

VERMITTLERRECHT

Das ändert sich für Versicherungsmakler nach der neuen VersVermV

von Rechtsanwalt Norman Wirth, Wirth-Rechtsanwälte, Berlin)

| Am 23.11.2018 stimmte der Bundesrat der geänderten und an die Vorgaben der IDD angepassten Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (VersVermV; Abruf-Nr. 202457) zu. Für Makler ergeben sich wichtige Änderungen, z. B. bei der Erstinformation, der Weiterbildung und dem Beschwerdemanagement. |

Kundenerstinformation (§ 15 VersVermV)

Die Vorgaben für den Inhalt der Erstinformation ergeben sich nunmehr aus § 15 statt bisher § 11 VersVermV.

§ 15 statt
§ 11 VersVermV

Die Information muss dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt grundsätzlich auf Papier übergeben werden. In § 16 Abs. 2 VersVermV sind die Ausnahmen für den Onlinevertrieb oder Mailversand geregelt. Hat der Kunde eine E-Mail-Adresse mitgeteilt, ist ein Versand per E-Mail möglich, sofern dem Kunden die Wahl gelassen wurde zwischen der Information auf Papier oder per Datenträger (wozu auch E-Mail gehört).

Angebot einer Beratung

Ergänzt werden muss die Erstinformation nun – angepasst an die Vorgaben der IDD – um die Mitteilung, ob eine Beratung angeboten wird. Da es eine grundsätzliche Beratungspflicht nach deutschem Recht gibt (§ 61 VVG), ist ein Abweichen nicht möglich. Das Anführen dieses Punktes ist daher ohne Sinn, jedoch gesetzlich vorgeschrieben.

Anführen der
Beratung gesetzlich
vorgeschrieben

Art und Herkunft der Vergütung

Weiterhin muss nun zusätzlich die Art und Herkunft der Vergütung mitgeteilt werden – nicht jedoch die Höhe. Da Art und Herkunft letztlich von den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden und den Versicherungsprodukten, welche evtl. vermittelt werden (Nettoprodukte, provisionsbasierte Produkte mit und ohne Courtagezahlung an den vermittelnden Makler etc.) abhängig sind, ist auch diese Regelung kritisch zu sehen.

PRAXISTIPP | Vermittler, die z. B. auch Nettoprodukte vermitteln, sollten die Erstinformation an dieser Stelle entsprechend offen halten. Siehe Musterformulierung unten.

Weiterbildung (§ 7 VersVermV)

Seit Inkrafttreten des IDD-Umsetzungsgesetzes und damit auch der Änderungen in der Gewerbeordnung am 23.02.2018 besteht die gesetzliche Pflicht zur regelmäßigen Weiterbildung im Umfang von 15 Stunden pro Jahr – auch für Mitarbeiter in der Vertragsverwaltung und Schadenbearbeitung. Eine Re-

15 Stunden pro Jahr

duzierung der Stundenanzahl für 2018, wie ursprünglich im Gespräch war, gibt es nicht. Ein Übertrag von Stunden in ein Folgejahr, wie dies früher bei den Punkten der freiwilligen „gut beraten“-Initiative möglich war, ist nicht vorgesehen. Ausnahmen oder Befreiungen von der Weiterbildungspflicht sind ebenfalls nicht vorgesehen; in Härtefällen kann es allerdings Ermessensentscheidungen der jeweiligen IHK geben.

PRAXISTIPP | Details zum Inhalt, Anforderungen an Anbieter der Weiterbildungsmaßnahmen und den Nachweis für die Weiterbildung wurden erst in der VersVermV geregelt. Wegen dieser erheblichen Verzögerung und Nähe zum Jahresende 2018 ist davon auszugehen, dass die Vermittleraufsicht das Jahr 2018, zumindest was die strengen Formalien betrifft, „pragmatisch“ betrachten wird.

