

Rechtsrahmen für den Einsatz von KI durch die Versicherungswirtschaft



Künstliche Intelligenz

- **Künstliche Intelligenz** ist die Fähigkeit einer Maschine, menschliche Fähigkeiten wie logisches Denken, Lernen, Planen und Kreativität zu imitieren.
- Zumeist wird – neben weiteren Kriterien – das **maschinelle Lernen** aus Daten und Erfahrungen als maßgeblich angesehen.
 - Abgrenzung selbstlernende vs. regelbasierte Algorithmen
- Schwache KI (begrenzter Anwendungsbereich) vs. starke KI (Leistung entspr. menschlichem Gehirn).
- Einsatz in der Entscheidungsfindung oder zum Erstellen neuer Informationen.

Potential und Probleme des Einsatzes von KI in der Versicherungswirtschaft

- Der Einsatz von KI in der Versicherungswirtschaft verspricht:
 - Kostenersparnisse,
 - Steigerung der Effizienz,
 - Umsatzsteigerung,
 - Reduktion des Fachkräftemangels bzw. allg. Personalmangels.
- Probleme und Hindernisse des Einsatzes:
 - Qualität, Menge und Verfügbarkeit der Trainings- und Testdaten,
 - Unzureichende Nachvollziehbarkeit der Entscheidung (Black-Box),
 - Autonomierisiko,
 - Diskriminierungsrisiko,
 - rechtliche Anforderungen und die Unfähigkeit, diesen zu genügen.

Einsatzgebiete von KI

- Automatisierung manueller, repetitiver und fehleranfälliger Aufgaben
 - Datenauswertung
 - Erzeugung von Dokumenten/Schriftstücken
- Vertrieb
 - Individuelle Angebote
 - Digitale Beratung
 - Automatisiertes Underwriting
- Automatisierte oder verbesserte Kundeninteraktion
- Schadensabwicklung
 - Beschleunigung
 - Versicherungsbetrug erkennen
- Aktuarielle Tätigkeit
- Schadensvermeidung

Unter der Lupe: (Potentieller) Einsatz im Vertrieb

KI in Verbindung mit Big Data ermöglicht:

- KI-maßgeschneiderte Angebote
 - Individualisierung bei Prämie, Leistungsumfang und Paketen
- Individualisierte ergänzende Produktempfehlungen
 - Anhand des Risikoprofils
 - Anhand der erkannten oder prognostizierten Kundenwünsche
- Beratung
 - Vorbereitende Datenauswertung (Internet, Konto etc.)
 - Unterstützung des Beratungsprozesses (bspw. Vorauswahl für Makler)
 - Ergänzende Beratung durch Chatbots (GPTAI)
 - Hilfe bei Kommunikation (Entwurf von Texten, E-Mails etc. durch ChatGPT)
 - Laufende Beratung
 - Zukunftsvision: Vollautomatisierte Beratung durch KI, 24/7 und überall?

Beratung durch große Sprachmodelle (LLM)

Beratung wird als eines der möglichen Anwendungsfelder von ChatGPT gesehen.

- Ermöglicht die Verarbeitung von Äußerungen natürlicher Sprache.
- Tests von ChatGPT bis Version 4 zeigten eine unzureichende Beratungsleistung (Tendenz aber positiv).
- Datenschutz- und aufsichtsrechtliche Bedenken gegen bestimmte Einsatzformen.
- Einsatz durch die **Helvetia** als „Clara“ (für die Schweiz).

Schwächen:

- LLM versteht Sprache nicht ieS; gibt die statistisch „wahrscheinlich passendste“ Antwort.
 - Keine klassische Datenbank,
 - keine Überprüfung, ob Antwort tatsächlich zutreffend oder logisch ist,
 - in der Regel keine Rückfragen der KI.
- Folge: Irreführende, falsche oder sogar erfundene Antworten (halluzinieren):
 - Wegen fehlender, fehlerhafter oder veralteter Daten,
 - Wegen Unklarer Frage/Bedienfehler.
- Präsentation als Fakten (keine Zweifel erkennbar).

Rechtsrahmen

- Bisher keine KI-spezifischen Regelungen
 - Keine expliziten Verbote für den Einsatz von KI
 - Es gilt VVG, VAG, GewO, DS-GVO, BDSG, AGG etc.
- Verlautbarungen von EIOPA und BaFin
 - EIOPA, Artificial Intelligence Governance Principles, 2021
 - BaFin, Prinzipienpapier Big Data und künstliche Intelligenz v. 16.6.2021
- Aktuelle Entwicklungen aus Europa
 - KI-Gesetz-E (AI Act-E)
 - Verordnung
 - EU-Parlament hat am 13.3.2024 zugestimmt
 - KI-Haftungsrichtlinie-E
 - Produkthaftungsrichtlinie-E
 - Produktsicherheitsverordnung-E

Ausblick KI-Gesetz (AI Act)

Einigung im Entwurf auf ein Verständnis von KI.

