

inside Lernskript

Schulungsmaßnahme VVG

Vertrieb und das VVG

ISBN 3-89872-097-7

© inside – Verlag für neue Medien GmbH

Krantzstraße 7
52070 Aachen
Tel.: 0241-18292-0

Texte und Tabellen wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Der Verlag kann für eventuell verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen weder eine juristische Verantwortung noch irgendeine Haftung übernehmen. Die vorliegende Publikation ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten.

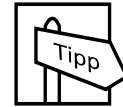
Kein Teil des Lernskripts darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlags in irgendeiner Form durch Fotokopie, Mikrofilm oder andere Verfahren reproduziert oder in eine für Maschinen, insbesondere Datenverarbeitungsanlagen, verwendbare Sprache übertragen werden. Auch die Rechte der Wiedergabe durch Vortrag, Funk und Fernsehen sind vorbehalten.

1. Auflage 2007 (Stand: September 2007)

	Seite
Abkürzungsverzeichnis	5
1. Versicherungsvermittler	8
1.1 Begriff des Versicherungsvermittlers	9
1.2 Beratungsgrundlagen der Versicherungsvermittler	14
2. Beratungs- und Dokumentationspflichten	23
2.1 Befragung, Beratung und Begründung	23
2.2 Dokumentation	30
2.3 Schadenersatzpflicht	36
2.4 Zahlungssicherung	38
3. Vertretungsmacht der Vertreter	47
3.1 Vollmachten der Versicherungsvertreter	47
3.2 Kenntniszurechnung bei Versicherungsvertretern	49
Lösungen: Fragen zur Wiederholung	53

Vertreter als nicht gewerblich aus der Anwendung des VVG ausgenommen werden kann.

Der für die Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie verantwortliche Ministerialrat Schönleiter bezifferte die Schwellengrenze mit bis zu sechs vermittelten Verträgen oder 1.000 € Jahresprämie in einem in der Zeitschrift „Gewerbe Archiv“ veröffentlichten Aufsatz.



1.2 Beratungsgrundlagen der Versicherungsvermittler

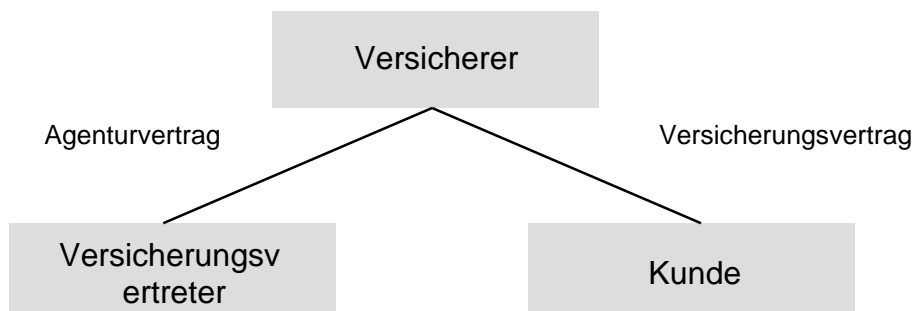
Eine ganz entscheidende Rolle spielt die Definition der Beratungsgrundlage. Denn damit wird – erstmals – festgehalten, wozu ein Versicherungsmakler und ein Versicherungsvertreter verpflichtet sind. Die Beratungsgrundlage ist der Maßstab, an dem sich Versicherungsvermittler – nachfolgend geht es nur noch um diese und nicht mehr den Versicherungsberater – messen lassen müssen. Die Beratungsgrundlage determiniert die Pflichten, die der Vermittler gegenüber seinen Kunden einzuhalten hat und begründet dadurch unter Umständen auch Schadenersatzansprüche des Kunden gegen den Vermittler.

Entscheidende Rolle bei der Frage der Pflichten von Vermittlern

Bisher ging es nur darum, was ein Versicherungsvermittler ist, wobei seine Vertragsbeziehungen im Vordergrund standen.

