

## VersVermV tritt am 20.12.2018 in Kraft, Muster-Erstinformation für Versicherungsmakler



Norman Wirth



**Am heutigen Tag wurde die Verordnung zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb - kurz: Versicherungsvertriebsrichtlinie, noch kürzer: VersVermV - im Bundesgesetzblatt veröffentlicht und tritt somit am 20.12.2018 in Kraft.**

Was ändert sich u.a. für Versicherungsmakler:

### Kundenerstinformation (§ 15 VersVermV)

Die Vorgaben für den Inhalt der Erstinformation ergeben sich nunmehr aus § 15, statt zuvor § 11 VersVermV. Die Information muss dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt grundsätzlich auf Papier übergeben werden. In § 16 Absatz 2 VersVermV sind die Ausnahmen für den Onlinevertrieb oder Mailversand geregelt. Wenn der Kunde eine E-Mailadresse mitgeteilt hat, ist ein Versand per Mail grundsätzlich möglich, wenn dem Kunden die Wahl gelassen wurde zwischen der Information auf Papier oder per Datenträger (wozu auch E-Mail gehört).

Neu ist, dass die Erstinformation ergänzt werden muss um die Mitteilung, ob eine Beratung angeboten wird. Das ist eine zwingende Vorgabe der IDD aus Brüssel. Da es eine grundsätzliche Beratungspflicht nach deutschem Recht (§ 61 VVG) gibt, ist ein Abweichen grundsätzlich nicht möglich. Damit bleibt die Aufführung dieses Punktes ohne Sinn, ist jedoch vorgeschrieben.

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 eventuell vermittelt werden (Nettoprodukte,

provisionsbasierte Produkte mit und ohne Courtagezahlung an den vermittelnden Makler etc.) abhängig ist, ist auch diese Regelung kritisch zu sehen. Denn es ist ja schwerlich vor Beginn der Beratung klar, ob ein und wenn welches Produkt für den Kunden passend ist. Vermittler, welche z.B. auch Nettoprodukte vermitteln, sollten die Erstinformation an dieser Stelle entsprechend offen halten.

Nachfolgend die Minimalversion einer korrekten Erstinformation für Versicherungsvermittler nach der neuen VersVermV 2018:

Name und Anschrift

Max Mustermann

Inhaber der XY-Beratung

betriebliche Anschrift

Tätigkeitsart

Versicherungsmakler mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Gewerbeordnung (GewO), gemeldet bei der IHK-XY Stadt

Beratung

Die Tätigkeit beinhaltet 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 ausgezahlt wird oder als
- Kombination aus beidem.

Dies ist letztlich abhängig von den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden und den Versicherungsprodukten, welche 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](http://www.vermittlerregister.info) unter der Registernummer XYXYXY

Schlichtungsstelle

Schlichtungsstelle für gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung

Glockengießerwall 2

20095 Hamburg

Häufige Fragen hierzu:

Überschrift: Hierfür gibt es keine Vorgaben. Eine Überschrift ist nicht vorgeschrieben. Wer aber bisher z.B. „Kundenerstinformation nach § 11 VersVermV“ zu stehen hatte, sollte beachten, dass es nunmehr „§ 15“ heißen müsste. Empfehlung: Soweit möglich immer auf die Nennung von Paragraphen verzichten und eine neutrale Überschrift, wie z.B. „Kundeninformationen“ wählen.

BaFin: Sie wird häufig als Schlichtungsstelle aufgeführt. Das ist hier jedoch nicht richtig, denn sie ist keine Schlichtungsstelle für Vermittler.

Versicherungsombudsmann und Ombudsmann für die PKV: müssen nicht genannt werden, da die o.g. Schlichtungsstelle auch gesetzlich anerkannt ist und zudem eventuelle Schlichtungsverfahren für Gewerbetreibende mit Zulassung nach § 34 f und § 34 i Gewerbeordnung mit abwickelt.

Beteiligungen von Versicherungsunternehmen an dem Maklerunternehmen oder Beteiligungen des Maklerunternehmens an einer Versicherung: Diese müssen nur erwähnt werden, wenn sie in Höhe von mehr als 10 % vorliegen, sonst nicht. Regelmäßig liegt eine solche Beteiligung nicht vor, daher ist eine Erwähnung solcher Beteiligungen in dem Muster nicht aufgeführt.

Sonstige Telefonnummern: Nur die o. g. Nummer des DIHK ist erforderlich. Es wurde vom DIHK auch eine 0180er Nummer extra für das Register eingerichtet. Diese kann selbstverständlich auch genannt werden, dann müssen aber die Preise aus dem Fest- und Mobilnetz genannt werden (welche sich – wie in der Vergangenheit schon geschehen – ändern können). Sie ist – entgegen mancher sehr strikt geäußerten Aussagen diverser IHKen – nicht Pflicht.

#### Weiterbildung (§ 7 VersVermV)

Seit Inkrafttreten des IDD-Umsetzungsgesetzes und damit auch der Änderungen in der Gewerbeordnung am 23.2.2018 besteht die gesetzliche Pflicht zur regelmäßigen Weiterbildung im Umfang von 15 Stunden pro Jahr – auch für Mitarbeiter/-innen in der Vertragsverwaltung oder Schadenbearbeitung. Eine Reduzierung 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, wobei es in Härtefällen Ermessensentscheidungen der IHKen geben kann. Details zum Inhalt, Anforderungen an Anbieter der Weiterbildungsmaßnahmen und den Nachweis für die Weiterbildung sind nun erst in der VersVermV geregelt. Wegen dieser erheblichen Verzögerung und Nähe zum Jahresende kann davon ausgegangen werden, dass seitens der Vermittleraufsicht das Jahr 2018, zumindest was die strengen Formalien der VersVermV betrifft, eine „pragmatische“ Betrachtung erfolgt.

