

GEWERBERECHT – G56

Stand: März 2019

Ihr Ansprechpartner
Ass. Thomas Teschner

E-Mail
thomas.teschner
@saarland.ihk.de

Tel.
(0681) 9520-200

Fax
(0681) 9520-690

Versicherungsvermittler Informations-, Dokumentations- und Beratungspflichten

Welche Vorschriften gelten im Umgang mit dem Kunden?

Bereits **beim ersten Geschäftskontakt** muss der **Versicherungsvermittler** dem Kunden **in Textform Informationen** zur Verfügung stellen (§ 15 Abs. 1 VersVermV). Ein Verstoß gegen die Informationspflichten stellt eine Ordnungswidrigkeit dar, die auch geahndet wird. Sie als Versicherungsvermittler oder -berater haben sicherzustellen, dass auch Ihre **Mitarbeiter** die Mitteilungspflichten erfüllen.

Der Gewerbetreibende hat folgende Auskünfte klar und verständlich mitzuteilen:

- seine **persönlichen Daten** (Familiename, Vorname, Firma, Geschäftsanschrift), die Personenhandelsgesellschaft, in denen der Eintragungspflichtige als geschäftsführender Gesellschafter tätig ist
- Unternehmensbezeichnung bei im Handelsregister eingetragenen Betrieben
- **ob** er als
 - a) Versicherungsmakler
 - mit Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 Gewerbeordnung oder
 - mit Erlaubnisbefreiung nach § 34d Abs. 6 Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsmakler
 - b) Versicherungsvertreter
 - mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 Gewerbeordnung
 - nach § 34d Abs. 7 Nr. 1 Gewerbeordnung als gebundener Versicherungsvertreter oder
 - mit Erlaubnisbefreiung nach § 34d Abs. 6 Gewerbeordnung als produktakzessorischer Versicherungsvertreter
 - c) als Versicherungsberater mit Erlaubnis nach § 34d Abs. 2 Gewerbeordnung
- bei der zuständigen IHK gemeldet und **in** das **Vermittlerregister eingetragen** ist und **wie** der Kunde die **Eintragung überprüfen** kann und

- **Anschrift, Telefonnummer** und die **Internetadresse** der gemeinsamen Stelle die für die IHKs das Register führt und die **Registrierungsnummer**, unter der er im Register eingetragen ist:

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.

*Breite Straße 29
10178 Berlin*

*Telefon: 0-180-600 585-0
(Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreis maximal 0,60 €/Anruf)*

www.vermittlerregister.info

*Registrierungsnummer: xxxxxxxxxxxxxx
Registerabruf: www.vermittlerregister.info
unter folgenden Registrierungsnummern:
Max Mustermann: 123456
Elke Musterfrau: 789321*

- ob er eine Beratung anbietet,
- die Art der Vergütung, die er im Zusammenhang mit der Vermittlung erhält,
- ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen ist oder als Provision oder sonstige Vergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist,
- ob er als Vergütung andere Zuwendungen erhält,
- ob seine Vergütung aus einer Verknüpfung der beiden genannten Vergütungen besteht,
- die **unmittelbaren oder mittelbaren Beteiligungen** von über 10 Prozent, die er an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt,
- die **Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen** eines Versicherungsunternehmens, die eine **unmittelbare oder mittelbare Beteiligung** von über 10 Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital des Informationspflichtigen besitzen,
- **Anschrift der Schlichtungsstelle**, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder -beratern und Versicherungsunternehmen angerufen werden kann:

Versicherungsombudsmann e.V.
Prof. Dr. Günter Hirsch
Leipziger Straße 121
10117 Berlin

Postanschrift:
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
Tel.: 0800-3696000
Fax.: 0800-3699000
E-Mail: beschwerde@versicherungsbudsmann.de
Internet: www.versicherungsbudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Postfach 06 02 22

10052 Berlin

Tel.: 0800 2 55 04 44
(kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)

Fax: 030-20 45 89 31

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Achtung: Ein Hinweis auf die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (**BaFin**) als Schlichtungsstelle darf nur erfolgen, wenn dort eine **Registrierung vorliegt**. Das gilt nur für Finanzdienstleister, nicht für Versicherungsvermittler.