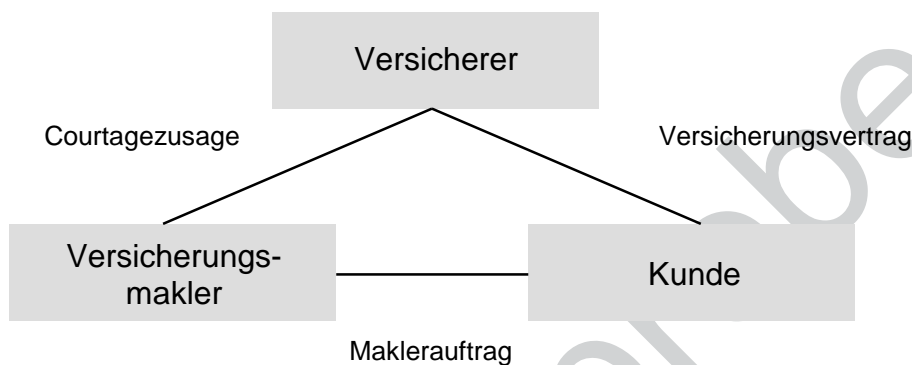
Versicherungsvertreter unterhalten einen Agenturvertrag mit dem Versicherer und sind deshalb nur diesem gegenüber verpflichtet, sich um den Abschluss von Versicherungsverträgen zu bemühen und die Interessen des Versicherers zu wahren. Der Kunde wiederum unterhält den Versicherungsvertrag mit dem Versicherer, eine direkte Vertragsbeziehung zwischen Vertreter und Kunde entsteht durch die Vermittlung regelmäßig nicht.

Vertragsbeziehungen bei Vermittlung durch Vertreter



Beim Versicherungsmakler ist dies grundlegend anders: Er wird vom Kunden durch einen (implizit oder explizit abgeschlossenen) Maklervertrag verpflichtet, für den Kunden tätig zu werden. Mit dem Versicherer verbindet ihn nur die Courtagezusage, die einseitig vom Versicherer erklärt wird, durch die aber keine Tätigkeitsverpflichtung des Maklers für den Versicherer begründet wird.

Vertragsbeziehungen bei Vermittlung durch Makler



Entscheidend für das Verständnis der Pflichten der Versicherungsvermittler ist aber die Kenntnis der Beratungsgrundlage, die abhängig vom Vermittlerstatus Basis der Beratungstätigkeit ist.

Bei der Beratungsgrundlage unterscheidet das Gesetz zwischen einer sehr umfassenden Beratungsgrundlage, der nur ein Versicherungsmakler gerecht werden kann, und der eingeschränkten Beratungsgrundlage, die regelmäßig für Versicherungsvertreter und im Einzelfall auch für Versicherungsmakler einschlägig sein kann.

Eingeschränkte und uneingeschränkte Beratungsgrundlage

Umfassende Beratungsgrundlage heißt, dass sich der Versicherungsmakler verpflichtet, „seinem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern zu Grunde zu legen“. Maßstab für den Begriff „hinreichend“ ist, dass der Makler „nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahin abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen“. (§60 Abs. 2 VVG)

Beratungsgrundlage des Versicherungsmaklers

Was eine „hinreichende“ Anzahl von Verträgen ist, beantwortet der Gesetzgeber nicht. Das kann er auch nicht, denn es handelt sich um eine Frage, die in jedem Einzelfall zu beantworten ist.



Zumindest naheliegend ist jedoch, dass in folgenden Fällen keine hinreichende Zahl verwendet wurde:

Wann ist diese Auswahl mit Sicherheit nicht hinreichend?

- Ein Makler hat 3 zufällig ausgewählte Hausratversicherungen verglichen, um für seinen Privatkunden mit 50.000 € Hausratsumme ein bedarfsgerechtes Angebot herauszufinden. Am Markt gibt es mehrere 100 Angebote.
- Ein Makler hat für eine Betriebsunterbrechungsversicherung eines mittelständischen Betriebs bei einem Versicherer angefragt.

Ebenso naheliegend ist umgekehrt, dass in folgenden Fällen eine hinreichende Zahl verwendet wurde:

Wann die Auswahl hinreichend war

- Ein Makler hat für eine Terrorversicherung beim einzigen Anbieter Extremus angefragt.
- Ein anderer Makler hat für die Auswahl einer geeigneten Vermögensschadenhaftpflichtversicherung alle in Frage kommenden Haftpflichtversicherer angesprochen.

In den meisten Fällen ist aber völlig unklar, ab wie vielen geprüften Angeboten die Auswahl „hinreichend“ war.