Lernerfolgskontrolle für Selbststudium

Vermittler können sich in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen oder in anderer geeigneter Form weiterbilden. Nur bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle erforderlich. Das wird dazu führen, dass am Ende von WebBased Trainings regelmäßig Kontrollfragen zu beantworten sein werden.

Aufbewahrungspflicht für „Nachweise und Unterlagen“

Vermittler haben nun eine Aufbewahrungspflicht für „Nachweise und Unterlagen“ der eigenen Weiterbildung und ihrer zur Weiterbildung verpflichteten Angestellten. Diese Aufbewahrungspflicht auf einem dauerhaften Datenträger „in den Geschäftsräumen“ (womit eine cloudbasierte Aufbewahrung wohl nicht möglich sein dürfte) besteht für fünf Jahre ab dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Weiterbildung stattgefunden hat. Auf Anordnung der zuständigen IHK müssen Vermittler ihr gegenüber eine Erklärung nach einem gesetzlichen Muster über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht abgeben. Bei Zweifeln an der Richtigkeit der Erklärung kann die IHK fordern, dass ein Nachweis für die Weiterbildung erbracht wird.

Bußgelder drohen

Wichtig | Verstöße gegen die genannten Pflichten werden als Ordnungswidrigkeit mit Bußgeld bis zu 3.000 Euro geahndet. Anhaltende Verstöße können auch zum Widerruf der Gewerbeerlaubnis führen.

Beschwerdemanagement (§ 17 VersVermV)

Versicherungsvermittler und -berater müssen nun über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen und eine Beschwerdemanagementfunktion einrichten. Das bedeutet, dass sie für potenzielle Beschwerden klare Strukturen und Arbeitsanweisungen vorhalten müssen. Es muss u. a.

- ein Beschwerderegister geben,
- öffentlich einsehbar sein, wie das Verfahren bei einer Beschwerde ist und wie eine Beschwerde einzureichen ist,
- der Beschwerdeführer eine Bestätigung seiner Eingabe erhalten und über das weitere Verfahren unterrichtet werden,
- die Beschwerde an die zuständige Stelle weitergeleitet werden (worüber wiederum der Beschwerdeführer unterrichtet werden muss) und
- die Beschwerde umfassend geprüft und dem Beschwerdeführer unverzüglich in verständlicher Sprache geantwortet werden. Bei Verzögerungen muss der Beschwerdeführer auch hierüber und über die Gründe informiert werden.

Strukturen und Arbeitsanweisungen

Wichtig | Offen ist noch, ab welcher Betriebsgröße ein solches Beschwerdemanagement vorgehalten werden muss. Das werden der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) und das Bundeswirtschaftsministerium voraussichtlich im ersten Quartal noch klären. Klar ist dagegen, dass alle Vermittler(-Unternehmen) Beschwerden von Kunden in geeigneter Form zumindest sammeln und beantworten müssen.

Sollte der Kunde wegen einer Streitigkeit eine Schlichtungsstelle anrufen, besteht von nun an die Pflicht der Teilnahme an dem Schlichtungsverfahren.

PRAXISTIPP | Geben Sie eine Stellungnahme erst nach Rücksprache mit der eigenen Vermögensschadenshaftpflichtversicherung ab, um nicht wegen einer Obliegenheitsverletzung den Versicherungsschutz zu verlieren.

Vermeidung von Interessenkonflikten (§ 14 VersVermV)

Versicherungsvermittler dürfen ihre Beschäftigten nicht derart vergüten oder bewerten, dass damit Anreize gesetzt werden, die dem bestmöglichen Interesse der Kunden entgegenstehen. Sprich: Ein bestimmtes Produkt darf nicht wegen einer höheren Vergütung als ein anderes, für den Kunden besseres Produkt mit geringerer Vergütung vermittelt werden.

PRAXISTIPP | Verzichten Sie in Ihrem Maklerunternehmen bei Ihren Beschäftigten und Untervermittlern auf Wettbewerbe, die auf den Vertrieb konkreter Produkte abzielen, auf produktionsabhängige Staffelvergütungen oder besonders hohe Vergütungen.

