

Viele Pflichten für Vermittler – und ein „SCC-VV“?

17.4.2015 – Durch die Reform des Vertriebsrechts wird „Compliance“ auch in der Versicherungsbranche zunehmend zum Thema. Schon jetzt gelten freilich viele Verhaltensregeln, die nicht unterschätzt werden dürfen. Speziell etwa bei Mängeln in der Beratungsprotokollierung könne Ungemach drohen, warnte René Hompasz beim „Afpa-Praxisdialog“. Wirtschaftsprüfer Cornelius Necas bemühte sich, Sorgen vor kommenden neuen Compliance-Anforderungen zu dämpfen. Im Wertpapierbereich gebe es solche Vorschriften schon seit Jahren: „Die meisten schaffen das.“

An sich könnte man ja zum Beispiel schlicht und einfach „Einhaltung der Regeln“ sagen. Der englische Begriff „Compliance“ bedeutet auch nichts anderes, hat sich jedoch im Sprachgebrauch eingebürgert und ist seit einiger Zeit auch in Versicherungsbranchen-Kreisen vermehrt zu hören.

Dass dieses Thema zunehmend Beachtung genießt, hat seinen Grund im Wesentlichen in den Gesetzgebungsaktivitäten der jüngsten Vergangenheit. Immerhin spielen darin etwa Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln eine wichtige Rolle.

Für den [Verband der österreichischen Finanz- und Versicherungsprofessionisten](#) (Austrian Financial & Insurance Professionals Association, Afpa) war dies Anlass, am Mittwoch seinen „2. Praxisdialog“ im Wiener Palais Esterhazy ins Zeichen der „Compliance“ zu stellen.

Auch geltendes Recht gibt zahlreiche Regeln vor

René Hompasz, geschäftsführender Gesellschafter der [Höher Insurance Services GmbH](#) und Konsulent der [Sirus & Hompasz Versicherungsmakler GmbH](#), machte dabei aber auch deutlich, dass bereits das geltende Recht eine Menge an Regeln kennt, die beachtet werden wollen.

Hompasz, der auf Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung, spezialisiert ist, wies auf einige der zentralen Normen hin, die die österreichische Rechtsordnung für Versicherungsvermittler im Allgemeinen – für manche Teilbereiche gelten bekanntlich Ausnahmen – bereithält und die in der Praxis von besonderer Bedeutung sind.

Deklarationspflichten: Ein Datenblatt kann helfen

Da wäre etwa die Pflicht, sich gegenüber dem Kunden zu deklarieren: [§ 137 GewO](#) enthält entsprechende Vorschriften und verlangt, dass der Vermittler dem Kunden erklärt, mit wem dieser es eigentlich zu tun hat.

Diese Informationen müssen auch auf Schriftstücken ersichtlich sein. Agenten machte Hompasz darauf aufmerksam, zu beachten, dass gemäß § 137f auf ihren Schriftstücken auch alle Agenturverhältnisse angegeben sein müssen.

Hompasz erinnerte daran, dass vielen Konsumenten gar nicht bewusst ist, bei welcher Art von Vermittler sie ihre Versicherung abgeschlossen haben und empfahl, ein entsprechendes Datenblatt zu verwenden und von den Kunden unterschreiben zu lassen.

Name, Anschrift, Gisa-Zahl – und mehr

Weiters wies er unter anderem auf die Verpflichtungen laut § 137f hin, Name, Anschrift sowie Register und Vermittlerregisterzahl anzugeben. Letzteres hat erst kürzlich durch die Integration des Versicherungsvermittler-Registers in das neue „Gewerbeinformationssystem Austria“ (Gisa) Aktualität erlangt (VersicherungsJournal [10.4.2015](#)).

Hompasz rief deshalb dazu auf, die Papiere entsprechend zu ändern und „dringend“ die nun vergebene „Gisa-Zahl“ – siehe § [137f Abs. 1](#) – anzugeben. Die Gisa-Zahl scheint auf dem Versicherungsvermittlerregister-Auszug auf.

Das neue Register ist unter www.gisa.gv.at/versicherungsvermittlerregister erreichbar. Für den Notfall: Steuert man die „alte“ Register-Adresse an, wird man zwar nicht zum Gisa weitergeleitet, bekommt aber die neue Adresse angezeigt.

