

# Der VDVM-Versicherungsmakler –



Sachverstand auf Ihrer Seite.

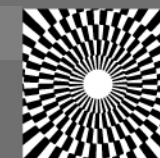
# Neuerungen im Versicherungswesen: Vom Verbraucherschutz zum Bürokratie-Monster?

oder

**„Gut gedacht ist nicht gleich gut gemacht!“**

Dr. Hans-Georg Jenssen / VDVM

Berlin, 14. November 2008

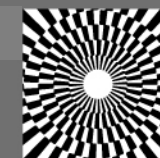


### Zitate und Überschriften zur gegenwärtigen Situation

- „Prima Klima für Makler“
- „Die Makler sind die Gewinner“
- „VVG-Reform: Vertragsschlussmodelle und ihre Bedeutung für das Maklergeschäft“
- „Nichts bleibt wie es einmal war“

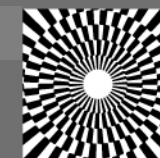
„Früher litten wir an Verbrechen, heute an Gesetzen“

(Tacitus, röm. Historiker und Politiker um 55 n. Chr.)



### **Aspekte aus Sicht der Versicherungsmakler**

- Wer soll überhaupt geschützt werden?
- Der Vertragsschluss und das Vergütungssystem
- Der Verbraucher und die Beratung



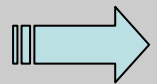
## VVG-Reform und IMD sollen dem Verbraucherschutz dienen!

Wer soll und wird geschützt?

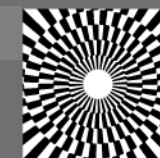
Gesetzgeber greift – leider – nicht durchgängig auf die bewährte Abgrenzung zwischen Verbrauchern nach § 13 BGB und Unternehmen nach § 14 BGB zurück.

Die Folge:

Auch mittlere GmbHs werden beispielsweise den gleichen Regeln wie Konsumenten unterworfen!  
Ist dies sinnvoll?



Wer ist überhaupt ein Großrisiko?  
Ist die Abgrenzung sinnvoll?  
Wie verhält sich die Praxis?



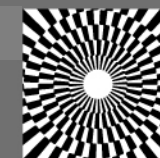
## Großrisiken sind definiert

Zum Beispiel 10 Abs. 1 und 2 EGVVG

- Bestimmte Risiken von „Natur aus“, z.B. Transportversicherung
- Bestimmte Sach-, Haftpflicht- und sonstige Schadensversicherungen, wenn zwei von drei Merkmalen überschritten werden:
  - 6,2 Mio Euro Bilanzsumme
  - 12,8 Mio Euro Nettoumsatzerlöse
  - Im Durchschnitt des Wirtschaftsjahres 250 Mitarbeiter

### **Achtung:**

**Problem des Bangbux-Syndroms bei der Gestaltung von Geschäftsprozessen!**



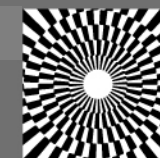
- Der Gesetzgeber hatte den Verbraucher, speziell beim Abschluss von Lebensversicherungen vor Augen.
- Horizont in eine Schiefelage geraten!
- Selbst Versicherer und Makler, die kein Lebensversicherungsgeschäft betreiben, bekommen die „Ausläufer“ zu spüren.

**Folge:**

Eine der größten Wirtschaftsnationen der Welt hat sich ein Versicherungsrecht gegeben, das große Teile der Wirtschaft mit Konsumentenregelungen beglückt!

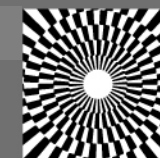
(z.B. Vertragsschlussmodelle, § 6 VI VVG, §7 VVG, § 8 VVG etc.)

Hier wäre ein Konsumentenversicherungsgesetz – analog Schweden – zielgerichteter gewesen.



## Übersicht

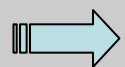
- Gesetzliches Leitbild – Antragsmodell
- Alternative: Invitativmodell
- VVG-Informationspflichtenverordnung
- Beispiel Produktinformationsblatt LV



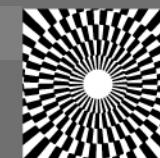


## Die Ausgangslage nach § 7 I 1 VVG

*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.*

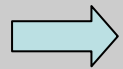


Rechtzeitig **VOR** Abgabe



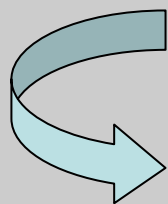
## Die Konsequenz

Den VR trifft die zivilrechtliche Pflicht, dem VN alle Vertragsinformationen (§ 7 II VVG-neu) vor Abgabe dessen WE zuzuleiten (gem. § 7 I 1 VVG-neu).



