Anregungen zur Verwendung von KI im Makler-Geschäftsbetrieb und Beispiele für den Einsatz von KI

Teil 1: Generelle Erläuterungen

1. Einleitung

    a. Der Expertenkreis der Initiative des freiwilligen Branchenstandards in Trägerschaft des AfW hatte Versicherungsmaklern eine generelle Ausarbeitung zu den Inhalten der KI-Verordnung zur Verfügung gestellt. Zu finden HIER: https://afw-verband.de/services/ki-verordnung-relevanz-fuer-vermittler-und-datenschutz/

    b. Nun hat der Expertenkreis ein zusätzliches Dokument erstellt. In diesem gibt er eine Übersicht mit Anregungen für eine konkrete Nutzung von KI-Anwendungen und für damit verbundene Datenschutzinformationen. Diese können Sie als Makler bei Einsatz von KI berücksichtigen und für ihre Kunden ggf. verwenden. Es werden zudem einzelne Beispiele dargestellt, wie Makler KI im Geschäftsbetrieb einsetzen können.

    c. Diese Anregungen können nicht abschließend sein, weil die Entwicklung der KI im ständigen Fluss ist und sich ständig neue Anwendungsfälle ergeben. Derzeit wird in Fachkreisen diskutiert, für welche Anwendungsfälle der KI ein berechtigtes Interesse zur Verarbeitung von Daten ausreicht oder eine Einwilligung erforderlich ist oder inwieweit die KI-Nutzung auf der Grundlage der Erfüllung eines Vertrages oder vorvertraglicher Maßnahmen erfolgen kann.

    d. Diese Anregungen sind deshalb als Handreichung und Beispiel zu verstehen, die von jedem Makler sorgfältig auf ihre Anwendbarkeit in seinem Geschäftsbetrieb überprüft werden müssen. Darüber hinaus ist zu beachten, dass diese Anregungen an den konkreten KI-Prozess anzupassen sind.

    e. Im Übrigen empfiehlt der Expertenkreis die Verwendung kostenpflichtiger KI-Lizenzprodukte oder ggf. sogar lokaler KI Large Language Models, die ein Mindestmaß an datenschutzrechtlicher Sicherheit bieten, die bei kostenfreien Angeboten regelmäßig nicht gewährleistet ist.

Weder der AfW e.V. noch an der Erstellung dieser Informationen und einzelner Dokumente beteiligte Unternehmen, Verbände oder Personen übernehmen eine Haftung für die Richtigkeit und Aktualität der Informationen oder bereitgestellten Dokumente.

2. Allg. rechtliche Hinweise

Der Gesetzgeber erwägt, für die Datenverarbeitung in KI-Systemen einen eigenen Erlaubnistatbestand in die DS-GVO einzufügen. Nach derzeitigem Diskussionstand (Stand Juni 2026) kann von folgenden Annahmen ausgegangen werden:

a. **Vertragszwecke**
Die Nutzung von KI unter Verwendung personenbezogener Daten zur Vertragsanbahnung und Vertragsdurchführung kann grundsätzlich auf Art. 6 (1) lit. b) DS-GVO gestützt werden, so dass es keiner Einwilligung der Betroffenen bedarf, wenn die Verarbeitung in der KI für den konkreten Zweck erforderlich und angemessen ist.

b. **Besondere Kategorien personenbezogener Daten** (bspw. Gesundheits- und / oder Biometrische Daten)
Werden besondere Kategorien von personenbezogenen Daten unter Einsatz von KI verarbeitet, muss hierzu eine Einwilligung des Betroffenen eingeholt werden (Art. 9 (2) a) DS-GVO), sofern nicht bereits zur Vertragsanbahnung und / oder Vertragsdurchführung eine Einwilligung zur Verarbeitung dieser Daten eingeholt worden ist.

c. **Berechtigtes Interesse**
Grundsätzlich können personenbezogene Daten ohne Einwilligung auch unter Einsatz von KI verarbeitet werden. Bei überwiegendem Interesse des KI-Verwenders ist die Verarbeitung dieser Daten durch KI zulässig. Erforderlich ist ein Überwiegen der Interessen des KI-Verwenders gegenüber den Interessen des Betroffenen, zum Beispiel das informationelle Selbstbestimmungsrecht des Betroffenen. Dies gilt nicht für besonders schützenswerte Daten nach Art. 9 DSGVO, wie z.B. Gesundheitsdaten.

d. **Trainingszwecke**
Die Nutzung von personenbezogenen Daten zum Zweck des Trainings der KI-Anwendung, die ein Drittanbieter hostet, um diese weiterzuentwickeln, ist darauf hin zu überprüfen, ob auch für diese Datenverwendung eine einschlägige Rechtsgrundlage besteht. Im Regelfall wird es diese Rechtsgrundlage nicht geben, so dass eine Verarbeitung zu Trainingszwecken problematisch ist. Zudem ist zu beachten, dass im Fall des Widerspruchs, die bereits im Zuge des maschinellen Lernens verarbeiteten Daten gelöscht werden müssen, was technisch kaum zu realisieren sein dürfte.

e. Eine Nutzung offener KI-Anwendungen sollte bei der Verwendung von personenbezogenen Daten grundsätzlich unterbleiben.
(Bei offenen KI-Anwendungen können problematisch sein: die Rechtsgrundlagen und wegen der Komplexität die Datenschutzinformationen.)

