

Zeitenwende in der Versicherungsvermittlung

Zum 22. Mai 2007 erhält die Versicherungsvermittlung in Deutschland erstmals eine umfassende gesetzliche Regulierung. Die gesetzlichen Pflichten sind unbedingt einzuhalten, wenn man nicht in erhebliche Haftungsfallen geraten will.

Auf den Punkt gebracht

- Auf den Vermittlermarkt kommt mehr zu, als man sich das bisher gedacht hat.
- Wer zum 22. Mai eine VSH-Police nicht vorweisen kann, scheidet zwangsläufig aus.
- Für alle anderen ergibt sich ein Zwang zur Positionierung – Versicherungsmakler oder Agent.

PERFORMANCE beginnt mit dieser Ausgabe eine mehrteilige Serie, in der wir das Thema Versicherungsvermittlung unter dem Blickwinkel Praxis beleuchten. Der Autor Thomas Adolph ist ein erfahrener Finanzberater und präsentiert Wege zur Umsetzung. Das Ganze wurde von dem Münchener Rechtsanwalt Dr. Johannes Fiala im Hinblick auf die Rechtssicherheit geprüft und bearbeitet.

Auf den Beratungs- und Vermittlermarkt kommt zum 22. Mai 2007 mehr zu, als man sich das bisher gedacht hat. Die von Ihnen an diesem Tag beratenen Kunden werden von sich aus zunächst einmal keine anderen Fragen stellen als sonst auch. Eines aber ändert sich. Wenn Sie ab diesem Tag in Ihren Kundengesprächen eine Vielzahl von wichtigen Punkten nicht beachten, dann stehen Sie richtig in der Haftung. Und ob Sie den Kunden richtig beraten haben oder nicht – allein aus formalen Fehlern können sich für Sie langfristige und gravierende Folgen ergeben.

Auf eine Vertiefung des Haftungsrechts wird an dieser Stelle verzichtet. Vielmehr wird auf die Klassiker und Standardwerke aus dem Verlag Versicherungswirtschaft

(VWV Karlsruhe) verwiesen – insbesondere von Zinnert/Griess und Zinnert/Günther. Im Unterschied zu mancher Neuerscheinung gehören solche Standardwerke in das Regal jedes Versicherungsmaklers.

Ihre neuen Verpflichtungen und die sich daraus ergebenden Chancen stellen wir in den nächsten PERFORMANCE-Ausgaben in einer für den Vertrieb direkt nutzbaren Form dar. Da beim Erscheinen dieser Ausgabe der 22. Mai ganz unmittelbar bevorsteht, beschäftigen wir uns jetzt mit den aktuell erforderlichen Aspekten. Schließlich wollen Sie ja auch ab diesem Tag weiterhin Geschäft schreiben.

Checkliste:

- Berufshaftpflicht (VSH) beantragt
- Status festgelegt?
- Erstinformation ausgearbeitet?
- Befragung des Kunden vorbereitet?
- Produktauswahl objektiv begründbar?
- Dokumentation geplant und festgelegt?

Die Berufshaftpflichtversicherung haben Sie sicherlich bereits beantragt. Denn ab dem

22. Mai 2007 wird keine Versicherung mehr Geschäft von Ihnen annehmen, wenn Sie eine VSH-Police nicht vorweisen können. Wer

heute noch keine Versicherung hat, scheidet damit zwangsläufig aus dem Markt aus. (Siehe Aufstellung rechts.)
Status des Versicherungsvermittlers: Haben Sie sich schon definitiv festgelegt, was Sie sind – Versicherungsmakler oder Versicherungsvertreter? Bezeichnungen wie „Finanzdienstleister“, „Wirtschaftsberater“, „Vermögensberater“, „unabhängiger Finanzoptimierer“ oder „Versicherungsspezialist“ sind nur noch schmückendes Beiwerk. Für andere Bereiche der Finanzdienstleistung zwar zulässig, aber darüber hinaus ohne Bedeutung.

