

Grundsätze der Zusammenarbeit

*vereinbart zwischen der Sparte Bank und Versicherung in Verbindung
mit der ARGE der in Oberösterreich tätigen Versicherungsunternehmen
und der Fachgruppe der Versicherungsmakler/-berater*

Präambel

Die Integration Österreichs in Europa - der Beitritt zum EWR sowie die EU-Mitgliedschaft - hat das gesamte Umfeld für die österreichische Versicherungswirtschaft nachhaltig und grundlegend beeinflusst.

Durch den Wegfall der strengen materiellen Versicherungsaufsicht und der Schaffung der Voraussetzungen für einen uneingeschränkten Wettbewerb durch die Verwirklichung der Niederlassungs- und Dienstleistungsfreiheit wurde der gesamte Versicherungsmarkt liberalisiert und dereguliert.

Hand in Hand damit erfolgte eine Reglementierung des Versicherungsvermittlungsrechtes, dessen innerstaatliche Umsetzung insbesondere im Gewerberecht sowie im Maklergesetz (MaklerG BGBl. 1966 Nr. 262 mit dem gleichzeitig das gesamte Versicherungsmaklerrecht umfassend neu kodifiziert worden ist) ihren Niederschlag gefunden hat.

Die veränderten wirtschaftlichen und rechtlichen Rahmenbedingungen stellen sowohl an die Versicherer als auch an die Versicherungsmakler neue Anforderungen im Hinblick auf den generell erhöhten und gestiegenen Beratungs- und Informationsbedarf der Versicherungskunden.

Damit kommt der Berufsgruppe der selbständigen und unabhängigen Versicherungsmakler, die gemäß § 27 Abs.1 des MaklerG grundsätzlich und in erster Linie die Interessen der Versicherungskunden zu wahren haben, hohe Bedeutung zu.

Im Interesse der Zusammenarbeit zwischen den Versicherungsmaklern und den Versicherungsunternehmen in Oberösterreich werden nachfolgende Grundsätze in Form eines Punktekataloges empfohlen:

1. Beginn der Geschäftsbeziehung

1.1. Feststellung der Gewerbeberechtigung

Der Versicherungsmakler (VM) legt bei Aufnahme der Geschäftsbeziehung einen Vermittler-Registerauszug bzw. sein Versicherungsvermittler-Registernummer vor und weist dadurch eine aufrechte Gewerbeberechtigung nach. Er informiert das Versicherungsunternehmen (VU) von sich aus über allfällige Änderungen.

1.2. Vollmacht

Vor Erstellung eines Angebotes oder Erteilung einer Auskunft durch das VU legt der VM eine Vollmacht in Original, Kopie oder mit Fax vor und deklariert, ob er im konkreten Versicherungsfall als Makler oder Berater auftritt.

Die Vollmacht orientiert sich am Vorschlag des Fachverbandes der Versicherungsmakler/-berater. Sie muss zumindest den Vollmachtgeber, den Vollmachtnehmer, den Umfang der Bevollmächtigung und die Art des ausgeübten Gewerbes enthalten.

Liegen mehrere Vollmachten eines Versicherungsnehmers (VN) vor, kann das VU den VN um Aufklärung über seinen Willen ersuchen.

Der VM verständigt unverzüglich das VU von der Zurückziehung einer Vollmacht.

Wenn das VU den Vorvermittler über die Vorlage einer Vollmacht informiert, sollte dies keinesfalls zu einer Störung der Beziehung VN - VM führen. In diesem Sinne sollte z. B. die Verständigung erst nach Zustandekommen des Versicherungsvertrages erfolgen.

Bei Vorliegen einer Generalvollmacht ist der VM alleiniger Ansprechpartner in allen Vertrags- und Schadensangelegenheiten.

Der VM ist dafür verantwortlich, die notwendigen Informationen vom VU einzuholen.

