

Vertriebsmanagement

Thema 5: Rechtsgrundlagen der Versicherungsvermittlung und ihre Folgen für die Vertriebssteuerung

Die nachfolgenden Folien sind als Begleitmaterial zu den Vorlesungen für das Studium zum/zur Fachwirt/-in für Versicherungen und Finanzen anzusehen und dienen ausschließlich als Ergänzung zu den dort behandelten Inhalten.

Grundlage hierfür bildet

Beenzen: Vertriebsmanagement,

Verlag Versicherungswirtschaft GmbH Karlsruhe

Keller, Peter: Skript zur Vorlesung Vertriebsmanagement

- 1) Handelsrechtliche Gliederung
- 2) Gewerberechtliche Gliederung
- 3) Ausblick: Vermittlerrichtlinie
- 4) Gewerbeerlaubnis
- 5) Registrierung
- 6) Weitere handelsrechtliche Vorschriften
- 7) Informationspflichten
- 8) Beratungspflichten
- 9) Dokumentationspflichten
- 10) Pflichten bei Beratung und Vermittlung von Kapitalanlagen und Finanzierungen
- 11) Verbraucherschutz bei besonderen Vertriebsformen
- 12) Datenschutz
- 13) Ausgleichanspruch



Übersicht Berufszugangs- und Berufsausübungsregelungen Versicherungsvertrieb (eigene Darstellung)

EU – Vermittlerrichtlinie



IMD2

VVG - Reform

Übersicht Vermittlerarten (eigene Darstellung)

1. Handelsrechtliche Gliederung

Angestellte Versicherungsvermittler (§ 59 HGB)

Eigenschaften:

- unternehmenseigener Absatzorgan
- unterliegt dem Weisungsrecht des Arbeitgebers
- Eingliederung in die Arbeitsorganisation
- keine im wesentlichen freie Gestaltung der Tätigkeit
- keine im wesentlichen freie Bestimmung der Arbeitszeit
- mündlich oder schriftlich abgeschlossener Arbeitsvertrag
- unmittelbare Haftung durch den AG
 - Exkurs: § 278 BGB Erfüllungsgehilfe – gegenüber Kunden
 - § 831 BGB Verrichtungsgehilfe – gegenüber Dritten
 - ABER: Exkulpierungsmöglichkeit für den AG (Nachweis durch den AG, dass der AN mit der nötigen Sorgfalt ausgewählt und angeleitet wurde oder der Schaden trotzdem entstanden wäre)

1. Handelsrechtliche Gliederung

Angestellte Versicherungsvermittler (§ 59 HGB)

Aufgaben des Vertriebsmanagements:

- Ausschreibung (§ 93 Betriebsverfassungsgesetz BetrVG: bei Bestehen eines Betriebsrates, muss eine freie Stelle evtl. zuerst intern ausgeschrieben werden)
- Mitbestimmung des Betriebsrates: Einstellung, Eingruppierung, Umgruppierung, Versetzung (§ 99 BetrVG)
- Arbeitsvertrag
- Gehaltsabrechnung
- Sozialversicherung (Gehälter, Zuschüsse, Provisionen, Bonifikationen)
- Reisekostenerstattung: Dienstwagen, Pauschalen oder Einzelabrechnung
- Übertragung eines Verantwortungsbereiches und Einrichtung einer Erfolgsmessung (Provisionskonto – Provisionsabrechnung)
- Vertragsbeendigung unter Beachtung des Kündigungsschutzgesetzes (Betriebe mit mehr als 5 Arbeitnehmern ohne Auszubildende – für Neueinstellungen nach dem 31.12.2003 bei Betrieben mit mehr als 10 Arbeitnehmern ohne Auszubildende)
- Anwendung Manteltarifvertrag inkl. Qualifizierungspflicht

1. Handelsrechtliche Gliederung

Selbstständige Versicherungsvertreter (§ 84, § 92 HGB)

Eigenschaften:

- Unternehmensgebundener (Ausschließlichkeit) oder unternehmensfremder Absatzorgan (Mehrfachvertreter)
- im wesentlichen freie Tätigkeitsgestaltung
- im wesentlichen freie Bestimmung der Arbeitszeit
- keine Eingliederung in die Arbeitsorganisation des Auftraggebers
- ständige Betrauung (Vertretervertrag)
- Tätigkeit für einen oder mehrere andere Unternehmer (Versicherer oder Vertriebsgesellschaft)
- Ausstattung mit Vollmachten z. B. Vermittlung oder Abschluss von Geschäft
- gesamtschuldnerische Haftung (Versicherer / Vermittler) im Außenverhältnis
- im Innenverhältnis: Regressmöglichkeit für den Versicherer gemäß §§ 278 und 831 BGB (Erfüllungs- bzw. Verrichtungsgehilfe) und eigene Haftung des Vermittlers gemäß § 63 VVG

1. Handelsrechtliche Gliederung

Selbstständige Versicherungsvertreter (§ 84, § 92 HGB)

Aufgaben des Vertriebsmanagements:

- Vertretervertrag (z.B. Mustervertrag GDV) mit Provisionsbestimmungen (als Anlage)
- Qualifikation/Ausbildung: Versicherungskaufmann/-kauffrau/-fachmann/-fachfrau (IHK)
- Einrichtung eines Provisionskontos und einer Erfolgskontrolle
- Bestandsübertragung inklusive Information der Kunden
- Vertragsbeendigung: fristgerechte Kündigung ist jederzeit durch beide Parteien möglich, Üblich: Kündigungsklausel bei bestimmten Alters z. B. 65 oder 67
- Sonderkündigungsrecht jederzeit möglich, z. B. bei Pflichtverletzungen durch Versicherer oder Vermittler - Beispiel:
 - Verstoß gegen Konkurrenzschutz- oder Wettbewerbsverbotsklausel