Wie müssen die Informationen gegeben werden?

Die genannten Informationen müssen **auf Papier in klarer, genauer** und für den Versicherungsnehmer **verständlicher Weise**, in einer Amtssprache des Mitgliedsstaats, in dem das Risiko belegen ist oder in dem die Verpflichtung eingegangen wird oder in jeder anderen von den Parteien vereinbarten Sprache und **unentgeltlich** erfolgen.

Abweichend davon dürfen die Informationen dem Versicherungsnehmer auch über einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier erteilt werden,

- wenn die Nutzung des dauerhaften Datenträgers im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen ist und der Versicherungsnehmer die Wahl zwischen einer Auskunftserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger hatte und sich für diesen Datenträger entschieden hat.
- Über eine Website dürfen die Informationen zur Verfügung gestellt werden, wenn der Zugang für den Versicherungsnehmer personalisiert wird oder
- wenn die Erteilung dieser Auskünfte über eine Website im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen ist, der Versicherungsnehmer der Auskunftserteilung über eine Website zugestimmt hat, dem Versicherungsnehmer die Adresse der Website und die dortige Fundstelle der Auskünfte elektronisch mitgeteilt wurden und es gewährleistet ist, dass diese Auskünfte auf der Website so lange verfügbar bleiben, wie sie für den Versicherungsnehmer vernünftigerweise abrufbar sein müssen.

Handelt es sich um einen **telefonischen Kontakt**, ist die Mitteilung dem Versicherungsnehmer **unmittelbar nach dem ersten Geschäftskontakt zu erteilen**.

Weitere Regelungen zu Informations- und Dokumentationspflichten der Vermittler sind in § 61 VVG (Versicherungsvertragsgesetz) festgeschrieben (s. unten).

Was muss im Impressum auf der Homepage beachtet werden?

Wer eine eigene Homepage betreibt, ist nach dem Telemediengesetz (TMG) verpflichtet, bestimmte Angaben zu seinem Unternehmen zu machen. Die **Pflichtangaben** sind ebenfalls zwingend einzuhalten.

→R13 „Anbieterkennzeichnung bei einer Firmen-Homepage - Impressum“, **Kennzahl 44**

→R63 „Impressum für Versicherungsvermittler“, **Kennzahl 44**

Was versteht man unter „Beratungs- und Dokumentationspflichten“?

Nach § 61 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) ist der Versicherungsvermittler verpflichtet, seine Kundengespräche und -abschlüsse zu dokumentieren und dem Versicherungsnehmer zu übergeben.

1. Versicherungsmakler

Nach § 60 VVG sind **Versicherungsmakler** verpflichtet, ihrem Rat eine **hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern zu Grunde zu legen**, so dass sie nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahingehend abgeben können, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen. Dies **gilt nicht**, soweit der Versicherungsmakler in Einzelfällen vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers diesen **ausdrücklich auf eine eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl hinweisen**.

Der **Versicherungsmakler**, der auf eine eingeschränkte Auswahl hinweist, und der **Versicherungsvertreter** haben den Versicherungsnehmer mitzuteilen:

- auf welcher Markt- und Informationsgrundlage sie ihre Leistung erbringen und
- die Namen der ihrem Rat zu Grunde gelegten Versicherer und
- für welche Versicherer der Versicherungsvertreter seine Tätigkeit ausübt und ob er für diese ausschließlich tätig ist.

Der Versicherungsnehmer kann auf die Mitteilungspflichten und Angaben durch eine gesonderte schriftliche Erklärung verzichten.

Versicherungsvermittler haben den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen **zu befragen**, **soweit** nach der Schwierigkeit, die Angebote der Versicherung zu beurteilen und der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür **Anlass besteht**, 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**. Dies muss unter **Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen** Versicherungsvertrages dokumentiert werden.

