

# Beratungs- und Dokumentationspflichten

## „Unnötige Bürokratie oder Chancen für mehr Professionalität im Vermittleralltag?“

!3. CHARTA-Marktplatz

Neuss, 9. Mai 2007

Hans-Ludger Sandkühler

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

# Zentrale Inhalte der Umsetzung der EU-Richtlinie

- Zugangsvoraussetzung und Registrierung
  - Einführung eines Erlaubnistatbestandes für gewerbsmäßige Versicherungsvermittler
  - Polarisierung Versicherungsvertreter – Versicherungsmakler
  - Voraussetzungen für die Erlaubnis
  - Befreiungs- und Übergangsregelungen
- Informations- und Dokumentationspflichten
  - Informationen bei Erstkontakt
  - Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
  - Beratungs- und Dokumentationspflichten
- Kundengeldsicherung
- Schlichtungsstelle

# Überblick

- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Informationen bei Erstkontakt

- Name, Vorname, Firma
  - Geschäftsanschrift
  - *Vermittlertyp*
  - Anschrift, Telefon, Internetadresse des Registers
  - Registrierungsnummer
  - Beteiligungen
  - Schlichtungsstelle
- 
- Textform § 126 b BGB

## Folgen für die praktische Arbeit - Angabe des Vermittlerstatus

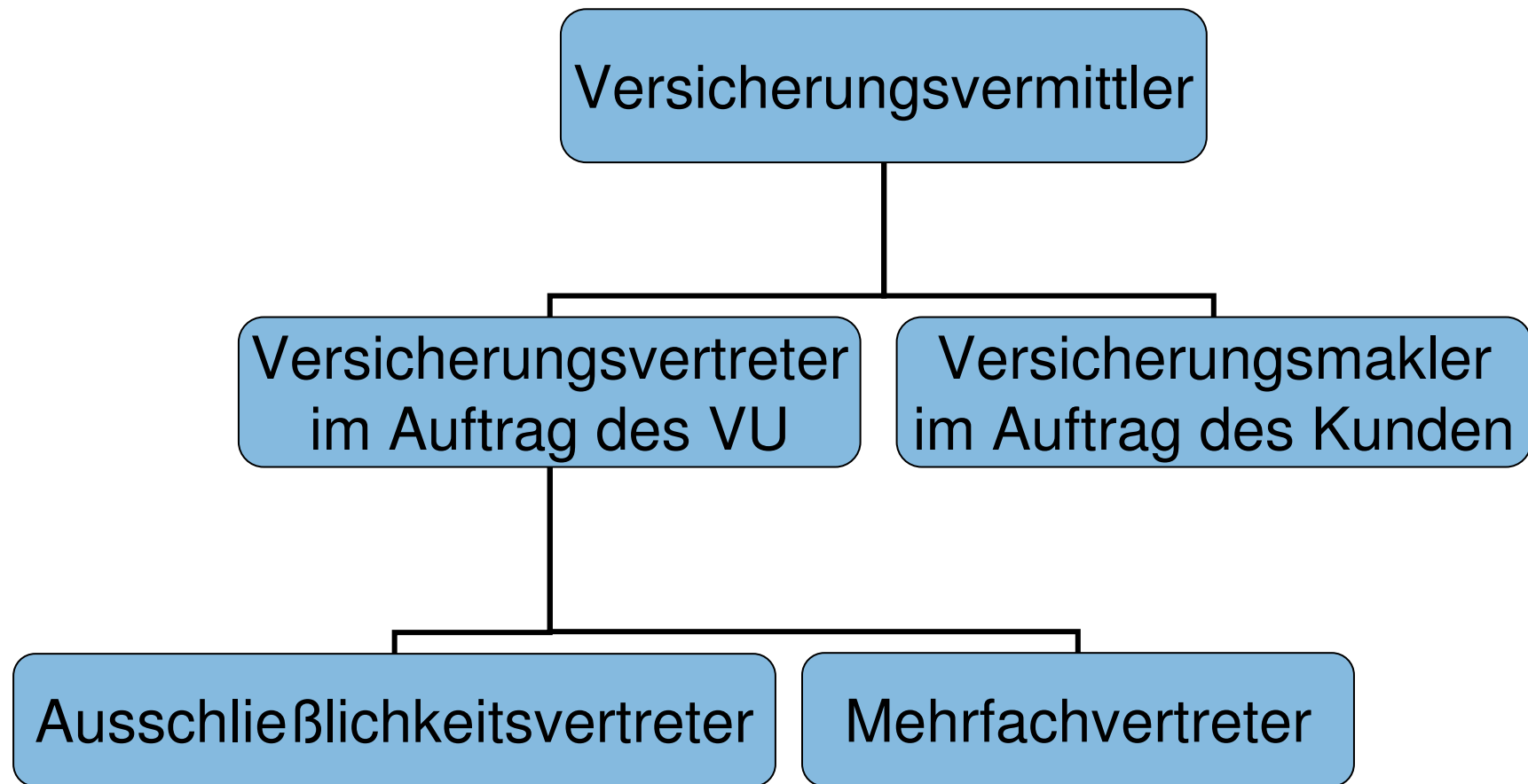
- Information über Status vor eigentlicher Beratung
- Polarisierung Makler - Vertreter
- Klärung der Berufsbilder
- Chance: Ende von Begriffsverwirrung und Etikettenschwindel