1. Handelsrechtliche Gliederung

Versicherungsmakler (93 ff HGB)

Eigenschaften:

- freie Tätigkeitsgestaltung / Arbeitszeit
- Maklervertrag zur Besorgung des passenden, bedarfsgerechten Versicherungsschutzes
- treuhänderischer Sachwalter: „steht im Lager des VN“
- Courtagezahlung durch Versicherer (Übernahme der Pflichten des VR – Risikoprüfung)
- Laufende Betreuungspflicht: eigenständige Risikoerforschung und –identifikation (bei akutem Bedarf = selbständig tätig werden), Aufklärung der Kunden, drängen auf bedarfsgerechte Absicherung
- Pflicht zur Marktbeobachtung (vorhandener Versicherungsverträge seiner Kunden)
- Persönliche Haftung
- auch Honorarvereinbarung möglich (Gewerbekunden/Freiberufler)
- Kein „best advice“: ein geeigneter Rat, der auf der Prüfung einer hinreichenden Anzahl von Versicherern und Versicherungsprodukten basiert
 - „billigste“ oder „beste“ Versicherung nur, wenn der Makler dies verspricht

1. Handelsrechtliche Gliederung

Versicherungsmakler (93 ff HGB)

Aufgaben des Vertriebsmanagements:

- Courtagezusage (darf keine Verpflichtung beinhalten für den Versicherer tätig zu werden, da ansonsten ein Handelsvertrag daraus werden könnte)
- Regelungen zur Zahlungssicherung (Inkasso von Provisionen nur bei Vorliegen einer ausreichenden Sicherheit und Entgegennahme von Schadenzahlungen nur bei Vorlage einer entsprechenden Vollmacht des Kunden § 64 VVG)
- Regelungen zur Stornosicherung (Stornoreserve, Bürgschaft)
- Einrichtung eines Courtagekontos und einer Erfolgskontrolle
- Widerruf einer Courtagezusage:
 - jederzeit möglich (ggf. Fristen beachten)
 - Verpflichtung zur Zahlung der Folgecourtage bleibt erhalten

1. Handelsrechtliche Gliederung

Selbstständige Versicherungsvertreter (§ 84, § 92 HGB)

Begriffserläuterungen:

(Echter) Mehrfachvertreter

Keine Konkurrenzschutz- oder Wettbewerbsklausel = Tätigkeit für mehrere (konkurrierende) Versicherer. Interessen des Auftraggebers müssen aber geschützt werden.

(Unechter) Mehrfachvertreter

Tätigkeit für mehrere Versicherer eines Konzerns (Spartentrennung)

Nebenberufliche Vertreter

keine ansteigenden Kündigungsfristen, kein Ausgleichsanspruch, keine Verpflichtung des Auftraggebers zur Sicherung von Mindestarbeitsbedingungen
Ausdrückliche Kennzeichnung im Vertretervertrag („nebenberuflicher Vertretervertrag“)

Verkehrsauffassung über die tatsächlich ausgeübte Tätigkeit, Arbeitszeit, Einkommen
Merkmale Übergewichtstheorie: Arbeitszeit und Einkommen

1. Handelsrechtliche Gliederung

Sonderformen im Vertrieb

- Banken und Sparkassen: i.d.R. Ausschließlichkeits- oder Mehrfachvertreter
- Struktur- und Finanzdienstleistungsvertriebe: die Organisation kann Makler, Ausschließlichkeit oder Mehrfachagent sein aber die Vermittler sind handelsrechtlich als Ausschließlichkeitsvermittler einzustufen
- Firmenverbundene Vermittler (meistens Versicherungsmakler): unternehmenseigene Vermittlungsorganisationen (Exkurs Wiesbadener Vereinigung)
- Assekuradeure: handelsrechtlich Ausschließlichkeits- oder Mehrfachvertreter mit Zeichnungs- und/oder Schadenregulierungsvollmacht
- Direktvertrieb: unternehmenseigenes Absatzorgan

2. Gewerberechtliche Gliederung

Vergleiche hierzu § 34d GewO (1)

- Versicherungsvermittler = Versicherungsmakler und –vertreter (und MehrfachV-)
- gewerbsmäßige Versicherungsvermittlung ist erlaubnispflichtig (nicht gewerbsmäßig max. 1.000 EUR Provisionseinnahmen und 6 Vermittlungen p. a.)
- Gewerbe kann nur von einem Selbstständigen betrieben werden, somit keine Erlaubnispflicht für angestellte Versicherungsvermittler – Achtung: Arbeitgeber ist erlaubnispflichtig und hat dafür Sorge zu tragen, dass seine Angestellten über ausreichende Qualifikationen verfügen und zuverlässig sind (siehe § 34d Abs. 6 GewO)
- Polarisationsprinzip: keine gleichzeitige Tätigkeit als Makler und Vertreter möglich und erlaubt

2. Gewerberechtliche Gliederung

Vergleiche hierzu § 34d GewO (2)

Voraussetzung für Erlaubnis:

- Keine Einträge im Führungszeugnis oder Gewerbezentralregister
- Auskunft aus dem Schuldnerverzeichnis und dem Insolvenzregister
- Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes
- Nachweis der Berufshaftpflichtversicherung
- Sachkundenachweis