Dennoch ist es falsch, daraus unerfüllbare Ansprüche an den Versicherungsmakler abzuleiten. Entscheidend ist, dass die Kundenwünsche und -bedürfnisse erfüllt werden, und das kann sogar bei Auswahl nur eines oder einiger ganz weniger Versicherer der Fall sein, beispielsweise weil

Keine unerfüllbaren Ansprüche

- der Kunde genau diesen Versicherer als Partner wünscht, zum Beispiel weil er dort schon lange versichert ist und gute Erfahrungen gemacht hat,
- der Versicherungsmakler besonders gute Erfahrungen mit diesem Versicherer gemacht hat und grundsätzlich das Preis-/Leistungsverhältnis marktgerecht ist.

Nicht ausreichend ist, sich nur auf eine Produktvergleichssoftware zu verlassen. Denn die kann fehlerhaft sein oder durch unsachgemäße Anwendung zu ungeeigneten Empfehlungen führen – die Software an sich nimmt dem Versicherungsmakler in keiner Weise seine persönliche Verpflichtung zur Anwendung der beschriebenen Beratungsgrundlage ab.

Softwarevergleich allein muss nicht ausreichend sein.

Ein Versicherungsmakler kann seine Beratungsgrundlage in einzelnen Fällen beschränken.

Beschränkung im Einzelfall

Voraussetzung ist, dass er den VN vor Abgabe seiner Vertragserklärung – das heißt also vor Antragstellung – ausdrücklich auf diese Einschränkung bei der Versicherer- und Vertragsauswahl hinweist. (§60 Abs. 1 VVG)

Mitteilungspflicht

1. *Ein Versicherungsmakler weist den Geschäftsführer einer Firma darauf hin, dass er in Fragen der Betriebs-, Umwelt- und Produkthaftung nicht kompetent ist und sich bei seiner Vermittlungsleistung ausschließlich auf die Kfz- und die Sachversicherungen des Betriebs beschränkt.*
2. *Ein Versicherungsmakler weist den Privatkunden darauf hin, dass er in diesem Einzelfall keine umfassende Marktuntersuchung für eine Hausratversicherung anstellen wird, sondern ein ihm bekanntes, leistungsstarkes Deckungskonzept verwendet.*



Gefährlich für den Versicherungsmakler ist es, wenn er sehr viele „Einzelfälle“ hat, in denen er seine Beratungsgrundlage beschränkt, denn dann könnte ihm unterstellt werden, dass er mit Absicht und zum Nachteil seiner Kunden diese Beschränkungen vornimmt, um die an der Beratungsgrundlage hängenden und vom Gesetz vorgesehenen Pflichten zu umgehen. Dies könnte als wettbewerbswidrig eingeschätzt werden.



Immer beschränkt ist die Beratungsgrundlage beim Versicherungsvertreter. Mindestens ist sie beschränkt auf den oder die Versicherer, die er tatsächlich vertritt. Zudem ist er nicht verpflichtet, bei der Auswahl der ihm zur Verfügung stehenden Versicherer und Verträge sich daran messen zu lassen, ob er daraus den für den Kunden am besten geeigneten Vertrag ausgewählt hat.

Beschränkte Beratungsgrundlage des Vertreters

Problematisch ist die Einordnung des Mehrfachvertreters, ein vor allem unter Strukturvertrieben weit verbreiteter Vermittlerstatus. Denn einerseits ist er Vertreter und damit verpflichtet, die Interessen der Versicherer zu vertreten, mit denen er Agenturverträge abgeschlossen hat. Andererseits könnte es durchaus sein, dass er dem Kunden gegenüber begründen muss, warum er welchen Versicherer aus der ihm zur Verfügung stehenden Auswahl ausgewählt hat.



Eine – allerdings umstrittene – These besagt, dass der Mehrfachvertreter in der Vorbereitungsphase des Verkaufsgesprächs zunächst als Makler auftritt und ohne Festlegung auf einen Versicherer Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu explorieren und herauszufinden hat, welches Produkt von welchem Versicherer für den Kunden geeignet ist. Erst nach dieser Festlegung würde er quasi zum Vertreter.

Versicherungsmakler, die ihre Beratungsgrundlage beschränken sowie jeder Versicherungsvertreter müssen eine besondere Mitteilungspflicht erfüllen.

