expertenReport



Quelle: Redaktion experten.de / KI-generiert

KI-Chatbots im Maklerbüro: Wo die rechtlichen Grenzen liegen

Michael Fiedler

KI-Chatbots können Maklerbüros entlasten – etwa bei Kundenanfragen oder der Vorbereitung von Beratungsgesprächen. Doch sobald personenbezogene Daten verarbeitet werden, steigen die Anforderungen. Eine neue Handreichung des AfW zeigt, worauf Vermittler achten müssen, und liefert Mustertexte für die Kundeninformation.

Informieren ja, eigenständig beraten nein

Die Expertengruppe unterscheidet drei Einsatzmöglichkeiten: reine Informations-Chatbots, die beispielsweise Öffnungszeiten oder allgemeine Produktinformationen bereitstellen; Service-Chatbots, die Rückrufwünsche oder Schadenmeldungen entgegennehmen; und Systeme, die Kundenbedürfnisse erfassen und eine spätere persönliche Beratung vorbereiten. Je näher ein Chatbot an eine individuelle Empfehlung oder Entscheidung heranrückt, desto anspruchsvoller wird sein rechtlicher Einsatz. Die Handreichung verweist ausdrücklich auf die Beratungspflichten nach § 61 Versicherungsvertragsgesetz (VVG). Ein Chatbot könne den Beratungsprozess unterstützen, die persönliche Beratung aber nicht ersetzen. Von automatisierten Entscheidungstools rät die Expertengruppe deshalb ab. „Wer KI im Maklerbüro einsetzen möchte, braucht Antworten auf ganz praktische Fragen: Was darf ich eingeben? Was macht der Anbieter mit den Daten? Und was muss ich meinen Kunden erklären?“, sagt AfW-Vorstand Norman Wirth. Nicht jeder Maklerbetrieb müsse diese Fragen allein lösen und sämtliche Hinweistexte selbst entwickeln.

Gesundheitsdaten gehören nicht in jeden Chatbot

Besondere Vorsicht ist bei sensiblen Kundendaten geboten. Gerade im Versicherungsvertrieb können Gesundheitsinformationen eine wichtige Rolle spielen, beispielsweise bei Fragen zur Kranken-, Berufsunfähigkeits- oder Pflegeversicherung. Für ihre Verarbeitung gelten zusätzliche Anforderungen nach Artikel 9 DSGVO. Im Maklerumfeld wird dafür regelmäßig eine ausdrückliche Einwilligung erforderlich sein. Die Handreichung empfiehlt deshalb, Chatbots so einzurichten, dass sensible Daten nur in ausdrücklich vorgesehenen und abgesicherten Fällen eingegeben werden können. Auch bei vertragsbezogenen Auskünften sind Schutzmaßnahmen notwendig. Bevor ein Chatbot Informationen zu bestehenden Verträgen oder

personenbezogenen Kundendaten herausgibt, sollte die Identität des Nutzers zuverlässig überprüft werden oder die Kommunikation über einen verifizierten Kanal erfolgen.

Was passiert mit den Daten beim KI-Anbieter?

Eine weitere Frage betrifft die technische Infrastruktur. Maklerunternehmen müssen vor dem Einsatz klären, ob der Chatbot-Anbieter personenbezogene Daten ausschließlich in ihrem Auftrag verarbeitet oder diese auch für eigene Zwecke verwendet. Bei einer Auftragsverarbeitung ist ein entsprechender Vertrag nach Artikel 28 DSGVO erforderlich. Nutzt der Anbieter Informationen dagegen beispielsweise für eigene Analysen, Produktverbesserungen oder das Training seiner KI, muss diese Datenverwendung gesondert rechtlich bewertet werden. Die Expertengruppe empfiehlt, eine Nutzung von Kundendaten für Trainings-, Analyse- oder Produktverbesserungszwecke ohne eigenständige Rechtsgrundlage vertraglich auszuschließen und technisch zu unterbinden. Besonders kritisch beurteilt sie den Einsatz frei zugänglicher KI-Anwendungen mit personenbezogenen Daten. Stattdessen empfiehlt sie kostenpflichtige Lösungen mit geeigneten Datenschutzvorkehrungen oder gegebenenfalls lokal betriebene KI-Modelle.

Mustertexte sollen Maklern Arbeit abnehmen

Neben den rechtlichen Prüfpunkten enthält die Handreichung konkrete Muster für Nutzungshinweise und Datenschutzinformationen auf der Makler-Website. Sie behandeln unter anderem die Zwecke der Datenverarbeitung, die eingesetzten Dienstleister, mögliche Datenübermittlungen, Speicherfristen und die Rechte der Nutzer. Auch darüber, dass sie mit einem KI-System kommunizieren, sollen Kunden ausdrücklich informiert werden. Die Mustertexte können jedoch nicht unverändert übernommen werden. Sie müssen zu den tatsächlichen Funktionen des Chatbots, den verwendeten Dienstleistern und den Abläufen im jeweiligen Maklerunternehmen passen. „Entscheidend ist, vor dem Start genau hinzuschauen: Welche Aufgaben übernimmt der Chatbot, welche Daten erhält er und was macht der Anbieter des Chatbots damit?“, erläutert Roland Sing, Senior-Experte Vertriebsrecht bei Swiss Life und Mitglied der Expertengruppe. Die Mustertexte sollen anschließend die Information der Kunden erleichtern.

Ergänzung zu bestehenden KI-Leitfäden

Die neue Handreichung ergänzt die bereits veröffentlichte Orientierungshilfe des AfW zur KI-Verordnung sowie den Praxisleitfaden zur KI-Governance. Während diese Dokumente vor allem rechtliche Grundlagen und organisatorische Anforderungen behandeln, konzentrieren sich die neuen Empfehlungen auf konkrete Anwendungen im Makleralltag. Eine pauschale rechtliche Freigabe für den Einsatz von KI ist damit nicht verbunden. Die Expertengruppe weist selbst darauf hin, dass die datenschutzrechtliche Bewertung vom jeweiligen Anwendungsfall abhängt und einzelne Rechtsfragen weiterhin diskutiert werden. Für Maklerunternehmen bedeutet das: Ein Chatbot kann die Kommunikation mit Kunden vereinfachen und Mitarbeiter entlasten. Voraussetzung ist jedoch, dass seine Aufgaben klar begrenzt sind und der Umgang mit Kundendaten vor dem Start geklärt wird. Die Handreichung mit Mustertexten steht auf der Website des AfW zur Verfügung.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4953009/KI-Chatbots-im-Maklerbuero-Wo-die-rechtlichen-Grenzen-liegen/