Beratungsprotokoll[1]

Der Kunde leistet für diese Beratung kein Honorar, es kommt daher auch kein eigener Beratungsvertrag zustande.

1. Versicherungsvermittler (Firmenwortlaut, Name, Anschrift, GISA-Zahl)[2]
Ich bin/Wir sind **Mehrfachagent/en**[3] und vermittle/eln **miteinander konkurrierende Produkte** (ausschließlich) folgender Anstalten[4] (Produkte anderer Versicherungsanstalten werden in den Produktvergleich und die -auswahl nicht einbezogen!)

2. Kunde (Vorname, Zuname, Adresse)

3. Der Kunde gibt folgende (allgemeinen) Wünsche und Bedürfnisse an[5] bzw interessiert sich konkret für folgende Versicherungsprodukte[6]
*****

	Personen		**Kraftfahrzeuge**		**Haus/Wohnung/Eigentum/Grundstück**		**Unternehmen**	**……..***
	Gesundheitsvorsorge		Kfz-Haftpflicht		Wohngebäude (Feuer, Sturm, Naturgewalten)		Betriebshaftpflicht	……..*
	Unfallvorsorge		Fahrzeugteilkasko		Haushalt/Inventar		Betriebsunterbrechung	……..*
	Berufsunfähigkeit		Fahrzeugvollkasko		Rechtsschutz		**……***	……..*
	Rechtsschutz		Insassen-Unfall		**……***		**…… ***	……..*
	Privathaftpflicht		Rechtsschutz		**……***		**…… ***	……..*
	……*		**……..***		**……***		**…… ***	……..*

***** Platz für genaue Angabe der im Vordruck nicht aufscheinenden Wünsche/Versicherungsprodukte.

4. Der Kunde wünscht eine Beratung nach folgenden Auswahlkriterien (Mehrfachnennungen möglich)[7]
Wertung 1-5 (1=sehr wichtig, 5=unwichtig)

1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
☐	☐	☐	☐	☐	größtmöglichen Deckungsumfang	☐	☐	☐	☐	☐	Bündelung der Verträge bei Anstalt
☐	☐	☐	☐	☐	günstigster Preis	☐	☐	☐	☐	☐	leichte örtliche Erreichbarkeit
☐	☐	☐	☐	☐	Preis-/Leistungsverhältnis	☐	☐	☐	☐	☐	bisherige Zufriedenheit mit Anstalt
☐	☐	☐	☐	☐	* ……	☐	☐	☐	☐	☐	* ……

***** Platz für genaue Angabe der im Vordruck nicht aufscheinenden Auswahlkriterien.

5. (Genaue Angabe der) Gründe für jeden dem Kunden zu einem bestimmten Versicherungsprodukt erteilten Rat
ACHTUNG: NACHFOLGENDE AUFSTELLUNG IST FÜR JEDES VERSICHERUNGSPRODUKT GESONDERT AUSZUFÜLLEN:

a. **Deklaration**[8]
Der Rat stützt sich nicht auf eine ausgewogene und objektive Marktuntersuchung iSd §§ 137f Abs 8 Z 1 iVm Abs 9 GewO.
Der Versicherungsagent ist in Bezug auf den angebotenen Versicherungsvertrag vertraglich gebunden und wird als Einfach - oder Mehrfachagent tätig[9]:

Versicherungsprodukt	**Einfachagent****	**Mehrfachagent*****

**Auf Nachfrage werden dem Kunden auch die Namen sonstiger Versicherungsunternehmen mitgeteilt, an die der Versicherungsagent vertraglich gebunden ist.
*** Dem Kunden werden auch die Namen sonstiger Versicherungsunternehmen mitgeteilt, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt.

b. **GENAUE BEGRÜNDUNG für den vom Versicherungsagenten gegebenen RAT:**
Der Rat erfolgt aufgrund der vom Kunden selbst angegebenen Wünsche und Bedürfnisse und Auswahlkriterien. Besonders ausschlaggebend für die Auswahl des getroffenen Produktes war (genaue Begründung warum genau diese Versicherungsanstalt und genau dieses Produkt für die Abdeckung genau dieses Risikos vom Agenten angeraten wird)[10]

_____ _____
Ort, Datum Unterschrift Versicherungsagent

Ich habe eine Kopie des vorliegenden Beratungsprotokolls erhalten.