Die VO knüpft grds. an den Begriff des KI-Systems an, Art. 3 Nr. 1 AI Act-E:

Ein KI-System ist „ein maschinengestütztes System, das für einen in wechselndem Maße autonomen Betrieb ausgelegt [ist], das nach seiner Einführung anpassungsfähig sein kann und das aus den erhaltenen Eingaben für explizite oder implizite Ziele ableitet, wie Ergebnisse wie etwa Vorhersagen, Inhalte, Empfehlungen oder Entscheidungen hervorgebracht werden, die physische oder virtuelle Umgebungen beeinflussen können.“

Maschinelles Lernen ist nur eine Technik, die das Ableiten ermöglicht. Nicht erfasst sind Systeme, die auf ausschließlich von natürlichen Personen definierten Regeln für das automatische Ausführen von Operationen beruhen = „herkömmliche Softwaresysteme“ (ErwG 12 AI Act-E).

Ausblick KI-Gesetz (AI Act)

Einstufung der KI-Systeme nach risikobasiertem Ansatz,

- Unterscheidung zwischen
 - Systemen mit unannehmbarem Risiko (bspw. Verhaltensmanipulation), die verboten werden,
 - Hochrisiko-Systemen,
 - bspw. KI-Systeme zur Risikobewertung und Preisbildung in Bezug auf natürliche Personen im Fall von Kranken- und Lebensversicherungen (Anhang III Nr. 5 lit. c AI Act-E),
 - Systemen mit begrenztem Risiko (direkte Interaktion, bspw. Chatbots) und
 - Systemen mit minimalem Risiko (bspw. Spamfilter).
- Sonderbehandlung von KI-Systemen mit allgemeinem Verwendungszweck (General Purpose AI, GPAI).

Ausblick KI-Gesetz (AI Act)

Variierende Pflichten für Anbieter¹

- Hochrisiko-Systeme: u.a. Konformitätsbewertung, Registrierung, KI-eigenes Risikomanagement-System, besondere Anforderungen an Datenqualität und Integrität
- Systeme mit begrenztem Risiko (interagieren mit natürlichen Personen): besondere Transparenzpflichten
- GPAI: von Transparenzpflichten (bspw. Offenlegung der Trainingsdaten) bis weitreichende Pflichten (Modellbewertung, Risikobewertung und Kontrolle, Meldepflichten, besondere IT-Sicherheit usf.)

¹Anbieter: natürliche oder juristische Person, die ein KI-System oder ein GPAI entwickelt oder entwickeln lässt und es unter eigenem Namen oder Handelsmarke in Verkehr bringt oder in Betrieb nimmt.

Ausblick KI-Gesetz (AI Act)

Pflichten für Betreiber von Hochrisiko-Systemen (u.a.)

- Pflichten bspw. zur gebrauchsanweisungskonformen Nutzung,
- Überwachung,
- Anzeige
- Grundrechte-Folgenabschätzung für best. VR,
- sowie Aufklärung der Betroffenen

Aber: Betreiber, die ein bereits in Verkehr gebrachtes oder in Betrieb genommenes Hochrisiko-System mit ihrem eigenen Namen oder Handelsmarke versehen, treffen die Anbieterpflichten (Art. 25 Abs. 1 lit. a AI Act-E)

Betreiber von Systemen mit begrenztem Risiko treffen nur Transparenzpflichten.

Alle Anbieter und Betreiber trifft die Pflicht die KI-Kompetenz des Personals und weiterer Personen sicherzustellen.

Anwendung der allgemeinen Regeln

Automatisierte Entscheidungen

Art. 22 DS-GVO schränkt die Zulässigkeit von Entscheidungen durch KI erheblich ein:

- Recht, nicht einer Entscheidung unterworfen zu werden, die ausschließlich auf einer automatisierten Verarbeitung beruht, die dem Menschen ggü. rechtliche Wirkung entfalten oder ihn in ähnlicher Weise beeinträchtigt.
- Nicht erfasst (hM) sind Entscheidungen, die dem Begehren der betroffenen Person vollumfänglich stattgeben.
- Ausnahmen:
 - Automatisierte Entscheidung ist für Abschluss oder Erfüllung des Vertrags erforderlich,
 - Ausdrückliche Einwilligung (hohe Wirksamkeitsanforderungen),
 - Gesetzliche Erlaubnis:
 - § 37 BDSG: (teil-)ablehnende Entscheidungen in der Leistungsprüfung in der Krankenversicherung, wenn zugleich ein Recht auf Überprüfung durch einen Menschen vorgesehen ist.
 - Erweiterung auf andere Sparten gefordert, aber nicht erfolgt.