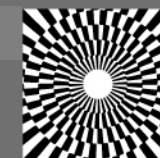
Das Antragsmodell ist das gesetzliche Leitbild  
„contract certainty“

### Zu beachten:

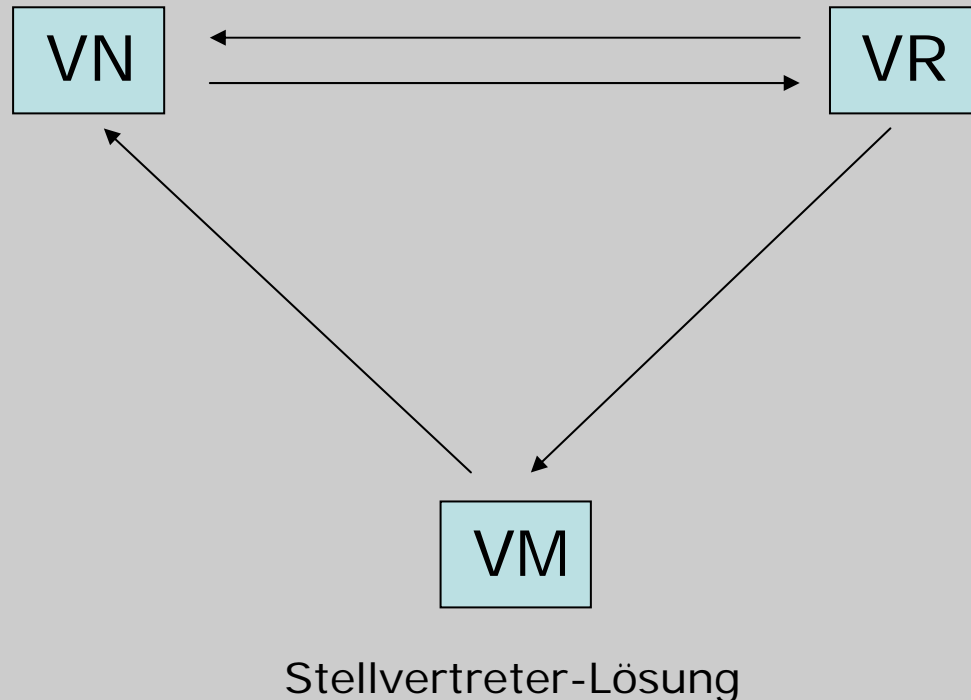


Auch ohne Vertragsinformation ist die Angebotsabgabe des VN wirksam (kein nichtiges Angebot)