Übrigens: Im Zusammenhang mit Versicherungsverträgen – siehe § [137f Abs. 7](#) – sind auch „Angaben über Beschwerdemöglichkeiten betreffend die Versicherungsvermittlung“ zu machen. Wie Stefan Trojer, Ministerialrat im Wirtschaftsministerium berichtete, gehen bei der dort angesiedelten [Beschwerdestelle](#) aber nur wenige Beschwerden ein, etwa 20 pro Jahr.

§ 137f GewO (Auszug: Absätze 1 und 7)

Quelle: Rechtsinformationssystem des Bundes

(1) Versicherungsvermittler haben im Geschäftsverkehr als solche aufzutreten. Die bei der Versicherungsvermittlung verwendeten eigenen Papiere und Schriftstücke haben deutlich sichtbar im Kopf oder in der Fußzeile Namen und Anschrift, die GISA-Zahl sowie die Bezeichnung „Versicherungsvermittler“ zu enthalten.

(7) Der Versicherungsvermittler ist verpflichtet, dafür zu sorgen, dass dem Versicherungskunden bei Abschluss jedes ersten Versicherungsvertrags und nötigenfalls bei Änderung oder Erneuerung des Vertrags folgende Informationen vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden gegeben werden:

1. seinen Namen und seine Anschrift;
2. in welches Register er eingetragen wurde und auf welche Weise sich die Eintragung überprüfen lässt;
3. ob er eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10 vH an den Stimmrechten oder am Kapital eines bestimmten Versicherungsunternehmens hält;
4. ob ein bestimmtes Versicherungsunternehmen oder dessen Mutterunternehmen an seinem Unternehmen eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10 vH der Stimmrechte oder am Kapital hält;
5. Angaben über Beschwerdemöglichkeiten betreffend die Versicherungsvermittlung.

„Sprengstoff“ Dokumentation

„Sprengstoff“, wie Hompasz sagte, birgt das Thema Dokumentation. Wird kein Beratungsprotokoll geführt, „kann es eng werden, wenn die Behörde kommt“, warnte er.

Dabei hob er Punkt 2 des [§ 137h GewO](#) besonders hervor. Dieser verlangt, dass dem Kunden zustehende Auskünfte und Dokumentationen „in klarer, genauer und für den Kunden verständlicher Form“ zu geben sind.

Letzten Endes könnte ein nicht vorhandenes Beratungsprotokoll teuer werden, betonte Hompasz. Dies könnte als Obliegenheitsverletzung gewertet werden und dazu führen, dass der Versicherer zwar seine Leistung erbringt, aber dann mit Regress gegen den Vermittler vorgeht.

§ 137h GewO (Auszug: Absätze 1, 2 und 3)

Quelle: Rechtsinformationssystem des Bundes

(1) Die den Kunden nach § 137f Abs. 7 und 8 und § 137g zustehenden Auskünfte und Dokumentationen sind wie folgt zu geben:

1. auf Papier oder auf einem anderen, dem Kunden zur Verfügung stehenden und zugänglichen dauerhaften Datenträger;
2. in klarer, genauer und für den Kunden verständlicher Form;
3. in deutscher oder in jeder anderen von den Parteien vereinbarten Sprache.

(2) Abweichend von Abs. 1 Z 1 reicht eine mündliche Auskunftserteilung aus, wenn der Kunde dies von sich aus nachweislich wünscht oder wenn eine Sofortdeckung erforderlich ist. In diesen Fällen werden die Auskünfte in der nach Abs. 1 vorgeschriebenen Form unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrags erteilt.

(3) Handelt es sich um einen Telefonverkauf, so haben die vor dem Abschluss dem Kunden erteilten Auskünfte den Gemeinschaftsvorschriften über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Verbraucher zu entsprechen. Zusätzlich sind die in Abs. 1 genannten Auskünfte in der dort vorgeschriebenen Form unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrags zu erteilen.

Absatz 4 enthält eine Verordnungsermächtigung des Wirtschaftsministers (Anm. d. Red.).

Was unter dem Begriff „dauerhafter Datenträger“ zu verstehen ist, den § 137h Abs. 1 verwendet, wird in [§ 137a Abs. 2 GewO](#) erläutert.