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- **Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht**
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Versicherungsvermittler im VVG

- **Versicherungsvermittler** sind Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler , § 42a Abs. 1 VVG
- **Versicherungsvertreter** ist, wer *von einem Versicherer* oder einem Versicherungsvertreter *damit betraut* ist, gewerbsmäßig Versicherungsverträge zu vermitteln oder abzuschließen, § 42a Abs. 2 VVG
- **Versicherungsmakler** ist, wer gewerbsmäßig *für den Auftraggeber* die Vermittlung oder den Abschluss von Versicherungsverträgen übernimmt, *ohne von einem Versicherer* oder Versicherungsvertreter *damit betraut* zu tun, § 42a Abs. 3 Satz 1 VVG
- Als **Versicherungsmakler** gilt, wer gegenüber dem Versicherungsnehmer den *Anschein* erweckt, er erbringe seine Leistungen als Versicherungsmakler, § 42a Abs. 3 Satz 2 VVG



## Beratungsgrundlage des Maklers und Mitteilungspflicht

- Für Makler gilt der Grundsatz der ausgewogenen und objektiven Marktuntersuchung (Gesetz: „Hinreichende Zahl von VU“)
- Makler kann im Einzelfall auf eingeschränkte Auswahl hinweisen, muss dann
  - in Textform und vor Antragstellung mitteilen,
  - auf welcher Markt- und Informationsgrundlage er seine Leistung erbringt und
  - die Namen der seinem Rat zugrunde gelegten VU angeben.
  - Auf die Mitteilungen und Angaben kann durch gesonderte schriftliche Erklärung des VN verzichtet werden

# Ausgewogene, objektive Marktuntersuchung

- Enthält quantitative und qualitative Elemente
  - Quantitativ: Hinreichende Anzahl
  - Qualitativ: Produktqualität, Gesellschaftsqualität, Servicequalität
- Festlegung des Maklermarktes
  - Allgemein
  - Makleranbindungen
- Weitere Vorgehensweise
  - Spartenabhängig (Märkte)
  - Ausschreibung/Grenzen
  - Fachmedien (Finanztest, BU-Atlas etc.)
  - EDV-Unterstützung/Abhängigkeit
  - Verbundsysteme
- Bedürfnisse des Kunden befriedigen  
(=individueller Versicherungsschutz zu einem angemessenen Preis)

