

Wirtschaftlicher Aufwand und Ertrag von Datenschutz in der Versicherungsbranche

Ursula Uttinger, lic. Iur./MBA HSG

Datenschutz und Versicherungen

Die Versicherungsbranche ist sehr heterogen: eine Lebensversicherung ist nicht dasselbe wie eine Krankenversicherung, und diese ist nicht dasselbe wie Rückversicherung. Dazu kommt, dass in der Schweiz für die einzelnen Branchen teilweise unterschiedliche Gesetze betrachtet werden müssen. So muss als gesetzliche Grundlage für die Krankenversicherung in der obligatorischen Grundversicherung das Bundesgesetz über die Krankenversicherung (KVG), für die Unfallversicherer bezüglich des obligatorischen Teils das Bundesgesetz über die Unfallversicherung (UVG) berücksichtigen – da es sich dabei um Sozialversicherungen handelt wie bei der Alters- und Hinterlassenenversicherung oder Arbeitslosenversicherung, muss seit dem 1. Januar 2003 auch noch auf das Bundesgesetz über den allgemeinen Teil des Sozialversicherungsrechts (ASTG) berücksichtigt werden - in der Krankenzusatzversicherung stützt sich der Krankenversicherer aber auf das Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), dasselbe gilt für den überobligatorischen Teil der Unfallversicherung. Eine organisatorische Aufteilung bei den Krankenversicherern oder Unfallversicherern ist kaum machbar, entsprechend bearbeiten dieselben Sachbearbeiter einen Fall einer versicherten Person, wenn diese nebst der obligatorischen Grundversicherung noch über eine Zusatzversicherung verfügt. Problematisch wird dies deshalb, weil gemäss dem schweizerischen Bundesgesetz über den Datenschutz (DSG) die durchführenden Organe der Krankenversicherung in der Grundversicherung und der obligatorischen Unfallversicherung als Bundesorgane gelten. Bundesorgane wiederum haben andere datenschutzgesetzliche Bestimmungen als die privaten Personen!

Bundesorgane brauchen denn für die Bearbeitung von Daten eine gesetzliche Grundlage – eine solche wäre eben das KVG, UVG oder soweit anwendbar das ATSG. In letzterem ist auch geregelt, wer welche Daten ohne spezielle Einwilligung der betroffenen Personen erhalten darf, wie die Schweigepflicht geregelt ist.

Einfacher haben es da die Lebensversicherer, die Haftpflichtversicherer oder Rückversicherer da diese primär das VVG beachten müssen, welches keine direkten datenschutzrechtlichen Bestimmungen enthält.

Es ist nicht immer ganz einfach – insbesondere für Medizinalpersonen, deren Hauptinteresse mehr in der Pflege und Heilung der Betroffenen liegt als im „Papierkrieg“ – zu wissen, welche Unterlagen den Versicherern geliefert werden dürfen/müssen oder eben nicht gesendet werden dürfen. Nicht sehr förderlich ist die Tatsache, dass es keine einheitliche, und allgemein anerkannte Praxis gibt, wie damit umzugehen ist.

Herausforderungen

In der Antragsphase:

Um eine Versicherung abzuschliessen ist ein Antrag auszufüllen, der dem Versicherer ermöglicht gewisse Rückfragen zu stellen. Diese Klauseln sollten aus wirtschaftlichen Gründen einheitlich sein – würde in jedem Einzelfall eine andere Einwilligungsklausel erstellt, wäre deren Wirtschaftlichkeit in Frage gestellt.

Die Einwilligung ist notwendig, wenn es darum geht genauere Informationen bei einem Vorversicherer einzuholen. Jede Person will ja möglichst risikogerechte Prämien, das bedeutet auch, dass der

bisherige Schadenverlauf dazu beigezogen wird, um eine korrekte Prämie errechnen zu können. Aus Transparenzgründen wird dafür mittels einer Einwilligungsklausel der betroffenen Person dargelegt, bei welchen Institutionen der Versicherer allenfalls Nachfragen stellen wird.

In Vorbereitung ist das Bundesgesetz über die Genetische Untersuchung beim Menschen. In der jetzigen Fassung kann eine Versicherungsgesellschaft nicht verlangen, dass eine Person einen solchen Untersuch machen lässt. Hat diese jedoch einen solchen gemacht und will eine Lebensversicherung über eine Summe Fr. 400'000.—bzw. eine freiwillige Invalidenversicherung mit einer Rente von über Fr. 40'000.—pro Jahr abschliessen, so ist sie verpflichtet, diese Untersuchung dem Versicherer herauszugeben.

Zwischen einzelnen Gesellschaften ist ein Datenaustausch nicht zulässig. In der Schweiz ist zwingend eine Trennung zwischen Lebensversicherer und Nicht-Lebensversicherer vorgeschrieben. Die meisten Versicherer sind jedoch in beiden Bereichen tätig, meist auch unter demselben Namen – aber durch juristisch unterschiedliche Gesellschaften. Diese Trennung ist aber den wenigsten Leuten bewusst. Da das schweizerische Datenschutzgesetz den Konzernbegriff nicht kennt, ist ein Datenaustausch unter den Schwestergesellschaften ohne ausdrückliche Einwilligung nicht möglich.