Teil 2: Anregungen zum Einsatz eines KI-Text-Chatbots auf der Makler-Website

Der Einsatz eines KI-gestützten Chatbots auf der Website eines Versicherungsmaklers kann die Kommunikation mit Interessenten und Kunden unterstützen, indem er allgemeine Informationen bereitstellt, Anfragen strukturiert entgegennimmt, Vorgänge vorbereitet oder an Mitarbeiter weiterleitet.

Auch beim Einsatz eines Chatbots gelten jedoch die allgemeinen gesetzlichen Anforderungen, insbesondere nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) sowie – je nach konkreter Ausgestaltung – ergänzend nach der KI-Verordnung. Eine eigenständige datenschutzrechtliche Erlaubnis allein für den Einsatz von KI besteht derzeit nicht. Wenn personenbezogene Daten bei der Nutzung von KI verarbeitet werden, ist dazu eine Rechtsgrundlage der DSGVO erforderlich (Art. 6 DSGVO bzw. bei besonderen Kategorien personenbezogener Daten zusätzlich Art. 9 DSGVO).

Zu beachten ist, dass die Beratung der Kunden eine gesetzliche Verpflichtung der Versicherungsmakler ist (§ 61 VVG) und nicht durch KI-Funktionen wie einen Chatbot ersetzt werden darf. Ein Chatbot kann deshalb den Beratungsprozess nur unterstützen, ihn hingegen aber nicht ersetzen. Deshalb ist von der Verwendung automatisierter Entscheidungstools abzuraten.

Vor dem Einsatz eines Chatbots auf der eigenen Website sollten daher mindestens die folgenden Punkte geprüft und dokumentiert werden:

1. Festlegung des konkreten Einsatzzwecks des Chatbots
Es ist klar zu definieren, welche Funktion der Chatbot auf der Website übernehmen soll. Zu unterscheiden ist insbesondere zwischen folgenden Einsatzformen:

- **Reiner Informations-Chatbot**
  Bereitstellung allgemeiner Informationen (z. B. Öffnungszeiten, Prozesse, Produktsparten)
- **Service-Chatbot mit Personenbezug**
  Entgegennahme und Vorstrukturierung konkreter Anfragen (z. B. Rückrufbitten, Schadenmeldungen, Vertragsanfragen)
- **Beratungsunterstützender Chatbot**
  Erfassung von Bedarfen, Vorqualifikation oder Vorbereitung einer späteren persönlichen Beratung

Je näher der Chatbot an eine individuelle Bewertung, Empfehlung oder Entscheidung heranrückt, desto höher sind die rechtlichen Anforderungen, insbesondere im Hinblick auf Datenschutz, Haftung und aufsichtsrechtliche Vorgaben.

2. Prüfung der datenschutzrechtlichen Rollen und Vertragsgestaltung
Vor dem Einsatz des Chatbots ist zu klären, welche Rolle der Anbieter der Chatbotlösung einnimmt:

- **Auftragsverarbeiter (Art. 28 DSGVO)**
  wenn der KI-Anbieter die Daten ausschließlich im Auftrag und nach Weisung des Maklers verarbeitet
- **Eigenständig Verantwortlicher und ggf. gemeinschaftliche Verantwortliche (Art. 26 DSGVO)**
  wenn der KI-Anbieter Daten auch für eigene Zwecke (z. B. Training, Analyse, Produktverbesserung) nutzt.

Liegt eine Auftragsverarbeitung vor, ist ein Vertrag gemäß Art. 28 DSGVO abzuschließen. Bei eigener Datenverwendung durch den KI-Anbieter ist die Konstellation gesondert rechtlich zu bewerten.

3. Verarbeitung personenbezogener Daten – insbesondere sensibler Daten
Wie in Teil 1 bereits erläutert, dürfen personenbezogene Daten über den Chatbot nur verarbeitet werden, wenn hierfür eine tragfähige Rechtsgrundlage besteht.