2. Gewerberechtliche Gliederung

Vergleiche hierzu § 34d GewO (3)

- produktakzessorische Versicherungsvermittler – Versicherungsmakler und -vertreter (die vertriebenen Versicherungen bilden lediglich eine Ergänzung des Hauptproduktes oder der Hauptleistung des Gewerbetreibenden) sind von der Erlaubnispflicht befreit
- der Vermittler muss im Auftrag eines oder mehrerer Versicherungsvermittler mit eigener Erlaubnis gem. §34 d Abs. 1 GewO tätig sein
- der Vermittler muss eine eigene Berufshaftpflichtversicherung besitzen oder durch seinen Auftraggeber mit eigenen Summen versichert sein
- der Vermittler muss Zuverlässigkeit und geordnete Vermögensverhältnisse nachweisen sowie über eine angemessene Qualifizierung verfügen (Bestätigung des Auftraggebers reicht aus) Beispiel: Immobilienfinanzierung mit Hilfe einer kapitalbildenden Lebensversicherung

2. Gewerberechtliche Gliederung

Vergleiche hierzu § 34d GewO (4)

Keine Erlaubnis benötigt:

- gebundene Vertreter: Ausschließlichkeits- oder unechte Mehrfachvertreter
- der Vermittler muss im Auftrag eines oder mehrerer Versicherungsunternehmen (nicht konkurrierend) tätig sein
- Eintragung und Löschung im Vermittlerregister durch das Unternehmen
- Übernahme der gesamten Haftung durch das Unternehmen (über die Regelungen der Gehilfenhaftung §§ 278, 831 BGB hinaus), aber Regressmöglichkeit kann vereinbart werden
- viele Versicherer schließen für ihre gebundenen Vermittler zusätzlich eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung ab
- durch das registrierende Unternehmen wird sichergestellt:
 - Qualifikation (kein Sachkundenachweis erforderlich)
 - Zuverlässigkeit und
 - geordneter Vermögensverhältnisse (Führungszeugnis, Wirtschaftsauskünfte, AVAD-Anfrage)

2. Gewerberechtliche Gliederung

Vergleiche hierzu § 34d GewO (9)

Keine Registrierung gemäß § 34d GewO für

- Annexvermittler (keine hauptberufliche Vermittlung)
 - Absatz 1, z. B. Reise- oder Garantiever sicherungen
 - Absatz 2, z. B. Restschuldversicherungen bei Bauspardarlehen
 - Absatz 3, z. B. Restschuldversicherungen bei Wareneinkauf