Der **Versicherungsnehmer** kann **auf** die **Beratung** und die **Dokumentation** durch eine gesonderte schriftliche Erklärung **verzichten**, in der er vom Versicherungsvermittler ausdrücklich darauf hingewiesen wird, dass sich ein Verzicht nachteilig auf die Möglichkeit des Versicherungsnehmers auswirken kann, gegen den Versicherungsvermittler einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen.

Dem Versicherungsnehmer sind die Informationen nach § 62 Abs. 1 VVG **vor** Abgabe seiner Vertragserklärung, und die Information nach § 61 Abs. 1 VVG **vor** dem Abschluss des Vertrages klar und verständlich in Textform zu übermitteln. Was alles unter Textform zu verstehen ist, siehe oben.

Die Versicherungswirtschaft bietet Hilfestellungen zu diesem Thema bietet z. B. der Arbeitskreis EU-Versicherungsvermittlerrichtlinie: <http://www.beratungsprozesse.de>.

Lassen die strengen Vorschriften ein telefonisches Vermittlungsgeschäft überhaupt noch zu?

Sowohl die **statusbezogenen** Erstinformationen (sog. Selbstauskunftspflicht, s. oben) als auch die **vertragsbezogenen** Informationen (s. zuvor) können **ausnahmsweise mündlich** erfolgen, wenn der Kunde dies wünscht oder wenn und soweit das Versicherungsunternehmen vorläufige Deckung gewährt. Daher kann zukünftig - bei Vorliegen der Voraussetzungen - **auch per Telefon** vermittelt werden. In diesem Fall muss der **Vermittler die Informationen in Textform unverzüglich** nach Vertragsschluss, spätestens mit Überlassung des Versicherungsscheins, **nachholen**.

Welche Folgen kann eine Verletzung der Beratungs- und Dokumentationspflichten haben?

Das OLG Hamm, Urteil vom 04.12.2009, Az.: 20 U 131/09, hat erstmals zu den Grenzen der Beratungs- und Dokumentationspflichten Stellung bezogen. Das Gericht weist in seinem Urteil darauf hin, dass der Vertreter bei der Vermittlung von Versicherungsschutz den Kunden zwar nach dessen Wünschen und Bedürfnissen befragen muss. Dies gilt aber nur, wenn und soweit nach der Schwierigkeit der angebotenen Versicherung oder nach der Person oder Situation des Kunden hierzu Anlass besteht. Äußert der Kunde einen klar artikulierten, fest abgegrenzten Wunsch, so ist der Vertreter regelmäßig nicht zur Befragung verpflichtet. Eine generelle Pflicht zur Erstellung einer allgemeinen Risikoanalyse besteht nicht. Besteht keine **anlassbezogene Fragepflicht**, so kann auch eine **darauf basierende Beratungspflicht** nicht verletzt sein. Ein Schadensersatzanspruch wegen Verletzung einer Frage-, Beratungs- oder Dokumentationspflicht scheidet deshalb aus. Durch die Vorschriften, so das OLG Hamm, soll lediglich eine angabensorientierte Beratung sichergestellt werden, jedoch keine eingehende Ermittlungs- und Nachforschungstätigkeit begründet werden.

Beispiel 1: Versicherungsvertreter (tätig als Einzelunternehmer; Erlaubnis und Registrierungsnummer erteilt)

Kundeninformation nach § 15 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung:

1. Name und Anschrift

Max Mustermann
Hauptstraße 1000
66111 Saarbrücken

2. Tätigkeitsart

Gemeldet bei der IHK Saarland, Franz-Josef-Röder-Str. 9, 66119 Saarbrücken, als Versicherungsvertreter mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 der Gewerbeordnung (GewO)

3. Gemeinsame Registerstelle nach § 11 a Abs. 1 GewO

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.
Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 0-180-600 585-0
(Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreis maximal 0,60 €/Anruf)

Registerabruf: www.vermittlerregister.info

Registrierungsnummer: 123-234-3444-33

4. Beratung und Vergütung:

Es wird eine Beratung angeboten. Der Makler erhält eine Courtage im Zusammenhang mit der Vermittlung vom Versicherungsunternehmen, welche in den Versicherungsprämien enthalten ist. In geeigneten Fällen vermittelt der Makler auf Honorarbasis. Das Honorar ist direkt vom Kunden zu zahlen. Darüber hinaus erhält der Makler (keine) Zuwendungen.

