



Die Rasterfahndung

Um Betrüger zu entlarven, rüsten Versicherungskonzerne ihre Computer auf - mit der intelligenten Software „Risk-Shield 360 Grad“. Doch die kann weit mehr, als Datenschützer erlauben. *Von Massimo Bognanni*

Ein schicker Bürokomplex, dritter Stock, Abteilung Schadensregulierung. Ihren neuen Fahnder stellt die Versicherung nur unter Bedingungen vor, anonym will sie bleiben, eine Verschwiegenheitserklärung, bitteschön, ist auch zu unterzeichnen. Erst dann zeigen sie her, was er kann, der Fahnder mit den Superkräften.

Wie ein Stöckchen werfen sie ihm einen Fall hin. Ein roter Fiesta, so hat es der Versicherte aus dem Rheinland angegeben, habe eine Luxuskarosse gerammt, abends bei einem Wendemanöver. Der Fahnder jagt los, auf Hochtouren. Er durchforstet Verträge und frühere Schadensmeldungen. Die ganze Prüfung dauert keinen Wimpernschlag, 30 bis 50 Millisekunden, dann fällt der Fahnder sein Urteil. Das ist ein „roter“, ein „Dubiosschaden“, sagen die Sachbearbeiter ernst. Der Fahnder hat zugeschlagen.

Das Ausmaß seines Misstrauens fasst der Ermittler in eine Zahl, den „Risk-Score“: 100. Höchstwert. Fein säuberlich listet er die Indizien auf: Zwischen dem Unfall und der Meldung sind zehn Tage verstrichen (recht lang), fünf Vorschäden sind für den Versicherten schon gemeldet (sehr viel) - und das alles in nur fünf Monaten, die der Versicherte erst dabei ist (ziemlich verdächtig). Auch sein Auto (alt) belastet ihn - ebenso wie der Mercedes seines Unfallgegners (neu und teuer). Zwei Mahnungen sind auch noch offen. Und dann gibt es da noch die HIS-Datenbank, eine Art „schwarze Liste“ der Versicherungsbranche, die einen be-

trügerischen Vorfall meldet. Der Versicherte ist womöglich ein Täter. Die Abteilung Betrugsbekämpfung wird sich der Sache annehmen.

Der schnelle und entscheidungsfreudige Fahnder ist nicht aus Fleisch und Blut. Er besteht aus Algorithmen und mathematischen Formeln. Bis zu 5 000 Fälle in der Sekunde kann er beackern. Er ist ein Computerprogramm namens „Risk-Shield 360 Grad“. Die Software wird von der Bertelsmann-Tochter Arvato in Deutschland vertrieben, einem der größten Datensammler der Republik. Programmiert ist sie von der Aachener Inform GmbH, einem Entwickler intelligenter Computerprogramme.

In der Branche ist die automatisierte Betrugsbekämpfung das Thema der Stunde. Die Erträge sinken, da achten die Konzerne umso mehr auf die Kosten. Den Versicherungen entstehe jedes Jahr ein Schaden von vier Milliarden Euro durch Betrüger, klagt der Versicherungsverband GDV. Jede zehnte Schadensmeldung sei Schätzungen zufolge betrugsverdächtig.

Um sich zu schützen, setzen fast alle Assekuranzen inzwischen auf intelligente Software. Die Gothaer Versicherung nutzt die Risk-Shield-Vorgängerversion „Intelligente Schadensprüfung“ (ISP) - ebenso wie die Württembergische und Ergo. Die Generali Gruppe Deutschland hat dank der Spezialsoftware ISP eigenen Angaben zufolge im vergangenen Jahr 15 000 Betrugsversuche entdeckt - und so verhindert, dass rund 25 Millionen Euro unberechtigt ausgezahlt wurden.

Die niederländische Firma Friss bietet

”

Ich habe Zweifel, dass Bonitätsdaten geeignet sind, das Betrugsrisiko in einem Versicherungsfall zu beurteilen.

Jörg Klingbeil
Datenschützer Baden-Württemberg

Versicherungen und ebenso Software zur Betrugsabwehr an wie das US-Unternehmen SAS. Risk-Shield gilt in Deutschland als Marktführer. Mittlerweile 30 Konzerne lassen den Fahnder für sich arbeiten - darunter viele aus Deutschland, aber auch welche aus den USA sowie Mittel- und Südamerika. Unbemerkt von der Öffentlichkeit setzen sie Risk-Shield auf ihre Kunden an, jeden einzelnen Versicherten, der einen Schaden meldet.