■ Sie müssen sich entscheiden

Als Vermittler von Versicherungen müssen Sie sich für eine Gruppe (Versiche-

runismakler oder Versicherungsvertreter) entscheiden und Ihre entsprechende Eigenschaft dem Kunden mit dem ersten Geschäftskontakt schriftlich mitteilen. Kurz zur Grundlage: Der Gesetzgeber spricht davon, dass Versicherungsvermittler entweder Versicherungsmakler oder Versicherungsvertreter sind. „Versicherungsmakler ist, wer gewerbsmäßig für den Auftraggeber (also den Kunden) die Vermittlung oder den Abschluss von Versicherungsverträgen übernimmt, ohne von einem Versicherer oder Versicherungsvertreter damit betraut zu sein.“ Das entspricht also dem bisher im Rahmen des § 93 ff. HGB tätigen Handelsmakler für Versicherungen – jetzt im Versicherungsvertragsgesetz (VVG) geregelt.

„Versicherungsvertreter ist, wer von einem Versicherer oder einem Versicherungsvertreter damit betraut ist, gewerbsmäßig Versicherungsverträge zu vermitteln oder abzuschließen.“ Das entspricht also dem bisher im Rahmen des § 84 ff. HGB tätigen Handelsvertreter für Versicherungen (jetzt im VVG geregelt). Hierunter fallen ausdrücklich auch die Mehrfachagenten. Es ist also spätestens jetzt noch zu prüfen, welche Verträge mit den einzelnen Versicherungsunternehmen bestehen – ob als Makler oder als (Mehrfach-)Agent. Wichtig: beides parallel geht nicht. Sie müssen sich für einen Status entscheiden. Dies gilt auch für andere Produktlinien wie bav und Zeitwertkonten.

Hierzu eine vereinfachte Gegenüberstellung. Versicherungsmakler: Steht im Lager des Kunden und ist ihm gemäß dem bekannten „Sachwalterurteil“ verpflichtet. Er muss vor einem Angebot den Markt auf ein für den Kunden geeignetes Produkt analysiert haben – mindestens aber eine „hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und Versicherern“. Hat er diese objektive und ausgewogene Marktuntersuchung durchgeführt, muss er sie dem Kunden gegenüber aber nicht offenlegen. Dies ist lediglich in einem möglichen Haftungsprozess notwendig. Für ein geeignetes Produkt ist eine Empfehlung abzugeben. Diese Emp-

Vermögensschadenhaftpflicht

Bereits vor dem 22. Mai 2007 sollte sich der Vermittler (Agent/Makler) von seinem VSH-Makler Folgendes schriftlich als Dokumentation geben lassen:

- Wie wurde die Versicherungssumme ermittelt?
- Wie wurde die Maximierung im Versicherungsvertrag ermittelt?
- Wie wurden die Mitarbeiteranbindungen (eingeschlossen die Verträge) untersucht und mit welchem Ergebnis?
- Welche Mitarbeiter müssen nicht versichert werden? Welche brauchen doppelten Versicherungsschutz (mit zwei VSH-Verträgen)?
- Wie wurde die Versicherungsdeckung hinsichtlich aller Produkte und Anbindungen optimiert? Vor allem, wenn nicht nur Versicherungen vermittelt werden?
- Hat der VSH-Versicherer schriftlich bestätigt, dass beim Status/Auftritt als Versicherungsmakler auch Anbindungen als Agent in Nicht-Versicherungsvermittlungsbereichen (z.B. Zeitwertkonto, bAV) versichert sind?

Dokumentations- und Beratungsverzicht

Ein Beratungsverzicht durch Formular, wie vom „Arbeitskreis“ und anderen Marktteilnehmern angeboten, ist laut Dr. Fiala unwirksam: Damit kommt der Versicherungsmakler unnötig in die Haftung. Ein Dokumentationsverzicht ist denkbar – aber nur in dem Sinne, dass der Kunde vor der Unterschrift unter den Versicherungsantrag keine Dokumentation erhält. Der Versicherungsmakler muss aber aus Haftungsgründen und wegen der Beweislast (Sachwalterurteil) immer eine Dokumentation anfertigen und aufbewahren. Einige Versicherer werden ohne Dokumentation in der Handakte des Vermittlers später die Versicherungsdeckung im Schadensfall ablehnen. Es ist also sinnvoll, die interne (Handakte) von der externen (Kundenversion) Dokumentation gedanklich zu unterscheiden.

