

Die neuen Berufspflichten für Versicherungsvermittler und -berater nach Umsetzung der IDD

Seit dem 23. Februar 2018 gelten für Versicherungsvermittler und -berater neue gesetzliche Regelungen, die sich aus der Umsetzung der IDD (EU-Versicherungsvertriebsrichtlinie) ergeben.

Die Detailregelungen sind in der Versicherungsvermittlungsverordnung enthalten, die bisher nur in der Entwurfsfassung vorliegt.

I. Informationspflichten

i. Welchen Inhalt haben die Informationspflichten?

Der Versicherungsvermittler oder -berater sowie seine Beschäftigten haben dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt folgende Angaben zu übermitteln:

1. seinen Familiennamen und Vornamen sowie die Firmen der Personenhandelsgesellschaften, in denen der Eintragungspflichtige als geschäftsführender Gesellschafter tätig ist,
2. seine betriebliche Anschrift,
3. ob er
 - a) als Versicherungsmakler
 - aa) mit einer Erlaubnis nach § 34d Absatz 1 der Gewerbeordnung,
 - bb) mit Ausnahme von der Erlaubnispflicht nach § 34d Absatz 6 der Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsmakler,
 - b) als Versicherungsvertreter
 - aa) mit einer Erlaubnis nach § 34d Absatz 1 der Gewerbeordnung,
 - bb) nach § 34d Absatz 7 Satz 1 Nummer 1 der Gewerbeordnung als gebundener Versicherungsvertreter,
 - cc) mit Ausnahme von der Erlaubnispflicht nach § 34d Absatz 6 der Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsvertreter oder
 - c) als Versicherungsberater mit Erlaubnis nach § 34d Absatz 2 der Gewerbeordnungbei der zuständigen Behörde gemeldet und in das Vermittlerregister nach § 34d Absatz 10 der Gewerbeordnung eingetragen ist und wie sich diese Eintragung überprüfen lässt,
4. ob er eine Beratung anbietet,
5. die Art der Vergütung, die er im Zusammenhang mit der Vermittlung erhält,
6. ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen ist oder als Provision oder sonstige Vergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist,
7. ob er als Vergütung andere Zuwendungen erhält,
8. ob seine Vergütung aus einer Verknüpfung der in Nummer 6 und 7 genannten Vergütungen besteht,
9. Anschrift, Telefonnummer und die Internetadresse der gemeinsamen Stelle im Sinne des § 11a Absatz 1 der Gewerbeordnung



*Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.
Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 0180 600 585 0
(20 Cent pro Anruf aus dem dt. Festnetz, höchstens 60 Cent pro Anruf aus
Mobilfunknetzen)
www.vermittlerregister.info*

und die Registrierungsnummer, unter der er im Register eingetragen ist,
10. die unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligungen von über 10 Prozent, die er an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt,
11. die Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens, die eine unmittelbare oder mittelbare Beteiligung von über 10 Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital des Informationspflichtigen besitzen,
12. die Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann.

ii. Wie müssen die Informationspflichten erfüllt werden?

Die Mitteilung hat zu erfolgen:

- auf Papier,
- in klarer, genauer und für den Versicherungsnehmer verständlicher Weise,
- in einer Amtssprache des Mitgliedstaats, in dem das Risiko belegen ist oder in dem die Verpflichtung eingegangen wird, oder in jeder anderen von den Parteien vereinbarten Sprache, und
- unentgeltlich.

Die Mitteilung darf dem Versicherungsnehmer auch über eines der folgenden Medien erteilt werden:

1. über einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier, wenn die Nutzung des dauerhaften Datenträgers im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen ist und der Versicherungsnehmer die Wahl zwischen einer Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger hatte und sich für diesen Datenträger entschieden hat, oder
2. über eine Website,
 - a) wenn der Zugang für den Versicherungsnehmer personalisiert wird oder
 - b) wenn die Erteilung dieser Auskünfte über eine Website im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen ist, der Versicherungsnehmer der Auskunftserteilung über eine Website zugestimmt hat, dem Versicherungsnehmer die Adresse der Website und die dortige Fundstelle der Auskünfte elektronisch mitgeteilt wurden und es gewährleistet ist, dass diese Auskünfte auf der Website so lange verfügbar bleiben, wie sie für den Versicherungsnehmer vernünftigerweise abrufbar sein müssen.

Handelt es sich um einen telefonischen Kontakt, ist die Mitteilung dem Versicherungsnehmer unmittelbar nach dem ersten Geschäftskontakt zu erteilen.