## Folgen für die praktische Arbeit - Ausgewogene, objektive Marktuntersuchung

- Makler befürchten überzogene Anforderungen und Erwartungen an objektiven Marktuntersuchung, die nicht mit Zulassungsqualifikation korrespondieren
- Rechtslage im Grunde unverändert
- Überzogenen Interpretationen („Best Advice“) durch Kommunikation realistischer und vernünftiger Erwartungshaltungen begegnen
- Marktuntersuchungsverfahren beschreiben und kommunizieren
- Projektgruppe Auswahlkriterien für den Rat des Maklers
- Chance: „Machbare“ Marktuntersuchung wird zum Standard

# Beratungsgrundlage des Versicherungsvertreters und Mitteilungspflicht

- Untersuchung der Produkte der VU, für die er tätig wird
- Versicherungsvertreter muss
  - in Textform und vor Antragstellung mitteilen,
  - auf welcher Markt- und Informationsgrundlage er seine Leistung erbringt und
  - die Namen der seinem Rat zugrunde gelegten VU angeben,
  - für welche VU er seine Tätigkeit ausübt und
  - ob er für diese ausschließlich tätig wird.
  - Auf die Mitteilungen und Angaben kann durch gesonderte schriftliche Erklärung des VN verzichtet werden.

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Beratungs- und Dokumentationspflicht

- Befragung nach Wünschen und Bedürfnissen, Befragungsumfang abhängig von
  - Situation des Kunden auf dessen Angaben hin
  - Komplexität der Versicherung
- Beratung, Beratungsaufwand abhängig von
  - Höhe der Prämie
- Angabe der Gründe für erteilten Rat
- Dokumentation von Befragung, Beratung und Gründen in Textform und vor Abschluss des Vertrages
- Verzicht auf Beratung oder Dokumentation durch gesonderte schriftliche Erklärung möglich
- Ziel: Information des VN

## Wünsche und Bedürfnisse

- Wünsche - subjektive Vorstellungen des Kunden
  - Einstieg in den Beratungsprozess
  - Klärung des Beratungsanlasses
- Bedürfnisse - gleich Bedarf
  - Objektivierung der Laiensphäre
  - Überführung des Beratungsanlasses in Bedarfsfelder
- Bedarfsermittlung erfordert Risikoanalyse
  - Unternehmensneutral
  - Erfordernis von Standardformularen

## Folgen für die praktische Arbeit - Wünsche und Bedürfnisse

- Makler befürchten Verwaltungsaufwand und Rechtsunsicherheit bei der Dokumentation, insbesondere bei der Risikoanalyse
- Rechtslage im Grunde unverändert
- Echte Risikoanalyse vermeidet Haftung
- Arbeitskreis stellt umfangreiche Formulare zur Verfügung
- Überzeugt Kunden von Professionalität des Vermittlers
- Formularaufwand als Chance begreifen
- Auswahlkriterien objektivieren und rationalisieren
- Projektgruppe Auswahlkriterien für den Rat des Maklers
- Chance: Bedarfsgerechte Beratung statt Produktverkauf

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

# Haftungsrechtliche Bedeutung

## ■ Sachwalterurteil

### Die Pflichten des Versicherungsmaklers gehen weit.

Er wird regelmäßig vom Versicherungsnehmer beauftragt und als sein Interessen- oder sogar Abschlussvertreter angesehen. Er hat als Vertrauter und Berater des Versicherungsnehmers individuellen, für das betreffende Objekt passenden Versicherungsschutz kurzfristig zu besorgen. Deshalb ist er anders als sonst der Handels- oder Zivilmakler dem ihm durch einen Geschäftsbesorgungsvertrag verbundenen Versicherungsnehmer gegenüber üblicherweise sogar zur Tätigkeit, meist zum Abschluss des gewünschten Versicherungsvertrages verpflichtet.