fehlung ist auch schriftlich zu begründen. Der Versicherungsvertreter (Mehrfachagent und Ausschließlichkeit): steht im Lager des Versicherers und ist damit dem Versicherer verpflichtet. Arbeitet er mit mehr als einem Versicherungsunternehmen zusammen (Mehrfachagent), dann ist er zwingend verpflichtet, alle (!) vertretenen Versicherungsunternehmen ausdrücklich namentlich und schriftlich dem Kunden zu benennen. In der Beratung muss er dem Kunden genau und schriftlich mitteilen, auf welcher Markt- und Informationsgrundlage er seine Leistung erbringt.

Dieser Zwang zur Positionierung soll den Kunden in die Lage versetzen zu erkennen, auf welcher Seite der Versicherungsvermittler steht. Und daher ist z. B. ein Mehrfachagent, der den Anschein erweckt, Makler zu sein, genauso zu behandeln wie ein Makler. Hat er sich aber aufgrund seiner eingeschränkten Produktauswahl nicht an das Basiskriterium des Maklers (objektive und ausgewogene Marktuntersuchung mit darauf basierender Empfehlung) gehalten, dann haftet er sofort dafür.

■ Interessenvertreter oder Verkäufer?

Durch die vorgeschriebenen Dokumentationspflichten kann das direkt nachvollzogen werden. Und fehlt die Dokumentation, dürfte das dem Vermittler automatisch zu seinen Ungunsten ausgelegt werden. Also von daher: Unbedingt klären, was man sein will. Interessenvertreter des Kunden oder Verkäufer von Produkten? Beides ist in Ordnung und keineswegs ehrenrührig. Aber man muss sich eben festlegen!

Erstinformation: Das Thema Status ist deshalb so wichtig, weil der Status dem Kunden schon beim ersten Geschäftskontakt schriftlich dargelegt werden muss – und zwar begrifflich konkret als „Versicherungsmakler“ oder als „Versicherungsvertreter“. Beachten Sie: Noch bevor Sie ab dem 22. Mai 2007 einen Versicherungsantrag vom Kunden unterschreiben lassen, müssen Sie diese Informationen übergeben haben. Außerdem sollte der Kunde

die Dokumentation vor Abschluss erhalten haben. Am sichersten ist es, wenn der Kunde den Empfang mit Uhrzeit quittiert – denn auch beim Versicherungsantrag am gleichen Tage ist auf die Reihenfolge zu achten. Selbst ein schnell und wenig attraktiv gestaltetes Blatt ist immer noch viel besser als gar nichts.

Befragung des Kunden: Der Gesetzgeber verpflichtet alle Versicherungsvermittler, den Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen. Wie und in welchem Umfang? Dies ist leider nicht genau geregelt. In der Begründung zum Versicherungsvermittlergesetz heißt es klärend: „Hierunter ist keine eingehende Ermittlungs- und Nachforschungstätigkeit zu verstehen, sondern es soll lediglich eine angabenorientierte Beratung sichergestellt werden.“

Vorsicht beim Versicherungsmakler: Den Makler treffen persönliche „Nachforschungspflichten“, die u. a. im Sachwalterurteil als „Pflichten zur Risikoprüfung, zur Beratung im Versicherungsrecht und ggf. Haftungsrecht des Kunden sowie zur Objektprüfung“ benannt sind. Auch eine „Befragung“ des Kunden reicht beim Versicherungsmakler nach Fiala nicht. Er muss den Versicherungsbestand des Kunden prüfen und analysieren.

Wer also den Kunden fragt, was er möchte (eigentlich ja eine Selbstverständlichkeit), der braucht sich nur die entsprechenden Stichpunkte zu machen. **Wichtige Empfehlung:** Dieses Blatt sollte der Kunde gegenzeichnen. Damit ist zugleich ein großer Teil der Dokumentationspflichten erfüllt. Unter „Bemerkungen“ kann beispielsweise „vom Kunden gewünscht“ notiert werden.