Mitteilungspflicht zur Beratungsgrundlage

Er hat vor Antragstellung dem Kunden mitzuteilen,

- auf welcher Markt- und Informationsgrundlage er seine Leistung erbringt und
- welche Versicherer er seinem Rat zugrunde gelegt hat.

Ein Versicherungsvertreter muss zusätzlich angeben,

- für welche Versicherer er tätig ist.
- ob er für diese ausschließlich tätig ist.

(§60 Abs. 2 VVG)

-
1. „Ich bin Versicherungsmakler, habe in diesem Einzelfall aber die Tarife und Informationen der Versicherer A und B verwendet und deren Angebote meinem Rat zugrunde gelegt.“
 2. „Ich vertrete die Gesellschaften A, B, C und D jeweils nicht ausschließlich. Meinem Rat habe ich in diesem Fall die Informationen und die Produkte der Versicherer B und D zugrunde gelegt.“
 3. „Ich bin Ausschließlichkeitsvertreter der Versicherungsgesellschaft A.“
-



Am einfachsten ist die Mitteilung zur Beratungsgrundlage für den Ausschließlichkeitsvertreter zu erfüllen, weil bei ihm die Beratungs- und Informationsgrundlage, die Auswahl der Versicherer und die Vertretung derselben zusammenfallen.

Es genügt nicht, sich einmalig beim Erstkontakt nach §11 VersVermV per Visitenkarte o.Ä. als „gebundener Vertreter nach §34d Absatz 4 GewO“ vorzustellen. Damit ist die Mitteilung zur Beratungsgrundlage nicht ausreichend geleistet. Vielmehr muss die Mitteilung zur Beratungsgrundlage vor jeder An-



tragstellung erbracht werden und den Kunden aufklären, für welchen Versicherer die Tätigkeit ausschließlich ausgeübt wird.

Besonders aufwendig wie schon erwähnt ist die Mitteilung zur Beratungsgrundlage für einen Mehrfachvertreter, der viele Versicherer vertritt, in jedem einzelnen Beratungsfall aber nur eine bestimmte, kleinere Auswahl davon seinem Rat zugrunde legt.

Die Mitteilung zur Beratungsgrundlage ist „klar und verständlich“ und in Textform vor Antragstellung zu erbringen. (§62 Abs. 1 VVG)

Formvorgaben für Mitteilung zur Beratungsgrundlage

Ausnahmsweise ist auch eine mündliche Mitteilung möglich,

- wenn der Kunde dies wünscht oder
- wenn und soweit der Versicherer vorläufige Deckung gewährt (siehe Lernskript „Allgemeines zum VVG“, Kap. 8).

Wann genügt eine mündliche Mitteilung?

Die Mitteilung muss in diesen Fällen dennoch in Textform nachgeholt werden, und zwar spätestens mit Zusendung des Versicherungsscheins. Nur Verträge über vorläufige Deckung von Pflichtversicherungen erfordern diese Mitteilung auch nicht nachträglich in Textform.

Mitteilung in Textform nachholen

Der Kunde kann auf die Mitteilung verzichten. Dies geht aber nur mit einer gesonderten schriftlichen Erklärung. (§60 Abs. 3 VVG)

Verzicht auf Mitteilung zur Beratungsgrundlage

In folgenden Fällen dürfte die Formanforderung zum Verzicht auf die Mitteilung zur Beratungsgrundlage nicht erfüllt sein:



1. *Der Vertreter vermerkt im Antrag, „Der Kunde verzichtet auf die Mitteilung zur Beratungsgrundlage“. Hier handelt es sich nicht um eine „gesonderte“ und eine „schriftliche“, also vom Kunden unmittelbar unterzeichnete Erklärung. Der Gesetzgeber will offenkundig einen Warnhinweis, damit der Kunde nicht leichtfertig den Verzicht unterschreibt, zum Beispiel weil er diesen im unübersichtlichen Antrag nicht explizit wahrgenommen hat.*
 2. *Der Makler sendet dem Kunden eine E-Mail mit einer Aufklärung über seine eingeschränkte Beratungsgrundlage, der Kunde beantwortet diese auf gleichem Weg mit einem „o.k., Manfred Kunde“. Hier ist das Kriterium „schriftlich“ nicht erfüllt.*
-