

## Smart Home – große Erwartungen in der Versicherungswirtschaft

**Große Erwartungen hegt die Assekuranz momentan an das Thema Smart Home. Wie die Ansätze in Produkte überführt werden können, welche Erfahrungen die einzelnen Häuser damit bereits gemacht haben und welche technologischen Entwicklungen momentan zu beobachten sind, diskutierten über 70 Teilnehmer am 7. und 8. November 2016 bei der ersten Fachkonferenz „Smart Home“ der Versicherungsforen Leipzig.**

Smart Home ist branchenübergreifend momentan eines der Trendthemen schlechthin. Viele Technologieanbieter sind auf dem Markt präsent und versuchen vom Bereich Hausautomatisierung den nächsten Schritt in Richtung vernetztes Zuhause zu gehen. Auch die Assekuranz stellt sich seit einiger Zeit die Frage, wie Smart Home sinnvoll in den Produktmix eingebunden werden kann und wo für Versicherer als auch Kunden Mehrwerte entstehen können. In Kooperation mit der SmartHome Initiative Deutschland e. V. luden die Versicherungsforen daher zur Fachkonferenz „Smart Home“ nach Leipzig.

Generell hat sich im Laufe der zweitägigen Fachkonferenz gezeigt, dass Smart Home ein extrem gewerkeübergreifendes Thema ist. Kein Unternehmen ist in der Lage es in Gänze allein an den Kunden zu bringen. Daher gilt es auch das Silodenken der Unternehmen aufzubrechen und sinnvolle Kooperationen einzugehen. Einige Versicherungsunternehmen sind hier in der Vorreiterrolle, z. B. die Allianz Worldwide Partners, die Produkte von Panasonic vertreibt.

Aufgrund seiner Komplexität wird Smart Home zudem immer ein Dienstleistungsprodukt bleiben, da es sehr erklärungsbedürftig ist und Technologien vor allem beim Einbau Probleme bereiten können. In den Köpfen der Kunden ist dies jedoch erst zum Teil angekommen. Weil der Kunde Herr über sein Haus und die darin verbaute Technologie bleiben möchte, sind momentan oftmals Geräte verschiedener Hersteller im Einsatz. Dienstleister und Gerätehersteller sollten daher auf Interoperabilität und Offenheit setzen, um zukunftsfähig zu bleiben. Trotz allem prognostiziert der Bitkom, dass die Zahl der Smart-Home-Haushalte bereits 2018 die Millionengrenze erreichen wird. Die steigende Akzeptanz der Systeme hängt dabei maßgeblich mit der fortschreitenden Digitalisierung zusammen.

Auf der Fachkonferenz stellte sich jedoch zudem heraus, dass es an der Kundenakzeptanz momentan noch mangelt. Sowohl die Vortragenden Versicherer, die bereits Smart-Home-Produkte vertreiben, als auch Hersteller sehen aktuell, dass Kunden noch von den Vorteilen von Smart Home überzeugt werden müssen. Eine Hürde, die es dabei zu bewältigen gibt, ist der Preis. Für Endverbraucher sind Smart-Home-Geräte momentan noch sehr kostenintensiv, will man seine gesamte Wohnung oder das ganze Haus beispielsweise mit Bewegungs- und Tür-/Fensterkontakten ausstatten. Zudem ist die Bedienung meist nicht sehr einfach. Jeder Anbieter hat seine eigene App, die sich oftmals nicht mit denen anderer Anbieter koppeln lässt.

Als größte Hürde für den Einsatz von Smart-Home-Produkten zeichneten sich in der Veranstaltung jedoch die Sicherheitsbedenken der Kunden ab. Herr über seine Anlage und vor allem seine Daten zu bleiben und Hackern keinen Anlaufpunkt zu bieten, ist für viele Kunden ein maßgebliches Argument. Eine Krux ist jedoch, dass gerade das Thema Sicherheit in Form von Absicherung des eigenen Zuhauses die meisten Kunden antreibt, sich überhaupt mit den Möglichkeiten des Smart Homes zu beschäftigen. Hier gilt es für die Anbieter umfassende und ehrliche Aufklärung zu betreiben und Kunden Vor- wie auch Nachteile von Smart-Home-Anlagen aufzuzeigen.

