

Versicherungsvermittlerrichtlinie Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten

■ Verordnung über die Versicherungs- vermittlung und Versicherungsberatung (Fassung vom 17.12.2018 – derzeit aktuell)

Informationspflichten gemäß § 15 VersVermV

Der Versicherungsvermittler (Gewerbetreibende) hat bereits beim ersten Geschäftskontakt dem Kunden in Textform folgende Angaben klar und verständlich mitzuteilen:

§ 15 Abs. 1 Nr. VersVermV

1. seinen Familien- 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
 - aa) mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs.1 der Gewerbeordnung
 - bb) mit Erlaubnisbefreiung nach § 34 d Abs. 6 der Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsmakler,
 - b) als Versicherungsvertreter
 - aa) mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs.1 der Gewerbeordnung
 - bb) nach § 34 d Abs. 7 Satz 1 Nr. 1 der Gewerbeordnung als gebundener Versicherungsvertreter
 - cc) mit Erlaubnisbefreiung nach § 34 d Abs. 6 der Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsvertreter oder
 - c) als Versicherungsberater mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 2 der GewO bei der zuständigen Behörde gemeldet und in das Register nach § 34 d Abs. 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 und ob diese direkt vom Kunden zu zahlen oder als Provision oder sonstige Ver-

gütung in der Versicherungsprämie enthalten ist sowie ob er als Vergütung andere Zuwendungen erhält oder eine Verknüpfung der genannten Vergütungen besteht,

6. die unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligungen von über 10 Prozent, die er an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt,
7. die Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens, die eine unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligung von über 10 Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital des Informationspflichtigen besitzen,
8. die Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann.

§ 15 Abs. 2 VersVermV

Der Informationspflichtige hat sicherzustellen, dass auch seine Mitarbeiter die Mitteilungspflichten nach Absatz 1 erfüllen.

§ 16 VersVermV

Die Informationen nach § 15 müssen unentgeltlich und in klarer, genauer und für den Versicherungsnehmer verständlicher Weise erfolgen. Die Mitteilung ist üblicher Weise auf Papier (z. B. Visitenkarte oder gesondertes Schriftstück) zu übergeben. Von diesem Medium kann abgewichen werden, wenn die Nutzung eines dauerhaften Datenträger im Rahmen des getätigten Geschäftes angemessen ist (i.d.R. wenn der Versicherungsnehmer eine E-Mail-Adresse für die Zwecke des Geschäftes mitteilt) und der Versicherungsnehmer die Wahl zwischen der Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger hatte. Ebenso kann die Mitteilung über eine Website erfolgen, wenn sie im Rahmen des getätigten Geschäftes angemessen ist, der Versicherungsnehmer diesem Weg zugestimmt hat, dem Versicherungsnehmer die Adresse der Website und die dortige Fundstelle mitgeteilt wurde und eine ausreichende Verfügbarkeit zur Abrufung der Daten gewährleistet ist.

Bei telefonischen Kontakten sind die Informationen unmittelbar nach dem ersten Geschäftskontakt zu übermitteln.

Behandlung von Beschwerden § 17 VersVermV

Der Versicherungsvermittler (Gewerbetreibende) hat für die Beschwerdebearbeitungen Leitlinien zu erstellen, umzusetzen und entsprechend zu überwachen. Diese Leitlinien sind allen Beschäftigten, die mit Beschwerdebearbeitung befasst sind, schriftlich zugänglich zu machen.

Beschwerden müssen danach im Vermittlungsbetrieb registriert, der Eingang bestätigt und der Beschwerdeführer über das Verfahren zur Bearbeitung unterrichtet werden. Nach einer umfassenden Prüfung ist dem Beschwerdeführer unverzüglich zu antworten oder zumindest die Gründe einer Verzögerung und das voraussichtliche Ende für den Abschluss des Verfahrens zu übermitteln. In das Beschwerderegister hat der Versicherungsvermittler (Gewerbetreibende) der zuständigen Industrie- und Handelskammer jederzeit Einsicht zu gestatten und ab einem gewissen Umfang eine Beschwerdemanagementfunktion einzurichten.

Als gemeinsame Stelle, die für die IHK's das Register führt, ist folgende anzugeben:

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.
Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 0180 600 5850
(Festnetzpreis 0,20 / Anruf; Mobilfunkpreise maximal 0,60 / Anruf)
www.vermittlerregister.info

Die Schlichtungsstellen im Sinne des § 15 Abs. 1 Nr. 12 der VersVermV sind folgende:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 08 06 32
100 06 Berlin
www.versicherungsombudsmann.de
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
www.pkv-ombudsmann.de

■ Gesetz über den Versicherungsvertrag

1) Beratungs- und Dokumentationspflicht § 6 und 6 a VVG Beratung des Versicherungsnehmers

(1) Der Versicherer hat den Versicherungsnehmer, soweit nach der Schwierigkeit, die angebotene Versicherung zu beurteilen, oder der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür Anlass besteht, nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und, auch unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und der vom Versicherungsnehmer zu zahlenden Prämien, zu beraten sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat anzugeben. Er hat dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags zu dokumentieren.