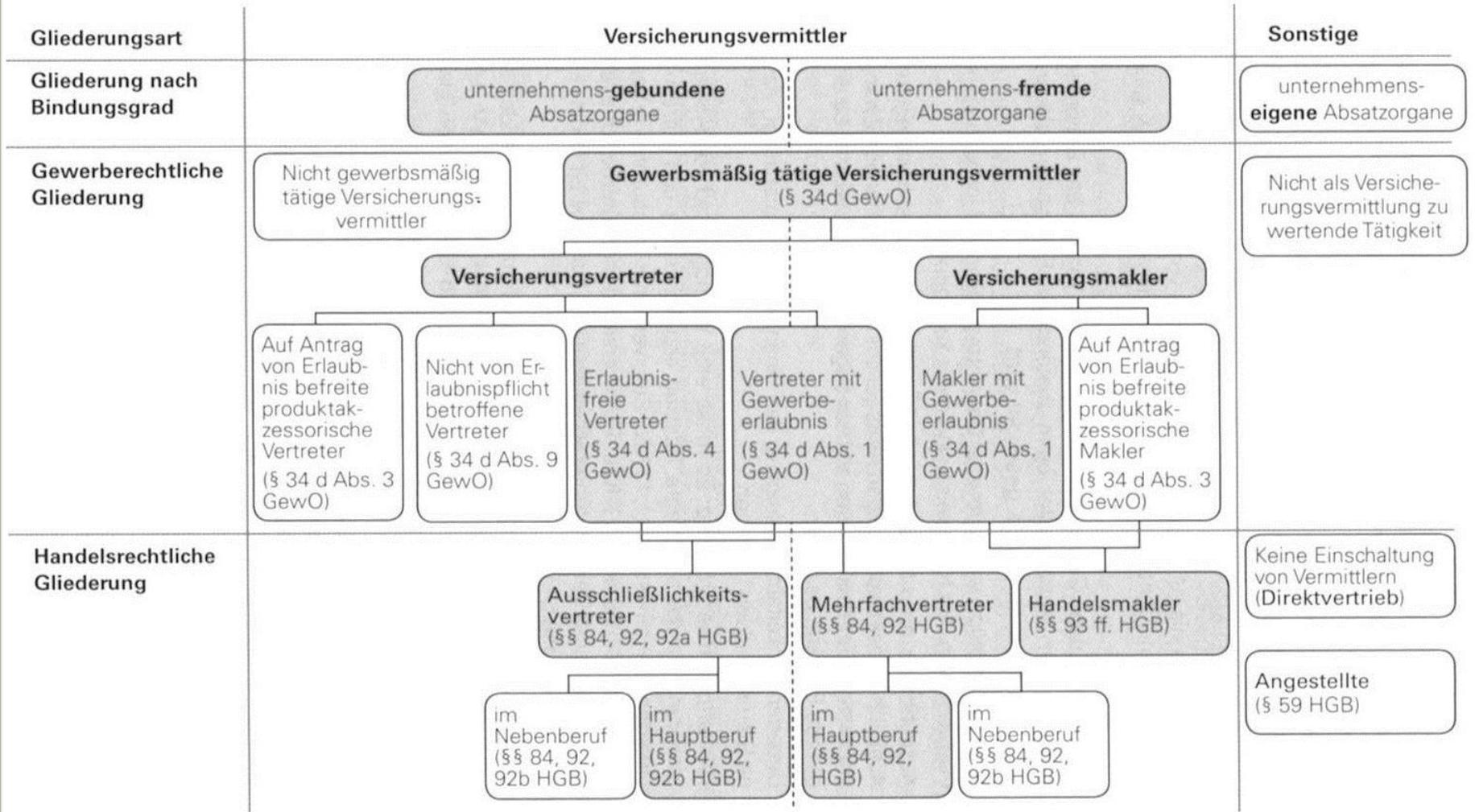


Abbildung 11: Gliederungsarten der Versicherungsvermittler (Quelle: Beenken 2010, S. 19)

3. Ausblick Vermittlerrichtlinie

Zielstellung: Stärkung des Verbraucherschutzes

- Erweiterung des betreffenden „Personen“-kreises (Internet, Direkt, Angestellte)
- Stärkung der Honorarberatung (Trennung Provision / Honorar)
- Weiterbildungspflicht

4. Gewerbeerlaubnis

Erteilung Gewerbeerlaubnis durch IHK

Zuverlässigkeit:

keine Verurteilungen in den letzten 5 Jahren. Nachweis Führungszeugnis und Auszug aus dem Gewerbezentralregister (beides beim Einwohnermeldeamt beantragen, wird direkt an die zuständige IHK gesendet)

Geordnete Vermögensverhältnisse:

Auskunft aus dem Schuldnerverzeichnis und dem Insolvenzregister (Beantragung beim zuständigen Amtsgericht) / Unbedenklichkeitsbescheinigung des Finanzamtes (keine Steuerschulden)

Nachweis Berufshaftpflichtversicherung

Vermögensschadenversicherung mit Mindestdeckungssummen (1,13 Mio. EUR je Versicherungsfall und 1,7 Mio. EUR für alle Versicherungsfälle eines Jahres)

Nachweis Sachkundeprüfung mit Ausnahme (siehe §34d Abs. 2, Satz 4 GewO) oder „alte Hasen“-Regelung: durchgehende, nachgewiesene Tätigkeit seit dem 31.08.2000

4. Gewerbeerlaubnis

Aufgaben Vertriebsmanagement

- Prüfung des Vorliegens einer Gewerbeerlaubnis (Einsicht in das Vermittlerregister)
- Regelmäßige Prüfung der Löschliten der IHK
- Teilnahme am AVAD-Auskunftsverkehr: Auskunftsprüfung, Tätigkeitsmeldung, Auskünfte nach Beendigung der Zusammenarbeit
- nachgehen von negativen Hinweisen
- zuständige IHK informieren bei wiederholten Beschwerden

Bei erlaubnisfreien Vertretern (§ 34d Abs. 4 GewO) übernimmt der Versicherer die Prüfung der Zuverlässigkeit, der Vermögensverhältnisse, die Sicherstellung der Qualifizierung.

5. Registrierung

Registrierung nach § 34d Abs. 7 GewO (Eintragung Vermittlerregister)

Vermittler gemäß § 34d GewO

- Abs. 1 (*Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter mit Gewerbeurlaubnis*),
 - Abs. 3 (*produktakzessorische Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter*)
und
 - Abs. 4 (*erlaubnisfreie Versicherungsvertreter – Eintrag durch den Versicherer*)
- sind verpflichtet, sich unverzüglich nach Aufnahme ihrer Tätigkeit in das Register eintragen zu lassen.

Bei Verlust der Gewerbeurlaubnis (Löschlisten der IHK) muss VR die Zusammenarbeit einstellen.

Erlaubnisfreie Vermittler: Vertragsbeendigung durch VR nur gültig mit Austragung bei IHK (gleichzeitig wird die uneingeschränkte Haftungsübernahme entzogen).

Nicht im Vermittlerregister enthalten:

Angestellte, Nebenberufler, Tippgeber, Annexvermittler

6. Weitere handelsrechtliche Vorschriften

- § 1 HGB Kaufmann = „wer ein Handelsgewerbe betreibt“
- Versicherungsmakler ist Gewerbetreibender (§ 93 HGB),
- Versicherungsvertreter ist Gewerbetreibender, wenn er hauptberuflich tätig ist
- Handelsgewerbe kann als Einzelkaufmann, als Personengesellschaft oder als Kapitalgesellschaft betrieben werden

Einzelkaufmann

- am weitesten verbreitet
- einfachste und billigste Form der Unternehmensgründung
- kein Mindeststartkapital erforderlich
- persönliche Haftung des Unternehmers
- zusätzliche Kapitaldeckung über stille Teilhaber (treten nach Außen nicht in Erscheinung und erwerben keine Rechte am Handelsgewerbe)

6. Weitere handelsrechtliche Vorschriften

Personengesellschaft

Offene Handelsgesellschaft (oHG § 105 HGB)

- Gründung: mind. 2 oder mehr natürliche Personen
- Zweck: gemeinschaftlicher Betrieb eines Gewerbes
- Haftung: gesamtschuldnerisch, persönlich und unbeschränkt

oHG-Modifikation 1: jeder betreibt sein eigenes Gewerbe, z.B. Kosten werden geteilt (Büro, Mitarbeiter, etc.) = Gesellschaft des bürgerlichen Rechts (GbR bzw. BGB-Gesellschaft)

oHG-Modifikation 2: Aufnahme von Gesellschaftern, welche ausschließlich Kapital einbringen = Kommanditgesellschaft (KG §§ 161 ff. HGB), Haftung: Komplementär persönlich