■ **Keine Verpflichtung zu „Best Advice“**

Produktauswahl: Anders als der Vertreter ist der Makler verpflichtet, seinen Rat auf einer hinreichenden Zahl von auf dem Markt angebotenen Lösungen aufzubauen. Der Vertreter darf sich auf die von ihm angebotene(n) Versicherungsgesellschaft (-en) beschränken, muss diese aber wiederum ausdrücklich nennen. Wenn Sie

bislang gute Gründe hatten, ein bestimmtes Produkt zu empfehlen, dann ist das schon mal sehr nah am Wunsch des Gesetzgebers. Sie sollten diese Gründe aber schriftlich fixieren und sortiert nach Sparten in einem Ordner sammeln.

Damit es nicht zu aufwendig wird: Machen Sie es nach und nach. Beginnend ab heute, sollten Sie zu jedem gerade angebotenen/verkauften Produkt die Gründe in Stichpunkten notieren und ablegen. Damit bauen Sie sich mit wenig Aufwand nach und nach eine Sammlung auf. **Vorsicht bei Dokumentationsmuster-Formularen:** Die meisten „Muster“ sind nur Checklisten zu Tarifen. Diese muss sich der Versicherungsmakler, zu seiner Produktvorauswahl passend, selbst erstellen, damit alle Tarifunterschiede für das Kundengespräch abgebildet sind. **Merke:** Die Dokumentation in der Hand des Kunden wird künftig der wichtigste Beweis für Fehler in der Beratung und/oder unrichtig rechnende Software sein.

Bedenken Sie: 90 Prozent aller bAV-Programme sollen nicht „haftungssicher“ sein, da beim Rechnen nicht vollständig korrekt oder aktuell. Und nicht vergessen: Sie haben keine Verpflichtung zu „Best Advice“. Der Vertrag muss lediglich „geeignet sein, die Bedürfnisse des Versicherungskunden zu erfüllen“.

Dokumentation: Für viele ist das schon eine alte Gewohnheit, für andere Neuland. Aber auch diejenigen, die schon ein Beratungsprotokoll nutzen, sollten dieses den neuen Anforderungen des Gesetzgebers anpassen. **Verlangt wird zunächst einmal, dass das Beratungsprotokoll:** schriftlich, verständlich und dem Kunden mit Kopie auszuhändigen ist. Inhaltlich muss es enthalten:

- Wünsche und Bedürfnisse des Kunden
- Analyse des Versicherungsbestandes, der Tarife und Versicherungslücken
- Empfehlung des Vermittlers
- Grund für die Empfehlung des Vermittlers

Ganz wichtig: Es darf und soll (!) sogar so kurz wie möglich sein, solange es alle wichtigen Elemente enthält. Der Versicherungsmakler muss seinen Rat oder seine Empfehlung begründen. Dies gilt auch

für den Fall, dass sich der Kunde dem Rat verschließt und der Makler damit an die Grenzen seiner Überzeugungsarbeit stößt. Die Gründe dafür, dass der Kunde dem Rat des Versicherungsmaklers nicht gefolgt ist, sind ebenfalls festzuhalten. **Misslingt die Kommunikation,** bleibt oft nur der haftungsärmere „Exit“ durch Kündigung des Maklerauftrags.

■ **Beispiel**

Beratung am (Datum) in (Adresse des Kunden) von/bis (Uhrzeit). Anwesend waren Kunde XY und Ehefrau sowie Berater B. Berater B ist Versicherungsmakler. Die Erstinformationen zum Vermittlerstatus wurden dem Kunden vor dem Gespräch zur Verfügung gestellt. Der Kunde wünscht eine umfangreiche Absicherung seines Hausrats in einer Wohnung mit ... Quadratmetern Wohnfläche. Das passende Produkt: eine Hausratversicherung mit Glasversicherung. Dem Kunden ist ein möglichst umfassender Versicherungsschutz mit möglichst unkomplizierter und schneller Schadensregulierung besonders wichtig. Es wurde geklärt, dass diese Anforderungen nur zu einem entsprechenden Preis erfüllbar sind.

