

Stefan Knoll

„Das wird die Branche komplett verändern“

Der Vorstandschef der Deutschen Familienversicherung über digitale Assistenten, Kundenbeziehungen und Pferdegeschirr.

Die Deutsche Familienversicherung, die neben Basis-sachversicherungen vor allem Zusatzpolicen für Zähne, Krankenhausbehandlung oder den Pflegefall anbietet, will die erste deutsche Assekuranz werden, die voll digitalisiert ist. Mit dem Handelsblatt sprach der Gründer und Vorstandschef darüber, wie drastisch künstliche Intelligenz die Branche verändern wird.

Herr Knoll, Sie sind offensichtlich ein Fan von Alexa, der sprachgesteuerten Assistentin von Amazon. Steht bei Ihnen diese Box auch zu Hause?

Ja, ich habe Alexa auch zu Hause. Ich nutze das System aber ganz selten und dann für ganz profane Dinge wie Musik oder Ähnliches.

Sie nutzen die Box aber nicht nur, Sie sind auch die erste deutsche Versicherung, die einen volldigitalen Abschluss über den Assistenten anbietet. Warum tun Sie das?

Weil wir perspektivisch um diese Technologie nicht herumkommen werden. Die Frage ist nur, ob man wartet, bis alles fertig ist, oder ob man bei dieser Entwicklung bereits früh dabei ist, um Erfahrungen zu sammeln. Wir haben uns für Letzteres entschieden.

Mit Alexa hat Amazon die künstliche Intelligenz ins Wohnzimmer gebracht. Wird diese Technologie die Branche stark verändern?

Aus meiner Sicht ist Alexa keine künstliche Intelligenz, sondern noch ziemlich dumm. Aber aus dieser Entwicklung wird sicher etwas werden, was einmal diesen Namen verdient. Ich bin mir sicher, dass letztlich diese Technologie die Branche komplett verändern wird. Denn dann wird sich die Frage stellen: Wer ist der Anbieter der Versicherungsleistung? Das wird durch Alexa auf lange Sicht so weit anonymisiert werden, dass der einzelne Versicherer dann keine

große Rolle für den Kunden spielen wird.

Was wird dann aus den zahlreichen Versicherern in Deutschland?

Ihnen blüht das Schicksal der Hersteller von Pferdegeschirr - davon gibt es auch nur noch sehr wenige heute.



Sehen Sie sich schon mal nach einer neuen Branche um?

Nein, wir müssen als Versicherer mit unseren Produkten langfristig einfach immer schlauer als Alexa sein. Wenn das Produkt so simpel ist, dass es per Sprachbox vermittelbar ist, dann haben Sie verloren.

Was heißt das für die Kundenbeziehung der Versicherer?

Sie wird sich grundlegend ändern. Die Tech-Konzerne werden diesen Kontakt weitgehend monopolisieren. Wenn Sie in einigen Jahren eine Rechtsschutzversicherung brauchen, werden Sie Alexa fragen - und die sagt Ihnen dann, dass sie eine für Sie abgeschlossen hat. Bei wem Sie versichert sind, müssen Sie als Kunde dabei kaum mehr wissen. Wichtig ist nur, dass es funktioniert im Schadensfall. Dafür wird aber wiederum Amazon mit seiner Marktmacht sorgen.

Die Versicherer werden langfristig nur Sublieferanten der großen Tech-Konzerne sein?

Wie gesagt, das wird nicht in den nächsten zwei bis fünf Jahren passieren. Aber langfristig wird in dieser Zukunft, die ich eben skizzierte, ein Versicherer wahrscheinlich dieselbe Rolle haben wie DHL heute im Verhältnis zu Amazon. Der Tech-Konzern ist die Plattform, aber die Verteilung zum Kunden übernimmt der Lieferant, der direkt mit Amazon nichts zu tun hat - und so wird es mit Versicherungen wahrscheinlich auch sein.

Die Fragen stellte **Carsten Herz**.