

Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie – Ein Projekt mit der neue leben Lebensversicherung AG

Dieter Müller_ifb AG



Die Bundesregierung ist angehalten, die Vorgaben der EU hinsichtlich Qualitätsstandards bei der Vermittlung von Versicherungsverträgen in nationales Recht umzusetzen. Dabei geht es um Mindestanforderungen an Ausbildung und Kenntnisse der Vermittler, Dokumentationspflichten zum Beratungsgespräch und dessen Verlauf sowie um die Regelung von Haftungsfragen im Falle der Falschberatung. Insgesamt sollen die Rechte der Verbraucher durch das Gesetz gestärkt werden und in einer Art Beweisumkehr Schadensersatzansprüche gegen den Vermittler leichter durchzusetzen sein.

Um die von der EU eingeräumte verlängerte Frist zur Umsetzung einhalten zu können, hat die Bundesregierung den gesetzgeberischen Prozess in ein Vorschaltgesetz und ein die übrigen Fragen regelndes Gesetz aufgeteilt. Das Vorschaltgesetz soll am 1.7.2005 in Kraft treten, allerdings liegt bislang nur ein Referentenentwurf vor. Dieser Entwurf regelt den Status des Vermittlers, seine Haftung sowie die Dokumentationspflichten.

Zukünftig wird jeder Vermittler von Versicherungsverträgen genau einer Vermittlerkategorie angehören: Er ist Ausschließlichkeitsvertreter, Mehrfachvermittler oder Makler. Aus dieser Unterscheidung werden die verschiedenen Haftungsverpflichtungen abgeleitet. Mehrfachagenten und Makler sind daher zukünftig verpflichtet, eine dem Haftungsrahmen entsprechende Berufshaftpflichtversicherung abzuschließen. Aufgrund der weitreichenden Haftungsanforderungen und der damit verbundenen materiellen Verpflichtungen wird eine Reihe von Vermittlern mit existenzbedrohenden Schwierigkeiten zu kämpfen haben.

Das Vorschaltgesetz differenziert nur sehr schwach – wenn überhaupt – zwischen Vertriebswegen. Somit werden Vertriebswege mit durchgehend hoher Beratungsqualität mit den gleichen Anforderungen belegt wie solche, die in der Vergangenheit durch mangelnde Qualität auffällig geworden sind. Der Einfluss der Versicherungsunternehmen auf die Qualität der Beratung ist bei manchen Vertriebswegen potenziell sehr hoch, bei anderen eher niedrig.

Stärker als die Haftungsregelungen werden die Dokumentationspflichten künftige Beratungen beeinflussen und qualitativ verbessern. Der Käufer eines Versicherungsprodukts wird nach In-Kraft-Treten des Gesetzes nicht nur die Durchschrift des Antrages erhalten, sondern ein komplettes Protokoll des Beratungsgesprächs. Dieses Protokoll muss folgende Punkte enthalten:

- Identifikation des Vermittlers: Name, vollständige Anschrift, Name des vermittelnden Unternehmens sowie eine vollzählige Aufzählung aller Versicherungsunternehmen, für die der Vermittler tätig ist.
- Bedarf des Kunden: Anlass für die Beratung, konkreter Bedarf für ein Produkt
- Produktempfehlung des Vermittlers: Genaue Bezeichnung des Versicherungsprodukts
- Begründung für die Produktempfehlung: Vorzüge des Produkts, beson-

dere Eigenschaften des Produkts, verständliche Beschreibung aller Optionen, wie zum Beispiel Zusatzversicherungen

- Begründung, weshalb andere Produkte (zum Beispiel von anderen Versicherungsunternehmen), die ebenfalls den Bedarf des Käufers decken könnten, nicht empfohlen werden
- Begründung, weshalb eventuell Optionen des Produkts, zum Beispiel Zusatzversicherungen, nicht abgeschlossen worden sind
- Schließlich muss noch dokumentiert werden, welches der Argumente zum Abschluss der Versicherung geführt hat.

Dieses Dokument muss dem Käufer vor Antragsunterschrift vorgelegt werden. Kunde und Vermittler erhalten je ein Exemplar des Dokuments, von beiden Parteien unterschrieben.

Die neue leben Lebensversicherung AG ist eine Tochtergesellschaft der neue leben Holding AG. Die Talanx AG ist Hauptaktionärin der neue leben Holding AG, weiterhin sind sieben renommierte Sparkassen an ihr beteiligt. Die neue leben Lebensversicherung AG arbeitet mit zahlreichen Sparkassen zusammen und vertreibt über diesen Weg Lebens- und Unfallversicherungen. Dabei tritt die neue leben bei einigen bedeutenden Sparkassen als alleiniger Produktlieferant auf, bei anderen wird nur ein spezielles Produkt verkauft, bei einer dritten Gruppe werden Produkte als Ventillösung angeboten. Die neue leben hat keinerlei Chance, die Verkaufsmethodik der Sparkassen zu beeinflussen, d. h. sie hätte normalerweise keinerlei Einfluss auf die Gestaltung der Beratungsdokumente.

Da die (ersatzweise) manuelle Aufbereitung eines Beratungsprotokolls sehr zeitraubend ist und den Verkaufsprozess behindert, andererseits kein Zugang zu einem der zahlreichen Beratungsprogramme der Sparkassen, die das Protokoll mit maschineller Unterstützung erstellen, besteht, sah sich die neue leben vor einer kaum lösbaren Situation.

Aufgrund einer langjährigen erfolgreichen Zusammenarbeit mit der neue leben besitzt die ifb AG weitreichende Kenntnisse über technische Möglichkeiten, Produkte, Abläufe und die Spezifika der Vertriebswege. Dadurch war es möglich, der neue leben ein Konzept vorzuschlagen, wie sich das Tarifberechnungsprogramm der neue leben in die jeweiligen Umgebungen einschmiegen und trotzdem – ohne im eigentlichen Verkaufsgespräch technisch eingebunden zu sein – mit minimalem Aufwand für den Vermittler die EU-konforme Dokumentation erstellen kann.

Gemeinsam mit Vertrieb, Rechtsabteilung, Vorstand und IT wird das Konzept derzeit umgesetzt und dürfte damit die neue leben als eines der ersten Versicherungsunternehmen in Deutschland in die Lage versetzen, in vollständiger Konformität zur neuen Richtlinie Versicherungsprodukte zu verkaufen. Dieses Projekt wird somit zur entscheidenden Stärkung des Vertriebsweges „Sparkassen“ beitragen und den Wert und die Marktstellung des Unternehmens verbessern.