6. Weitere handelsrechtliche Vorschriften

Kapitalgesellschaft

Juristische Person

Gesellschaft mit beschränkter Haftung (GmbH)

- Gründung: 1 oder mehr natürliche oder juristische Personen
- Stammkapital: mind. 25.000 EUR (Geld- und/oder Sacheinlage),
- notariell beglaubigter Gesellschaftsvertrag
- Haftung: beschränkt auf das Stammkapital und sonstiges Betriebsvermögen

GmbH-Modifikation: Unternehmergesellschaft haftungsbeschränkt
(UG haftungsbeschränkt)

- Stammkapital: ab 1 EUR - ABER: bis zur Umwandlung in eine GmbH muss ein viertel des Gewinns in die gesetzliche Rücklage eingestellt werden (bis 25.000 erreicht)

GmbH-Modifikation: Aktiengesellschaft (AG)

- Grundkapital: mind. 50.000 EUR

Mischform GmbH & Co. KG: GmbH als Komplementär – somit Haftung beschränkt auf Betriebsvermögen, Stammkapital der GmbH und Einlagen der Kommanditisten

6. Weitere handelsrechtliche Vorschriften

Publizitätspflichten

- grundsätzlich für Kapitalgesellschaften (mindestens der Jahresabschluss)
- Gewinn- und Verlustrechnung nur bei Erfüllung von zwei der drei Kriterien:
 - 4.015.000 EUR Bilanzsumme / 8.030.000 EUR Umsatz / 50 Arbeitnehmer

Eintragung im Handelsregister

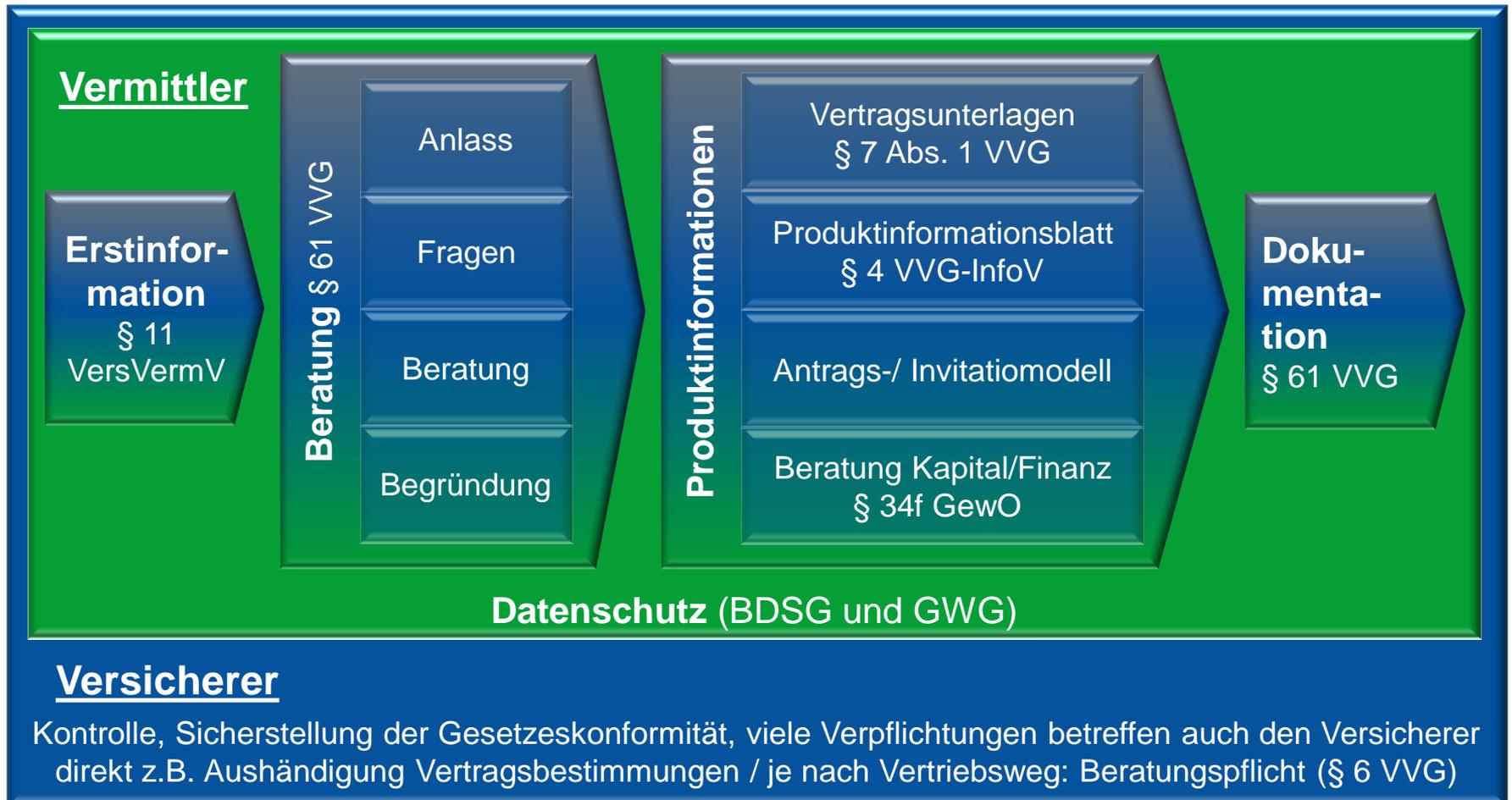
- Abteilung A: Personengesellschaften und (freiwillig) eingetragene Kaufleute
- Abteilung B: Kapitalgesellschaften
- Eintragung ist in Geschäftsbriefen, auf der Homepage anzugeben