1.3. Verpflichtung zur Zusammenarbeit

Die VU arbeiten grundsätzlich mit allen befugten VM zusammen, um die Beschaffung des bestmöglichen Versicherungsschutzes gemäß § 28 MaklerG für den VN zu ermöglichen.

Umfang und Intensität der Zusammenarbeit sind jedoch stets von wirtschaftlichen Interessen getragen. Es kann daher aus sachlichen Gründen zu einer Ablehnung der Zusammenarbeit kommen.

Besteht keine aufrechte Courtagevereinbarung zwischen dem VM und dem VU wird das VU den VM bei einem Schadensfall aus einem Versicherungsvertrag, der nicht vom VM vermittelt worden ist - nach Vorlage einer Vollmacht, aus der die Vertretungsmacht für den Schadensfall hervorgeht - bei der Ermittlung und Feststellung dieses Schadensfalles im erforderlichen Ausmaß einbinden. Dazu wird

das VU unter anderem jedenfalls die an den VN gerichtete Korrespondenz in Ablichtung an den VM übermitteln und diesen von allen in diesem Zusammenhang (von Sachbearbeitern oder Sachverständigen) anberaumten Terminen verständigen.

2. Zusammenarbeit während der Geschäftsbeziehung

2.1. Standards für VU

Die Polizzierung erfolgt so rasch wie möglich. Auf der Polizza scheint im Feld „Betreuer“ möglichst der Name (Firmenname) des VM auf. Das Original der Polizza soll bei Bestehen der Vollmacht grundsätzlich an den VM versandt werden, es sei denn zwischen VU und VM wird etwas anderes vereinbart oder der Antrag sieht anderes vor. Zugriffsmöglichkeiten auf Vertragsdaten der VM zum Zweck der Konkurrenzierung mit anderen Vertriebswegen werden hintangehalten.

2.2. Antragsformulare

Vom VM erstellte Antragsformulare werden vom Versicherungsunternehmen zur Bearbeitung akzeptiert, sofern alle risikorelevanten Daten enthalten sind.

2.3. Deckungsaufträge

Deckungsaufträge sollten vom VU möglichst rasch beantwortet werden. Vom VM an das VU eingereichte Deckungsaufträge, die den Annahmerichtlinien entsprechen, gelten zumindest bis zur schriftlichen Ablehnung als vom VU angenommen, sofern dies zwischen VU und VM vereinbart wurde.

2.4. Zahlungsfrist

Wurde vereinbart, dass Original und Abschrift an den VM zu senden sind, gilt in Abänderung des § 38 VersVG, dass die Frist für die Bezahlung der Erstprämie auf drei Wochen ab Einlangen beim VM verlängert wird. Dies bedingt keine Änderung des Mahnsystems bei den VU, sondern ist nur ein Verzicht auf einen Deckungseinswand im Schadensfall.

Ausgenommen davon ist die Sparte Lebensversicherung.

2.5. Erledigung von Schäden

Der VM soll im Rahmen der technischen Möglichkeiten über Anlage und Erledigung des Schadens informiert werden. Eine allfällige Zuerkennung von Schadenerledigungspouvoir erfolgt individuell zwischen VU und VM. Das VU hat nach Möglichkeit eine eigene Stelle für Schadenabwicklung für VM oder benennt zumindest einen Ansprechpartner in der Schadenabteilung. Das VU sollte den VM über Schadennummer und Schadenreferent informieren.

2.6. Maklerbetreuung

Die Maklerbetreuung sollte von anderen Vertriebslinien getrennt sein. Darüber hinaus sollten dem VM kompetente Ansprechpartner im Back-Office-Bereich der Maklerabteilung zur Verfügung stehen. Die Geschäftsabwicklung per E-Mail ist Standard, wobei eine Reaktionszeit von zwei Werktagen erwartet werden darf. Das VU bemüht sich im Rahmen seiner Möglichkeiten um eine optimale technische Unterstützung der VM.