- Für allgemeine Anfragen kann die Nutzung häufig **ohne Personenbezug** erfolgen.
- Bei vertragsbezogenen Anfragen kommt regelmäßig **Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO** in Betracht.
- In anderen Fällen kann eine Verarbeitung auf **Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO** gestützt werden, sofern eine Interessenabwägung zugunsten des Maklers ausfällt.
- Für **besondere Kategorien personenbezogener Daten** (z. B. Gesundheitsdaten) gilt zusätzlich Art. 9 DSGVO. Im Maklerumfeld wird hierfür regelmäßig eine **ausdrückliche Einwilligung** erforderlich sein, wobei diese in dem Branchenstandard zur Datenverarbeitung und Schweigepflichtentbindung vorgesehen ist. Abgedeckt ist damit jedoch nicht eine Nutzung zum maschinellen Lernen.

Der Chatbot sollte so ausgestaltet sein, dass die Eingabe sensibler Daten nur in dafür vorgesehenen und abgesicherten Fällen möglich ist.

4. Verifizierte Kommunikation bei vertragsbezogenen Anliegen
Betrifft eine Chatbot-Anfrage ein bestehendes Vertragsverhältnis oder sensible Kundendaten, sollte eine inhaltliche Antwort nur erfolgen:

- über einen **verifizierten Kommunikationskanal**, oder
- nach einer **zuverlässigen Authentifizierung des Nutzers**.

Dies dient dem Schutz der Vertraulichkeit und der Vermeidung unbefugter Offenlegung personenbezogener Daten.

5. Kein Einsatz von Kundendaten zu Trainings- oder Analysezwecken ohne klare Grundlage
Chatinhalte und sonstige über den Chatbot erhobene Daten sollten grundsätzlich:

- weder vom Makler noch
- vom Anbieter der Chatbotlösung

für Trainings-, Analyse- oder Produktverbesserungszwecke verwendet werden, sofern hierfür keine gesonderte und tragfähige Rechtsgrundlage besteht.

Eine solche Nutzung sollte regelmäßig mit dem KI-Anbieter **vertraglich ausgeschlossen und technisch unterbunden** werden.

6. Transparenz gegenüber den Nutzern
Nutzer sind in klarer und verständlicher Form darüber zu informieren:

- dass sie mit einem **KI-gestützten Chatbot** interagieren,
- welche **Daten verarbeitet werden**,
- zu welchen **Zwecken** dies geschieht,
- auf welcher **Rechtsgrundlage** die Verarbeitung beruht,
- ob und an wen Daten übermittelt werden,
- ob eine Übermittlung in **Drittländer** erfolgt,
- wie lange Daten gespeichert werden und
- welche **Betroffenenrechte** bestehen.

Für Chatbots, die direkt mit natürlichen Personen interagieren, sieht zudem Art. 50 KI-VO eine ausdrückliche Transparenzpflicht vor.

7. Keine ausschließlich automatisierte Entscheidung mit Rechtswirkung
Soweit der Chatbot:

- Informationen bereitstellt,
- Anfragen strukturiert,
- Formulare ausgibt oder
- Anliegen an Mitarbeiter weiterleitet,

liegt in der Regel **keine automatisierte Einzelfallentscheidung im Sinne des Art. 22 DSGVO** vor.

Sollte der Chatbot hingegen Entscheidungen treffen, die rechtliche Wirkung entfalten oder Nutzer erheblich beeinträchtigen, sind die Anforderungen des Art. 22 DSGVO gesondert zu prüfen und regelmäßig zu vermeiden.

Keyfacts zum Chatbot-Einsatz auf der Makler-Website

- Der Chatbot sollte **informieren, strukturieren und unterstützen** –
  aber nicht eigenständig beraten oder Entscheidungen treffen.
- **Keine Nutzung von Kundendaten zu Trainings-, Analyse- oder Produktzwecken**
  ohne gesonderte Rechtsgrundlage.

Die folgenden Muster sind mit großer Sorgfalt erstellt. Dennoch übernehmen weder der AfW e.V. noch an der Erstellung einzelner Dokumente beteiligte Unternehmen, Verbände oder Personen eine Haftung für die Richtigkeit und Aktualität der bereitgestellten Dokumente.