Bücherführung

- nach den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung
- Aufbewahrung aller abgesandten Handelsbriefe (auch virtuell möglich)

Vollmachten erteilen

- Prokura („ppa“): wird im Handelsregister eingetragen
 - Einzelprokura oder Gesamtprokura (Vollmacht gemeinsam mit Inhaber oder anderem Prokuristen)
- Handlungsvollmacht („i.V.“): für „gewöhnliche“ Geschäfte des Handelsgewerbes



Übersicht Berufsausübungsregelungen Versicherungsvertrieb (eigene Darstellung)

7. Informationspflichten

§ 11 VersVermV

- Informationen zum *ersten geschäftlichen* Kontakt
- klar, verständlich in Textform (Visitenkartenlösung: Blätter, Broschüren...)
- Informationspflichtige ist verantwortlich für Einhaltung der eigenen Mitarbeiter
- Verletzung: Ordnungswidrigkeit (Bußgeld durch IHK)

... 1. seinen Familiennamen und Vornamen sowie die Firma, Personenhandelsgesellschaften, in denen der Eintragungspflichtige als geschäftsführender Gesellschafter tätig ist,

2. seine betriebliche Anschrift,

3. ob er a) als Versicherungsmakler mit einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung, b) als Versicherungsvertreter aa) mit einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 der Gewerbeordnung, bb) nach § 34d Abs. 4 der Gewerbeordnung als gebundener Versicherungsvertreter, cc) mit Erlaubnisbefreiung nach § 34d Abs. 3 der Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsvertreter oder c) als Versicherungsberater mit Erlaubnis nach § 34e Abs. 1 der Gewerbeordnung bei der zuständigen Behörde gemeldet und in das Register nach § 34d Abs. 7 der Gewerbeordnung eingetragen ist und wie sich diese Eintragung überprüfen lässt,

4. Anschrift, Telefonnummer sowie die Internetadresse der gemeinsamen Stelle im Sinne des § 11a Abs. 1 der Gewerbeordnung und die Registrierungsnummer, unter der er im Register eingetragen ist,

5. die direkten oder indirekten Beteiligungen von über 10 Prozent, die er an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt,

6. die Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens, die eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10 Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital des Informationspflichtigen besitzen,

7. die Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann.

8. Beratungspflichten

Vergleiche hierzu § 61 VVG

Anlassabhängige Beratung

- nach der Schwierigkeit eine angebotene Versicherung zu beurteilen (z.B. KV-Voll)
- nach der Person des Versicherungsnehmers (z.B. Alter, Wünsche...)
- nach der Situation des Versicherungsnehmers (z.B. Absicherung Vermögenswerte)

Aufgaben Vertriebsmanagement:

- Schulung Vertrieb um Anlässe zu erkennen - wichtig für
 - Compliance (Schadenersatzpflicht, Imageschaden, Maßnahmen der Aufsicht)
 - Geschäftsinteresse (mehr Abschlüsse, Bestandssicherheit)

Anlassabhängige **Fragepflicht** nach

- subjektiven Wünschen (Lebensstandard, Gesundheit) und
- objektivierbaren Bedürfnissen (Versicherungswerte, Versorgungslücken)

Aufgaben Vertriebsmanagement:

- Befähigung des Vertriebes (Fragestellungen)
- eventuell standardisierte Fragebögen („nicht vergessen“)

8. Beratungspflichten

Vergleiche hierzu § 61 VVG

Beratungspflicht

- in Abhängigkeit von der zu zahlenden Prämie (nach § 61 VVG) aber auch die Beratung „billigerer“ Versicherungen muss rechtlichen Anforderungen genügen
- Aufgaben Vertriebsmanagement (Vermittlerbefähigung):
- Kunden nach wirtschaftlichen Gesichtspunkten auszuwählen (Ertrag/Aufwand)
siehe hierzu: Cross-Selling-Quote

Begründungspflicht

- Kunden überzeugen, nicht überreden
- Aufgaben Vertriebsmanagement (Vermittlerbefähigung):
- die Empfehlungen adäquat zu begründen,
 - fachliche Fragen angemessen zu beantworten

8. Beratungspflichten

Vergleiche hierzu § 6 VVG

Beratungspflicht des Versicherers

- Beratungsleistung muss einmal erfüllt werden (i.d.R. durch Vermittler)

Aufgaben Vertriebsmanagement

- Überwachung der Beratungsqualität und
- Übernahme der Beratungspflicht bei Nichterfüllung (oder mangelhafte Erfüllung)

Keine Beratungspflicht bei Maklern (§ 6 Abs. 6 VVG)

Verzichtsrecht (gilt auch für die Dokumentationspflicht)

- Kunde kann durch gesonderte schriftliche Erklärung verzichten
 - Hinweis, dass dies Nachteile beinhalten kann (Schadenersatzansprüche)

Aufgaben Vertriebsmanagement:

- Sensibilisierung der Vermittler (eigentlich nur für Ausnahmefall)
- Kontrolle der Verzichtsanwendung (aufsichtsrechtliche Konsequenzen)

Durch eine fehlende Beratungsdokumentation sind Nachteile für Versicherer und Vermittler im Streitfall zu erwarten.

