

# AGENT-LETTER

Ausgabe 10/2020

## INFORMATIONEN DES FACHVERBANDES DER VERSICHERUNGSAGENTEN

### Finanzmarktaufsicht: Kooperation und Kontrolle im Versicherungsvertrieb

In den letzten Wochen sind etliche Mitglieberanfragen und -beschwerden aus den Bundesländern im Bundesgremium eingelangt, die sich im Kern mit dem Thema Kontrolle von Beratungsprotokollen beschäftigten. Unter anderem auf unsere Initiative hin haben Vertreter der Finanzmarktaufsicht (Dr. Korinek, Dr. Pflieger) Ende August 2020 zu einer Videokonferenz einberufen, um sich zu offenen Fragen auszutauschen. Weitere Teilnehmer waren Vertreter der Makler und Finanzdienstleister, des VVO, einzelner Versicherer sowie MMag. Trojer/BMDW.

Vorab: Wir haben diesen Austausch als qualitativ vorbereitet und im Gespräch konstruktiv empfunden. Alle unsere - bereits in unserem Schreiben an die FMA mitgeteilten Fragen - wurden diskutiert und beantwortet.

Die wesentlichen Aussagen haben wir nachfolgend zusammengefasst:

- VA haben grundsätzlich eine Beratungspflicht gegenüber dem Kunden. Die Inhalte der Beratung sind seit Umsetzung der Versicherungsvermittlungs-RL (IMD1) zu dokumentieren.
- Eine Vorschrift, wie das Beratungsprotokoll formal und inhaltlich auszusehen hat, gibt es nicht. Jedoch wird sich eine Kundenbeschwerde in der Regel zunächst an den kooperierenden Versicherer (VU) wenden, der sich bei einem Fehlverhalten bei seinem Erfüllungsgehilfen regressieren kann. Es sollte daher im eigenen Interesse des VA sein, die wesentlichen Inhalte des Wunsch- und Bedürfnistests mit einer Beschreibung der relevanten Lebensumstände des/der Versicherungsnehmer/s und des empfohlenen Produkts zu dokumentieren. Dabei sollte beachtet werden, dass die Inhalte auch vor dem Hintergrund langer Haftungsfristen und allenfalls vor Gericht aussagekräftig sind, da der VA eine Mitwirkungspflicht im Schadensfall hat. Der Auswahlprozess, soweit er andere nicht vom vertretenen VU bereitgestellte Produkte betrifft, ist nicht Inhalt des Kontroll- und Aufsichtsrechtes des VU.
- Einen (kolportierten) aktiven Aufruf der FMA an die Versicherer hat es nicht gegeben.
- VU dürfen Beratungsprotokolle kontrollieren. Sie entsprechen damit ihrer Gesamtverantwortung für den Vertrieb insgesamt, den Abschluss von Versicherungsgeschäften und für die Auswahl adäquater Vertriebskanäle.
  - *VU haben eine aktive Kontroll- und Überwachungspflicht:* Zuschnitt und Anpassen von Produkten an den richtigen Zielmarkt (Zielmarktmonitoring). Nach Erfahrungen der FMA, die auch Ansprechpartner für Konsumentenbeschwerden ist, betrafen die meisten Beschwerden ein nicht passendes Versicherungsprodukt.
  - *VU haben eine passive Kontroll- und Überwachungspflicht:* Reaktionspflicht auf Anhaltspunkte oder bekanntgewordenes tatsächliches Fehlverhalten von Vertriebspartnern.
- Wie oft dürfen Beratungsprotokolle eingefordert werden? VU dürfen Beratungsprotokolle kontrollieren, wenn diese Kontrollen „geeignete und zumutbare Maßnahmen“ zur Umsetzung ihrer gesetzlichen Kontroll- und Überwachungspflichten sind.

- *Aktive Kontroll- und Überwachungspflicht:* Damit die Versicherer das Zielmarktmonitoring durchführen können, sind „stichprobenartige“ Kontrollen der Beratungsprotokolle als geeignete und zumutbare Maßnahme zulässig. Ein einheitliches Maß, wie viele Stichproben das wären, gibt es nicht und sie werden je nach dem Umfang des Geschäftsaufkommens variieren. Eine standardmäßige Einforderung, zB vor jeder Polizzenannahme, ist jedoch überschießend.
- *Passive Kontroll- und Überwachungspflicht:* Grundsätzlich dürfen VU davon ausgehen, dass der VA seine Pflichten erfüllt. Sollten sich aus den Polizzierungsunterlagen, aus Daten des internen Beschwerdemanagements oder aus der Schadensbearbeitung Anhaltspunkte für Fehlerquellen ergeben, muss das VU dem anlassbezogen nachgehen und darf auch im jeweiligen Einzelfall das Beratungsprotokoll anfordern. Auch hier wären eine systematische Kontrolle von Beratungsprotokollen bzw. ein aktives Nachforschen von VU nach Anhaltspunkten für Beratungsmängel überschießend und daher unzulässig.
- Kann die FMA Beratungsprotokolle auch beim VA direkt einfordern? Die FMA ist systematisch für die Aufsicht für die VU zuständig. Kann das VU wenn es selbst von der FMA überprüft wird, (in seltenen Fällen) ein Beratungsprotokoll nicht vorlegen, weil der VA zB die Herausgabe verweigerte, so darf die FMA - rechtlich gedeckt - direkt prüfen.

*Hinweis:* Zur Vertiefung fügen wir diesem Newsletter eine Kurzübersicht der FMA mit den einschlägigen Rechtsgrundlagen bei.

## Neue Berechnung der motorbezogenen Versicherungssteuer für Neufahrzeuge seit 1.10.2020

Auf Basis des Steuerreformgesetzes 2020 erfolgt für Fahrzeuge mit Erstzulassung seit dem 1.10.2020 eine Änderung der Steuerberechnung in der motorbezogenen Versicherungssteuer. Es entfällt der Unterjährigkeitszuschlag und die Berechnung erfolgt nun auch nach ökologischen Kriterien: Neben der Motorleistung bzw. dem Hubraum wird zusätzlich der CO<sup>2</sup>-Ausstoß in die Berechnung einbezogen.

Details finden Sie unter [BMF-Motorbezogene Versicherungssteuer](#).

## LÄNDERINFO:

## Impressum:

Informationen gem. ECG und Mediengesetz

### Medieninhaber und Herausgeber:

Bundesgremium der Versicherungsagenten  
 Wiedner Hauptstraße 63  
 1045 Wien  
 Tel.: +43 (0) 5 90 900 - 3344  
 Fax.: +43 (0) 5 90 900 - 3013

Das Bundesgremium der Versicherungsagenten ist eine Körperschaft öffentlichen Rechts mit Sitz in Wien. Zweck sind die Förderung und Vertretung der gemeinsamen Interessen der selbständigen Versicherungsagenten in Österreich.

### Rechtlicher Hinweis:

*Es wird darauf hingewiesen, dass alle veröffentlichten Informationen auf dieser Webseite trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr erfolgen. Eine Haftung des Herausgebers ist ausgeschlossen. Weiters übernimmt das Bundesgremium der Versicherungsagenten keinerlei Haftung und Gewährleistung für Inhalte aller über externe oder weiterführende Links verbundenen Sites.*

**[Link zum Abonnieren, Stornieren oder Empfehlen des Newsletters der Versicherungsagenten](#)**