Folge: Grundsätzliches „ewiges“ Widerrufsrecht des VN

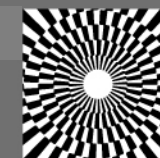


## Das Antragsmodell

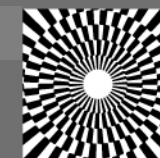


### Ablauf

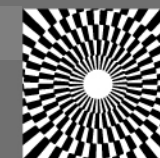
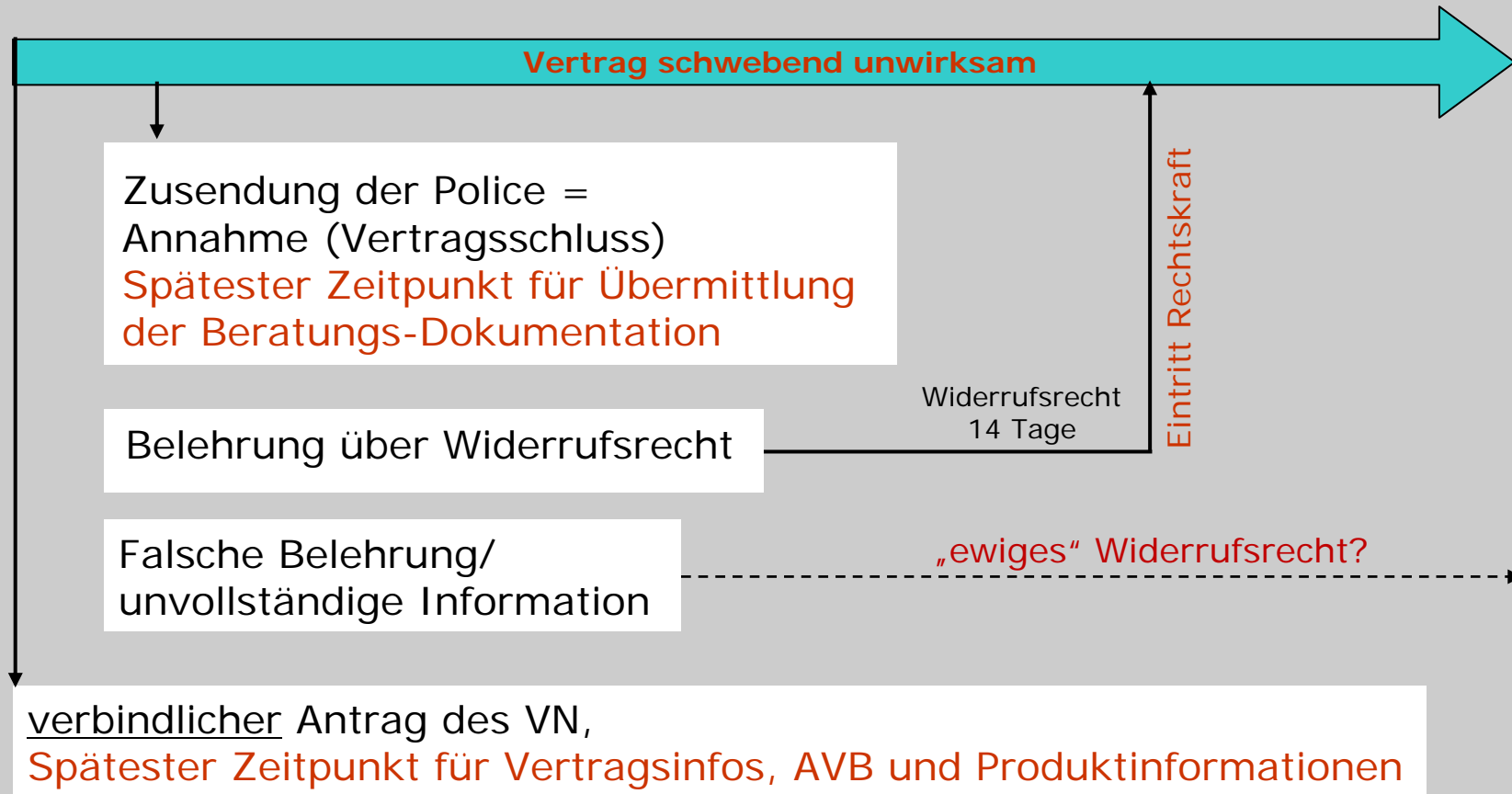
1. **Angebot des VN**  
bzw. vertreten durch VM,  
Vertragsinfos, AVB,  
Produktinfo liegen VN  
bzw. Makler vor
2. **Annahme durch VR**,  
konkludent durch  
Übersendung der Police  
an VN bzw. VM  
(Widerrufsbelehrung  
liegt bei)



## Vertragsschluss im Antragsmodell

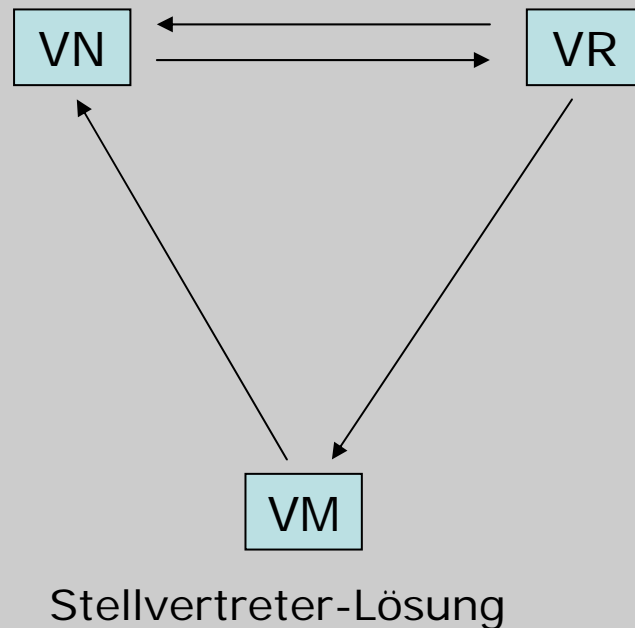


## Von der Beratung bis zum wirksamen Vertragsschluss



## Das Invitationsmodell

Grundsätzlich gleicher Ablauf wie beim früheren Policenmodell jedoch mit **Vertragsschlussmodifizierung**