Für den Einsatz in der Versicherungswirtschaft kristallisiert sich heraus, dass Versicherer ganz genau für sich definieren müssen, was ein gutes Smart-Home-Produkt ausmacht. Nicht jedes Produkt lässt sich an die Themen (z. B. Hausrat) der Assekuranz koppeln. Letztendlich gilt es für

Versicherer auch zu definieren, wie Smart Home der Branche nutzen kann. Ein großes Argument ist hier z. B. das Kundenerlebnis: Während man bei einer Absicherung des eigenen Hausrats mit dem Versicherer bestenfalls nur einmal (nämlich bei Vertragsabschluss) in Kontakt kommt, bieten Smart-Home-Produkte die Möglichkeit, diese Interaktionsrate deutlich zu erhöhen.

„Wir freuen uns, dass das Thema Smart Home ähnlich wie in der Bevölkerung auch in der Versicherungswirtschaft angekommen ist, diskutiert und in Form von neuen Ansätzen ausprobiert wird“, meint Alexander Schaper, Geschäftsführer der SmartHome Initiative Deutschland e. V. „Sicherlich müssen sich Systemanbieter und Versicherer noch in vielen Details finden und vor allem neue ganzheitliche Geschäftsmodelle inkl. der erforderlichen Prozesse entwickeln. Für die bzw. mit der Versicherungswirtschaft stellt sich in jedem Fall ein großes Potenzial für Produkte und Dienstleistungen rund um zeitgemäßes und vernetztes Wohnen dar. Allerdings müssen viele Systemanbieter noch an der IT- und Datensicherheit ihrer Produkte und Lösungen arbeiten, damit Versicherer nicht das bestehende Vertrauen ihrer Kunden riskieren müssen.“

Im Rahmen von Vorträgen teilten auf der Fachkonferenz „Smart Home“ unter anderem die Gothaer Allgemeine Versicherung, die Allianz Worldwide Partners, die Axa Assistance Deutschland, die Munich Re und die devolo AG ihre Erfahrungen mit dem Auditorium. Weitere Vorträge kamen von der SmartHome Initiative Deutschland e. V. und der Hochschule Rosenheim.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.versicherungsforen.net/smarthome](http://www.versicherungsforen.net/smarthome)

#### **Pressekontakt:**

Katharina Thiemann

Telefon: +49 341 98988-224

E-Mail: [katharina.thiemann@versicherungsforen.net](mailto:katharina.thiemann@versicherungsforen.net)

#### **Unternehmen**

Versicherungsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16

04109 Leipzig

Internet: [www.versicherungsforen.net](http://www.versicherungsforen.net)

#### **Über Versicherungsforen Leipzig GmbH**

Die Versicherungsforen Leipzig verstehen sich als Dienstleister für Forschung und Entwicklung (F&E) in der Assekuranz. Als Impulsgeber für die Versicherungswirtschaft liegt ihre Kernkompetenz im Erkennen, Aufgreifen und Erforschen neuer Trends und Themen, zum Beispiel im Rahmen von Studien und Forschungsprojekten unter unmittelbarer Beteiligung von Versicherern. Basierend auf aktuellen wissenschaftlichen und fachlichen Erkenntnissen entwickeln und implementieren sie zukunftsweisende Lösungen für die Branche.

Mit dem speziellen Wissen der Versicherungsbetriebslehre, der Versicherungsinformatik, der Versicherungsmathematik und des Versicherungsrechts schaffen die Versicherungsforen Leipzig die Basis für die Lösung anspruchsvoller neuer Fragestellungen innerhalb der Assekuranz. Zudem ermöglicht die wissenschaftliche Interdisziplinarität und der hohe Praxisbezug einen aufschlussreichen »Blick über den Tellerrand«.

