierte Tarife angeboten werden, die zuerst vorteilhaft erscheinen. Aber durch die ständige Beobachtung können auch Handlungszwänge entstehen. Zum Beispiel: Ich muss jede Woche zweimal Joggen gehen, ich kann nicht mehr nachts Auto fahren usw., weil sonst die Vorteile der Versicherung verloren gehen könnten. Eine weitere Folge könnte sein, dass Verbraucherinnen und Verbraucher, die sich weigern ihre Daten zu teilen, benachteiligt werden, indem sie z. B. teurere Tarife zahlen müssen.

Was ist mit dem Datenschutz?

Die Versicherer müssen sich an die EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) halten, die die Zulässigkeit der Verarbeitung personenbezogener Daten in der EU regelt. Eine Verarbeitung personenbezogener Daten bedarf dabei stets einer Rechtsgrundlage. Versicherer haben oftmals das Ziel, durch eine personalisierte Datenerhebung, Profilerstellung und Datenanalyse individuell an das Verhalten der jeweiligen Person angepasste Versicherungsverträge anbieten zu können. Eine solche Verarbeitung personenbezogener Daten zu diesem Zweck bedarf regelmäßig der vorherigen Einwilligung der betroffenen Person. Daher versuchen Versicherer an die Einwilligungen mithilfe von Anreizen, wie kostenlosen Smartwatches oder, wie oben beschrieben, mit individualisierten Tarifen zu gelangen.



SICHERHEITSRESERVE

Die Sicherheitsreserve fängt hohe Kosten der Versicherer ab, wenn viele Versicherte zu einem ähnlichen Zeitpunkt die Versicherung in Anspruch nehmen, wie beispielsweise bei der Hochwasserkatastrophe im Ahrtal.

... ❖ AUFGABE 1

Mit Karikaturen werden aus der Sicht des Zeichnenden gesellschaftliche Ereignisse / Veränderungen kommentiert und Personen kritisiert. Karikaturen sind oft sehr spöttisch, um auf die Handlung / das Problem aufmerksam zu machen.



Quelle:
Möller, Christian (2018): Smart Home und Versicherung,
www.cloud-science.de/smart-home-und-versicherung
zuletzt aufgerufen am 26.08.2024

Analysieren Sie die Karikatur anhand von drei Schritten:

1. Beschreibung (Was ist zu sehen?)
2. Deutung (Was soll ausgedrückt werden?)
3. Beurteilung und Stellungnahme

...❖ ZUSATZAUFGABE

Wo erhalte ich unabhängig von den Versicherern Informationen über Versicherungen?

Unabhängige Informationen und Beratung bietet die Verbraucherzentrale an. Expertinnen und Experten beraten Sie vor Ort, per Videokonferenz, per E-Mail oder am Telefon. Die Stiftung Warentest vergleicht unabhängig Versicherungen. Die Testergebnisse sind online oder in der Zeitschrift verfügbar.

Was kann man tun, wenn die Versicherung nicht zahlt?

1. Verbraucherzentrale

Zahlt der Versicherer nicht, kann der erste Schritt sein, sich Hilfe bei der Verbraucherzentrale zu suchen. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg bietet eine Rechtsberatung für diese Fälle an. Die Rechtsberatung findet schriftlich statt. In der Rechtsberatung werden die Vertragsbedingungen der Versicherung geprüft. Stellt sie fest, dass der Versicherer ungerechtfertigt nicht zahlt, wendet sich die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg im Namen der Verbraucherinnen und Verbraucher an die Versicherungen. Verweigert die Versicherung die Zahlung, wird an eine Ombudsstelle weitergeleitet.

2. Ombudsstelle (Schlichtungsstelle)

a. Eine Ombudsstelle vermittelt zwischen Verbraucherinnen oder Verbrauchern und Versicherer und führt dazu ein Schlichtungsverfahren durch. Das Schlichtungsverfahren ist für Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos. Die Ombudsstelle prüft den Sachverhalt

und fordert den Versicherer zu einer Stellungnahme auf. In der Stellungnahme kann der Versicherer anerkennen, dass die Beschwerde berechtigt ist oder die beteiligten Parteien nehmen nochmals zu ihren Standpunkten Stellung. Danach entscheidet die Ombudsstelle. Sind die Verbraucherinnen und Verbraucher mit dem Schlichtungsspruch nicht einverstanden, können sie immer noch vor Gericht ziehen. Ein weiterer Vorteil eines Schlichtungsverfahrens ist, dass der Anspruch im Verlauf des Schlichtungsverfahrens nicht verjährt.

b. Die Verbraucherzentrale Baden-Württemberg unterstützt die Verbraucherinnen und Verbraucher auch im Schlichtungsverfahren, zum Beispiel bei der Stellungnahme. Oder die Verbraucherzentrale veranlasst das Schlichtungsverfahren mit der Erlaubnis (Vollmacht) der Verbraucherinnen und Verbraucher.

3. Gerichtsverfahren

In einem Gerichtsverfahren werden die Ansprüche vor Gericht geklärt. Die Verbraucherinnen und Verbraucher werden von einer Anwältin oder einem Anwalt vertreten. Für solche Verfahren gibt es Fachanwältinnen und Fachanwälte für Versicherungsrecht. Kosten für das Gerichtsverfahren richten sich nach dem Streitwert. Je höher der Streitwert, desto höher die Kosten. Die Partei, die das Gerichtsverfahren verliert, trägt die Kosten.

...❖ ZUSATZAUFGABE

1. Lesen Sie den Infokasten!
2. Markieren Sie sich wichtige Begriffe.
3. Beschreiben Sie den Text in eigenen Worten.