

Jörg Hausknecht

Der Mediziner im System

Untertitel: Elektronische Prüfsysteme reduzieren Biometrie-Risiken

Software-Lösungen zur Prüfung biometrischer Risiken sind auf dem Vormarsch. Sie arbeiten präziser und führen zu mehr Kalkulationssicherheit als die papiergebundenen Verfahren. Eingesetzt im Beratungsgespräch spüren sie sogar Widersprüche und Verharmlosungen auf.

Manchmal verwechseln wir Menschen Ursache und Wirkung. Beim Dienst am Menschen versuchen Ärzte, Zusammenhänge von Ursache und Wirkung wohl herzustellen, aber bei der Prüfung der Papieranträge kommt eine Versicherungsgesellschaft schnell an ihre Grenze. Denn im Beratungsgespräch zum Abschluss eines Vertrages kann der Kunde durchaus auch mal eine Erkrankung oder Verletzung schlicht vergessen. Oder er gibt beschönigend vielleicht auch nur ein scheinbar harmloses Symptom an – hinter dem aber eine viel bedeutsamere Ursache stecken kann.

Keinem Sachbearbeiter ist zuzumuten, dass er bei Auswertung der Papieranträge erkennt, ob sich hinter der harmlosen Angabe einer kleinen Erkrankung, die vor einiger Zeit aufgetreten ist, ein möglicherweise hohes Risiko für die Versicherung in der Zukunft verbirgt. Ganz unmöglich ist es für ihn, Betrug zu erkennen. Unlängst ließ ein Urteil des Bundesgerichtshofes aufhorchen, wonach selbst bei einem absichtlichen Verschweigen von Vorerkrankungen bei Abschluss einer Berufsunfähigkeitsversicherung nach Ablauf der Zehnjahresfrist für den Versicherer der Leistungsfall eintritt (AZ IV ZR 277/14).

Mit dem Einsatz von elektronischen Systemen zur Prüfung biometrischer Risiken besteht jedoch die Möglichkeit, solcherlei Schlummer-Risiken für den Versicherer zu reduzieren. Von großem Vorteil ist dabei, wenn das System bereits beim Beratungsgespräch zum Einsatz kommt und dabei über eine Art „intrinsische Sicherheit“ verfügt. Im Klartext: Es spürt Widersprüche „aus sich selbst heraus“ auf, stellt Verharmlosungen fest und verhindert zuweilen selbst Betrug. Hinzu kommt der psychologische Effekt: Es ist schwieriger, in einer interaktiven Situation Fragen bewusst falsch zu beantworten. Beim Papierantrag dagegen fehlt eben die direkte Kommunikation mit dem Kunden. Der Vermittler könnte sie leisten, ist aber meist aus naheliegenden Gründen

wenig interessiert daran, tiefer in die Materie einzudringen.

Risikoprüfung vor Ort verschlankt Antragsprozess erheblich

Die Prüfung biometrischer Risiken am sogenannten „Point of Sale“ gewinnt im Rahmen der Digitalisierungsoffensive der Versicherungsgesellschaften zunehmend an Bedeutung. Sie führt zur Kostenreduktion in der Verwaltung, zu mehr Sicherheit bei der Tarifierung und zum schnelleren Abschluss, da die Versicherbarkeit und der passende Tarif noch während des Beratungsgesprächs festgestellt werden können: eine ungeheure Verschlangung des gesamten Antragsprozesses.

Voraussetzung dafür ist aber, dass das System gewissermaßen über eine hohe „versicherungsmedizinische Kompetenz“ verfügt. Während bei den altmodischen Frageformularen bei Angabe von Diagnosen einfach nicht nachgehakt werden und der Antragsteller etwas Unspezifisches oder gar Falsches schreiben kann, vielleicht auch nur unbewusst, gehen die mobilen Prüfsysteme deutlich in die Tiefe und fragen selbständig nach. Es gibt hierbei die unterschiedlichsten Arten von „Fehlerquellen“ und gegensteuernde Reaktionen eines Systems darauf. Einige Beispiele für Fehlerquellen sind:

- Verharmlosung: Hautgeschwür oder Muttermal statt Hautkrebskrankung oder einer Vorstufe davon,
- Angabe einer Behandlung oder eines Eingriffs (zum Beispiel Darm-OP) statt der eigentlichen Diagnose (zum Beispiel Morbus Crohn),
- Angabe von Symptomen und ungenauen Begriffen (beispielsweise Schwindel oder Schlafstörung) statt Ursachen wie Halswirbelsäulen-Leiden oder Schlafapnoe-Syndrom,
- Angabe von Beschwerden ohne Begleiterkrankungen und Querverweisen (Beispiel: Übergewicht geht häufig mit kardiovaskulären Risikofaktoren einher).

Durch intelligente Fragestellung tritt ein System gleich am Point of Sale in direkte Interaktion mit dem Kunden und kann so auch begleitende Krankheiten „aufspüren“. Der Zusammenhang von Risikofaktoren wird damit berücksichtigt – und der Versicherer kann getrost auf eine umständliche und zuweilen zeitraubende Arztanfrage verzichten. Bei Vorliegen einer Psoriasis ist bei Biometrie-Produkten unter anderem von Interesse, ob eine Gelenkerkrankung besteht oder in den letzten Jahren behandelt wurde und ob cortisonhaltige Medikamente zur Behandlung eingenommen werden. Ein typischer und einfacher Fall, bei dem eine ärztliche Auskunft fortan nicht mehr vonnöten ist. Eine Rückfrage beim Arzt ist lediglich dann unumgänglich, wenn der Kunde risikorelevante Fragen nicht beantwortet und das Risiko für diese spezielle Diagnose nicht über Leistungsausschlüsse oder Zuschläge sinnvoll und umfassend begrenzt werden kann.

Es geht nicht darum, möglichst viele Fragen zu stellen, sondern die richtigen - und dabei unnötige Detail-Fragen zu vermeiden. Im Papierantrag macht der Kunde unter Umständen viel zu viele, unwichtige Detailangaben. Bei Abschluss einer Risiko-Lebensversicherung spielen weder tiefergehende Details zum Heuschnupfen des Antragstellers noch zu seinem zwei Jahre zurückliegenden Beinbruch eine Rolle. Das elektronische System hingegen schließt irrelevante Nebenaspekte aus.

Eine direkte Interaktion mit dem Benutzer nutzt also nicht nur der Versicherung zur Risikobewertung (und zur Verfeinerung ihrer statistischen Gesundheitsdaten), sondern auch dem Kunden, wenn dieser durch

Jörg Hausknecht

Verwaltungsrat des Schweizer Software-Entwicklers Triangulum AG

den Antragsprozess „geführt“ wird und er und der Berater durch die Fokussierung auf das Wesentliche Zeit sparen können. Es kann durchaus sein, dass der Antragsteller aufgrund der dynamischen Fragestellung in bestimmten Fällen eine für ihn günstigere Einschätzung erhält, wenn es sich um eine weniger schwere Form der Erkrankung handelt.