Empfohlen wurde das Produkt „Top-Risk“ von der Pfefferminzia-Versicherung, weil dieses einen sehr umfangreichen Schutz bietet und dem Makler die besonders kundenorientierte, schnelle, unkomplizierte Schadenbearbeitung aus eigener Erfahrung bekannt ist. Die für den Unterversicherungsverzicht erforderliche Mindestversicherungssumme von EUR x ist laut Angaben des Kunden vollkommen ausreichend zum Ersatz des vollständigen Hausrats incl. aller Wertgegenstände, elektronischer Geräte, Kleidung etc. Auf die detaillierte Aufnahme mittels Summenerfassungsbogen wurde auf Wunsch des Kunden verzichtet. Fahrräder, Wasserbetten oder sonstige Sonderrisiken sind nach Angabe des Kunden nicht vorhanden. Der Kunde nimmt die Empfehlung des Be-

raters an. Eine Kopie dieser Dokumentation hat der Kunde erhalten.

Datum und Unterschriften aller am Gespräch Beteiligten.

■ Standardformulierungen reichen aus

Mehr ist nach dem Gesetz für einen Versicherungsmakler nicht erforderlich. Ganz wichtig ist der Hinweis, dass der Kunde die Kopie erhalten hat, weil der Vermittler nun gesetzlich verpflichtet ist, diese dem Kunden auszuhändigen. Da dies in einem möglichen Haftungsfall entscheidend sein kann, sollte die Übergabe unbedingt bestätigt werden. Dies gilt entsprechend für die Übergabe der Dokumentation.

Umfangreicher sieht es für den Mehrfachagenten aus. Er muss schriftlich benennen, aus welchen Versicherungsunternehmen er ausgewählt hat und warum. Das heißt, er muss den Kunden auf die durch den Status eingeschränkte Produktauswahl ausdrücklich hinweisen. Die herangezogenen Markt- und Informationsgrundlagen sind schriftlich zu benennen. Insofern muss der Agent deutlich mehr preisgeben als der Versicherungsmakler. Ist diese Form der Dokumentation schlimm? Eigentlich gar nicht – mit einigen Standardformulierungen ist das in wenigen Minuten geregelt – ganz ohne teure Software oder sonstige Hilfsmittel auf dem „weißen Blatt Papier“ beim Kunden.

Fazit: Auch wenn die Vorgaben des Gesetzgebers nicht so konkret sind wie viele es sich gewünscht haben, so erscheint es doch recht einfach, den Vorgaben gerecht zu werden. Zwar sind künftig deutlich mehr Formalien zu beachten als bisher, aber dafür hat man dadurch auch erhebliche Vertriebschancen. Welche dies sind und wie die Vorgaben optimal umgesetzt werden können – dazu in den nächsten Ausgaben mehr.

Thomas Adolph

VERÄNDERUNGSWELLEN

Knallharter Verdrängungswettbewerb



Bernward Maasjost, Vorsitzender der Geschäftsleitung der [pma:] in Münster, über den Vertriebsmarkt und Handlungszwänge für Poolorganisationen.

PERFORMANCE: Im Finanzvertrieb geht es derzeit rund. EU-Vermittlerrichtlinie und Mi-FiD schlagen den Takt zu einer Veränderungswelle, die vieles auf den Kopf stellen wird. Was bedeutet das für ein Unternehmen wie [pma:], das als Dienstleister für über 550 selbständige Berater und Vermittler agiert?

Maasjost: Zuerst mal natürlich viel Arbeit. Viele administrative Anforderungen, zum Beispiel in der Dokumentation der Kundenberatung, mussten für die Vermittlerrichtlinie bis zum 22. Mai absolut lauffähig geregelt werden. Die größten Probleme ergeben sich daraus, dass viele Vermittler und Produktgesellschaften die Zeichen der Zeit erst kurz vor Torschluss erkennen. Da wird dann bis auf den letzten Drücker viel Druck gemacht. Für die operative geschäftliche Arbeit bleibt dabei oft zu wenig Zeit. Bei uns sieht es zum Glück verhältnismäßig günstig aus, weil wir schon seit Jahren mit Standards arbeiten, die uns jetzt, im Vorfeld der Veränderungen, nicht vor allzu große Herausforderungen stellen.