(2) Der erteilte Rat und die Gründe hierfür müssen unentgeltlich und in klarer, genauer und für den Versicherungsnehmer verständlichen Weise erfolgen. Die Auskunft ist üblicher Weise auf Papier (z.B. Visitenkarte oder gesondertes Schriftstück) zu übergeben. Von diesem Medium kann abgewichen werden, wenn die Nutzung eines dauerhaften Datenträger im Rahmen des getätigten Geschäftes angemessen ist (i.d.R. wenn der Versicherungsnehmer eine E-Mail-Adresse für die Zwecke des Geschäftes mitteilt) und der Versicherungsnehmer die Wahl zwischen der Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger hatte. Ebenso kann die Auskunft über eine Website erfolgen, wenn sie im Rahmen des getätigten Geschäftes angemessen ist, der Versicherungsnehmer diesem Weg zugestimmt hat, dem Versicherungsnehmer die Adresse der Website und die dortige Fundstelle mitgeteilt wurde und eine ausreichende Verfügbarkeit zur Abrufung der Daten gewährleistet ist.

Bei telefonischen Kontakten sind die Auskünfte unabhängig von der Wahl des Mediums unmittelbar nach dem Abschluss des Versicherungsvertrages zu übermitteln.

(3) Der Versicherungsnehmer kann auf die Beratung und Dokumentation nach den Absätzen 1 und 2 durch eine gesonderte schriftliche Erklärung verzichten, in der er vom Versicherer ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass sich ein Verzicht nachteilig auf seine Möglichkeit auswirken kann, gegen den Versicherer einen Schadensersatzanspruch nach Absatz 5 geltend zu machen.

2) Informationspflicht § 7 Abs. 1 VVG Information des Versicherungsnehmers

Der Versicherer hat dem Versicherungsnehmer rechtzeitig vor Abgabe von dessen Vertragserklärung seine Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie die in einer Rechtsverordnung nach Absatz 2 bestimmten Informationen in Textform mitzuteilen. Die Mitteilungen sind in einer dem eingesetzten Kommunikationsmittel entsprechenden Weise klar und verständlich zu übermitteln. Wird der Vertrag auf Verlangen des Versicherungsnehmers telefonisch oder unter Verwendung eines anderen Kommunikationsmittels geschlossen, das die Information in Textform vor der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers nicht gestattet, muss die Information unverzüglich nach Vertragsschluss nachgeholt werden; dies gilt auch, wenn der Versicherungsnehmer durch eine gesonderte schriftliche Erklärung auf eine Information vor Abgabe seiner Vertragserklärung ausdrücklich verzichtet.

■ Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen (VVG-Informationspflichtenverordnung – VVG-InfoV)

Die detaillierten Informationspflichten ergeben sich aus der Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen.

Ziel dieser Verordnung ist die konkrete Ausgestaltung des nationalen Verbraucherschutzes, weil gerade im Versicherungsrecht der Verbraucher informiert sein muss und den Markt nach klaren Regeln nutzen können soll.

1.) § 4 VVG-InfoV – Produktinformationsblatt

(1) Ist der Versicherungsnehmer ein Verbraucher, so hat der Versicherer ihm ein Produktinformationsblatt zur Verfügung zu stellen, das diejenigen Informationen enthält, die für den Abschluss oder die Erfüllung des Versicherungsvertrages von besonderer Bedeutung sind.

(2) Informationen im Sinne des Absatzes 1 sind die folgenden Rubriken:

- a) „Um welche Art von Versicherung handelt es sich?“
- b) „Was ist versichert?“
- c) „Was ist nicht versichert?“
- d) „Gibt es Deckungsbeschränkungen?“
- e) „Wo bin ich versichert?“
- f) „Welche Verpflichtungen habe ich?“
- g) „Wann und wie zahle ich?“
- h) „Wann beginnt und endet die Deckung?“
- i) „Wie kann ich den Vertrag kündigen?“

Dieses Produktinformationsblatt soll den Verbrauchern die Möglichkeit bieten, einen schnellen Überblick über den Inhalt des Vertrages zu erhalten, weil die Erfahrung zeigt, dass umfangreiche Allgemeine Versicherungsbedingungen in der Regel häufig nicht gelesen werden, Kurzübersichten hingegen schon.

Ein solches Informationsblatt sollte deshalb in lesbarer Schrift nicht mehr als eine Seite (evtl. Vor- und Rückseite) umfassen.

2.) § 5 VVG-InfoV – Informationspflichten bei Telefongesprächen

Auch bei Telefongesprächen sollen sehr weitreichende Informationspflichten gelten.