§ 137a Abs. 2 GewO (Auszug)

Quelle: Rechtsinformationssystem des Bundes

Unter „dauerhafter Datenträger“ wird jedes Medium verstanden, das es dem Verbraucher ermöglicht, persönlich an ihn gerichtete Informationen so zu speichern, dass diese während eines für den Informationszweck angemessenen Zeitraums abgerufen werden können, und das die unveränderte Wiedergabe der gespeicherten Daten ermöglicht. Dazu gehören insbesondere Disketten, CD-Roms, DVDs und die Festplatten von Computern, auf denen

elektronische Post gespeichert wird, jedoch nicht eine Internet-Website, es sei denn, diese entspricht den im ersten Satz genannten Kriterien.

[§ 137g GewO](#) wiederum erlege dem Vermittler auf, den Kunden „abgestimmt auf die Komplexität“ des angebotenen Versicherungsvertrags und entsprechend den „Wünschen und Bedürfnissen“ des Kunden zu beraten.

Der Paragraph verlangt auch, „vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden, insbesondere anhand der vom Kunden gemachten Angaben, zumindest dessen Wünsche und Bedürfnisse sowie die Gründe für jeden diesem zu einem bestimmten Versicherungsprodukt erteilten Rat genau anzugeben“.

§ 137g GewO (Auszug: Absatz 1)

Quelle: Rechtsinformationssystem des Bundes

(1) Der Versicherungsvermittler hat den Kunden, abgestimmt auf die Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags, entsprechend den Angaben, Wünschen und Bedürfnissen des Kunden zu beraten. Bei Abschluss eines Versicherungsvertrags hat der Versicherungsvermittler vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden, insbesondere anhand der vom Kunden gemachten Angaben, zumindest dessen Wünsche und Bedürfnisse sowie die Gründe für jeden diesem zu einem bestimmten Versicherungsprodukt erteilten Rat genau anzugeben.

Absatz 2 beinhaltet Ausnahmebestimmungen (Anm. d. Red.).

Guter Leumund und Befähigung

Woran man womöglich auch nicht jeden Tag denkt: Unter der Überschrift „guter Leumund und Befähigung“ fordert die Gewerbeordnung zum einen, dass kein Ausschluss von der Gewerbeausübung gemäß [§ 13 Abs. 1 bis 4 GewO](#) – hier geht es um bestimmte Vergehen und Verurteilungen – vorliegen darf.

„Überprüfen Sie laufend Leumund der Mitarbeiter?“, fragte Hompasz und riet, alle zwölf bis 18 Monate einen Strafregisterauszug anzufordern.

Zum anderen spricht [§ 137b GewO](#) von der fachlichen Eignung für die Ausübung der Versicherungsvermittlung, weshalb Hompasz regelmäßige Schulung empfahl.

§ 137b GewO (Auszug: Abs. 1, 2, 3, 5 und 6)

Quelle: Rechtsinformationssystem des Bundes

(1) Der Einzelunternehmer oder im Falle von Gesellschaften (§ 9 Abs. 1) wenigstens ein Drittel aller dem Leitungsorgan eines Unternehmens angehörenden Personen, die für die Versicherungsvermittlung verantwortlich sind, sowie alle direkt bei der Versicherungsvermittlung mitwirkenden Beschäftigten haben die dazu erforderliche fachliche Eignung zu besitzen. Diese kann entweder durch den Befähigungsnachweis für die Gewerbe Versicherungsvermittlung oder Gewerbliche Vermögensberatung oder gemäß § 19 durch einschlägige Ausbildungsgänge oder durch adäquate Verwendungszeiten erfüllt werden.

(2) Bezüglich der direkt bei der Versicherungsvermittlung mitwirkenden Beschäftigten genügt der Nachweis über interne Einschulungen im Hinblick auf die vertriebenen Produkte oder

vergleichbare Ausbildungen.

(3) Wird die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung ausschließlich in der Form Versicherungsagent ausgeübt und werden weder Prämien noch für den Kunden bestimmte Beträge in Empfang genommen und erfolgt die Tätigkeit aufgrund eines Nebengewerbes, so kann die fachliche Eignung, sofern eine Verordnung nach § 18 dies vorsieht, durch eine Bestätigung des Versicherungsunternehmens (der Versicherungsunternehmen) über eine Ausbildung, die den Anforderungen im Zusammenhang mit den vertriebenen Produkten entspricht, erfolgen.

(5) Die dem Leitungsorgan eines Unternehmens angehörenden Personen sowie alle direkt bei der Versicherungsvermittlung mitwirkenden Beschäftigten dürfen nicht nach § 13 Abs. 1 bis 4 von der Ausübung eines Gewerbes ausgeschlossen sein.