Versicherungsanlageprodukte (§§ 18, 19 VersVermV)

Speziell für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten gelten verschärfte Regelungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten. Die Einzelheiten hierzu regelt die delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 vom 21.09.2017 (Abruf-Nr. 205143). Sie ist seit dem 01.10.2018 europaweit in Kraft und gilt im nationalen Recht unmittelbar.

Vergütungen dürfen sich nach der Verordnung nicht nachteilig auf die Qualität der Vermittlung auswirken. Insbesondere darf durch die Hingabe oder den Erhalt einer Vergütung nicht das bestmögliche Interesse der Kunden beeinträchtigt werden (Art. 8 Abs. 2).

Erstinformation für Versicherungsvermittler

Im Folgenden finden Sie ein Muster für eine Erstinformation für Versicherungsvermittler (auf wvm.iww.de → Abruf-Nr. 45640971), die den Anforderungen nach der neuen VersVermV gerecht wird. Im Anschluss daran finden Sie Anmerkungen und Erläuterungen zu verschiedenen Punkten.

Einzelheiten
zum Beschwerde-
management offen

Produkt muss
im besten Interesse
des Kunden sein

Versicherungsanla-
geprodukte müssen
frei von Interessen-
konflikten sein



DOWNLOAD
Erstinformation
auf wvm.iww.de

MUSTERFORMULIERUNG / Erstinformation für Versicherungsvermittler nach der neuen VersVermV

Name und Anschrift des Maklerunternehmens

... Vorname und Name, ... Firma/Gesellschaft, ... Anschrift

Tätigkeitsart

Gemeldet bei der IHK ... als Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO)

Beratung

Die Tätigkeit enthält auch Beratung.

Art und Quelle der Vergütung

Die Vergütung der Tätigkeit erfolgt

- als konkret vereinbarte Zahlung durch den Kunden oder
- als in der Versicherungsprämie enthaltene Provision, die vom jeweiligen Versicherungsunternehmen ausbezahlt wird oder
- als Kombination aus beidem.

Dies ist letztlich abhängig von den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden und den Versicherungsprodukten, die eventuell vermittelt werden.

Gemeinsame Registerstelle

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.

Breite Str. 29

10178 Berlin

Telefon: 030 20308-0

Registerabruf: www.vermittlerregister.info unter der Registernummer

Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Glockengießerwall 2, 20095 Hamburg

Für Überschrift gibt es keine Vorgaben

- **Überschrift:** Für die Überschrift gibt es keine Vorgaben. Sie ist nicht vorgeschrieben. Wer aber bisher z. B. „Kundenerstinformation nach § 11 VersVermV“ stehen hatte, sollte beachten, dass es nunmehr „§ 15“ heißt. Besser: Auf die Nennung von Paragraphen verzichten und eine neutrale Überschrift wie z. B. „Basisinformationen“ wählen.
- **BaFin:** Die BaFin wird häufig als Schlichtungsstelle aufgeführt. Das ist hier jedoch nicht richtig, denn sie ist keine Schlichtungsstelle für Vermittler.
- **Versicherungsombudsmann und Ombudsmann für die PKV:** Sie müssen nicht genannt werden. Denn die o. g. Schlichtungsstelle ist auch gesetzlich anerkannt. Zudem wickelt sie noch Schlichtungsverfahren für Gewerbetreibende mit Zulassung nach § 34f und § 34i GewO ab.
- **Beteiligungen von Versicherern am Maklerunternehmen und umgekehrt:** Beteiligungen müssen nur erwähnt werden, wenn sie in Höhe von mehr als zehn Prozent vorliegen. Sonst nicht.
- **Sonstige Telefonnummern:** Nur die Nummer des DIHK ist erforderlich. Die 0180-er-Nummer, die dort extra für das Register eingerichtet wurde, ist – entgegen mancher Aussagen diverser IHK – nicht Pflicht.

180-er Nummer ist nicht Pflicht