



Wenn ChatGPT zum Versicherungsvermittler wird

Michael Fiedler

Darf eine KI konkrete Versicherungsempfehlungen aussprechen, ohne über eine Erlaubnis nach § 34d GewO zu verfügen? Der VOTUM Verband sieht erheblichen Klärungsbedarf und hat sich mit einer Anfrage an BaFin und DIHK gewandt. Im Mittelpunkt stehen Haftungsfragen, Verbraucherschutz und die regulatorische Einordnung KI-basierter Versicherungsberatung.

Aus Sicht des Verbands berührt dies zentrale Fragen des Versicherungsvertriebsrechts. Denn sobald Systeme nicht mehr nur allgemeine Informationen liefern, sondern individuelle Produktempfehlungen aussprechen, rückt die erlaubnispflichtige Versicherungsvermittlung nach § 34d Gewerbeordnung in den Fokus. „Sobald ein System nicht mehr nur allgemeine Hinweise gibt, sondern eine individuelle Produktempfehlung ausspricht, bewegt es sich im Bereich der erlaubnispflichtigen Versicherungsberatung“, erklärt Martin Klein, geschäftsführender Vorstand des VOTUM Verbands. „Die entscheidende Frage lautet: Wer haftet, wenn der Verbraucher auf Basis einer fehlerhaften KI-Empfehlung eine ungeeignete Versicherung abschließt?“

Zwischen digitalem Assistenten und Versicherungsvermittlung

Der Fall zeigt, wie stark sich die Grenzen zwischen digitaler Unterstützung und regulierter Beratung zunehmend verschieben. KI-Chatbots werden von vielen Nutzern längst nicht mehr nur als Such- oder Textwerkzeuge wahrgenommen, sondern als dialogfähige

Assistenten mit hoher fachlicher Kompetenz. Gerade darin sieht der VOTUM Verband jedoch ein Problem. Während klassische Versicherungsvermittler umfangreichen Beratungs-, Dokumentations- und Haftungspflichten unterliegen, existieren für KI-Systeme bislang weder eine berufsrechtliche Zulassung noch vergleichbare Haftungsregelungen. Der Verband warnt deshalb vor einem möglichen „Haftungsvakuum“. Verbraucher könnten sich auf scheinbar kompetente Empfehlungen verlassen, ohne nachvollziehen zu können, auf welcher Datengrundlage die KI ihre Einschätzung trifft oder ob die Empfehlung überhaupt auf einer ausreichenden Risikoanalyse basiert. Hinzu kommt ein weiterer Aspekt: Anders als menschliche Vermittler begleiten KI-Systeme Kunden nicht dauerhaft. Änderungen der Lebenssituation – etwa durch Familiengründung, Immobilienerwerb oder veränderte Einkommensverhältnisse – werden nicht automatisch berücksichtigt. „Ein wesentlicher Bestandteil qualifizierter Versicherungsvermittlung ist die kontinuierliche Begleitung des Kunden“, betont Martin Klein. „Eine KI-Konversation endet mit dem Schließen des Browserfensters.“

Verbraucherschutz als Kernfrage

Im Zentrum der Debatte steht damit weniger die technische Leistungsfähigkeit der Systeme als die Frage nach gleichen regulatorischen Rahmenbedingungen. Der VOTUM Verband betont ausdrücklich, dass KI-Systeme großes Potenzial zur Effizienzsteigerung und Beratungsunterstützung bieten könnten – allerdings nur als Werkzeug qualifizierter Vermittler. „Die Frage ist nicht, ob wir technologischen Fortschritt wollen. Die Frage ist, ob wir zulassen, dass bewährte Verbraucherschutzstandards durch die Hintertür ausgehebelt werden, nur weil der Berater diesmal kein Mensch, sondern ein Algorithmus ist“, so Klein. Der Verband fordert deshalb eine zeitnahe regulatorische Einordnung durch die zuständigen Behörden. Aus Sicht von VOTUM müsse geklärt werden, ab wann KI-generierte Antworten rechtlich als Versicherungsvermittlung oder Versicherungsberatung einzustufen sind – und wer in solchen Fällen die Verantwortung trägt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4949919/Wenn-ChatGPT-zum-Versicherungsvermittler-wird/>