5. Offenlegung direkter oder indirekter Beteiligungen über 10 % an Versicherungsunternehmen oder von Versicherungsunternehmen am Kapital des Versicherungsvermittlers über 10 %

Herr Mustermann besitzen weder direkte noch indirekte Beteiligungen von über zehn Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens noch besitzen Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen von Versicherungsunternehmens eine direkte oder indirekte Beteiligung von über zehn Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital von Herrn Mustermann.

6. Anschriften der Schlichtungsstellen

Bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern können folgende Schlichtungsstellen angerufen werden:

Versicherungsombudsman e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsman Private Kranken- und
Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22,
10052 Berlin

Beispiel 2: Versicherungsvertreter (tätig als Gesellschafter einer OHG; Erlaubnis und Registrierungsnummer erteilt)

Kundeninformation nach § 15 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung:

1. Name und Anschrift

Elke Musterfrau
tätig als geschäftsführende Gesellschafterin in der Muster & Musterfrau OHG
Hauptstraße 1000
66111 Saarbrücken

2. Tätigkeitsart

Gemeldet bei der IHK Saarland als Versicherungsvertreter mit Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 der Gewerbeordnung (GewO)

3. Gemeinsame Registerstelle nach § 11 a Abs. 1 GewO

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.
Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 0-180-600 585-0
(Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreis maximal 0,60 €/Anruf)

Registerabruf: www.vermittlerregister.info
Registrierungsnummer: 123-456-78

4. Beratung und Vergütung:

Es wird eine Beratung angeboten. Der Makler erhält eine Courtage im Zusammenhang mit der Vermittlung vom Versicherungsunternehmen, welche in den Versicherungsprämien enthalten ist. In geeigneten Fällen vermittelt der Makler auf Honorarbasis. Das Honorar ist direkt vom Kunden zu zahlen. Darüber hinaus erhält der Makler (keine) Zuwendungen.

5. Offenlegung direkter oder indirekter Beteiligungen über 10 % an Versicherungsunternehmen oder von Versicherungsunternehmen am Kapital des Versicherungsvermittlers über 10 %

Herr Mustermann besitzen weder direkte noch indirekte Beteiligungen von über zehn Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens noch besitzen Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen von Versicherungsunternehmens eine direkte oder indirekte Beteiligung von über zehn Prozent an den Stimmrechten oder am Kapital von Herrn Mustermann.

6. Anschriften der Schlichtungsstellen

Bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern können folgende Schlichtungsstellen angerufen werden:

Versicherungsombudsman e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsman Private Kranken- und
Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22,
10052 Berlin

Beispiel 3: Versicherungsvermittler-GmbH (produktakzessorischer Versicherungsvertreter; eingetragen im Register)

Kundeninformation nach § 15 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung:

1. Name und Anschrift

Max Mustermann
tätig als Geschäftsführer der Mustermann GmbH
Hauptstraße 1000
66111 Saarbrücken

2. Tätigkeitsart

Gemeldet bei der IHK Saarland als produktakzessorischer Versicherungsvertreter mit Erlaubnisbefreiung nach § 34d Abs. 6 der Gewerbeordnung (GewO).

3. Gemeinsame Registerstelle nach § 11a Abs. 1 GewO

Deutscher Industrie- und Handelskammertag (DIHK) e.V.
Breite Straße 29
10178 Berlin
Telefon: 0-180-600 585-0
(Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreis maximal 0,60 €/Anruf)

Registerabruf: www.vermittlerregister.info

Registrierungsnummer: 123456

4. Beratung und Vergütung:

s. oben

5. Offenlegung direkter oder indirekter Beteiligungen über 10 % an Versicherungsunternehmen oder von Versicherungsunternehmen am Kapital des Versicherungsvermittlers über 10 %

s. oben

6. Anschriften der Schlichtungsstellen

Bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern können folgende Schlichtungsstellen angerufen werden:

Versicherungsombudsmann e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Ombudsmann Private Kranken- und
Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22,
10052 Berlin

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.