2.7. Information

Die VU informieren die VM regelmäßig über spezifische Änderungen und Neuerungen (Produkte, Akzeptationsrichtlinien, u.ä.). Anlassbezogen werden auch Produktinformationen und Schulungen angeboten.

2.8. Standards für VM

Die VM fordern keine anonymen Offerte an. Vom VU erfolgt auch keine Offertlegung, wenn bei Mitbewerbern nicht kündbare Verträge bestehen.

Der VM gibt korrekte Prämienberechnungsgrundlagen bekannt, wie z. B. Risikobeschreibungen, Bekanntgabe des Vorversicherers, vollständiges Rendement über Zahlungen und Reserven.

Die Anträge werden lesbar, mit allen erforderlichen Daten versehen, prompt übermittelt. Der VM nutzt nach Möglichkeit die von den VU zur Verfügung gestellte Technik.

3. Beendigung der Geschäftsbeziehung

3.1. Beendigung des Versicherungsvertrages

3.1.1. Verständnis für kaufmännische Entscheidungen

Wenn ein Versicherungsvertrag oder eine einzelne Sparte aufgrund eines negativen Geschäftsverlaufes saniert werden muss, wird seitens des VM dafür Verständnis entgegengebracht.

In die Sanierungsgespräche ist der VM rechtzeitig und von Beginn an einzubinden.

Der VM entfaltet auch seinerseits Initiativen in Sanierungsfällen.

Sofern zu einer einzelnen Sparte aus einem Bündelvertrag keine Einigung über eine Sanierung erzielt werden kann und eine Kündigung durch das VU in Betracht gezogen wird, sollte seitens des VU Verständnis dafür entgegen gebracht werden, dass dies im Interesse des VN zur Auflösung des gesamten Vertrages führen kann.

Vertragskündigungen von Seiten der VU sollen erst nach Information der VM erfolgen.

3.1.2. Einheitliche Auslegung des § 14 KHVG

Bei Kündigungen gemäß § 14 KHVG gibt es unterschiedliche Auffassungen. Um eine Vereinfachung zu erzielen, wird vereinbart, dass der Beginn des Versicherungsvertrages (Anmeldedatum am Zulassungsschein) zur Berechnung der Kündigungsfrist akzeptiert wird, sofern zwischenzeitlich keine Novation des Vertrages oder ein Wechsel des VU erfolgte.

Eine Novation wäre z.B. eine Veränderung von Variante A auf Variante B. Keine Novationen sind z.B. eine Änderung der Zahlungsweise, Vergabe von Rabatten oder eine gesetzliche Erhöhung der Versicherungssumme.

Zwei Beispiele zur Erläuterung:

- a) Wenn das Anmeldedatum ein Monatserster ist, ist der Kündigungstermin ein Jahr nach diesem Zeitpunkt. (z.B.: Kfz-Anmeldung am 01.03.2004 - Kündigung zum 01.03.2005 mit einem Monat Kündigungsfrist.)
- b) Wenn das Anmeldedatum zu einem anderen Zeitpunkt begonnen hat, ist der Kündigungstermin der nächstfolgende Monatserste des darauf folgenden Jahres. (z.B. Kfz-Anmeldung am 17.03.2004 - Kündigung zum 01.04.2005 mit einem Monat Kündigungsfrist.)

3.1.3. Fax-Kündigung

Kündigungen werden auch per Fax akzeptiert. Die Originalunterlagen sind aufzubewahren und auf Verlangen nachzureichen.

3.1.4. E-Mail-Kündigung

Kündigungen sollten auch per E-Mail akzeptiert werden.

3.1.5. Stornodokumente/Zustelladresse

Auf Wunsch sind dem VM (Legitimation durch Vollmacht liegt vor) die Stornodokumente zu übersenden.

3.1.6. Dauerrabattrückforderung

Seitens der VM wird sehr positiv angemerkt, dass in OÖ von einigen VU im Konsumengeschäft unter bestimmten Voraussetzungen eine Vereinbarung auf Verzicht der Dauerrabattrückforderung getroffen wurde. Diese Vereinbarungen werden im Anlassfall dem VM bekannt gegeben.

