

## Personalisierte Beratung: Wie viel Mensch braucht es noch?

Dienstag, 31. März 2026 08:00 Von Lynn Seelhofer | Redaktorin

---



**Getreu dem Motto «Was nichts kostet, ist nichts wert» sehen sich gerade unerfahrene Kunden mit der Herausforderung konfrontiert, ein vernünftiges Budget für eine personalisierte Versicherungsvermittlung sowie die Grenzen einer kostenpflichtigen Dienstleistung zu definieren.**

### Value for Money

In einer ideologischen Welt reichen sich maximale Werthaltigkeit bei minimaler Kostenstruktur heroisch die Hand (max. value for min. money). Es besteht durchgehend Einigkeit: Niemand will viel Geld für überbezahlte Massenanfertigung und allgemeines, öffentlich zugängliches Wissen bezahlen (min. value for max. money). Wie also stehen sich Kosten und Nutzen gegenüber, nicht zuletzt im Aufeinandertreffen von künstlicher Intelligenz (KI) und personalisierter Beratung?

## **Personalisierte Beratung: Wie viel Mensch braucht es noch?**

Dienstag, 31. März 2026 08:00 Von Lynn Seelhofer | Redaktorin

---

### **Versicherungsvermittlung in einer digitalen Welt**

Mit beliebiger Sprachvielfalt und ohne territoriale Einschränkung liegt der Reiz der KI im zumeist kostenlosen, einfachen Zugang und dem unkomplizierten Abrufen einer breiten, vielfältigen Palette an Information in der virtuellen Welt. Dabei wartet die Maschine mit einer deutlich schnelleren Verarbeitung auf als der Mensch, ist praktisch, verlässlich, zu jeder Zeit abrufbar, auf Wunsch anonymisiert, und ohne jegliche emotionale Bindung und Abschlusszwang.

### **Faktor Mensch**

Der Mensch hat in diesem Kontext aber einen Vorteil gegenüber der Maschine: nämlich eine ehrliche Verhaltensweise. Bei Unwissen oder Unklarheiten tätigt er vertiefte Abklärungen und nutzt verschiedene Quellen und Netzwerke, um mit den erworbenen Kenntnissen zugeschnitten auf die individuellen Bedürfnisse seine Kunden in der Folge zu beraten.

Qualität und personalisierte Beratung haben ihren Preis und brauchen nachhaltige Rahmenbedingungen. Der Finanzplatz Liechtenstein ist bekannt für seine politische Stabilität mit starker Ausrichtung zu Innovation. Der Versicherungsvermittler ist gesetzlich verpflichtet, sich der lokalen Aufsicht zu unterstellen und über eine Berufshaftpflichtversicherung zu verfügen.

### **Haftung bei Falschberatung**

Anfragen über KI ergeben rasche, meist standardisierte, allgemeingültige, teilweise aber durchaus auch konkretere Aufschlüsse, die sich bis zu einem gewissen Grad bei der Beurteilung der eigenen Situation miteinbeziehen lassen.

Doch was passiert bei ganz oder teilweise falscher Information – sei es, weil man durch sein eigenes Unwissen die Fragestellung unrichtig definiert –, oder sei es, weil die Resultate der KI nicht verlässlich sind bzw. eine unzutreffende Einschätzung ergeben?

Wir befinden uns mitten im Minenfeld zwischen wegfallender Deckung für Falschberatung und ausbleibendem Schadenersatz im Schadenfall mangels Versicherungsdeckung, der inexistenten Versicherungsvermittlungslizenz und damit einhergehend dem Nichtvorhandensein einer Kontaktperson auf Ebene Beratung, sowie der fehlenden Zuständigkeit der Regulierungsbehörde.

### **Allein im Wald**

## Personalisierte Beratung: Wie viel Mensch braucht es noch?

Dienstag, 31. März 2026 08:00 Von Lynn Seelhofer | Redaktorin

---

Wer steht schon gerne allein im Wald in Finanzfragen? Am falschen Ort gespart, können die Konsequenzen einer Beratung ausschliesslich durch unregulierte KI verheerend sein und einen massiven, ungedeckten Schaden hinterlassen. Gerade weil die Auswirkungen einer Falschberatung lebensverändernd sein können, braucht es strikte, spezialgesetzlich regulierte Anwendungsregeln in der Kundenbetreuung.

### Die richtige Dosis macht es aus

Wie so häufig im Leben, ist die richtige Rezeptur massgebend für die Realisierung einer passenden Lösung. Selbstverständlich machen standardisierte, weitgehend kostenlose Abfragen im System Sinn, um sich einen allgemeinen Überblick zu verschaffen und sich in die versicherungstechnischen Herausforderungen der eigenen Situation einzulesen.

Doch wer wird Ihnen im KI-Umfeld mitteilen, dass gerade Ihr Fall von der Norm abweicht und die Auslegeordnung unvollständig ist? Jede Situation ist anders; und je nach Versicherungsprodukt sind verschiedene Faktoren wie Alter, Geschlecht, Nationalität, Wohnsitz, Vermögen, Zukunftspläne, Berufsstand, familiäres Umfeld etc. vertieft zu prüfen.

### Omniszienz

Gesunder Menschenverstand und Vernunft sind angesagt, um für sich selbst die richtige Mischung aus KI-Unterstützung und Beratung durch einen lizenzierten Versicherungsvermittler bei komplexeren Situationen hinsichtlich Kostenbudget und Risikobereitschaft zu definieren. Die verhältnismässige Abwägung der einzelnen Kriterien ist eine grosse Herausforderung im heutigen Zeitalter. Denn ein allwissender menschlicher Berater existiert nicht. Genauso wenig gibt es aber – möglicherweise noch nicht und allenfalls gar nie – eine allmächtige KI.

---

*Dr. iur. **Daniel Koller** ist seit 2021 Präsident des **LIBA Verband Liechtensteinischer Versicherungsbroker**. Neben dieser ehrenamtlichen Tätigkeit arbeitet er hauptberuflich im Lebensversicherungsgeschäft für vermögende Kunden bei 1291 Group Europe AG als Group Head of Legal auf dem **Finanzplatz Liechtenstein**.*