Dem entspricht, dass der Versicherungsmakler von sich aus das Risiko untersucht, das Objekt prüft und den Versicherungsnehmer als seinen Auftraggeber ständig, unverzüglich und ungefragt über die für ihn wichtigen Zwischen- und Endergebnisse, seine Bemühungen, das aufgegebene Risiko zu platzieren, unterrichten muss. Wegen dieser umfassenden Pflichten kann der Versicherungsmakler für den Bereich der Versicherungsverhältnisse des von ihm betreuten Versicherungsnehmer als dessen treuhänderähnlicher Sachwalter bezeichnet und insoweit mit sonstigen Beratern verglichen werden.

Das gilt trotz der in vielen Ländern gleichförmig bestehenden Übung des Versicherungsvertragsrechts, wonach die Provision der Versicherungsmakler vom Versicherer getragen wird.

Textauszug „Sachwalterurteil“ (BGH IV a ZR 190/83)

# Haftung des Versicherungsmaklers

- Beispiele
- Pflichtenverstoß
  - Tun
  - Unterlassen
- Verschulden
  - Vorsatz
  - Fahrlässigkeit; Maßstab: Sorgfaltspflicht des „ordentlichen“ Maklers
  - Verschulden von Hilfspersonen wird zugerechnet
  - Mitverschulden (§ 254 BGB) nur Ausnahmefällen, Kunde darf auf die Richtigkeit des Maklerhandelns vertrauen
- Schaden (Vermögensschaden)
- Kausalität zwischen Pflichtverletzung und Schaden
- **Neu: § 42 e VVGE**

## Haftung des Mehrfachagenten

- Agenten- oder Maklerhaftung?
- Maßgeblich das Gesamtverhalten des Vermittlers
- OLG Oldenburg VersR 1999, 757 f.
- **Neu: §§ 42 a Abs. 3 S. 2, 42 e VVGE**
- Probleme mit der Haftpflichtdeckung

## Folgen für die praktische Arbeit - Haftung

- Kein neues materielles Haftungsrecht für Makler
- Aber Haftung rückt zunehmend in den Fokus
- Anforderungen an Vermittler steigen, Mogeln wird schwieriger (AEG, Produktvielfalt, Status, Bedarfserhebung, Marktuntersuchung, Dokumentation)
- Gesetzliche Dokumentation schützt nicht vor Haftung, Beratungsprotokolle sollten aber als Einstieg ins Haftungsmanagement verstanden werden
- Chance: Markt wird bereinigt, weniger Dilettanten und Pseudomakler

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation

- BVK
- CHARTA Börse für Versicherungen
- germanBroker.net
- *ivm*
- Verband der Fairsicherungsmakler
- VVV
- Wiss. Begleitung: Prof. Schwintowski, Schirmer
- Eingebunden: Verbraucherzentrale Bundesverband
- Sponsoring: VHV und andere
- [www.vermittlerprotokoll.de](http://www.vermittlerprotokoll.de)

## Konzeption des Arbeitskreises

- Maklereinzelauftrag (incl. Protokoll)
- Maklerauftrag
- Beratungsprotokoll
  - Wünsche und Bedürfnisse
  - Risikoanalyse (s.u.)
  - Beratungsgrundlage
  - Rat
  - Kundenentscheidung
  - Unterschriften
- Risikoanalysebögen; Kundenbasisdaten
- Verzichtserklärung (Beratung/Dokumentation)
- Auswahlkriterien für den Rat des Maklers
- [Internetportal](http://www.vermittlerprotokoll.de) [www.vermittlerprotokoll.de](http://www.vermittlerprotokoll.de)

## Projektgruppe Auswahlkriterien für den Rat des Maklers

- Zielsetzung: Identifikation, Diskussion und gewichtende Einordnung relevanter Produktauswahlkriterien für den deutschen Versicherungsmarkt
- Der Versicherungsmakler soll in die Lage versetzt werden, den Rat für das von ihm empfohlene Versicherungsprodukt gegen über dem Versicherungsnehmer mit Hilfe objektiver Auswahlkriterien in der Dokumentation zu begründen

