

IHK-Information

Versicherungsvermittlerrecht

Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten

Nach der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) und dem Versicherungsvertrags-gesetz (VVG) haben Versicherungsvermittler gegenüber ihren Kunden bestimmte Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten.

1 Welche Vorschriften gelten im Umgang mit den Kunden?

Gemäß § 15 der VersVermV hat der Versicherungsvermittler/-berater dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt folgende Angaben klar und verständlich in Textform mitzuteilen:

- 1.1 Familienname, Vorname und gegebenenfalls die Firma sowie die Personengesellschaften in denen der Eintragungspflichtige als geschäftsführender Gesellschafter tätig ist,
- 1.2 die betriebliche Anschrift,
- 1.3 seine Tätigkeitsart (Versicherungsmakler, -vertreter, -berater, gebundener Vertreter, Versicherungsvertreter und -makler mit Erlaubnisbefreiung),
- 1.4 ob er eine Beratung anbietet,
- 1.5 die Art der Vergütung, die er im Zusammenhang mit der Vermittlung erhält,
- 1.6 ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen ist oder als Provision oder sonstige Vergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist,
- 1.7 ob er als Vergütung andere Zuwendungen erhält,
- 1.8 ob die Vergütung aus einer Verknüpfung der Ziffern 1.6 und 1.7 besteht,
- 1.9 die gemeinsame Stelle zur Führung des Registers mit Anschrift, Telefonnummer und Internetadresse und die Registrierungsnummer, unter der er eingetragen ist,

Als gemeinsame Stelle ist anzugeben:

DIHK | Deutsche Industrie- und Handelskammer

Breite Str. 29

10178 Berlin

Telefon: 0180 6 00 58 50 (Festnetzpreis 0,20 €/Anruf; Mobilfunkpreise maximal 0,60 €/Anruf)

Internet: www.vermittlerregister.info

Registrierungsnummer: D-XXXX-XXXX-XX

IHK-Information

- 1.10 die direkten oder indirekten Beteiligungen von über zehn Prozent, die er an den Stimmrechten oder am Kapital eines Versicherungsunternehmens besitzt,
- 1.11 die Versicherungsunternehmen oder Mutterunternehmen eines Versicherungsunternehmens, die eine direkte oder indirekte Beteiligung von über zehn Prozent an den Stimmrechten oder dem Kapital des Unternehmens des Versicherungsvermittlers/-beraters besitzen,
- 1.12 Anschrift der Schlichtungsstelle, die bei Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern angerufen werden kann.

Anschriften der Schlichtungsstellen:

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32

10006 Berlin

Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung

Kronenstraße 13

10117 Berlin

Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Der Versicherungsvermittler/-berater hat sicherzustellen, dass auch seine Angestellten diese Pflichten erfüllen.

Handelt es sich bei dem ersten Kontakt um ein Telefonat, ist dem Kunden die Informationen unmittelbar nach dem Telefonat zu erteilen.

2 Kann der Vermittler für die Erstinformation auch seine Visitenkarte nutzen?

Die in § 15 VersVermV aufgeführten Angaben sind dem Kunden beim ersten Geschäftskontakt klar und verständlich in Textform mitzuteilen. Eine Nutzung der Visitenkarte für die Erstinformation ist damit denkbar. Allerdings dürfte es aus Platzgründen kaum möglich sein, alle Informationen auf die Visitenkarte zu bringen.

3 Was muss bei einer Webseite beachtet werden?

Wer eine eigene Webseite betreibt, ist nach § 5 Abs. 1 Nr. 3 Telemediengesetz (TMG) verpflichtet, die zuständige Aufsichtsbehörde mit Postadresse zu nennen.

Versicherungsvermittler und -berater mit Internetauftritt sollten das Impressum ihrer Webseite um folgende Angaben ergänzen:

Aufsichtsbehörde gemäß § 5 Abs. 1 Nr. 3 TMG:

Industrie- und Handelskammer Ostthüringen zu Gera

Gaswerkstraße 23

07546 Gera

Telefon: 0365 8553-0

Internet: www.gera.ihk.de

Soweit zur Ausübung des Berufes eine bestimmte Qualifikation vorgeschrieben ist, sind durch Unternehmer reglementierter Berufe (das sind i. d. R. Freiberufler) folgendes anzugeben:

IHK-Information

- die berufsständische Kammer, der sie angehören,
- die gesetzliche Berufsbezeichnung und den Staat, in dem die Berufsbezeichnung verliehen worden ist,
- die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regeln und Angaben, wie diese zugänglich sind.

Zwar fallen Versicherungsvermittler nicht unter diese Berufe, aufgrund ergangener Rechtsprechung empfehlen wir jedoch die Angaben im Impressum aufzunehmen.