Vertragsinformationen

§ 7 Abs. 1 VVG

- Aushändigung in Textform
 - der Vertragsbestimmungen,
 - Allgemeinen Versicherungsbedingungen,
 - sowie die in einer Rechtsverordnung nach Absatz 2 bestimmten Informationen *rechtzeitig* vor Abgabe der Vertragserklärung durch Kunden

Praktischer Umgang mit der „Rechtzeitigkeit“

- Stellvertreterlösung bei Maklern (stellvertretend für Kunden die Unterlagen erhalten) Problem: Widerrufsfrist beginnt sofort / Verantwortung gegenüber Kunden
Daher: noch nicht weit verbreitet
- Antragsmodell (alle erforderlichen Unterlagen bei Antragstellung – mit „Bedenkzeit“)
- Invitativmodell (Aufforderung an VR, Angebot abzugeben – 2. Unterschrift)

Vertragsinformationen

§ 4 VVG-InfoV (Produktinformationsblatt)

- Art des angebotenen Versicherungsvertrages;
- Beschreibung des durch den Vertrag versicherten und ausgeschlossenen Risikos;
- Höhe der Prämie in Euro, Fälligkeit und Zeitraum, für den die Prämie zu entrichten ist, sowie Folgen unterbliebener oder verspäteter Zahlung;
- Hinweise auf im Vertrag enthaltene Leistungsausschlüsse;
- zu beachtende Obliegenheiten und die Rechtsfolgen ihrer Nichtbeachtung:
 - bei Vertragsschluss
 - während der Laufzeit des Vertrages
 - bei Eintritt des Versicherungsfalles
- Angabe von Beginn und Ende des Versicherungsschutzes;
- Hinweise zu den Möglichkeiten einer Beendigung des Vertrages.

Kostenoffenlegung bei kapitalbildenden Leben- und Renten- sowie Krankenvollversicherung

- Abschlusskosten (Einmalbetrag),
- übrige Kosten (Anteil an Jahresprämie),
- sonstige Kosten (z.B. Ausstellung Ersatzpolice)

Vertragsinformationen

Erleichterungen bei den Informationspflichten

- Fernabsatz (§ 7 Abs. 1 VVG Satz 3: ...unverzüglich nach Vertragsabschluss nachholen“)
- Verzicht des Kunden (§ 7 Abs. 1 VVG Satz 4: ...unverzüglich nach Vertragsabschluss nachholen“)
- Vertrag über vorläufige Deckung (§ 49 Abs. 1 VVG: auf Anforderung, spätestens mit Police = Hauptvertrag)

Rechtsfolgen bei Verletzung der Informationspflicht

Widerrufsfrist nach § 8 Abs. 2 VVG beginnt nie – somit endet diese Frist auch nicht = „ewiges“ Widerrufsrecht mit Prämienrückforderung und Provisionsrückzahlung

Falsche Bedingungen = Kunde könnte sich im Leistungsfall auf das übermittelte Bedingungsmerk berufen (eventuell höherwertigerer Versicherungsschutz).

9. Dokumentationspflicht

Je nach Komplexität des Vertrages ist das Ergebnis schriftlich zu dokumentieren
(Vermittler / Versicherer)

- ungeschickte Formulierungen können Haftungsfallen beinhalten
- Standardisierung (Mustertexte) mit nötigem Maß an individuellen Ergänzungen
- Mehraufwand für Vermittler

Mindestinhalte:

Name des Kunden, Datum, Ort, Teilnehmer des Beratungsgesprächs
erfragte Wünsche / erfragter Bedarf

ermittelter Versicherungsbedarf oder Versorgungslücken

empfohlene Versicherungsprodukte

empfohlene Leistungen, Versicherungssummen, Ein- und Ausschlüsse

Gründe für die Empfehlungen (wenig Standardisierung empfohlen)

Empfohlene Inhalte

Entscheidung des Kunden mit Gründe

Erstellungsdatum (vor Vertragsabschluss)

Empfangsbestätigung

9. Dokumentationspflicht

Bedeutung der Beratungsdokumentation

- Relevant bei Ombudsmannbeschwerden
- Beweisdokument für Gerichtsverfahren
- Aushängeschild für Beratungskompetenz des Versicherers und Vermittlers

Verkäuferische Bedeutung

- Kompetenzausweis
- Versorgungslücken festhalten und Bedarfsdarstellung für Endkunden
- Anknüpfungspunkte für Folgetermine
- Vorbereitung auf Folgetermine

Wichtig für Vertriebsmanagement:

- Überprüfung der Beratungsqualität
 - Schulungsbedarf, Standardisierungsbedarf, Führungsmaßnahmen, Frühwarnsystem

Unvollständige oder fehlende Dokumentation wird tendenziell gegen den Versicherer und/oder Vermittler ausgelegt.