Anwendung der allgemeinen Regeln im Beratungskontext

- Zurechnung von durch KI erzeugte Erklärungen:
 - H.M. geht davon aus, dass Erklärungen dem Verwender zurechenbar sind.
- Haftung für Fehlberatung durch KI:
 - Haftende: Versicherer (§ 6 Abs. 5 VVG) und Vermittler (§ 63 VVG)
 - Nur wenn Falschberatung zu vertreten ist:
 - Verantwortung wird vermutet, Beweislast beim Verwender.
 - Entlastung, wenn ordnungsgemäß trainiert und überwacht und Programm i.Ü. ordnungsgemäß programmiert.
 - Der Autonomie der KI geschuldete Falschberatung begründet keine Haftung.
 - Unaufklärbarkeit (Black-Box) geht zulasten des Verwenders.
 - KI-Haftungs-RL-E sieht Beweiserleichterungen für Kausalität und Offenlegungspflichten vor.

Anwendung der allgemeinen Regeln

Besonderheiten im Beratungskontext

- Verschuldensunabhängige Haftung des VR auf tatsächlich nicht bestehenden Versicherungsschutz bei unwahren Aussagen der KI?
 - Versicherungsrechtliche Erfüllungshaftung, Voraussetzungen:
 - Unrichtige Auskunft eines Agenten oder Angestellten des VR
 - Vertrauen des VN in die Auskunft
 - Kein erhebliches Eigenverschulden des VN
 - Übertragung auf auf „künstlichen Agenten/Angestellten“ liegt nahe
 - Fortexistenz des Rechtsinstituts seit VVG-Reform umstritten

Vollautomatisierte Beratung durch KI

Zulässigkeit und Grenzen

- Wird nur vereinzelt als unzulässig angesehen.
- Keine geringeren Anforderungen an Online-Beratung durch KI ggü. traditionellem Vertrieb:
 - Wegfall der Befreiung im Fernabsatz gem. § 6 Abs. 6 VVG a.F.
 - IDD und VVG: gleichwertiges Schutzniveau auf allen Vertriebskanälen (ErwG 6, 16 der IDD, vgl. *Goretzky*, VersR 2018, 1, 2).
 - Kein „Online-Rabatt“ beim Pflichtenumfang (*Armbrüster*, r+s 2017, 57, 60).
 - Keine Erleichterung durch das Proportionalitätsgebot (§ 6 Abs. 1 S. 1 und § 61 Abs. 1 S. 1 VVG).
 - Aber: potenzielle Verschärfung der Beratungspflicht?
- Wahrnehmungsdefizite der Programme müssen ausgeglichen werden.
 - Problem: personenbezogene Befragungs- und Beratungsanlässe.

Vollautomatisierte Beratung durch KI

Zulässigkeit und Grenzen

Problem: Interaktion zwischen digitalem Berater und Menschen

- Interaktionsanlässe (Befragungs- und Beratungsanlass)
 - Aus der Komplexität des Produkts folgender Interaktionsbedarf
 - VN erkennt selbst weitergehenden Beratungsbedarf
 - Es muss die Möglichkeit geben, Fragen zu stellen
 - Aus der Beratungssituation wird ein Beratungsanlass objektiv erkennbar
 - Personenbezogene Befragungs- und Beratungsanlässe
 - Widersprüchliche und unvollständige Angaben/Widerspruch zu Bestandsdaten
- Große Sprachmodelle (bspw. ChatGPT) sind großer Schritt vorwärts
 - Schwächen (dazu zuvor) und Grenzen
 - Problemfall: Frage des VN offenbart zusätzlichen Beratungsbedarf
- Fortbestehendes Haftungsrisiko und drohende Intervention der Aufsicht

Vollautomatisierte Beratung durch KI

Prognose

- Die vollautomatisierte maschinelle Beratung wird bei einfachen Produkten zunehmen
 - Auf lange Sicht droht Verdrängung des menschlichen Vertriebs
 - Systemische Vorteile, insbesondere durch das Verhältnis Beratungsumfang und -aufwand zur Prämie
- Die komplexen und emotional aufgeladene Produkte erfordern noch langfristig den menschlichen Vertrieb
- Das „Menschliche“ als Verkaufsargument des Vertriebs
- Aber: permanente technische Entwicklung
 - Verständnisfähigkeit von KI nimmt zu
 - Sprachbarrieren werden weniger
 - Die Datengrundlage wird besser
 - Bessere Simulation von Menschlichkeit („künstliche Empathie“)

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit