

# DAS VERBRAUCHERLABYRINTH DER VERSICHERUNGEN

## Basiswissen über Versicherungen

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

### ... AUFGABE 1

1. Scanne den QR-Code.
2. Bearbeite den Learning Snack.



[www.learningsnacks.de/share/381266/  
aa3165167d250f230edb3c43cd522baf21f3f142](http://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

Schau dir das Video an und suche im Internet / auf Instagram / auf TikTok andere Werbebeispiele von Versicherern, die mit Angst oder Sorgen werben. Beschreibe die Werbung (was ist zu sehen).

**TIPP:** Folgende Versicherungen kannst du 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.

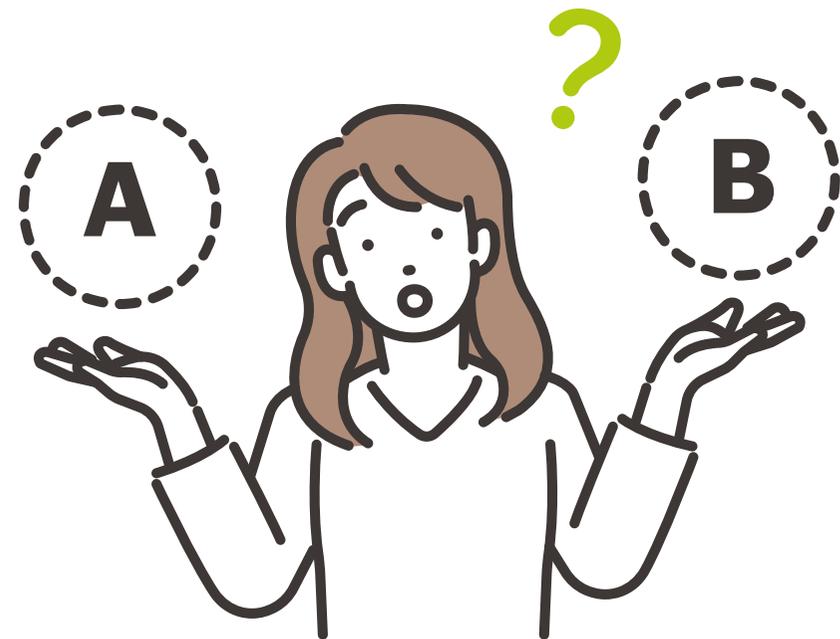
Im Jahr 2022 gab es in Deutschland 506 Versicherungsunternehmen. Diese Unternehmen bieten alle Individualversicherungen zur gleichen Schadensabsicherung, aber zu unterschiedlichen Tarifen an. Diese große Auswahl führt zugleich zu Unübersichtlichkeit. Wie aber können sich Verbraucherinnen und Verbraucher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

Suche auf den Seiten von Check24 und Verivox den Hinweis, dass es sich bei den Vergleichsportalen um Versicherungsmakler handelt. Beschreibe, wo du den Hinweis gefunden hast.

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

### ...❖ AUFGABE 2

Suche im Kleingedruckten auf den Seiten von Check24 und Verivox die teilnehmenden Versicherungsgesellschaften und die nicht teilnehmenden Versicherungsgesellschaften. Lies aus dem Kleingedruckten die Marktabdeckung bei der privaten Haftpflichtversicherung bei Verivox und Check24 heraus und schreibe sie 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 du ganz viele Versicherungen abschließt, aber keine in Anspruch nimmst. In der Realität kommt es nicht zu dieser Wunschvorstellung, das wissen auch die Versicherer und führen mit deinen personenbezogenen Daten eine Wahrscheinlichkeitsberechnung durch. Sie möchten so herausfinden, wie hoch ihr Risiko ist, einen möglichen Schaden begleichen zu müssen. Je höher dein berechnetes Risiko, desto teurer wird die Versicherung für dich.

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, Schlafrhythmus, 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 Verordnung regelt rechtlich die Erhebung und Verarbeitung der personenbezogenen Daten. Versicherer haben oftmals das Ziel, durch eine personalisierte Datenerhebung, individuell an das Verhalten der jeweiligen Person angepasste Versicherungsverträge anbieten zu können. Um Daten erheben und verarbeiten zu können, benötigen sie regelmäßig die vorherige Einwilligung der Verbraucherinnen und Verbraucher. Daher versuchen Versicherer mithilfe von Anreizen, wie kostenlosen Smartwatches oder, wie oben beschrieben, mit individualisierten Tarifen an die Einwilligungen 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.

**Beschreibe, interpretiere und beurteile die Karikatur.**  
**Beantworte die Fragen in der Tabelle auf der nächsten Seite.**



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

Beschreiben	
Frage	Lösung
Welche Personen und Gegenstände werden dargestellt?	
Was sieht man?	
Wie wird die Person dargestellt?	
Interpretieren (deuten)	
Was wird in der Karikatur dargestellt?	
Auf welches Problem wird durch die Karikatur hingewiesen?	

Beurteilen	
Frage	Lösung
Ist das Verhalten der Person berechtigt?	
Ist die Karikatur berechtigt?	
Wie profitieren Unternehmen/ Versicherungen von der dargestellten Situation?	

**... 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. Lies den Infokasten!
2. Markiere dir wichtige Begriffe.
3. Beschreibe den Text in eigenen Worten.