# Projektgruppe Auswahlkriterien für den Rat des Maklers

- Drei relevante Gruppen von Auswahlkriterien
  - Gesellschaftsqualität
  - Produktqualität
  - Servicequalität
  
- In Abhängigkeit von der Sparte werden die Hauptkriterien unterschiedlich gewichtet, z.B.
  - im Personenversicherungsbereich (biometrische Risiken):  
Produktqualität vor Gesellschaftsqualität vor Servicequalität
  - im PAV/BAV-Bereich (Kapitalbildung):  
Gesellschaftsqualität vor Produktqualität vor Servicequalität

## Gesellschaftsqualität

- Finanzstärke und Ertragskraft des Unternehmens
- Zugehörigkeit zum Einlagensicherungsfonds (Werthaltigkeit der Einlagensicherung)
- Beteiligungsverhältnisse (z.B. Konzernanbindung, Patronats- oder Haftungserklärung)
- Erfahrung, Dauer und Ernsthaftigkeit des Markteintritts neuer Marktteilnehmer
- Bestandsstornoqualität

# Produktqualität

- Bedingungen
- Preis
- Kalkulationsqualität (Qualität der Produktkalkulation, z.B. Sicherheitszuschläge in der PKV o.ä.)
- Antragsqualität
- Produktangebot im nationalem Rechtsrahmen (Gerichtsstand, Vertragsunterlagen)
- Schadenregulierung
- Dokumentierungsqualität (Verständlichkeit und Nachvollziehbarkeit für Verbraucher)

## Servicequalität

- Kundenorientierte Kommunikation (insbesondere Reaktion auf Geschäftsvorfälle)
- Beitragsinkasso (richtiger Beitrag zum richtigem Termin)
- Geschwindigkeit der Erst- und Folgedokumentierung
- Qualität der Annahmepolitik
- Qualität der Vertriebspolitik
- Unternehmenskultur
- Ausdehnung des Geschäftsgebiets (können international tätige Kunden ins Ausland begleitet werden?)

## Vorläufige relevante Auswahlkriterien

- Finanzstärke
- Insolvenzschutzsicherungsfonds
- Bedingungen
- Preis
- Rentabilität/Anlagerisiko
- Kalkulation
- Antragsgestaltung
- Service
- Tarifmerkmale

	Sach inkl. Transport	Haftpflicht	Rechtsschutz	Kraftfahrt	KV
Finanzstärke	N	N	N	N	H
Insolvenzschutzfonds	-	-	-	-	H
Bedingungen	H	H	H	H (Haftpflicht niedrig)	
Preis	H	H	H	H	H
Rentabilität/Anlagerisiko	-	-	-	-	N
Kalkulation	N	N	N	N	H
Antrag	N	N	N	N	H
Tarifmerkmale	H	H	H	H	H
Service	N	N	N	N	N

	Unfall	Risiko-LV	BU/DD	Rente/LV	Fonds-Rente/-LV
Finanzstärke	N	N	H	H	H
Insolvenzschutzfonds	-	H	H	H	H
Bedingungen	H	N	H	H	H
Preis	H	H	H	-	-
Rentabilität/Anlagerisiko	-	-	-	H	H
Kalkulation	N	H	H	H	H
Antrag	N	H	H	N/H	N/H
Tarifmerkmale	H	H	H	H	H
Service	N	N	N	N	N

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Praxisbeispiele - Erstinformation

- Visitenkarte
- Imagebroschüre
- Infoblatt
- Terminbestätigungsbrief
- Maklervertrag

## Praxisbeispiele - Beratungsgrundlage

- Maklervertrag (Timing)
- Informationsblatt
- Informationsblatt A ( ) B ( ) C ( ) D ( )
- Deckblatt zu Angeboten
- Integration in Beratungsdokumentation (Timing)