Die Zurich Versicherung zum Beispiel. „Eine automatisierte Prüfung anhand klar definierter Kriterien fördert die Objektivität und hilft, potenzielle Betrugsfälle zu erkennen“, heißt es im Unternehmen. Doch Zurich betont, längst nicht alle Möglichkeiten des Programms zu nutzen. „Es werden weder Daten ab-

gerufen noch in irgendeiner Weise versandt oder weitergereicht.“

Bei Fragen zu Risk-Shield geben sich auch andere Assekuranzen schmallippig, sie wollen noch nicht einmal namentlich genannt werden. Nur so viel: Die Konzerne sagen auf Anfrage unisono, sie ließen den Superfahnder lediglich über interne Daten schauen. Vertragsformulare, Schadensmeldungen, Dokumente, mit denen ihre Sachbearbeiter ohnehin täglich arbeiteten. Mehr nicht.

Für die Zurückhaltung gibt es einen guten Grund: Der virtuelle Fahnder kann viel mehr, als es die deutschen Datenschutzgesetze erlauben. Verbraucherschützer befürchten denn auch, Risk-Shield werde künftig für eine illegale Rundumbeschau der Versicherungskunden genutzt. Private Daten aus sozialen Netzwerken, Bonitätsauskünfte und Meldeunterlagen könnten in diesem Szenario vom Fahnder Risk-Shield zu umfassenden Profilen verknüpft werden. Technisch ist dies alles schon heute möglich. Nils Schröder, Sprecher des Landesdatenschutzbeauftragten Nordrhein-Westfalens, warnt: „Ein 360-Profiling in dem Sinne, dass alle möglichen Daten einbezogen werden, entspricht sicher nicht den Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes.“

Um die Sorgen der Datenschützer zu verstehen, ist eine Reise hinter die Fassade des „Risk-Shields“ notwendig. Wie geht das eigentlich, künstliche Intelligenz? Und wer bringt dem Computer bei, Detektiv zu werden?

Aachen, Gewerbegebiet Pascalstraße, das „Silicon Valley“ der Kurstadt. Kauen-



mauritus images

Blick hinter die Fassade: Computerprogramme simulieren das menschliche Denken.

de Kühe schauen zu, wie Bürobauteilen ihnen mehr und mehr die Wiesen streitig machen. Eine der hungrigsten Firmen: die Inform GmbH. Die Softwarefirma hat gleich fünf runde Gebäude errichtet, weitere Häuser sind in Bau. Seit zwei Jahrzehnten wachsen Umsätze und Mitarbeiterzahlen der Inform stetig. Inzwischen arbeiten 560 Menschen für den Mittelständler, der Jahresumsatz liegt bei 60 Millionen Euro.

Inform-Software entscheidet für große Autobauer, auf welcher Route und mit welchem Transportmittel Neuwagen am besten zum Kunden geliefert werden – per Schiff, Lkw oder Eisenbahn. Programme der Aachener Firma teilen auch Bodenpersonal und Maschinen ein, um die Abläufe zu perfektionieren, die nach der Landung eines Flugzeugs notwendig werden.

Ein weiteres Geschäftsgebiet: Betrugsbekämpfung. Hier in Aachen wird Risk-Shield programmiert. Andreas Meyer, kahler Kopf, kariertes Hemd, freundliches Gesicht, leitet den Bereich. Er ist der Manager hinter dem Risk-Shield-Programm. „Unsere Software“, sagt Meyer galant, „hat das Bauchgefühl eines erfahrenen Sachbearbeiters. Sie gibt eine 360-Grad-Rundumsicht, bewertet dabei auch bisherige Erfahrungen des Versicherungsunternehmens mit dem Kunden.“ Möglich werde all das durch die „Fuzzy Logic“.

Die Idee ist einfach: Das Ja-Nein-Prinzip der Mathematik steht in einem Dauerkonflikt zur Realität. Die Welt ist eben nicht nur schwarz oder weiß, sie ist oft grau – in unendlich vielen Abstufungen. In Deutschland war es vor allem Hans-Jürgen Zimmermann, der diese Unschärfe (auf Englisch: „fuzziness“) erforschte. 240 Aufsätze und 35 Bücher hat er veröffentlicht. An der renommierten RWTH Aachen war er Dekan der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften und Inhaber des Lehrstuhls für Unternehmensforschung. Der heute 80-Jährige bekam Dutzende Auszeichnungen. Bereits 1969 gründete er die Inform GmbH, bis heute ist er wissenschaftlicher Beirat des Unternehmens. Seine Inform setzt die Fuzzy-

Theorie mit Hilfe von Software um. Eines der Erfolgsprodukte des Hauses ist Risk-Shield.

Die Stärke des Programms: Es denkt so unscharf wie wir Menschen. Flattert ein neuer Versicherungsfall herein, stellt es sich lauter vage Fragen, ganz wie ein menschlicher Sachbearbeiter: Ist der Kunde schon lange bei der Versicherung? Hat er in der Vergangenheit viele Schäden gemeldet? Innerhalb eines Wimpernschlags überprüft das Programm Dutzende Regeln, Be- und Entlastendes, durchforstet alle Daten, die man ihm zuführt – und ermittelt dann einen Risikowert. Hat Risk-Shield einmal einen Kunden überprüft, merkt es ihn sich und greift bei einer neuen Meldung auf die ermittelten Daten zurück. Es lernt dazu.