Eine ähnliche Trennung ist auch zwischen einem Unfallversicherer und Haftpflichtversicherer gegeben – hier müssen es aber nicht zwingend zwei Gesellschaften sein, doch ist bezüglich Unfallversicherung das UVG anwendbar (vgl. auch oben), welches sich bei der Datenbearbeitung an die strengeren Regelungen eines Bundesorganes halten muss. Kontrovers diskutiert wird da die Frage, ob in Personalunion eine Person denselben Schadenfall im Unfall- und Haftpflichtbereich erledigen darf.

Im Schadenfall

Auch im Schadenfall ist das Thema Einwilligungsklausel wieder dasselbe: Die Versicherer brauchen eine einheitliche Klausel, damit sie die Fälle wirtschaftlich abarbeiten können. Müssen sie, wie teilweise mit datenschutzrechtlichen Begründungen gefordert, tatsächlich jedes Mal eine individuelle Einwilligungsklausel erstellen, führt dies zu enormen Mehrkosten. Dabei ist auch zu beachten, dass in 95% aller Schadenfälle keine Probleme auftreten und es nie zu irgendwelchen Streitigkeiten kommt. Wirtschaftlich gesehen könnte man höchstens so weit gehen, dass man in den strittigen Fällen eine individuelle Klausel erstellt, der übliche Fall jedoch mit einer standardisierten Einwilligungsklausel abgedeckt wird. Es darf nicht ausser Acht gelassen werden, dass individuelle Einwilligungsklauseln sofort zu Mehrkosten führt, die zulasten der Versichertengemeinschaft gehen. Im Weiteren ist zu beachten, dass ein Verstoss gegen den Datenschutz keineswegs im Interesse der Versicherer liegt, diese vielmehr ein eigenes Interesse haben, den Datenschutz einzuhalten. Die Versichertengemeinschaft darf davon ausgehen, dass die Versicherer den Datenschutz weitgehend einhalten.

Datenschutzrechtlichen Forderungen haben dazu geführt, dass Schadenuntersuchungen erschwert und damit teurer geworden sind: Ohne eine Einwilligung kann aber eine Untersuchung verzögert werden, insbesondere im Zusammenhang mit Haftpflichtfällen, in denen die geschädigte Person nicht der Versicherungsnehmer und damit Vertragspartner ist. Zeitliche Verzögerungen können jedoch zu erheblichen Erschwerungen und allenfalls zu einem Beweisnotstand führen. Die Mehrheit aller Fälle ist nach wie vor unproblematisch, in einzelnen Fällen sind die Schadenssummen stark angestiegen. Da sind die Versicherer gefordert, möglichst die Versuche von Versicherungsbetrug zu erkennen und keine Zahlungen zu leisten.

Ein weiterer umstrittener Punkt ist, wie mit (ärztlichen) Gutachten umzugehen ist – muss die betroffene Person immer vorgängig darüber informiert werden, selbst wenn nur ein Aktengutachten erstellt wird oder ist eine Information notwendig, wenn der Gutachter ausserhalb der Versicherung arbeitet, es sich

dabei also um einen Auftrag handelt. Das schweizerische Datenschutzgesetz hat eine Datenbearbeitung durch Dritte ausdrücklich vorgesehen. Es gibt denn auch Urteile, die ein solches Gutachten ohne die Einwilligung der betroffenen Person als rechtens erachten. Strittig ist (es gibt dazu zwei sich widersprechende juristische Gutachten), ob ein ärztlicher Gutachter allenfalls sein Berufsgeheimnis verletzt, wenn er – auch aufgrund reiner Akten – dem Versicherer seine Erkenntnisse zukommen lässt, diese neu sind, es sich also nicht um eine reine Bestätigung handelt.

Der Datenschutz hat also eher zu einer Verteuerung der Arbeit geführt – sowohl organisatorisch als auch bei der Schadenabwicklung, wenn in Einzelfällen Zeit verloren geht und gewisse Nachweise nicht mehr so gut geführt werden können.

Schweizerischer Versicherungsverband

Der Verband ist sich seit in Kraft treten des Datenschutzgesetzes bewusst, dass man sich dieser Thematik annehmen muss. So ist denn eine eigene Arbeitsgruppe zu diesem Thema einberufen worden. Es wurden denn auch verschiedene Richtlinien erarbeitet bzw. bestehende Richtlinien überarbeitet. Der Verband kann aber nur Empfehlungen abgeben, jede Gesellschaft ist in der Umsetzung frei.