(6) Die Behörde überprüft regelmäßig das Vorliegen der Anforderungen nach Abs. 1 bis 5 , im Falle des Absatzes 3 unter Mitwirkung des Versicherungsunternehmens (der Versicherungsunternehmen), das eine Bestätigung abgegeben hat (die eine Bestätigung abgegeben haben). Die zur Versicherungsvermittlung Berechtigten sind verpflichtet, die nötigen Aufzeichnungen zu führen und evident zu halten und die Überprüfung bei Bedarf zu ermöglichen.

„Die meisten schaffen das“

Cornelius Necas, Gründungspartner der auf die Beratung und Prüfung von Finanzdienstleistern spezialisierten [NWT Wirtschaftsprüfung & Steuerberatung GmbH](#), sah sich veranlasst, angesichts der Vielzahl an „Compliance“-Erfordernissen – die oben genannten Vorschriften sind freilich nur ein kleiner Auszug – zu „beruhigen“.

Im Bereich der Wertpapierfirmen und Wertpapierdienstleistungs-Unternehmen gebe es derartige Bestimmungen schon seit einigen Jahren. „Banken, Wertpapiervermittler müssen das bereits einhalten“, sagte Necas und fügte hinzu: „Die meisten schaffen das“.

Er wolle den Vermittlern „ein bisschen die Angst nehmen“, dass man von den Compliance-Anforderungen derart „erschlagen“ werde, dass man sich gar nicht mehr auf das Geschäft konzentrieren könne.

„Keine ‚Telefonbücher‘ notwendig“

Ziel der Compliance sei im Wesentlichen ein Handeln, das sich an Gesetze und Standards hält. Sie diene dazu, die Interessen des Unternehmens und der Kunden zu schützen, Vertrauen bei Kunden, Mitarbeitern und Behörden zu bilden und könne auch vor Verstößen und unbewusstem Fehlverhalten bewahren.

Dabei seien etwa Aspekte wie die Eignung und Angemessenheit von Produkten, die Redlichkeit und Ehrlichkeit der Werbung, bestmögliche Beratung oder Interessenkonflikte etwa im Zusammenhang mit „Inducements“ zu beleuchten.

Die Umsetzung von Compliance erfordere eine entsprechende Risikoanalyse in Bezug auf mögliche „Angriffspunkte“, das Bekenntnis zu den Compliance-Regeln sowie deren Kommunikation und Dokumentation.

„Telefonbücher“ seien dafür nicht notwendig, meinte Necas hinsichtlich des Umfangs: Zum einen solle es eine Langfassung als verbindliche Dienstanweisung geben, die ein möglichst vollständiges Regelwerk darstellt. Zum anderen solle eine Kurzfassung als „schneller Überblick“ für neue Mitarbeiter und als „Checklist“ für den Alltag dienen.

Ein „SCC-VV“?

Necas kam kurz auf den „[Standard Compliance Code der Versicherungswirtschaft](#)“ aus dem Jahr 2009 zu sprechen. Dieser bilde allerdings nur einen „ausschnittshaften Themenbereich“ ab und sei nicht geeignet, dem „klassischen Vertrieb zu Hilfe zu kommen“.

„Man könnte einen Standard Compliance Code für die Versicherungsvermittler-Branche schaffen“, meinte er weiter. Dieses kurz SCC-VV genannte Reglement sollte neben der Einarbeitung der Gesetzesmaterialien auch Input von Branchenexperten berücksichtigen und einen Standard bilden, der an das individuelle Geschäft angepasst werden kann, so Necas.

Afpa-Obmann Johannes Muschik hielt bei der Veranstaltung fest, niemand sträube sich gegen den „vernünftigen Hintergrund“ einer Regulierung, diese müsse aber so gestaltet sein, dass sie auch von kleineren Unternehmen gelebt werden kann. „Wenn Regulierung, dann mit Augenmaß.“ Die Afpa überlege, einen SCC-VV zu erstellen.

Lesen Sie dazu in der heutigen Ausgabe des VersicherungsJournals auch den Beitrag „[Lieber eine bessere Basisprovision und dafür keine Inducements](#)“ über die Podiumsdiskussion beim Afpa-Praxisdialog.

[Emanuel Lampert](#)