Weitere Hinweise zu den Pflichtangaben nach dem TMG enthält die IHK-Information „Impressum/Anbieterkennzeichnung“. Dort haben wir auch verschiedene Beispiele aufgeführt.

4 Was versteht man unter „Informations- und Dokumentationspflichten“?

Durch die §§ 59 ff Versicherungsvertragsgesetz (VVG) wird der Versicherungsvermittler verpflichtet, seine Kundengespräche und -abschlüsse zu dokumentieren. Darüber hinaus hat der Versicherungsvermittler vor Abschluss eines Versicherungsvertrages, anhand der vom Kunden geäußerten Wünsche und Bedürfnisse, die Gründe für jeden ausgesprochenen Rat insbesondere in Bezug auf das vorgeschlagene Versicherungsprodukt, schriftlich und in verständlicher Form festzuhalten. Diese Angaben und der damit verbundene Aufwand sollen in einem angemessenen Verhältnis zur Prämie und dem Umfang des Versicherungsvertrages stehen.

Der Kunde kann durch eine gesonderte schriftliche Erklärung auf die Beratung und umfassende Dokumentation verzichten. In diesem Fall hat der Vermittler ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass ein Verzicht negative Auswirkungen auf die Durchsetzung von Schadenersatzansprüchen gegenüber dem Vermittler zur Folge haben kann.

5 Welche Aufzeichnungspflichten

Nach § 22 VersVermV hat der Gewerbetreibende unverzüglich und in deutscher Sprache Aufzeichnungen zu machen sowie bestimmte Unterlagen und Belege übersichtlich zu sammeln.

Aus den Aufzeichnungen und Unterlagen müssen folgende Angaben ersichtlich sein, soweit sie im Einzelfall in Betracht kommen:

- der Name und Vorname oder die Firma sowie die Anschrift des Versicherungsnehmers,
- ob und inwieweit der Aufzeichnungspflichtige zur Entgegennahme von Zahlungen oder sonstigen Leistungen ermächtigt ist,
- Art und Höhe der Vermögenswerte des Versicherungsnehmers, die der Aufzeichnungspflichtige zur Weiterleitung an ein Versicherungsunternehmen erhalten hat,
- Art, Höhe und Umfang der vom Aufzeichnungspflichtigen für die Vermögenswerte zu leistenden Sicherheit und abzuschließenden Versicherung, Name oder Firma und Anschrift des Bürgen und der Versicherung,
- die Verwendung der Vermögenswerte des Versicherungsnehmers.

Außerdem müssen Kopien der Bürgschaftsurkunde und des Versicherungsscheins in den Unterlagen vorhanden sein.

IHK-Information

Der Versicherungsberater hat darüber hinaus Aufzeichnungen über Art und Höhe der Einnahmen, die er für seine Tätigkeit erhalten hat, den Namen und Vornamen oder die Firma sowie die Anschrift des Leistenden anzufertigen und die Unterlagen und Belege übersichtlich zu sammeln.

Soweit sich aus handels- oder steuerrechtlichen Bestimmungen Pflichten zur Buchführung ergeben, die mit den o. g. Pflichten vergleichbar sind, kann der Aufzeichnungspflichtige auf diese Buchführung verweisen.

6 Lassen die strengen Vorschriften ein telefonisches Vermittlungsgeschäft zu?

Sowohl die statusbezogenen Erstinformationen (sog. Selbstauskunftspflicht) als auch die vertragsbezogenen Informationen können mündlich erfolgen, wenn der Kunde dies wünscht. Daher kann auch per Telefon vermittelt werden. Allerdings muss der Vermittler die Informationen in Textform unverzüglich nach Vertragsschluss, spätestens mit Überlassung des Versicherungsscheins nachholen.

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

Der Kunde kann gegenüber dem Versicherungsvermittler gegebenenfalls Schadensersatz geltend machen.

Kommt der Versicherungsvermittler oder -berater seinen Aufzeichnungspflichten nach § 22 VersVermV nicht hinreichend nach, kann dies mit einem Bußgeld von bis zu 3.000 Euro geahndet werden

8 Weitere Informationen

Über alle Bestimmungen, Änderungen und Verfahrensweisen informieren wir kontinuierlich im Internet in unserem Informationsportal für Versicherungsvermittler unter **www.gera.ihk.de** **Dokumenten-Nr. 3918074.**

Dort sind auch die Gesetzes- und Verordnungstexte, IHK-Informationen, Vordrucke und Antragsformulare zu finden.

Das öffentliche Versicherungsvermittlerregister erreichen Sie unter **www.vermittlerregister.info**.

Ihre Ansprechpartner:

	Christian Rusche	Tino Benkert
Tel.	+49 365 8553-301	+49 365 8553-305
E-Mail	rusche@gera.ihk.de	benkert@gera.ihk.de

Hinweis:

Diese Information soll nur erste Hinweise geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.