Bis heute ist es leider nicht gelungen, dass in allen Versicherungsgesellschaften die Datenschutzbeauftragten eine angemessene Position innehaben. Es besteht die Tendenz, dass dieses Thema eher etwas stiefmütterlich behandelt wird. Es ist nur ein Thema nebst verschiedenen anderen, so dass die zeitlichen Ressourcen für die mit diesem Thema betrauten Personen eher knapp sind. Auch ist die Positionierung und Bekanntheit – teilweise selbst innerhalb der einzelnen Gesellschaften – noch verbesserungswürdig.

Datenschutz innerhalb einer Versicherungsgesellschaft

Damit der Datenschutz aber auch wirklich gewährleistet ist und bleibt, braucht es eine ständige Sensibilisierung aller Mitarbeitenden. Dies stellt denn auch eine der wichtigsten Aufgaben eines Datenschutzbeauftragten innerhalb der Gesellschaften dar. Auf den ersten Blick führt dies aber auch wieder zu einer Kostensteigerung: Nachweislich hat ein Datenschutzbeauftragter in einem Unternehmen mehr zu tun, wenn man ihn kennt, die Leute sensibilisiert hat. Es kommen mehr Fragen, die Fragen sind kniffliger zu beantworten, daher muss mehr Zeit in diese Thematik investieren werden. Erst bei genauerem Hinsehen ist erkennbar, dass dadurch auch viele Risiken vermindert werden können. Risiken vermeiden bedeutet Kosten sparen – negative Schlagzeilen können zu einem Imageverlust führen – der wiederum auf den Unternehmenserfolg Auswirkungen haben kann.

Zur Risikominimierung gehören auch klare Weisungen und Richtlinien innerhalb von einem Unternehmen. Wie soll man beispielsweise mit telefonischen Anfragen umgehen, wie ist ein Auskunftsbegehren zu erfüllen, wer ist dafür zuständig – dies alles sollte klar geregelt sein. Doch nicht nur die juristischen Belange, auch die Belange der Informationssicherheit sind zu beachten.

Tendenzen

Datenschutz wird von gewissen Kreisen missbraucht. Mit dem Datenschutz wird versucht, Tatsachen zu verschweigen, zu verstecken. Dies führt dazu, dass man Datenschutz mit Täterschutz gleichstellt. Selbstverständlich handelt es sich dabei immer um eine Minderheit – dennoch führt dies zu einer Verteuerung, es müssen verfeinerte Regeln ausgearbeitet werden.

Datenschutz ist ein Puzzleteil des Konsumentenschutzes. Konsumenten sollen erwarten dürfen, dass man ihre Anliegen und Sorgen ernst nimmt. Die Sensibilisierung in der Bevölkerung ist aber weiterhin eher schwach.

In den letzten politischen Diskussionen und im Rahmen der Teilrevision des schweizerischen Datenschutzgesetzes wurde eine Zertifizierung oder ein Datenschutzgütesiegel wieder vermehrt aufgenommen. Dies sollte zu einer Stärkung der Eigenverantwortlichkeit der Unternehmen führen. Dies sollte zu einer besseren Umsetzung der gesetzlichen sowie allfälligen weiteren Forderungen im Bereich Datenschutz und Informationssicherheit führen; Risiken im Bereich Datenschutzverletzungen und Mängel in der Informationssicherheit sollten schneller erkannt werden. Ausserdem könnte dies zu einer Vertrauensbildung bei Konsumenten, Kunden und Behörden führen. Zu viele verschiedene Gütesiegel könnten aber da zu einer Verunsicherung bei der Bevölkerung führen. Es muss eine nachvollziehbare Politik verfolgt werden, der Aussagegehalt einzelner Labels sollte eindeutig und transparent sein. Ebenfalls sollte klare Regelungen geben, wer unter welchen Bedingungen berechtigt ist, ein solches Gütesiegel zu erteilen.

Fazit:

Von der Bevölkerung wird Datenschutz als Selbstverständlichkeit erwartet. Niemand geht davon aus, dass die Versicherungsgesellschaften Daten unberechtigten Dritten zugänglich machen würden oder Daten missbraucht werden. Dies obwohl es immer wieder einzelne Zeitungsartikel gibt, die irgendwelche (unrealistische) zukünftige Datenflüsse als Schreckensszenarien an die Wand malen.

Bis heute führt der Datenschutz in der Wirtschaft vor allem zu Mehrausgaben. Forderungen werden vor allem von Behörden aufgestellt, die Bevölkerung interessiert sich nicht wirklich für dieses Thema. Teilweise wird das Thema Datenschutz auch zu akademisch abgehandelt, so dass ein Nutzen nicht ersichtlich ist.

Einsparungen gibt es allenfalls im Zusammenhang mit der Datensparsamkeit: weniger Daten bedeuten weniger (Speicher-)Platzbedarf, was wiederum weniger Kosten zur Folge hat. Hat ein Unternehmen seine Prozesse, insbesondere die Datenprozesse im Griff, lassen sich weitere Kosten sparen.

Gelingt es, den Datenschutz zusammen mit der Wirtschaft praktikabel zu gestalten, könnte es zu einer klaren win-win-Situation führen. Dazu sind alle Parteien gefordert.