

Konsumentenschutzrechtliche Aspekte der IDD

Mag. Christian PRANTNER,
Arbeiterkammer Wien
Konsumentenpolitik/Finanzdienstleistungen

17.11.2020

Inhalt des Vortrags

- AK-Beratungsfälle - Beschwerden über Versicherungsmakler
- I. Beratungsprozess - Vorstellung (1)
 - Beratungsprozess - **Kundengespräch (2)**
 - Beratungsprozess - **Informationen und Dokumentation (3)**
 - Beratungsprozess - **Rahmenmaßnahmen (4)**
- II. Vergütungsbestimmungen
- III. Versicherungsanlageprodukte
- Zusammenfassung

Beratungsfälle in der AK - Konsumentenberatung (Ö, 1 Halbjahr 2020)

| Konsumentenfragen AK österreichweit 1. Halbjahr 2020 (01 - 06 2020) | | Gesamtsumme | in Prozent aller Anfragen |
|---|-----------------------------------|-------------|---------------------------------|
| Finanzdienstleistungen | Veranlagung und Sparen | 4.531 | |
| | Finanzierung (Kredit und Leasing) | 13.575 | |
| | Zahlungsverkehr | 4.805 | |
| Summe Finanzdienstleistungen | | 22.911 | 8,5% |
| Versicherungen | Sach- bzw Schadenversicherung | 6.323 | |
| | Lebensversicherungen | 5.404 | |
| | Sonstige Personenversicherungen | 2.430 | |
| | Sonstiges | 1.906 | |
| Summe Versicherungen | | 16.063 | 5,9% |
| Summe Gesamt - alle K-Anfragen (Themen) | | 270.782 | 14,40% |

Kredite: 35 %
der Anfragen im
Bereich
Finanzdienst-
leistungen und
Versicherungen

Quelle: Bundesarbeiterkammer

Erklärung: Anzahl der persönlichen, telefonischen und schriftl. Beratungen (absolute Zahlen). Also: im 1. Halbjahr 2020 wurden zum Themenbereich Finanzdienstleistungen (Banken) 22.911 Beratungen, im Bereich Versicherungen 16.063 Beratungen vorgenommen. Der größte Bereich nimmt den Themenblock Finanzierung (Kredit, Leasing) ein: Das entspricht rd 35 % aller Anfragen im Bereich Finanzdienstleistungen/Versicherungen (n=38.974). Die Summe aller Konsumentenfragen im 1. Hj 2020: 270.782.

Beschwerden über Versicherungsvermittler in der AK-Konsumentenberatung

- **Unklarheiten, welche „Rolle“ der Versicherungsberater tatsächlich hat - Makler, Mehrfachagent, Versicherungsaußendienst?**
- **Fragen zur Maklervollmacht** - viele Konsumenten sind überrascht, wie weit der Umfang geht (wie z. B. die Ermächtigung, bestehende Verträge kündigen oder zu ändern)
- **Beendigung der Maklervollmacht** - wie? Adressaten?
- **Selten: Makler verkauft seinen Kundenstock/Bestand** - plötzlich meldet sich jemand anders bei Kunden
- **Unverständliche Kombination aus Provision und Honorar** - Abschlussprovision, aber Zusatzhonorar für vermeintlichem Zusatzaufwand, wie zum Beispiel Rücktritt vom Versicherungsvertrag

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Vorstellung (1)

Vorstellung (1) - der erste Kundenkontakt (1.1)

- Fokus der gesetzlichen Vorgaben: Offenlegungs- und Informationspflichten
- Statusklarheit (Grundlagen in § 1 der Standesregeln-VO) - Offenlegung „rechtzeitig vor Abgabe der Vertragserklärung“ über Identität, Anschrift, Hinweis auf Beratung, Makler oder Agent, Streitbeilegungsmöglichkeiten mit Makler, Beteiligung an VU, Registereintragung, Hinweis auf „ausgewogene und persönliche Untersuchung“, Vergütung (Honorar, Provision, Mix, bei Honorar: Höhe)

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Vorstellung (1)

Vorstellung (1) - der erste Kundenkontakt (1.2)

- Provision oder Honorar oder sonstige wirtschaftlichen Vorteile oder **Kombination aus den drei vorgenannten Elementen: § 1 Abs 9 Zi 10 der Standesregeln-VO sowie Honorarregelung in § 30 Maklergesetz**
- Fazit: „Meine Beratung ist gratis“ = Vergangenheit
- Keine Doppeltätigkeit mehr Makler und Agent = Makler *oder* Agent (§ 137 Abs 2 Gewerbeordnung; § 1 Abs 5 Standesregeln-VO)
- Maklervertrag - Festlegung des Leistungs- bzw. Vollmachtsumfanges und der Befugnisse des Maklers

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Kundengespräch (2)

Das Kundengespräch (2.1)

- Leitprinzip ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse des Kunden
- Keine Klarstellung in IDD, was unter „best interest“-Ansatz zu verstehen ist
- Beratungspflicht (§ 3 Standesregeln-VO sowie § 28 Zi 3 Maklergesetz: „best advice“-Prinzip - bestmöglicher VS nach Maßgabe des Einzelfalls)
- Wünsche- und Bedürfnistest - Basis für geeignetes Versicherungsprodukt erläutert mit objektiven Informationen in verständlicher Form (§ 3 Abs 1 Standesregeln-VO) samt Erläuterungspflicht (§ 3 Abs 2 Standesregeln-VO)
- Produktinformationsblätter - „rechtzeitig vor Vertragsabschluss“

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Kundengespräch (2)

Das Kundengespräch (2.2)

