



„KI haftet nicht für Empfehlungen“: BVK warnt vor Versicherungsberatung durch Chatbots

Michael Fiedler

KI-Chatbots werden längst auch bei Versicherungsfragen eingesetzt. Der BVK sieht darin kein Problem, solange sie der Information dienen. Bei konkreten Entscheidungen über Altersvorsorge, Berufsunfähigkeit oder die Absicherung einer Familie zieht der Vermittlerverband jedoch eine Grenze – und verweist auf einen entscheidenden Unterschied zur persönlichen Beratung.

Eine überzeugende Antwort muss keine richtige Empfehlung sein

Das Problem liegt aus Sicht des Vermittlerverbandes gerade in einer Stärke generativer KI: Antworten können verständlich, individuell formuliert und überzeugend wirken. Daraus folgt jedoch nicht automatisch, dass sämtliche Informationen vollständig sind oder die Empfehlung zur persönlichen Situation des Nutzers passt. Das Ergebnis hängt wesentlich davon ab, welche Angaben ein Nutzer macht und auf welche Informationen das System zurückgreift. Bei einfachen Informationsfragen mag das ausreichen. Schwieriger wird es bei Produkten, deren Eignung von zahlreichen persönlichen und vertraglichen Faktoren abhängt. Eine Berufsunfähigkeitsversicherung lässt sich beispielsweise nicht allein anhand von Beitrag und gewünschter BU-Rente beurteilen. Altersvorsorge wiederum hängt unter anderem von Anlagehorizont, Risikoneigung, vorhandener Absicherung und finanzieller Situation ab. Je größer die Folgen einer

Entscheidung, desto wichtiger wird damit die Frage, was die KI über den Fragenden überhaupt weiß.

Heinz: „Eine KI haftet nicht für ihre Empfehlung“

Genau hier zieht der BVK die Trennlinie zwischen einem KI-System und regulierter Versicherungsvermittlung. „Der Unterschied ist einfach: Eine KI haftet nicht für ihre Empfehlung, aber Versicherungsvermittler müssen ihre Kunden bedarfsgerecht beraten und stehen für ihre Tätigkeit ein“, sagt Heinz. Hinter der zugespitzten Formulierung steht ein grundsätzlicher Unterschied: Versicherungsvermittlung findet innerhalb eines rechtlichen Rahmens mit Beratungs- und Dokumentationspflichten statt. Ein Verbraucher, der einem allgemeinen KI-Chatbot eine Versicherungsfrage stellt, führt dagegen nicht automatisch ein reguliertes Beratungsgespräch mit einem Versicherungsvermittler. Damit verändert KI möglicherweise auch den Wert persönlicher Beratung. Je leichter Informationen verfügbar

werden, desto weniger dürfte ihr bloßes Zusammentragen zur eigentlichen Beratungsleistung gehören. An Bedeutung gewinnt stattdessen die Einordnung: Welche Informationen sind für diesen Kunden relevant? Welche Risiken bestehen bereits? Wo gibt es Versorgungslücken? Und welche Konsequenzen hat eine Entscheidung? Heinz sieht darin eine Stärkung der Vermittlerrolle. Deren Berufsleistung liege nicht allein im Produktwissen, sondern auch in der Kenntnis der Lebenssituation ihrer Kunden.

Kunden wollen KI – aber nicht jede Entscheidung abgeben

Damit trifft die Position des BVK auf eine Entwicklung, die sich derzeit auch in anderen Untersuchungen zeigt. Eine aktuelle Accenture-Studie zur Versicherungsbranche zeigt, dass [Kunden KI durchaus für die Suche und den Vergleich von Versicherungsangeboten einsetzen wollen](#). Bei der eigentlichen Entscheidung bleibt die Bereitschaft, der Technologie das letzte Wort zu überlassen, jedoch deutlich geringer. Diese Trennung zwischen Informationsbeschaffung und Entscheidung zeigt sich inzwischen auch auf Unternehmensseite. Führungskräfte akzeptieren autonome KI besonders häufig bei [klar begrenzten Aufgaben wie Zusammenfassungen oder Terminplanung](#). Bei finanziellen, personellen oder strategischen Entscheidungen sinkt die Zustimmung dagegen deutlich. Der BVK überträgt diese Grenze nun auf Versicherungsentscheidungen: KI kann Informationen vorbereiten und strukturieren. Ob eine Absicherung tatsächlich zur individuellen Situation passt, soll nach Vorstellung des Verbandes weiterhin Ergebnis qualifizierter Beratung sein.

Neue Transparenzregeln erhöhen den Handlungsdruck

Die Debatte bekommt zusätzlich regulatorische Bedeutung. Seit August greifen weitere Vorgaben des europäischen AI Act, darunter Transparenzanforderungen für bestimmte KI-Systeme und -Inhalte. Der BVK fordert deshalb, auch den bestehenden Rechtsrahmen für Versicherungsvertrieb beim Einsatz von KI konsequent anzuwenden. Der Verband nennt dabei BaFin, Deutsche Industrie- und Handelskammer und EIOPA als relevante Institutionen. Dabei dürfte eine Frage zunehmend wichtiger werden: Wann liefert ein KI-System lediglich Informationen – und wann wird daraus eine Empfehlung, auf deren Grundlage ein Kunde eine weitreichende Versicherungsentscheidung trifft? Denn KI beseitigt den Bedarf an Einordnung nicht automatisch. Sie

verschiebt möglicherweise nur den Punkt, an dem diese Einordnung beginnt.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4951479/KI-haftet-nicht-fuer-Empfehlungen-BVK-warnt-vor-Versicherungsberatung-durch-Chatbots/>