II. Was muss bei einer Homepage beachtet werden?

§ 5 Abs. 1 Nr. 3 Telemediengesetz (TMG) schreibt vor, dass geschäftsmäßige Anbieter von Telemedien Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde zu machen haben, wenn der Teledienst im Rahmen einer Tätigkeit erbracht wird, die der behördlichen Zulassung (Erlaubnis) bedarf.

Versicherungsvermittler (Makler und Mehrfachagenten) und Versicherungsberater bedürfen einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO bzw. § 34d Abs. 2 GewO und müssen daher die zuständige Aufsichtsbehörde im Internetimpressum angeben.

Gleiches gilt für sog. produktakzessorische Versicherungsvermittler, auch wenn sie sich von der grundsätzlich bestehenden Erlaubnispflicht nach § 34d Abs. 6 GewO befreien lassen können. Auch hier ist eine Ergänzung des Impressums um die zuständige Aufsichtsbehörde erforderlich. Entscheidend ist dabei allein die grundsätzliche Genehmigungsbedürftigkeit der Tätigkeit. Der Zeitpunkt der tatsächlichen Erteilung der Erlaubnis bzw. Erlaubnisbefreiung ist dagegen unbeachtlich.

Grundsätzlich nicht betroffen sind jedoch die sog. gebundenen Versicherungsvermittler nach § 34d Abs. 7 GewO, sowie die Annexvermittler nach § 34d Abs. 8 GewO, da diese nicht der Erlaubnispflicht nach § 34d GewO unterliegen, sofern sie sich im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben der §§ 34d Abs. 7 und 8 GewO halten.

Zuständige Aufsichtsbehörde im Bereich Versicherungsvermittlung und -beratung ist die jeweilige Industrie- und Handelskammer. Das Impressum ist bei den oben genannten Versicherungsvermittlern und -beratern daher um die Angaben zur zuständigen Industrie- und Handelskammer zu ergänzen: Name und Postanschrift sowie nach Möglichkeit ein entsprechender Link auf das Internetportal.

Beachte: Bei einer Verlegung der Betriebsstätte ändert sich die zuständige Aufsichtsbehörde. Es ist die aktuell zuständige Aufsichtsbehörde im Impressum anzugeben. Unter der zuständigen Aufsichtsbehörde ist die zuständige Industrie- und Handelskammer zu verstehen, denn sie ist für die Erteilung der Erlaubnis, die Rücknahme und den Widerruf der Erlaubnis nach § 34d GewO zuständig.

Versicherungsvermittler und -berater, die zusätzlich Inhaber einer Erlaubnis nach § 34c GewO sind, müssen neben der zuständigen Industrie- und Handelskammer auch die zuständige Zulassungs-/Aufsichtsbehörde für die Erlaubnis nach § 34c GewO angeben.

Weiterhin ist § 5 Abs. 1 Nr. 4 TMG zu beachten. Dieser verpflichtet bei einer Eintragung im Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister zur Angabe von Registernummer und Registername im Internet-Impressum. Das Versicherungsvermittlerregister wird im Gesetzeswortlaut derzeit nicht genannt. Wir empfehlen trotzdem, das Internet-Impressum um die Angaben zum Versicherungsvermittlerregister zu ergänzen, sobald eine Eintragung in das Versicherungsvermittlerregister erfolgt ist. Anzugeben sind die elektronische Adresse des Versicherungsvermittlerregisters (<http://www.vermittlerregister.info>) und die Registrierungsnummer.

Schließlich ist § 5 Abs. 1 Nr. 5 a.) bis c.) TMG zu beachten. Zwar fallen Versicherungsvermittler/ -berater nicht unter die dort genannten Richtlinien, aufgrund aktueller Rechtsprechung empfehlen wir gleichwohl, das Internet-Impressum um die in § 5 Abs. 1 Nr. 5 a.) bis c.) TMG genannten Angaben zu ergänzen. Danach sind mitzuteilen:

- a. die Kammer, welcher der Diensteanbieter angehört
- b. die gesetzliche Berufsbezeichnung und der Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist,
- c. die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen und Angaben dazu, wie diese zugänglich sind.

III. Beratungs- und Dokumentationspflichten

Durch das Versicherungsvertragsgesetz (§ 60 ff. VVG) wird der Versicherungsvermittler verpflichtet, seine Kundengespräche und -abschlüsse zu dokumentieren.

Darüber hinaus hat der Versicherungsvermittler vor Abschluss eines Versicherungsvertrages, anhand der vom Kunden geäußerten Wünsche und Bedürfnisse, die Gründe für jeden ausgesprochenen Rat, insbesondere in Bezug auf das vorgeschlagene Versicherungsprodukt, schriftlich und in verständlicher Form festzuhalten. Diese Angaben und der damit verbundene Aufwand sollen in einem angemessenen Verhältnis zur Prämie und dem Umfang des Versicherungsvertrages stehen.