Die Weiterbildung kann in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen oder in anderer geeigneter Form durchgeführt werden. Nur bei Weiterbildungsmaßnahmen im Selbststudium ist eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle erforderlich. Das wird dazu führen, dass innerhalb oder am Ende von internetbasierten Weiterbildungen regelmäßig Kontrollfragen zu beantworten sein werden.

Vermittler haben nun eine Aufbewahrungspflicht für "Nachweise und Unterlagen" der eigenen Weiterbildung und ihrer zu Weiterbildung verpflichteten Angestellten. Diese Aufbewahrungspflicht auf einem dauerhaften Datenträger „in den Geschäftsräumen“ (womit eine cloudbasierte Aufbewahrung wohl nicht möglich sein dürfte) besteht für 5 Jahre ab dem Ende des Kalenderjahres, in dem die Weiterbildung stattgefunden hat. Auf Anordnung der zuständigen IHK muss ihr gegenüber eine Erklärung nach einem gesetzlichen Muster (Anlage 4 der VersVermV) über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht abgegeben werden. Bei Zweifel an der Richtigkeit der Erklärung kann die IHK fordern, dass ein Nachweis für die Weiterbildungen erbracht wird.

Verstöße gegen die genannten Pflichten werden als Ordnungswidrigkeit mit Bußgeld bis zu 3.000,00 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 für potentielle Beschwerden klare Strukturen und Arbeitsanweisungen vorgehalten werden müssen. Es muss u.a.

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

Offen ist noch, ab welcher Betriebsgröße ein solches Beschwerdemanagement vorgehalten werden muss. Hierzu werden der Deutsche Industrie- und Handelskammertag (DIHK) und das Bundeswirtschaftsministerium voraussichtlich im 1. Quartal noch klären, ab welcher Betriebsgröße ein Vermittler überhaupt entsprechende interne Prozesse einrichten muss. Klar ist aber, dass alle Vermittler(unternehmen) Beschwerden von Kunden in geeigneter Form zumindest sammeln müssen und beantworten müssen.

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

Praxistipp: Es sollte ohne Rücksprache mit der eigenen Vermögensschadenshaftpflichtversicherung keine Stellungnahme abgegeben werden, um nicht wegen einer Obliegenheitsverletzung den Versicherungsschutz zu verlieren.

#### Grundsätzliche Vermeidung von Interessenkonflikten (§ 14 VersVermV)

Versicherungsvermittler dürfen ihre Beschäftigten nicht derart vergüten oder bewerten, dass damit Anreize gesetzt werden, die gegen das bestmögliche Interesse der Kunden stehen. Das bedeutet u.a., dass auf den Vertrieb konkreter Produkte abzielende Wettbewerbe, auf produktionsabhängige Staffilvergütungen oder besonders hohe Vergütungen verzichtet werden muss.

Kurz: Ein bestimmtes Produkt darf nicht aus der Motivation einer höheren Vergütung als ein anderes, für den Kunden besseres Produkt mit geringerer Vergütung vermittelt werden.

Vermeidung und Offenlegung von Interessenkonflikten bei Versicherungsanlageprodukten (§ 18 und 19 VersVermV)

Speziell für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten gelten verschärfte Regelungen zur Vermeidung von Interessenkonflikten. Die Einzelheiten hierzu regelt die unmittelbar anzuwendende delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 (ABl. L 341 vom 20.12.2017, S. 8), welche seit dem 1.10.2018 europaweit in Kraft ist.

Vergütungen dürfen sich insofern 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.

Fazit: Einige bürokratische Vorgaben sind hinzugekommen. Diese sind beherrschbar. Die entscheidenden Änderungen beziehen sich auf die Beherrschung und Vermeidung von Interessenkonflikten. Für professionelle Makler, die sich auch bisher als treuhänderischer Sachwalter ihrer Kunden gesehen und entsprechend gehandelt haben, stellen diese Vorgaben keine tatsächlichen Neuerungen dar. Wer bereits in der Vergangenheit eine umfassende, gute und an den wesentlichen Punkten orientierte Beratung und Dokumentation im Interesse seiner Kunden vorgenommen hat, wird auch mit der neuen Versicherungsvermittlungsverordnung gut umgehen können.

#### **Pressekontakt:**

Norman Wirth  
Telefon: 030 / 319 80 544 - 0  
Fax: 030 / 319 80 544 - 1  
E-Mail: [kanzlei@wirth-rae.de](mailto:kanzlei@wirth-rae.de)

#### **Unternehmen**

Wirth - Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB  
Carmarstr. 8  
10623 Berlin

Internet: [www.wirth-rae.de](http://www.wirth-rae.de)

#### **Über Wirth - Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB**

Die Kanzlei Wirth-Rechtsanwälte hat gemeinsam mit mehreren Partnerunternehmen ein webbasiertes DSGVO-Tool entwickelt, mit dem Gewerbetreibende in kurzer Zeit eigenständig ihr personalisiertes Datenschutzkonzept entwickeln und sich DSGVO-konform aufstellen können [www.datenschutz-firmen.de](http://www.datenschutz-firmen.de) und bietet über die VerDat24-GmbH die Bereitstellung externer Datenschutzbeauftragter an [www.VerDat24.de](http://www.VerDat24.de).

Seit 1998 vertrauen anspruchsvolle Mandanten in Rechtsfragen auf die Kompetenz der bundesweit tätigen Kanzlei "Wirth-Rechtsanwälte". Die in der Kanzlei tätigen Anwälte haben sich insbesondere auf das Versicherungs-, Bank- und Kapitalmarktrecht sowie gewerblichen Rechtsschutz und Datenschutz spezialisiert.