- (1) Nimmt der Versicherer mit dem Versicherungsnehmer telefonischen Kontakt auf, muss er seine Identität und den geschäftlichen Zweck des Kontakts bereits zu Beginn eines jeden Gesprächs ausdrücklich offenlegen.
- (2) Bei Telefongesprächen hat der Versicherer dem Versicherungsnehmer aus diesem Anlass nur die Informationen nach § 1 Abs. 1 Nr. 1 bis 3, 6 Buchstabe b, Nr. 7 bis 10 und 12 bis 14 mitzuteilen. Satz 1 gilt nur, wenn der Versicherer den Versicherungsnehmer darüber informiert hat, dass auf Wunsch weitere Informationen mitgeteilt werden können und welcher Art diese Informationen sind, und der Versicherungsnehmer ausdrücklich auf die Mitteilung der weiteren Informationen zu diesem Zeitpunkt verzichtet.

Bei Mitteilungen in § 5 Abs. 2 VVG-Info V handelt es sich um folgende Informationen:

1. die Identität des Versicherers, die Niederlassung, das Handelsregister, bei dem der Rechtsträger eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer,
2. die Identität eines Vertreters des Versicherers in dem Mitgliedstaat der Europäischen Union,
3. die ladungsfähige Anschrift des Versicherers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung maßgeblich ist,
- 6b. wesentliche Merkmale der Versicherungsleistung,
7. den Gesamtpreis der Versicherung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile,
8. ggf. zusätzlich anfallende Kosten,
9. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung,
10. die Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen,
12. Angaben darüber, wie der Vertrag zustande kommt, insbesondere über den Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes,
13. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts,
14. Angaben zur Laufzeit und zur Mindestlaufzeit des Vertrages

■ Häufig gestellte Fragen zu Informations- und Beratungspflichten:

1.) Was muss künftig bei einer Homepage beachtet werden?

Wer eine eigene Homepage betreibt, ist nach dem Telemediengesetz (§ 5 Abs.1 Nr. 3 TMG) verpflichtet, die zuständige Aufsichtsbehörde mit Postadresse zu nennen. Versicherungsvermittler und -berater mit Internetauftritt müssen daher im Impressum ihres Internetauftritts die Angaben der zuständigen IHK ergänzen.

Industrie- und Handelskammer zu Leipzig
Goerdelerring 5
04109 Leipzig
www.leipzig.ihk.de

Bisher sieht das Telemediengesetz noch nicht vor, dass die Vermittlerregisternummer und die registerführende Stelle (DIHK) im Impressum genannt werden. Falsch ist es jedoch keinesfalls und dient wohl ebenfalls der Information des Verbrauchers und der Transparenz.

Um Abmahnungen zu vermeiden, wird daher dringend empfohlen, das Impressum auf der Homepage entsprechend anzupassen.

2.) Können die geforderten Informationen auch mit der Visitenkarte übergeben werden?

Gemäß § 15 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung sind dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt klar und verständlich die obengenannten Angaben in Textform mitzuteilen. Mit der Textform im Sinne des § 126 b BGB ist eine lesbare, dauerhafte und unterschriftslos gültige Erklärung gemeint.

Damit können sich diese Angaben auch auf einer Visitenkarte befinden. Ob dies technisch aufgrund der Größe einer Visitenkarte die geeignete Form ist, sei dahingestellt.

3.) Worauf ist bei Geschäftsbriefen zu achten?

Für die Gewerbetreibenden, die nicht im Handelsregister eingetragen sind, war bisher in § 15 b GewO geregelt, welche Angaben auf Geschäftsbriefen gemacht werden müssen:

- Vorname (mindestens einer, ausgeschrieben)
- Zuname (Familiennamen)
- ladungsfähige Anschrift
- bei mehreren Gesellschaftern einer BGB-Gesellschaft o.g Angaben zu allen Gesellschaften.

Neben dem(n) persönlichen Namen sind Zusätze, wie Sachbezeichnungen (Hinweis auf die Tätigkeit, Branchenbezeichnung), Buchstabenkombinationen, Phantasiewörter

und sog. Etablissementbezeichnungen des Geschäftslokals (wie z. B. „Zum goldenen Hirsch“), erlaubt.

§ 15 b GewO ist Ende März 2009 weggefallen. Es ist allerdings dringend zu empfehlen, auf die oben genannten Angaben nicht zu verzichten.

Das Weglassen dieser Angaben (gegenüber dem Endverbraucher) kann eine unlautere Handlung nach § 5 a des Gesetzes gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) darstellen. Liegt ein Verstoß gegen das UWG vor, drohen Ihnen hohe Abmahngebühren.

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK – nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.

Ansprechpartner

Industrie und Handelskammer zu Leipzig
Goerdelerring 5 | 04109 Leipzig
Geschäftsbereich Grundsatzfragen
Abteilung Wirtschafts- und Bildungspolitik
Carmen Bergmann
Telefon 0341 1267-1321
Telefax 0341 1267-1422
E-Mail bergmann@leipzig.ihk.de

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde im Text die männliche Form gewählt, dessen ungeachtet beziehen sich die Angaben auf Angehörige aller Geschlechter.