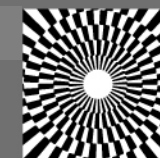
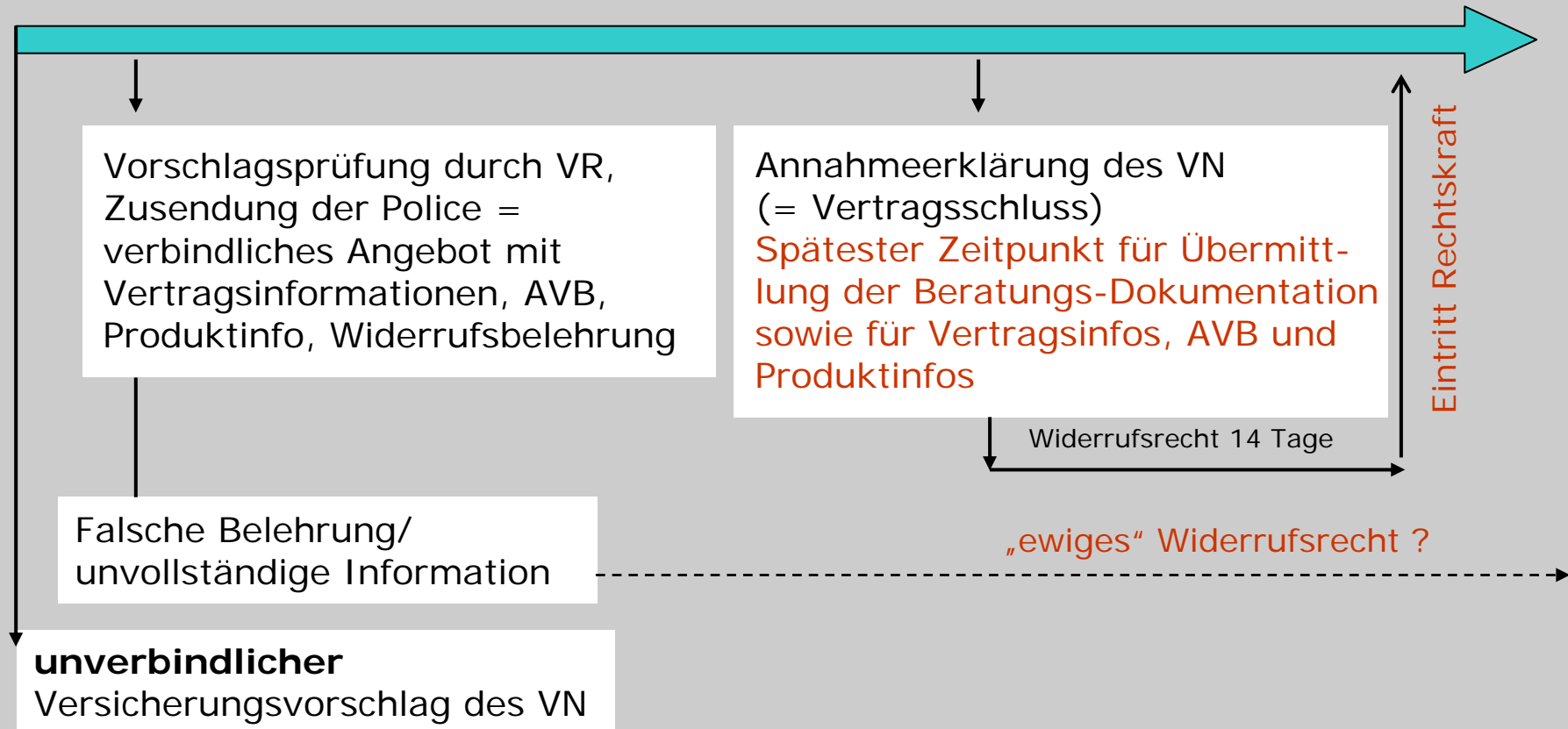
### Ablauf