10. Pflichten bei Beratung/Vermittlung von Kapitalanlagen u. Finanzierungen

Gewerbeerlaubnis nach § 34f GewO

- mögliche (gewählte) Bereiche der Gewerbeerlaubnis nach § 34f GewO
 - offene Fonds, geschlossenen Fonds und sonstige Vermögensanlagen
- Erlaubniserteilung i.d.R. durch IHK (nicht bundeseinheitlich)
- Voraussetzungen: Zuverlässigkeit, geordnete Vermögensverhältnisse, Berufshaftpflichtversicherung und Sachkundeprüfung vor IHK (gemäß gewählte Bereiche) vgl. hierzu § 4 FinVermV
- Anlagevermittler/-berater werden im Finanzanlagenvermittlerregister geführt
- Strenge Informations-, Beratungs- Und Dokumentationspflichten
 - Risiken und Kosten erläutern, Interessenkonflikte benennen, Provisionen / Zuwendungen offenlegen
 - Erfragen der Kenntnisse, Erfahrungen und Anlageziele der Anleger
 - Prüfung auf Eignung und Angemessenheit der angebotenen Anlagen
 - Unterschrift Vermittler/Berater – nicht elektronisch

Bislang: Gewerbeerlaubnis nach §34c GewO

- weitergehende Tätigkeit bedarf § 32 Abs. 1 KWG oder Alternative: gebundene Tätigkeit unter Haftungsdach eines Finanzdienstleistungsinstituts

11. Verbraucherschutz bei besonderen Vertriebsformen (Telefon)

Nach § 5 VVG-InfoV hat der Versicherer beim Telefonverkauf folgende Pflichtinformationen dem Kunden mitzuteilen:

- seine Identität und
- den geschäftlichen Zweck des Kontakts zu Beginn eines jeden Gesprächs
- seine Anschrift
- die wesentlichen Merkmale der Versicherungsleistung, insbesondere Art, Umfang und Fälligkeit der Leistungen
- den Preis der angebotenen Versicherung,
- Zahlungsweise,
- eine eventuelle Befristung des Gültigkeitsdauer eines Angebots
- Beginn der Versicherung sowie Antragsbindefrist
- Bestehen eines Widerrufsrechts (mit dem Hinweis, wie dieses auszuüben ist)
- Laufzeit und ggf. Mindestlaufzeit des Vertrages

Sollte der Kunde den Vertrag am Telefon abschließen wollen, muss er auf weitere Informationen aktiv verzichten (Produktinfoblatt, Vertragsinfo, Vers-Bedingungen). Ohne Verzicht müssen dem Kunden diese Unterlagen vorab zugesendet werden.

12. Datenschutz / Geldwäsche

Bundesdatenschutzgesetz (BDSG)

- grundsätzlich Verbot der Erhebung, Speicherung, Verarbeitung und Nutzung personenbezogener Daten (eindeutig zuordenbare Daten)
- Ausnahme: Betroffene hat ausdrücklich eingewilligt (Datenschutzerklärung)
- Recht auf Auskunft, Berichtigung falscher Daten, Verbot der Übermittlung an Dritte, Löschung und Sperrung sowie Beschwerderecht (Datenschutzbehörde)
- auch bei der Beratungsdokumentation zu beachten!

Geldwäschegesetz (GWG)

- gültig für Lebens- und Unfallversicherer (Unfallversicherung mit Prämienrückgewähr)
- identifizieren des Versicherungsnehmers und ggf. wirtschaftlich Berechtigte (Beitragszahler, Bezugsberechtigte) wenn
 - 1.000 € Jahresprämie oder 2.500 € Einmalprämie übersteigt
 - Prämienzahlung bar über 15.000 € (Kalenderjahr)
 - Zweifel an der Identität des Versicherungsnehmers / wirtschaftlich Berechtigter

13. Ausgleichsanspruch

Voraussetzung: Hauptberufliche Ausschließlichkeits- und Mehrfachvertreter

- fristgerechte Kündigung / einvernehmliche Beendigung auf Betreiben des VR
- auf Betreiben des Vermittlers wegen Alter oder Krankheit (nicht mehr zumutbar)
- fristlose Kündigung durch Vertreter aus wichtigem Grund wegen entsprechendem Verhaltens des Versicherers
- Tod des Vertreters

Faktoren für die **Berechnung** des Ausgleichsanspruchs (keine HGB-Regelung vorhanden):

- Sach-/Haftpflichtversicherung (max. 3 Jahresbestandsprovisionen, außer Kfz):
 - Bestände der letzten 5 Jahre vor Ausscheiden, Bestandsprovisionssätze, Bestandsübertragungen (anteilig), Tätigkeitsdauer
- Lebensversicherung (nur dynamische Verträge):
 - Endbestand, Abschlussprovisionssatz, Tätigkeitsdauer
- Krankenversicherung
 - Durchschnittliche KV-Produktion der letzten 5 Jahre, Abschlussprovisionssatz, Tätigkeitsdauer

13. Ausgleichsanspruch

Billigkeit: tatsächlicher Verlust von Provisionsansprüchen (Provisionsverzichtsklausel)

- mögliche Pensionszusagen werden gegengerechnet

Beispiele:

Sachversicherungsbestand 270.000 € (Durchschnitt der letzten 5 Jahre)

Bestandsprovision 10%, Ausgleichswert 50%, Multiplikator Tätigkeitsdauer 6

Ausgleichsanspruch = 270.000 € x 50% x 6 = 81.000 €

Unfall mit Prämienrückgewähr 30.000 € (Durchschnitt der letzten 5 Jahre)

Bestandsprovision 10%, Ausgleichswert 25%, Multiplikator Tätigkeitsdauer 6

Ausgleichsanspruch = 30.000 € x 25% x 6 = 4.500 €

Lebensversicherung 3,5 Mio. Bewertungssumme dynamische LV

Abschlussprovisionsatz 25 Promille, Multiplikator 0,08 für die Unsicherheit, ob

Dynamik angenommen wird, Multiplikator Tätigkeitsdauer 1,5

Ausgleichsanspruch = 3,5 Mio. € x 25 ‰ x 0,08 x 1,5 = 10.500 €