

Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie zum 22. Mai 2007

wesentlicher Inhalt der Richtlinie:

Maßnahmen zur Sicherstellung des Verbraucherschutzes durch

- * Festlegung von Haftungsregelungen für Schadensersatzansprüche von Kunden
- * Pflichten des Vermittlers in der Kundenberatung

§ 11 VersVermV:

Erstinformation des Kunden durch & über den Vermittler

Gegenstand:

Erstinformation des Vermittlers über sich selbst bei erstmaligem geschäftlichen Kontakt mit Kunden / Interessenten

Sinn:

- * Kunde kann prüfen, mit welcher Art von Vermittler er es zu tun hat
- * Kunde kann mit Hilfe der Registrier-Nr. in einem im Internet zugänglichen Vermittler-Register prüfen, ob der Vermittler ordnungsgemäß zugelassen ist

Inhalt:

- * Vermittlerinformation - mündlich, per e-Mail oder schriftlich
- * Beratungsgrundlage des Vermittlers

§ 42c VVG:

Fragepflichten des Vermittlers

zum Beratungsanlass / -grund:

Frage nach Wünschen und Bedürfnissen des Kunden, sofern dazu Anlass besteht, insbesondere

- * wenn geringes Vorwissen beim Kunden besteht oder angenommen wird
- * bei großer Tragweite der Entscheidung
- * bei unbekannter Kundensituation

Umfang der Fragepflicht:

angemessen - die Vermittlerrichtlinie ist nicht als "Ausforschungspflicht" zu verstehen

Inhalt:

Wünsche und Bedarf des Kunden, d.h.:

Wünsche = subjektive Motive zu

- * einer bestimmten Versicherung
- * einer bestimmten Bedarfssituation
- * einem bestimmten Preis, einer bestimmten Leistung und/oder deren Verhältnis
- * eigener Risikoneigung / -tragung

Bedarf = objektive Daten zu

- * Alter, Geschlecht, Beruf, Gesundheit (bei Personenversicherungen)
- * Werten, Vermögen, Risikoverhältnissen (bei Sachversicherungen)

§ 42c VVG:

Beratungspflicht des Vermittlers

Grundsatz:

anlassbezogene Beratungspflicht - d.h. Probleme lösen und Bedarf decken statt Produktverkauf !

Einflussfaktoren:

- * Schwierigkeit für den Kunden, eine angebotene Versicherung zu beurteilen
- * Person des Kunden
- * Situation des Kunden
- * Umfang des zu zahlenden Beitrages

Ablauf:

- * Bedarfsermittlung
- * Beratung (tragbare/nicht tragbare Risiken, Deckungslücken, Versorgungslücken, auch unter Einbeziehung bestehender Verträge)
- * Lösungsvorschlag des Vermittlers (eine oder mehrere Versicherungen, jetzt oder später)
- * Entscheidung des Kunden
- * ggfs. Antragstellung
- * Dokumentation >>>

Folgen bei Nicht- oder Schlechterfüllung:

Schadensersatzansprüche des Kunden gegen den Vermittler nach § 42e VVG

§ 42c, 42d VVG:

Dokumentationspflicht des Vermittlers

Sinn:

Kund erkennt klar und verständlich

- * welche Deckungs- oder Versorgungslücken aufgezeigt wurden
- * welche (Versicherungs-) Empfehlung der Vermittler gegeben hat und
- * den Grund der Vermittler-Empfehlung

Inhalt:

- * erfragte Wünsche des Kunden
- * erfragter Bedarf des Kunden
- * Empfehlungen des Vermittlers mit Begründung
- * Entscheidung des Kunden
- * Abweichungen zwischen Vermittler-Empfehlung und Kundenentscheidung

Umfang der Dokumentation:

sie soll "unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrages" erfolgen

Ausnahmen:

- * Kunde kann Verzicht auf Beratung und/oder Gesprächsprotokoll erklären unter Belehrung auf mögliche Nachteile bei Schadensersatzforderungen
- * Produktbegründung des Vermittlers kann entfallen, wenn sich Kunde bereits für ein bestimmtes Produkt entschieden hat

Als Ausschließungsvermittler der SIGNAL IDUNA Gruppe arbeite ich bereits seit dem Jahr 2005 nach diesen - nun auch gesetzlich verankerten - Grundsätzen.