1. Unverbindliche **Aufforderung vom VN** bzw. vertreten durch VM ggü VR ein Angebot abzugeben  
= invitatio ad offerendum
2. **Angebot des VR** durch Übersendung von Police, Vertragsinfos, AVB, Produktinfos, Widerrufsbelehrung an VN bzw. VM
3. Vertragsschluss erst durch **Annahmeerklärung durch VN** bzw. VM, konkludentes Handeln genügt, zum Beispiel anschließende Prämienzahlung

## Vertragsschluss beim Invitationsmodell



## Von der Beratung bis zum wirksamen Vertragsschluss





## Stellvertretung durch Versicherungsmakler

Die Beauftragung eines Versicherungsmaklers als treuhändischer Sachwalter – und damit „Profi“ – hat aber noch einen ganz anderen Effekt, der bisher noch nicht ausreichend beleuchtet wurde.

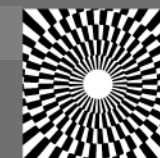
Die Informationen und Unterlagen nach § 7 VVG neu müssen **rechtzeitig** dem VN vorliegen. Was soll damit bezweckt werden? Der in der Regel nicht erfahrene Kunde soll ausreichend Gelegenheit zur Kenntnisnahme haben – Ziel der Politik: Er soll nicht überfahren werden. Kann es deshalb genügen, wenn dem Kunden ein „Stick“ oder eine CD mit den Unterlagen im Beratungsgespräch übergeben werden?

Aus unserer Sicht: Ein klares **Nein**

## Stellvertretung durch Versicherungsmakler

Dies bedeutet:

**Analog zur Entwicklung im Bankbereich - speziell im Ausland - wird es wohl nach dem Beratungsgespräch bei wichtigen Versicherungsverträgen - insbesondere im Bereich der Lebensversicherung – eine sog. „cool down Phase“ geben. Wohl zwei Tage!!**



## Stellvertretung durch Versicherungsmakler

Wenn sich der Kunde jedoch einen Profi nimmt, der ihn berät und in seinem Lager steht, braucht dieser Profi keine sogenannte „cool down Phase“. Der Profi kennt auch die Versicherungsprodukte und Versicherungsbedingungen.

Folge:

Ein Versicherungsmakler braucht keine „Rüstzeit“ zum Verständnis der Zusammenhänge. Wenn dem Makler als Stellvertreter die notwendigen Informationen nach § 7 übermittelt wurden, kann es sofort weitergehen.

Der Vertragsschluss über Agenten oder Makler wird sich deshalb deutlicher auseinander entwickeln.

## Stellvertretung durch Versicherungsmakler

Je nach VR und nach Versicherungssparte können unterschiedliche Vertragsschluss-Modelle zur Anwendung kommen. Zum Beispiel:

Leben → wohl eher Antragsmodell als Invitationsmodell

Gesundheit → wohl eher Antragsmodell als Invitationsmodell

Schaden/Unfall → beide Modelle

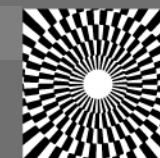
Derzeit **unklare Geschäftsprozesse:**

Wer (VR oder VM) stellt wann welche Unterlagen zur Verfügung?

## Die Informationspflichten

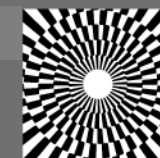
Der VR muss dem VN folgende Informationsunterlagen zur Verfügung stellen:

- seine Vertragsbestimmungen
- die AVB
- die Informationen gem. § 7 II VVG-neu i.V.m. der VVG-  
Informationspflichtenverordnung (Produktinformationsblatt)



## Die Informationspflichten

- Die VVG-InfoV konkretisiert die Vorgaben aus § 7 II VVG-neu.
- Der Detaillierungsgrad dieser Informationen ist deutlich höher als bei den bisherigen Verbraucherinformationen nach § 10 a VAG i.V.m Anlage D zum VAG.
- Die Informationen sind nicht nur Verbrauchern, sondern allen VN (Ausnahme: Großrisiken) zu übermitteln.
- Produktinformationsblatt nur bei Verbrauchern notwendig!

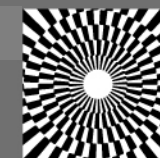


## Das Produktinformationsblatt Teil I

Der VR muss dem VN – nur Verbrauchern - ein Produktinformations“blatt“ zur Verfügung zu stellen, das diejenigen Informationen enthält, die **für den Abschluss oder die Erfüllung des Vertrages von besonderer Bedeutung** sind. Welche dies sind wird insbesondere in der VVG-InfoV näher aufgelistet.