- Fokus sind Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln in der Beratung
- Informationen, die sich an der Komplexität des Versicherungsproduktes und der Kundenkategorie ausrichten (§ 3 Abs 4 Standesregeln-VO)
- Grundlage der Maklertätigkeit: Beratung auf der Basis „einer ausgewogenen und persönlichen Untersuchung“ ist = Untersuchung **des gesamten Marktes** mit Bezug auf § 28 Zi 3 Maklergesetz (Einschränkung nur mit sachlicher Rechtfertigung und Bekanntgabe an Kunden). Geht über „hinreichende Zahl“ auf dem Markt angebotener Versicherungsverträge hinaus

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Information und Dokumentation (3)

- **Informationen** an Kunden: „redlich, eindeutig und nicht irreführend“ (§ 1 Abs 2 Standesregeln-VO)
- Offenlegungspflichten zur Tätigkeit als Makler „rechtzeitig vor Vertragserklärung“ (§ 1 Abs 9 Standesregeln-VO)
- Objektive Informationen über Versicherungsprodukt in einer „verständlichen Form“ (§ 3 Abs 1 Standesregeln-VO)
- Auskünfte haben „unentgeltlich“ zu erfolgen (§ 5 Standesregeln-VO)
- **Dokumentation** von Offenlegungspflichten und Kundengespräch(en) der erteilten Auskünfte auf Papier oder dauerhaftem Datenträger (§ 5 Standesregeln-VO)

Konsumentenschutz in der IDD - I. Beratungsprozess - Rahmenmaßnahmen (4)

Rahmenmaßnahmen und -bestimmungen (4)

- Aus- und Weiterbildungsverpflichtungen (§ 137b Gewerbeordnung)
- Berufshaftpflichtversicherung (geregelt in § 137c Gewerbeordnung)
- Schutz von Kundengeldern (§ 138 Abs 2 GewO; § 1 Abs 8 Landesregeln für die Versicherungsvermittlung)
- Produktvertriebsvorkehrungen (Product Governance, Zielmarkt etc.) -
eigens geregelt in der POG-Verordnung (delgVO 2358/2017/EU)
- **Schlichtungsverfahren** / außergerichtliche Streitbeilegung mit
Versicherungsmaklern
- Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten als
„Leitprinzipien“ in allen Phasen des Kundengesprächs, -kontaktes

Konsumentenschutz in der IDD - II.

Vergütungsbestimmungen (1)

- **IDD legte kein Provisionsverbot fest**, aber es gibt Mitgliedsstaat-Option strengere Bestimmungen einzuführen (wie Provisionsverbot)
- **Ziel aller Vergütungsbestimmungen ist Wahrung des Kundeninteresses („best interest“-Ansatz)**
- **Leitprinzip zur Vergütung: Vermeidung von Interessenkonflikten**
- **Maßnahmen: **Transparenz** der Art der Vergütung (kurz: Honorar oder Provision?) und **inhaltliche Vorgaben** zur Vergütung**
- **Weiter Vergütungsbegriff in der IDD, auch Versicherungsunternehmen haben Vergütung offenzulegen (Provision oder keine Provision?)**

Konsumentenschutz in der IDD - II.

Vergütungsbestimmungen (2)

- **Provisionshöhe ist nicht offenzulegen, Honorar jedoch sehr wohl**
- **Wenn Honorarhöhe nicht bestimmbar: Berechnungsmethode**
- **Versicherungsanlageprodukte: Mitteilung der Gesamtkosten in aggregierter Form, Aufschlüsselung der Posten auf Verlangen der Kunden. Und: Vergütung verboten, wenn „nachteilige Auswirkung auf Dienstleistung für Kunden“**
- **Kein Verbot bestimmter Provisionsarten - Aber keine Kollision mit dem Grundsatz des bestmöglichen Interesses des Kunden**
- **DelVO 2017/2359: Verbot von Anreizen, die gegen bestmögliches Interesse verstoßen**
- **Positiv- und Negativliste von Vergütungskriterien**

Konsumentenschutz in der IDD - III. Versicherungsanlageprodukte

- Angemessene Informationen u. a. über sämtliche Kosten und verbundene gebühren „rechtzeitig vor Vertragsabschluss“
- (§ 9 Standesregeln-VO)
- Kostenmitteilung in aggregierter Form (=Zusammenfassung in Ziffer), um Gesamtkosten und ihre kumulative Wirkung auf die Gesamtrendite zu verstehen (§ 9 Abs 2 Standesregeln-VO)
- Aufstellung nach Posten auf Verlangen des Kunden, inklusive Provision
- Information „in verständlicher Form“, um Art und Risiken des angebotenen Anlageproduktes zu verstehen
- Jährliche (periodische) Mitteilungen an Kunden
- Denn: Ziele sind Verständnis für „Art und Risiken des angebotenen Versicherungsanlageproduktes“ sowie die „(wohl)informierte Wahl“ des Kunden

Konsumentenschutz in der IDD - Zusammenfassung

- Wahrung des **Kundeninteresses** als Leitgedanke der IDD
- Statusklarheit - Makler, Agent, Außendienst des VU
- Beratungspflicht
- **Informations-, Aufklärungs- und Beratungspflichten** („rechtzeitig vor Vertragsabschluss“, „in verständlicher Form“, „redlich, eindeutig, nicht irreführend“)
- Transparente **Vergütung**
- Konsumentenschutzaspekte betreffen Absicherungsinstrumente wie insbesondere:
 - umfassende **Berufshaftpflichtversicherungen**
 - **Rechtssicherheit** in Gesetzesbestimmungen sowie in Verträgen (va Maklervertrag, Vollmacht)
 - **Konsumentenrechte** (wie Rücktritt von Verträgen)
 - Effektive Möglichkeiten der **Streitbeilegung** (Schlichtungsstellen)

**Danke
für Ihre
Aufmerksamkeit**