Der Kunde kann auf die Beratung und umfassende Dokumentation mittels einer gesonderten schriftlichen Erklärung verzichten. Dabei hat der Vermittler den Kunden ausdrücklich darauf hinzuweisen, welche negativen Auswirkungen ein schriftlicher Verzicht für den Kunden bewirkt, wenn er gegen den Vermittler Schadenersatzansprüche geltend machen möchte.

Die vertragsbezogenen Informationen können ausnahmsweise mündlich erfolgen, wenn der Kunde dies wünscht oder wenn und soweit das Versicherungsunternehmen vorläufige Deckung gewährt. Daher kann bei Vorliegen der genannten Voraussetzungen auch per Telefon vermittelt werden.

Allerdings muss der Vermittler die Informationen in Textform unverzüglich nach Vertragsschluss, spätestens mit Überlassung des Versicherungsscheins, nachholen.

Der Kunde kann gegenüber dem Versicherungsvermittler gegebenenfalls Schadenersatz geltend machen, sofern die Beratungs- und Dokumentationspflichten verletzt werden.

IV. Beschwerdemanagement

Versicherungsvermittler und -berater müssen über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen, diese umsetzen und ihre Einhaltung überwachen. Die Leitlinien sollen dafür Sorge tragen, dass Beschwerden zügig, rechtlich korrekt, fair, effizient und unter gleichmäßiger Anwendung von vorher festgelegten Kriterien bearbeitet werden.

Die Leitlinien müssen der Größe des Betriebs angepasst sein. Die Einsetzung einer Beschwerdemanagementfunktion kommt bei Einzelgewerbetreibenden nicht in Betracht, sie dürfte nur bei größeren Betrieben in Frage kommen.

Der Versicherungsvermittler oder -berater hat

1. eine Beschwerdemanagementfunktion einzurichten, die Beschwerden untersucht und dabei mögliche Interessenkonflikte feststellt und vermeidet, soweit der Umfang des Gewerbebetriebs dies erfordert,
2. eine Beschwerde zu registrieren, der zuständigen Industrie- und Handelskammer jederzeit Einsicht in dieses Register zu gestatten und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu untersuchen und zu bewerten,
3. den Eingang einer Beschwerde zu bestätigen und den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu unterrichten,
4. eine Beschwerde an die zuständige Stelle weiterzuleiten und den Beschwerdeführer darüber zu unterrichten, sofern die Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den der Gewerbetreibende nicht zuständig ist,

5. Angaben über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist, in geeigneter Weise zu veröffentlichen und
6. eine Beschwerde umfassend zu prüfen und dem Beschwerdeführer unverzüglich in verständlicher Sprache zu antworten.

Sofern der Gewerbetreibende der Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen kann, hat er dem Beschwerdeführer die Gründe dafür zu erläutern und ihn auf Möglichkeiten hinzuweisen, wie er sein Anliegen weiterverfolgen kann.

Zudem wird festgelegt, dass Versicherungsvermittler und -berater am Ombudsmannverfahren teilnehmen müssen.

V. Provisionsabgabe- und Sondervergütungsverbot

Das IDD-Umsetzungsgesetz sieht vor, dass Versicherungsvermittler Versicherungsnehmern, versicherten Personen oder Bezugsberechtigten keine Sondervergütungen aus einem Versicherungsvertrag gewähren oder versprechen dürfen. Das Verbot umfasst insbesondere auch jede vollständige oder teilweise Provisionsabgabe und jede Rabattierung auf Waren oder Dienstleistungen. Es gilt auch für die Angestellten von Versicherungsvermittlern. Ausgenommen sind geringwertige Belohnungen oder Geschenke zur Anbahnung oder anlässlich eines Vertragsabschlusses, soweit diese einen Gesamtwert von 15 Euro pro Versicherungsverhältnis und Kalenderjahr nicht überschreiten.

VI. Vermeidung von Interessenkonflikten

Versicherungsvermittler und -berater müssen angemessene Maßnahmen treffen, um Interessenkonflikte zu erkennen und zu vermeiden, die zwischen ihnen, den bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden oder in leitender Position verantwortlichen Personen oder anderen Personen, die mit ihnen unmittelbar oder mittelbar durch Kontrolle verbunden sind, und den Versicherungsnehmern oder zwischen den Versicherungsnehmern auftreten können.