_____ _____
Ort, Datum Unterschrift Kunde

Auskunft aus dem Vermittlerregister: https://www.gisa.gv.at/versicherungsvermittlerregister
Beschwerdestelle: Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit; 1010 Wien, Stubenring 1

© Landesgremium OÖ der Versicherungsagenten (siehe Rückseite des Beratungsprotokolls)

§ 137f Abs. 7 und 8 GewO

(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.

(8) Bei einem Beratungsgespräch hat der Versicherungsvermittler entweder in der Form "Versicherungsagent" oder in der Form "Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten" tätig zu werden. Im Hinblick auf jeden einzelnen angebotenen Vertrag hat der Versicherungsvermittler vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden diesem mitzuteilen:

1. ob er seinen Rat gemäß Absatz 9 auf eine ausgewogene Marktuntersuchung stützt, oder
2. ob er vertraglich gebunden ist und entweder

a) verpflichtet ist, Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des vertragsgegenständlichen Versicherungsprodukts ausschließlich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen.

In diesem Fall teilt er dem Kunden auf Nachfrage auch die Namen allfälliger sonstiger Versicherungsunternehmen mit, an die er vertraglich gebunden ist, wobei der Kunde über dieses Recht zu informieren ist oder

b) zwar nicht verpflichtet ist, Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des vertragsgegenständlichen Versicherungsprodukts ausschliesslich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen, aber seinen Rat wegen seiner vertraglichen Bindungen nicht auf eine ausgewogene Marktuntersuchung (Z 1) stützt.

In diesem Fall teilt er dem Kunden auch die Namen der Versicherungsunternehmen mit, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt.

§ 137g GewO

(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.

(2) Die Verpflichtungen gemäß Abs. 1 und gemäß § 137f Abs. 7 und 8 bestehen nicht bei der Vermittlung von Versicherungen für Großrisiken im Sinne von Artikel 5 Buchstabe d) der Richtlinie 73/239/EWG zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend die Aufnahme und Ausübung der Tätigkeit der Direktversicherung (mit Ausnahme der Lebensversicherung), ABl. Nr. L 228 vom 16. August 1973 S. 3 in der Fassung der Richtlinie 02/87/EG zur Änderung der Richtlinie 73/239/EWG über die Solvabilitätsspanne für Schadenversicherungsunternehmen, ABl. Nr. L 77 vom 20. März 2002 S. 17 und bei der Rückversicherungsvermittlung.

§ 137h GewO

(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.

(4) Der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit kann nach Anhörung des für Angelegenheiten des Konsumentenschutzes zuständigen Bundesministers und des Bundesministers für Justiz durch Verordnung einen genauen Wortlaut für die Auskunftserteilung nach § 137f Abs. 7 und 8 und § 137g festlegen und Inhalt und Art und Weise der dem Kunden zu erteilenden Auskünfte regeln.

© Dieses Beratungsprotokoll wurde vom Landesgremium OÖ der Versicherungsagenten erstellt; es dient ausschließlich zur persönlichen Verwendung der Versicherungsagentur, die nur als Mitglied des LG OÖ der Versicherungsagenten das Protokoll in unbegrenzter Anzahl verwenden darf. Es ist ausdrücklich untersagt, dieses Musterprotokoll in anderen Medien welcher Art auch immer zu veröffentlichen bzw. deren Verwendung anzubieten. Es ist insbesondere untersagt, dieses Beratungsprotokoll im Internet zu veröffentlichen.

Checkliste bzw. Anmerkungen zum Standard-Beratungsprotokoll

ACHTUNG: Das vorliegende Beratungsprotokoll wurde als allgemeines Standardformular für Mehrfachagenten entwickelt und kann daher nur häufig auftretende Regelfälle bedenken. Nicht berücksichtigt sind etwa auch der Vertrieb von Finanzprodukten (zB Lebensversicherungen), der Vertrieb im Fernabsatz oder über Internet sowie die Tätigkeit/das Auftreten als Einfachagent oder Versicherungsmakler, einer Berechtigung zur gewerblichen Vermögensberatung oder einer Tätigkeit als Nebengewerbe. Beachten Sie zudem, dass **Umfang und Ausmaß der Offenlegungs-, Deklarierungs- und Beratungspflichten in der Praxis letztlich immer vom jeweiligen Einzelfall abhängen**! **Passen Sie daher das vorliegende Standardformular unbedingt dem konkreten Verlauf des konkreten Beratungsgespräches an!**

[1] Beratungsprotokoll gem. §§ 137f Abs. 7 und 8 sowie 137g GewO iVm § 43 Abs. 4 VersVG.