Muster für Nutzungshinweise und Datenschutzinformation für einen KI-Chatbot auf der Website eines Versicherungsmaklers

Hinweis zur Nutzung unseres KI-gestützten Chatbots
Auf unserer Website stellen wir Ihnen einen KI-gestützten Chatbot zur Verfügung. Der Chatbot dient der unverbindlichen Erstinformation, der strukturierten Aufnahme von Anliegen sowie der Bereitstellung allgemeiner Hinweise, Formulare und Kontaktmöglichkeiten. Der Chatbot ersetzt keine individuelle Versicherungsberatung. Soweit eine persönliche Prüfung oder Beratung erforderlich ist, erfolgt die weitere Bearbeitung durch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. [1]

Verantwortlicher
Verantwortlich für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten im Zusammenhang mit der Nutzung des Chatbots ist:

Maklername, Anschrift, Kontaktdaten, ggf. Datenschutzbeauftragter

Zwecke und Rechtsgrundlagen
Wir verarbeiten Ihre Angaben, um Ihr Anliegen zu bearbeiten, Anfragen einzuordnen, passende Informationen bereitzustellen, Sie gegebenenfalls an eine zuständige Mitarbeiterin oder einen zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten und die Sicherheit des Dienstes zu gewährleisten. Soweit Ihre Anfrage auf die Anbahnung oder Durchführung eines Vertrags gerichtet ist, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO. Soweit es um allgemeine Anfragen oder sonstige Serviceanliegen geht, erfolgt die Verarbeitung auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO; unser berechtigtes Interesse besteht in der effizienten Bearbeitung von Anfragen, der nutzerfreundlichen Kommunikation und dem sicheren Betrieb unseres Online-Angebots.[1]

Besondere Kategorien personenbezogener Daten, insbesondere Gesundheitsdaten
Bitte geben Sie in den Chat möglichst keine Gesundheitsdaten oder sonstigen besonderen Kategorien personenbezogener Daten ein, solange dies nicht ausdrücklich angefordert wird. Soweit in Einzelfällen die Verarbeitung solcher Daten erforderlich ist, erfolgt sie nur auf einer gesondert kenntlich gemachten Rechtsgrundlage; bei Gesundheitsdaten ist hierfür regelmäßig zusätzlich Ihre ausdrückliche Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO erforderlich. Soweit eine ausdrückliche Einwilligung erforderlich ist, holen wir diese vor der Verarbeitung gesondert ein. Die bloße Eingabe von Gesundheitsdaten in den Chat ersetzt diese Einwilligung nicht.

[1] Dieser Text muss an die Funktionen des konkreten Chat-Bots angepasst werden!

Empfänger / eingesetzter Dienstleister
Für den technischen Betrieb des Chatbots setzen wir einen Dienstleister ein, der personenbezogene Daten in unserem Auftrag verarbeitet. Soweit eine Auftragsverarbeitung vorliegt, haben wir mit dem Dienstleister einen Vertrag nach Art. 28 DSGVO geschlossen. Informationen zu eingesetzten Unterauftragnehmern und etwaigen Übermittlungen in Drittländer sowie den hierfür vorgesehenen Garantien finden Sie in unserer Datenschutzerklärung unter \[Link] bzw. erhalten Sie auf Anfrage.

Keine Nutzung für Trainingszwecke
Die von Ihnen im Chat eingegebenen Inhalte werden von uns nicht für das Training des Chatbots verwendet. Soweit wir externe Dienstleister einsetzen, ist die Nutzung Ihrer Chatinhalte für eigene Trainings- oder Analysezwecke vertraglich und organisatorisch ausgeschlossen, soweit dies nach dem eingesetzten System möglich ist.

Speicherdauer
Wir speichern Chatinhalte nur so lange, wie dies für die Bearbeitung Ihres Anliegens, die Erfüllung gesetzlicher Nachweis- und Aufbewahrungspflichten sowie die Abwehr oder Geltendmachung von Rechtsansprüchen erforderlich ist. Soweit Chatinhalte in eine Kundenakte oder Vertragsdokumentation übernommen werden, gelten die dort einschlägigen Speicher- und Aufbewahrungsfristen. Im Übrigen werden Chatinhalte nach Wegfall des Verarbeitungszwecks gelöscht oder anonymisiert.

Ihre Rechte
Ihnen stehen die gesetzlichen Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit sowie — bei Verarbeitungen auf Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO — das Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO zu. Soweit eine Verarbeitung auf Ihrer Einwilligung beruht, können Sie diese jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen. Senden Sie dazu Ihre Widerrufserklärung an info@makler.xy.de. Außerdem haben Sie das Recht, sich bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde zu beschweren.

Keine automatisierte Entscheidung im Sinne von Art. 22 DSGVO
Über den Chatbot erfolgt keine ausschließlich automatisierte Entscheidung, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung entfaltet oder Sie in ähnlicher Weise erheblich beeinträchtigt. Soweit Ihr Anliegen eine individuelle Prüfung erfordert, wird es an eine zuständige Mitarbeiterin oder einen zuständigen Mitarbeiter weitergeleitet.

Schlusshinweise

Weitere Informationen zum Umgang mit Ihren Daten entnehmen Sie gerne unserer Datenschutzerklärung