

KI besetzt die Kundenschnittstelle, Regulierung verändert die Vergütung

BDVM sieht Versicherungsvermittlung vor tiefgreifendem Umbruch und fordert faire Bedingungen für qualifizierte Beratung

Die Versicherungsbranche steht nach Einschätzung des Bundesverbands Deutscher Versicherungsmakler (BDVM) vor einem grundlegenden Strukturwandel. KI-Agenten könnten künftig immer häufiger den ersten Kontakt zum Kunden übernehmen und dessen Versicherungsentscheidungen vorbereiten. Gleichzeitig rücken die nationale und die europäische Regulierung den Zusammenhang zwischen Vergütung und Kundennutzen stärker in den Mittelpunkt.

„Es geht nicht mehr nur darum, bestehende Abläufe zu digitalisieren. Es geht darum, wer künftig den Zugang zum Kunden hat und wie qualifizierte Beratung wirtschaftlich tragfähig bleibt“, lautet die Kernbotschaft von Thomas Billerbeck, Präsident des BDVM. „Technologie und Regulierung verändern gleichzeitig die Grundlagen unseres Geschäfts.“

KI-Agenten: vom Werkzeug zum digitalen Gegenüber

Dass KI an der Kundenschnittstelle ankommt, zeigt ein aktuelles Praxisbeispiel: R+V beschreibt seinen Kunden-Chatbot Emmie als Netzwerk aus KI-Agenten. Das System beantwortet Fragen zu Verträgen und Schäden, verknüpft Informationen und leitet bei Bedarf an persönliche Berater weiter. Das ist noch keine autonome Versicherungsberatung, verdeutlicht aber die Richtung der Entwicklung.¹

Die nächste Stufe betrifft nicht allein die Systeme der Versicherer. Auch Kunden könnten persönliche KI-Agenten einsetzen, die ihren Bedarf analysieren, Angebote vergleichen und Prozesse anstoßen. Eine im September 2026 veröffentlichte Analyse von Roland Berger auf Handelsblatt Live sieht darin einen neuen Wettbewerb um die Kundenschnittstelle: Künftig könnte der digitale Assistent des Kunden auf den KI-Agenten des Vermittlers treffen.²

Der BDVM leitet daraus einen klaren Handlungsauftrag ab: Maklerunternehmen müssen ihr Wissen digital nutzbar machen, Datenqualität verbessern und in sichere Schnittstellen investieren. Persönliches Vertrauen bleibt wichtig, darf aber nicht zur Begründung werden, den technologischen Wandel abzuwarten.

¹R+V, Pressemitteilung vom 26.06.2026: <https://www.ruv.de/newsroom/pressemitteilungen/2026-06-26-chatbot-brand-award>

²Handelsblatt Live / Roland Berger, 01.09.2026: <https://live.handelsblatt.com/versicherungsvertrieb-2030-wenn-der-ki-agent-des-vermittlers-auf-den-ki-agenten-des-kunden-trifft/>

PRESSE-INFORMATION

Mehr Technik braucht mehr Kompetenz und Verantwortung

Aus Sicht des BDVM können automatisierte Prozesse helfen, knappe personelle Ressourcen gezielter einzusetzen. Zugleich steigt der Bedarf an Menschen, die Ergebnisse prüfen, komplexe Risiken einordnen und Verantwortung für Empfehlungen übernehmen. Der Verband verbindet den KI-Einsatz deshalb mit klaren Erwartungen – insbesondere müssen Entscheidungen nachvollziehbar dokumentiert und menschliche Kontrolle sichergestellt werden.

„Unser Leitbild ist nicht der menschenleere Versicherungsmarkt, sondern der technologisch starke Makler an der Seite seiner Mandanten“, so Billerbeck. „Wer die Kundenschnittstelle sichern will, muss jetzt investieren.“

Regulierung: Preis-Leistungs-Verhältnis im Blick

Im Bereich der Lebensversicherung führt das Altersvorsorgereformgesetz ab 2027 mit der Verteilung der Kosten über die Laufzeit des Altersvorsorgedepots zu einem tiefgreifenden Wandel der Vergütungs-Systematik. Der kontinuierlichen Begleitung des Vertrages sollte nun auch mit einer ratierten, laufenden Vergütung über die gesamte Laufzeit entsprochen werden. Und nach der bereits seit Jahren praktizierten Wohlverhaltensaufsicht der BaFin im Lebensbereich wird die EU-Kleinanlegerstrategie europaweit einheitliche Standards für das Preis-Leistungs-Verhältnis („Value for Money“) sowie das Erfordernis eines „greifbaren Kundennutzens“ für die provisionsbasierte Vergütung von Versicherungsanlageprodukten einführen.

„Die Regulatorik geht an die Vergütung. Dass ein ausdrückliches Provisionsverbot verhindert werden konnte ist positiv, die neuen Anforderungen an die provisionsbasierte Vergütung müssen aber praxisgerecht ausgestaltet werden“, erklärte Billerbeck. „Wir unterstützen Transparenz und nachvollziehbaren Kundennutzen. Aber gute Beratung darf nicht auf einen möglichst niedrigen Preis reduziert werden. Die persönliche Beratung durch fortlaufend geschultes, hoch professionelles Personal, die gesamtheitliche Risikoanalyse und die laufende Betreuung haben einen besonderen Wert. Wer Beratung erhalten will, muss ihre Finanzierung mitdenken.“

Ansprechpartner:

Thomas Billerbeck

Präsident Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM)

E-Mail: bdvm@bdvm.de

PRESSE-INFORMATION

Über den BDVM

Der Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V. (BDVM) ist die Spitzenorganisation der deutschen Qualitäts-Versicherungsmakler mit rund 770 Mitgliedsunternehmen, die mehr als 12.000 Mitarbeiter beschäftigen. Unsere Mitglieder müssen hohe Anforderungen erfüllen, die weit über den gesetzlichen Mindestanforderungen liegen und zeichnen sich durch ihre besondere Qualifikation und Professionalität aus. Die Bandbreite unserer Mitgliedsunternehmen reicht von großen international tätigen Industrie-Versicherungsmaklern bis zu mittelständischen und kleineren Unternehmen, die auch im Gewerbe- und Privatkundengeschäft tätig sind.