[2] § 137f Abs. 1 bis 7 GewO 1994 idgF statuieren entsprechende Deklarationspflichten:

„(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.
(2) Für **Versicherungsvermittler ausschließlich in der Form "Versicherungsagent**", gilt Abs. 1 mit dem Unterschied, dass sie als solche aufzutreten und Papiere und Schriftstücke deutlich sichtbar im Kopf oder in der Fußzeile den Hinweis "Versicherungsagent" und alle Agenturverhältnisse zu enthalten haben.
(3) Für **Versicherungsvermittler ausschließlich in der Form "Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten**", gilt Abs. 1 mit dem Unterschied, dass sie als solche aufzutreten und Papiere und Schriftstücke deutlich sichtbar im Kopf oder in der Fußzeile den Hinweis "Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten" zu enthalten haben.
(4) Gewerbetreibende, die das Recht zur Versicherungsvermittlung auf Grund einer **Berechtigung zur Gewerblichen Vermögensberatung** (§ 94 Z 75) besitzen, haben im Geschäftsverkehr und auf Papieren und Schriftstücken deutlich sichtbar im Kopf oder in der Fußzeile hinzuweisen, dass sie zur Versicherungsvermittlung bezüglich Lebens- und Unfallversicherungen berechtigt sind. Erfolgt die Tätigkeit ausschließlich in der in Abs. 2 oder in Abs. 3 genannten Form, hat der Hinweis sinngemäß Abs. 2 oder Abs. 3 zu berücksichtigen.
(5) Gewerbetreibende, die die Tätigkeit der Versicherungsvermittlung als **Nebengewerbe bzw. als ein eingeschränktes Gewerbe** angemeldet haben, haben im Geschäftsverkehr und auf Papieren und Schriftstücken deutlich sichtbar im Kopf oder in der Fußzeile auf das Nebengewerbe bzw. auf das eingeschränkte Gewerbe hinzuweisen. Erfolgt die Tätigkeit ausschließlich in der in Abs. 2 oder in Abs. 3 genannten Form, hat der Hinweis sinngemäß Abs. 2 oder Abs. 3 zu berücksichtigen.
(6) Besteht eine **Berechtigung zum Empfang von Prämien** für das Versicherungsunternehmen **oder von für den Kunden bestimmten Beträgen**, so ist auch dies im Sinne von Abs. 1 bis 5 deutlich zu machen.
(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.“

[3] Der Vermittler muss dem Kunden gegenüber klar, deutlich und verständlich offen legen, dass er nicht als Versicherungsmakler, sondern als Mehrfachagent tätig wird und demgemäß nur die (weiter unten) angeführten Versicherungsanstalten vermittelt.

Vgl § 137f Abs 8 und 9 GewO:

„(8) Bei einem Beratungsgespräch hat der Versicherungsvermittler **entweder** in der Form "**Versicherungsagent**" **oder** in der Form "**Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten**" tätig zu werden. Im Hinblick auf jeden einzelnen angebotenen Vertrag hat der Versicherungsvermittler vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden diesem mitzuteilen:
1. ob er seinen Rat gemäß Absatz 9 auf eine ausgewogene Marktuntersuchung stützt, **oder**
2. ob er vertraglich gebunden ist und entweder
a) verpflichtet ist, Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des vertragsgegenständlichen Versicherungsprodukts ausschließlich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen.
In diesem Fall teilt er dem Kunden auf Nachfrage auch die Namen allfälliger sonstiger Versicherungsunternehmen mit, an die er vertraglich gebunden ist, wobei der Kunde über dieses Recht zu informieren ist **oder**
b) zwar nicht verpflichtet ist, Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des vertragsgegenständlichen Versicherungsprodukts ausschließlich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen, aber seinen Rat wegen seiner vertraglichen Bindungen nicht auf eine ausgewogene Marktuntersuchung (Z 1) stützt.
In diesem Fall teilt er dem Kunden auch die Namen der Versicherungsunternehmen mit, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt.
(9) Teilt der Versicherungsvermittler dem Kunden mit, dass er auf der Grundlage einer objektiven Untersuchung berät, so ist er verpflichtet, seinen Rat auf eine Untersuchung im Sinne von § 28 Z 3 des Maklergesetzes, BGBl. Nr. 262/1996, in der geltenden Fassung von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen zu stützen. Im Fall von Abs. 8 Z 2 lit. b gilt dies eingeschränkt auf die Versicherungsverträge, die von den Versicherungsunternehmen, für die der Versicherungsvermittler Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt, angeboten werden.“