## Praxisbeispiele - Beratung

- Wünsche und Bedürfnisse des Kunden
  - Kundenwünsche/Anlass der Beratung
  - Bedarf
- Rat – Begründung - Kundenentscheidung
  - Risikobewertung/Komplexität
  - In Betracht kommende Versicherungsarten
  - Rat und Begründung
  - Kundenentscheidung
- ggfs. Beratungsgrundlage

## Beispiel Hausrat

- Wünsche und Bedürfnisse des Kunden
  - Kundenwünsche/Anlass der Beratung

Herr Tiger bezieht seine erste Wohnung und möchte seinen Hausrat versichern.
  - Bedarf

Er benötigt eine Hausratversicherung nach Maßgabe der beigefügten Risikoanalysebögen.
- Rat – Begründung - Kundenentscheidung
  - Zwingende Bestandteile: Bedingungen, Tarifmerkmale, Preis

Empfohlen wird eine Hausratversicherung der Pfefferminzia AG. Die **Bedingungen** sind „marktdurchschnittlich“, „überdurchschnittlich“. Der **Preis** ist gemessen an den Bedingungen „marktgerecht“ „günstiger als der Markt“. Die **Tarifmerkmale** sind mit dem Kunden abgestimmt.
  - Kundenentscheidung
- ggfs. Beratungsgrundlage

# Beispiel Fondsgebundene Rentenversicherung

- Wünsche und Bedürfnisse des Kunden
  - Kundenwünsche/Anlass der Beratung

Herr Tiger möchte 100 € in seine Altersversorgung investieren.
  - Bedarf

Nach Analyse der derzeitigen Versorgungssituation benötigt er eine Zusatzrente in Höhe von .... Mehr als 100 € kann Herr Tiger nicht aufwenden.
- Rat – Begründung - Kundenentscheidung
  - Zwingende Bestandteile: Insolvenzschutzfonds, Bedingungen, Rentabilität/Anlagerisiko, Kalkulation, Tarifmerkmale,

Nach Abwägung der Vor- und Nachteile verschiedener Versorgungsmöglichkeiten ist für Herrn Tiger eine fondsgebundene Rentenversicherung sinnvoll. Empfohlen wird eine Rentenversicherung der Pfefferminzia AG. Diese gehört einem Insolvenzschutzfonds an. Die **Bedingungen** sind „marktdurchschnittlich“, „überdurchschnittlich“. Der Kunde ist auf das mit Aktieninvestments verbundene **Risiko** hingewiesen worden. Anhaltspunkte für Kalkulationsfehler sind nicht bekannt. Die **Tarifmerkmale** sind mit dem Kunden abgestimmt.
  - Kundenentscheidung
- ggfs. Beratungsgrundlage

# Agenda

- Einführung
- Informationen bei Erstkontakt
- Beratungsgrundlage und Mitteilungspflicht
- Beratungs- und Dokumentationspflicht
- Konzeption des AK EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation
- Haftungsrechtliche Bedeutung
- Praxisbeispiele
- Fazit

## Fazit

- Polarisierung Makler – Vertreter
- Ende von Begriffsverwirrung und Etikettenschwindel Einführung
- Echte Risikoanalyse vermeidet Haftung
- Überzeugt Kunden von Professionalität des Vermittlers
- Formularaufwand als Chance begreifen
- Bedarfsgerechte Beratung statt Produktverkauf
- Gesetzliche Dokumentation schützt nicht vor Haftung, Beratungsprotokolle sollten aber als Einstieg ins Haftungsmanagement verstanden werden
- Markt wird bereinigt, weniger Dilettanten und Pseudomakler
- Neue Pflichten – neue Chancen für Qualitätsmakler

# Lasst uns das Leben genießen, solange wir es nicht begreifen

Kurt Tucholsky (1890 – 1935)

# Beratungs- und Dokumentationspflichten

## „Unnötige Bürokratie oder Chancen für mehr Professionalität im Vermittleralltag?“

!3. CHARTA-Marktplatz

Neuss, 9. Mai 2007

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Hans-Ludger Sandkühler