Das Besondere: Eine herkömmliche

knapp bei Kasse ist, macht sich verdächtig.

Doch es gibt ein Problem. Die angebotene Auswertung von Bonitätsdaten ist möglicherweise illegal. Baden-Württembergs Datenschützer Jörg Klingbeil hat das System nach einer anonymen Beschwerde geprüft. Demnach würden von den Versicherungen auch Bonitätsdaten der Infoscore GmbH mit in die Prüfung einbezogen. Ein Vorgehen, das der Datenschützer kritisch sieht. „Ich habe Zweifel, dass Bonitätsdaten geeignet sind, das Betrugsrisiko in einem Versicherungsfall zu beurteilen. Zu diesem Zweck ist eine Bonitätsprüfung nicht zulässig.“ Sein Kollege aus Nordrhein-Westfalen sieht in der beschriebenen Praxis ein „Kernproblem“. Über die Frage der Einbindung von Bonitätsdaten, versich-



Beschädigtes Smartphone: Jede zehnte Schadensmeldung ist verdächtig.

Software könnte die vielen unscharfen Begriffe wie „lange“ Mitgliedschaft oder „viele“ gemeldete Schäden nicht ermitteln. Risk-Shield ist differenzierter.

Selbst der kritischste Datenschützer hätte kein Problem mit der Software, wenn das Programm nur Versicherungsverträge und Schadensmeldungen auswärtete – genau wie die menschlichen Sachbearbeiter. Doch Risk-Shield kann mehr. Es kann jegliche externe Daten einbeziehen. Und genau darin scheint die Arvato AG, der Outsourcing-Dienstleister des Bertelsmann-Reichs, ein Geschäft zu wittern.

Unter dem Dach der Arvato-Holding „Arvato Infoscore GmbH“ lebt eine machtvolle Auskunftei. Ein Sammler. Auf den Servern schlummern „Negativinformationen“ über 7,8 Millionen Bürger, die ihre Rechnungen nicht zahlen konnten. Rund 100 Millionen Bonitätsanfragen beantwortet das Baden-Badener Unternehmen eigenen Angaben zufolge jedes Jahr, zwei Drittel davon reichert es mit weiteren Merkmalen an.

Der Plan von Arvato: Das Unternehmen will seine umfangreichen Datensätze an Risk-Shield-Kunden gleich mitverkaufen. So ist es in Werbeproschüren von Arvato-Infoscore zu lesen. Bonitätsinformationen, steht dort, könnten an Risk-Shield angebunden werden. Denn, so argumentiert Arvato Infoscore in Broschüren, eine negative Bonität sei eine wichtige Motivation für Versicherungsbetrug. „Die Betrugsquote ist bei Personen mit Zahlungsschwierigkeiten circa fünfmal überhöht“, schreibt der Konzern. Mit anderen Worten: Wer

chert er, würden die deutschen Datenschutzbehörden in Kürze diskutieren.

Auf Anfrage bestätigt Bertelsmann, dass Risk-Shield grundsätzlich die Möglichkeit bietet, externe Bonitätsdaten abzufragen. „Das wird allerdings bislang von keinem deutschen Versicherer genutzt.“ Und selbst, wenn: Die Anbindung der Bonitätsdaten bei einem Betrugsverdacht verstoße keinesfalls gegen den Datenschutz.

Und so zeigt sich die Branche fantasievoll. Leipzig, Mitte September. Über 80 Versicherungsexperten tummeln sich im fünften Stock der „Leipziger Foren“ in der Innenstadt, auch ehemalige Kriminalbeamte und Rechercheprofis sind gekommen. Bei zweierlei Fisch-Variation, vegetarischen Ravioli und Piccata diskutieren sie hier über die Zukunft der Betrugsabwehr. Von A wie Allianz bis Z wie Zurich sind zahlreiche Konzerne vertreten. Das Thema Betrugsbekämpfung ist in Mode.

Draußen legt sich der Spätsommer auf die Dächer Leipzigs, drinnen erhellen die Vorträge die Stimmung. In mehreren Präsentationen sind soziale Netzwerke im Internet ein Thema. Facebook, Twitter oder Ebay lieferten wertvolle Informationen – und die Datenmenge wachse stetig, frohlockt etwa ein Betrugsbekämpfer der Allianz. Sind Schadensmelder und Opfer bei Facebook befreundet? Wird die verschwundene Uhr bei Ebay angeboten? Das alles, so die Botschaft, könne intelligente Software künftig auswerten.

Digitale Superfahnder, so klingt es, könnten bald unser ganzes Leben durchforsten. Sie bräuchten dafür nur Millisekunden.

Automatische Betrugsabwehr der Versicherer

Der elektronische Prüfvorgang dauert wenige Millisekunden