© Landesgremium OÖ der Versicherungsagenten (siehe Rückseite des Beratungsprotokolls)

[4] **Angabe aller Agenturverhältnisse erforderlich (§ 137f Abs. 2 GewO).**

[5] **Genaue Angabe der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden. Welches Risiko soll ab wann wie und in welchem Ausmaß gedeckt werden?**

[6] **Genaue Angabe der vom Kunden konkret gewünschten Versicherungsprodukte (zB Kunde benötigt nur Vergleichsangebot für KFZ-Vollkasko). Genaue Angabe sonstiger (in der vorhandenen Liste nicht aufscheinender) Wünsche des Kunden, die dieser gegenüber dem Vermittler äußert und die damit die spätere Produktauswahl sowie die Auswahl des Versicherers durch den Kunden und den Versicherungsagenten beeinflussen (können).**

[7] **Genaue Angabe der vom Kunden gewünschten Kriterien für die Produktauswahl. Sind dem Kunden nur der Preis und/oder der Deckungsumfang und/oder die Bündelung der bestehenden Verträge und/oder andere Kriterien (welche??) bei der Produktauswahl wichtig?**

[8] **Der Versicherungsagent hat sich gegenüber dem Kunden klar, deutlich und für jede Produktberatung zu deklarieren, dass er diesbezüglich nicht als Makler, sondern als Einfach- oder Mehrfachagent tätig wird. Vgl auch Anm. 3.**

[9] **Genaue Angabe jedes Versicherungsproduktes und genaue Angabe, ob der Versicherungsagent in Bezug auf das jeweilige konkrete Produkt als Einfach- oder als Mehrfachagent tätig wird. Vgl § 137f Abs 8 GewO:**

Der Versicherungsagent ist in Bezug auf den angebotenen Versicherungsvertrag vertraglich gebunden
a.
und ist entweder verpflichtet Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des angebotenen Versicherungsprodukts ausschließlich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen (Einfachagent)
Der Versicherungsagent teilt dem Kunden auf Nachfrage auch die Namen allfälliger sonstiger Versicherungsunternehmen mit, an die er gebunden ist, wobei der Kunde über dieses Recht zu informieren ist.
oder
b.
ist zwar nicht verpflichtet, Versicherungsvermittlungsgeschäfte bezüglich des angebotenen Versicherungsprodukts ausschließlich mit einem Versicherungsunternehmen zu tätigen, stützt aber seinen Rat wegen seiner vertraglichen Bindungen nicht auf eine ausgewogene und objektive Marktuntersuchung iSd §§ 137f Abs. 8 Z 1 iVm Abs. 9 GewO (Mehrfachagent)

Der Versicherungsagent teilt in diesem Fall auch die Namen der Versicherungsunternehmen mit, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt.

[10] **Vgl § 137g GewO: Beratung und Dokumentation**

„§ 137g. (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.
(2) Die Verpflichtungen gemäß Abs. 1 und gemäß § 137f Abs. 7 und 8 bestehen nicht bei der Vermittlung von Versicherungen für Großrisiken im Sinne von Artikel 5 Buchstabe d) der Richtlinie 73/239/EWG zur Koordinierung der Rechts- und Verwaltungsvorschriften betreffend die Aufnahme und Ausübung der Tätigkeit der Direktversicherung (mit Ausnahme der Lebensversicherung), ABl. Nr. L 228 vom 16. August 1973 S. 3 in der Fassung der Richtlinie 02/87/EG zur Änderung der Richtlinie 73/239/EWG über die Solvabilitätsspanne für Schadenversicherungsunternehmen, ABl. Nr. L 77 vom 20. März 2002 S. 17 und bei der Rückversicherungsvermittlung.“

§ 137h GewO: **Einzelheiten der Auskunftserteilung**

„§ 137h. (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.
(4) Der Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit kann nach Anhörung des für Angelegenheiten des Konsumentenschutzes zuständigen Bundesministers und des Bundesministers für Justiz durch Verordnung einen genauen Wortlaut für die Auskunftserteilung nach § 137f Abs. 7 und 8 und § 137g festlegen und Inhalt und Art und Weise der dem Kunden zu erteilenden Auskünfte regeln.

© Landesgremium OÖ der Versicherungsagenten (siehe Rückseite des Beratungsprotokolls)