Wunsch der VM ist es, dass alle VU in OÖ sich dieser Vereinbarung anschließen.

3.2. Beendigung des Maklervertrages/der Courtagevereinbarung

Bei Beendigung der Zusammenarbeit ist von wesentlicher Bedeutung, ob in der Courtagevereinbarung eine Folge- oder Betreuungsprovision vereinbart wurde.

Anlass	Anspruch auf Folgeprovision	Anspruch auf Betreuungsprovision
Gewerbe ruhend	Ja	Nein
Gewerbe gelöscht	Ja	Nein
Gesamtrechtsnachfolge	Ja	Ja
Kündigung durch VM	Ja	vertragsabhängig
Kündigung durch VU - fristgerecht	Ja	vertragsabhängig
Kündigung durch VU - fristlos	vertragsabhängig	Nein
Konkurs	Ja	Nein
Ausgleich	Ja	Ja
Pension	Ja	Nein
Tod	Ja	Nein

Anderslautende Vereinbarungen sind im Rahmen des Maklervertrages/der Courtagevereinbarung selbstverständlich möglich.

3.3. Gegenseitiger Informationsaustausch

Dieser erfolgt zwischen der Fachgruppe der Versicherungsmakler/-berater und der ARGE der in OÖ tätigen Versicherungsunternehmen auf direktem Wege mit Durchschrift an die Sektion Bank und Versicherung.

3.3.1. Von besonderen Vorfällen erfolgt eine unmittelbare gegenseitige Information.

Schlusswort

1. Die vorliegenden Grundsätze der Zusammenarbeit sind **Empfehlungen** und haben das Ziel, gemeinsame Standards für die Geschäftsabwicklung zu schaffen, den Umgang der Vertragspartner untereinander durch Beachtung dieser Grundsätze zu erleichtern und die technischen Abläufe zur Vertragserrichtung weiterzuentwickeln.
2. Die in OÖ tätigen VU erklären gemeinsam mit den in OÖ tätigen VM die Absicht, unter Beachtung der jeweiligen Unternehmensrichtlinien die o. a. Grundsätze der Zusammenarbeit einzuhalten.

Die Grundsätze bedürfen zu ihrer Umsetzung einer ständigen Interpretation, einer Anpassung und Weiterentwicklung durch Anwendung bei der Schlichtung von Konfliktfällen. Dafür bleibt weiterhin das gebildete Kontaktkomitee aufrecht, das von den Vorstehern der Fachgruppen Versicherung und Versicherungsmakler/-berater geleitet wird.

3. Die hier angeführten Grundsätze der Zusammenarbeit verfolgen in erster Linie den Zweck, die positive und langfristige Zusammenarbeit der VU und der VM zu vertiefen, um den VN optimal und individuell zu betreuen.

Der VN ist als gemeinsamer Partner von VU und VM der Mittelpunkt dieser Dreiecksbeziehung. Um ihn dreht sich letztlich alles, seine Wünsche und Bedürfnisse sind auch die oberste Maxime für die Interpretation dieser Grundsätze der Zusammenarbeit.

Zum Wohle der Versicherungsnehmer!

Im Namen der Sparte Bank und Versicherung:

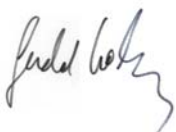


KommR Dr. Wolfgang Weidl
Spartenobmann-Stv.

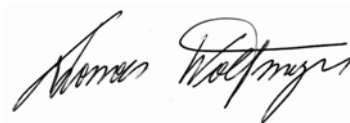


Dr. Friedrich Filzmoser
Spartengeschäftsführer

Im Namen der Fachgruppe der Versicherungsmakler/-berater:



Dr. Gerold Holzer
Obmann



Mag. Thomas Wolfmayr
Geschäftsführer

Linz, April 2008