Die Informationen sind als Produktinformationsblatt zu kennzeichnen und den sonstigen Informationen voranzustellen.

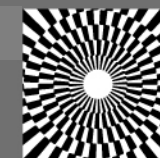
- **knappe Darstellung** (mehrere Seiten) in übersichtlicher und verständlicher Form (Verzicht auf juristische Sprache?)
- Hinweis, dass keine abschließende Darstellung
- ggf. Hinweis auf die zugrunde liegenden AVB



Das Produktinformationsblatt enthält zahlreiche Informationen (entsprechend den Vorgaben der VVG-InfoV):

- zum Versicherer
- zur angebotenen Leistung \*
- zum Vertrag \*
- zum Rechtsweg

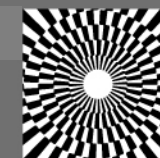
\* Achtung zum Teil individualisierte Angaben erforderlich: Prämie in Euro (§ 4 Abs. 2 Nr. 3 VVG-InfoV) – dies führt zu hohen bürokratischen Belastungen, ohne den Verbraucher wirklich besser zu schützen.





## **„Wer über alles informiert, informiert über nichts!“**

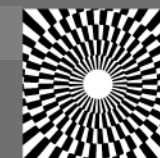
Dieses Zitat von Prof. Römer beschreibt die Problematik dieser gut gemeinten Regelung in der Praxis sehr gut. Eine echte Transparenz zugunsten des Verbrauchers ist nicht richtig erkennbar.



## Produktinformationsblatt Teil II

Zusätzliche Informationen müssen dem VN bei der Lebens- und bei der Krankenversicherung zur Verfügung gestellt werden. Dazu gehören:

- Offenlegung der Vermittlungs- und Abschlusskosten sowie der sonstigen Kosten (eingerechnete Kosten)
- Angaben zu den Rückkaufswerten
- Angaben zur Überschussermittlung und Überschussbeteiligung
- Alle Angaben zu Geldleistungen oder Kosten sind dabei für den jeweils angebotenen Vertrag in Euro auszuweisen.



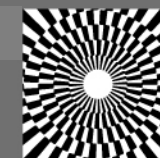
## **Auf Versicherungsmakler kommen höhere Kosten zu:**

Die Geschäftsprozesse in Rahmen der Umsetzung der EU-Vermittler-richtlinie verteuern den Abschluss für den VM zum Beispiel im LV-Bereich nach ersten Berechnungen um mindestens 1‰.

Die neue formalistische Abwicklung des Versicherungsvertragsschlusses wird ebenfalls mit 1‰ bewertet.

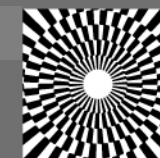
Die Verteilung der Abschlusskosten auf mindestens 5 Jahre führt bei realistischen Stornoerwartungen zu einer weiteren Mehrbelastung von ca. 3 bis 4 ‰.

Dem VM werden Belastungen von ca. 6‰ – oder bezogen auf 40‰ Abschlusscourtage – von 15% aufgedrückt!



## VVG-Reform installiert den Puzzle-Prozess

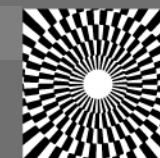
- Der „neue“ Vertragsschluss ist deutlich formalistischer und teurer, Kunden werden mit „Papier“ oder sonstigen Datenträgern erschlagen. Kunde liest in der Regel die AVB vorher und nachher nicht!
- Produktinformationsblatt anstatt AVB-Übergabe plus Produktinformationsblatt wäre deutlich besser gewesen! Weniger kann mehr sein!
- Individualisiertes Produktinformationsblatt ohne erkennbaren Mehrwert für Verbraucher – hohe Komplexität für den Vertrieb



## Transparenz-Ziel klar verfehlt

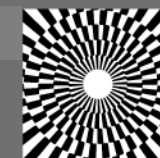
Das neue Produktinformationsblatt soll im Lebens- und Krankenversicherungsbereich die Kostentransparenz fördern. Das genaue Gegenteil ist der Fall:

- Angabe in Euro verhindert Vergleichbarkeit unterschiedlicher Versicherungsprodukte; ganz zu schweigen von einem Vergleich mit Finanzprodukten!
- Unterschiedliche Ansätze der Versicherer bereits jetzt erkennbar mit weiteren Angaben „echte“ Transparenz zu schaffen, zum Beispiel GDV-Rediteausweis, reduction of yield, ITA-Berechnung



## **Euro-Angaben sind bewusster und gewollter Angriff der Politik auf das Vergütungssystem Courtage/Provision**

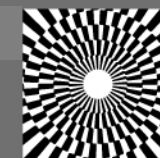
- Abschlusskostenausweis zielt bei hochwertigen Abschlüssen geradezu auf Provisionsabgabe hinaus. Damit wird die Ausgleichswirkung des mechanischen Vergütungssystems aufgehoben!
- Konsequenz: Jedes Geschäft muss sich aus sich selbst heraus rechnen!
- Bei einfachem Geschäft ist der Kunde nicht bereit und auch nicht in der Lage, eine werthaltige Beratung zu bezahlen!



## Gefährliche Konsequenz:

Wenn jeder den „Echtpreis“ für eine Beratung durch den Versicherungsmakler (aber auch den Agenten) zu zahlen hat, besteht die nahe liegende Gefahr, dass sich dann nur noch das obere Drittel der Gesellschaft eine werthaltige Beratung wird leisten können!

Ob dies dann echter Verbraucherschutz ist, darf bezweifelt werden.

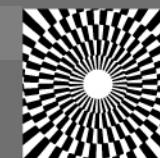


## Beratungs- und Dokumentationspflichten

In personeller Hinsicht ist die dem VR und dem VM auferlegte Frage- und Beratungspflicht dem VN gegenüber **nur einmal zu erfüllen**.

### Fallgruppen

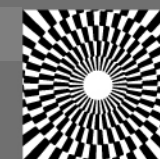
1. VR nimmt Dienste von Versicherungsvertretern in Anspruch
2. Vertragsvermittlung durch den Versicherungsmakler
3. Fernabsatzvertrag





## 1. VR nimmt Dienste von Versicherungsvertretern in Anspruch

- Versicherungsvertreter erfüllt gleichzeitig die Beratungspflicht des VR nach § 6 I 1 VVG-neu
- da Versicherungsvertreter durch Versicherungsvertrag für den Versicherer handelt
- **aber keine Zurechnung** einer fehlerhaften Beratung durch den Vertreter für den VR (anderes als bei § 278 BGB)
- VR trifft dennoch eigenständige Beratungspflicht
- Zurechnung dient nicht der Begründung der Haftung, sondern der **Haftungsabwehr**

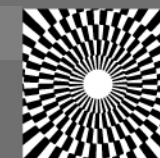


## 2. Vertragsvermittlung durch den **Versicherungsmakler**

- VM hat gemäß § 61 I VVG-neu die Beratungspflicht zu erfüllen
- VM handelt für den VN
- und könnte daher nicht die Beratungspflicht des VR erfüllen
- **daher keine Beratungspflichten des VR nach § 6 I und II VVG-neu gemäß § 6 VI VVG-neu**

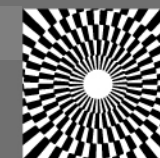


**VR wird von seiner Beratungspflicht vor Abschluss des Vertrages und seiner **laufenden** Beratungspflicht entbunden**



### 3. Fernabsatzvertrag

- Vertragsschluss unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln (= Fernabsatzvertrag iSd § 312 I 1 BGB)
- VR schuldet in diesem Falle grundsätzlich keine Beratung, vgl. § 6 VI VVG-neu, aber Anforderungen des Fernabsatzes bleiben zu beachten
- Versicherungsvermittler bleiben außen vor, da Fernabsatzverträge grundsätzlich mit Versicherern direkt geschlossen werden



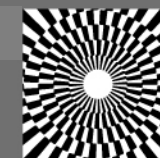
### 3. Fernabsatzvertrag – spezieller Verbraucherschutz fehlt!

#### **Hier klare Lücke!**

Gesetzgeber hätte eine Art „Beratungspflicht“ in den Fernabsatz gerade für Personenversicherungen einführen können!

Frage und Antwort zu den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden lassen sich auch und gerade im Internet darstellen!

Ist der „Verkauf“ von Personenversicherungen im Supermarkt ohne die Aufnahme von Wünschen und Bedürfnissen des Kunden tatsächlich erstrebenswert?



**Meine Damen und Herren,  
ich bedanke mich für Ihre Aufmerksamkeit!**

