

Rechtliche Rahmenbedingungen beim Vertrieb von Versicherungsleistungen im Internet

18.8.2016

Dr. Ernst Brandl

VERSICHERUNGSLEISTUNGEN IM INTERNET

- ▶ Der Vertrieb von Versicherungsleistungen im Internet nimmt ständig zu:
 - ◆ 2013 wurden in Deutschland 2,54 Mio Versicherungen online abgeschlossen.
 - ◆ 2015 waren es bereits 3,94 Mio Versicherungen (Quelle: statista.com).
- ▶ Laut WKÖ wurden 2015 auf Österreichs größter Online-Vergleichsplattform rund 5 Mio Anfragen vorgenommen.

ANBIETER VON VERSICHERUNGSLEISTUNGEN IM INTERNET

- ▶ Zu unterscheiden zwischen
 - ◆ Versicherer sowie
 - ◆ Versicherungsvermittlern und Online-Vergleichsplattformen



Vertrieb im Internet durch Versicherer

VERTRAGSRECHTLICHE BEURTEILUNG

- ▶ Antrag im Internet
 - ◆ Antrag online
 - ◆ Annahme durch Zusenden per Post

- ▶ Vertragsabschluss im Internet
 - ◆ Antrag und Annahme online

INFORMATIONSPFLICHTEN

- ▶ Informationspflichten der **§§ 252-254 VAG** und der **§§ 5 ff FernFinG** können im Internet erfüllt werden.
- ▶ Zusätzlich übergesetzliche Informations- und Beratungspflichten

BERATUNG

- ▶ Beratungspflicht, wenn beim Kunden ein Beratungsbedarf besteht.
- ▶ Beratungsbedarf beim Kunden je nach **Komplexität** des angebotenen Vertrags.
- ▶ Echtzeit-Kommunikationsmöglichkeit
 - ▶ Telefon-Hotline
 - ▶ Live-Chat

KOMPLEXITÄT

- ▶ Komplexität je nach **Vertragsgestaltung**
 - ◆ "weniger komplexe" Versicherungsprodukte
 - ◆ "komplexere" Versicherungsprodukte

"WENIGER KOMPLEXE" VERSICHERUNGSPRODUKTE

- ▶ Vertragsregeln ohne bzw mit einfachen Erläuterungen zu verstehen
- ▶ keine allzu große Belastung durch Prämien
- ▶ Vertrieb auch ohne Echtzeit-Kommunikationsmöglichkeit zulässig

"KOMPLEXERE" VERSICHERUNGSPRODUKTE

- ▶ größerer Beratungsbedarf beim Versicherungsnehmer
- ▶ ausführliche Erläuterungen erforderlich
- ▶ oftmals höhere Prämienbelastung
- ▶ Vertrieb ohne Echtzeit-Kommunikationsmöglichkeit **unzulässig**

FONDSGEBUNDENE LEBENSVERSICHERUNG

- ▶ Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche und Terrorismusfinanzierung (§§ 128 ff VAG) können im Internet erfüllt werden.
- ▶ Gebot der anlage- und anlegergerechten Beratung
- ▶ Ausschließlicher Vertrieb über das Internet ist **unzulässig**.
- ▶ Wenn Kunde die Echtzeit-Kommunikation **verpflichtend** in Anspruch nehmen muss, ist der Vertrieb über das Internet **zulässig**.



Vertrieb im Internet durch Versicherungsvermittler und Online-Vergleichsplattformen

ONLINE-VERSICHERUNGSVERGLEICHSPLETTFORMEN

- ▶ Anbieter, die an die Gebräuchlichkeit von Suchdienstangeboten im Internet und die Preis- und Bedingungs Vielfalt bei Versicherungsprodukten anknüpfen.
- ▶ Bieten einen automatisierten **Vergleich von Polizzenangeboten.**
- ▶ Fällt unter weiten Begriff der Versicherungsvermittlung iSd **§ 137 Abs 1 GewO.**

INFORMATIONSPFLICHTEN

- ▶ Informationspflichten der **§ 137f Abs 1 bis 3, 7 und 8 GewO** und der **§§ 5 ff FernFinG** können im Internet erfüllt werden.
- ▶ Versicherungsvermittler ist verpflichtet, "*dafür zu sorgen, dass dem Versicherungskunden bei Abschluss jedes **ersten Versicherungsvertrags** die in § 137f Abs 7 GewO aufgelisteten Informationen vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden gegeben werden*".

INFORMATIONSPFLICHTEN

- ▶ Urteil des LG MÜNCHEN I (37 O 15268/15, 13.7.2016) zur Frage, welche Informationen dem Kunden "beim Erstkontakt" wie zur Verfügung zu stellen sind (ACHTUNG: Unterschied zu Österreich: "vor Vertragsabschluss")
- ▶ **Verstoß gegen die Mitteilungspflicht** des § 11 (dt) VersVermV, wenn eine Online-Vergleichsplattform die erforderlichen Angaben lediglich zum Abruf über einen Button "Erstinformation" bereit hält.
- ▶ Kunde soll nicht nach den Informationen suchen müssen – bloßes Bereitstellen der Informationen **nicht ausreichend**.

BERATUNGSPFLICHT NACH § 137g Abs 1 GewO

- ▶ *"Der Versicherungsvermittler hat den Kunden, abgestimmt auf die Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags, entsprechend den Angaben, Wünschen und Bedürfnissen des Kunden zu beraten".*
- ▶ Beratungsbedarf daher abhängig von
 - ◆ der Komplexität des Versicherungsvertrags
 - ◆ Person des Kunden

BERATUNGSPFLICHT NACH § 137g Abs 1 GewO

- ▶ Je komplexer das Produkt, umso umfangreicher die Beratungspflicht.
 - ◆ "weniger komplexe" Versicherungsprodukte
 - ◆ "komplexere" Versicherungsprodukte

"WENIGER KOMPLEXE" VERSICHERUNGSVERTRÄGE

- ▶ Beratungspflicht wird bereits durch Vergleich verschiedener Versicherer und ihrer Produkte erfüllt.
 - ◆ Standardisierter Musterfragenkatalog
 - ◆ Angaben des Kunden werden für den Vergleich herangezogen.
- ▶ Ratsam, ein Echtzeit-Kommunikationsmittel zur Verfügung zu stellen.

"KOMPLEXERE" VERSICHERUNGSVERTRÄGE

- ▶ Bloßer Vergleich von Versicherern und Versicherungsprodukten nicht ausreichend, um der Beratungspflicht nachzukommen.
- ▶ Zurverfügungstellen eines Echtzeit-Kommunikationsmittel.
- ▶ Kunde muss dieses verpflichtend in Anspruch nehmen.

LEBENSVERSICHERUNGEN

- ▶ § 365s GewO normiert bei Ferngeschäften verstärkte Geldwäschevorschriften.
- ▶ Vermittlung ausschließlich über das Internet daher nicht zulässig.
- ▶ Ausnahme: Kunde verwendet qualifizierte elektronische Signatur.

LG MÜNCHEN I, 37 O 15268/15, 13.7.2016

- ▶ **Beratungspflicht** des § 61 VVG (dt) gilt **auch für Online-Makler**.
- ▶ *"Ein auf standardisierten Kriterien beruhender Produktvergleich ist zulässig, wenn die konkreten Empfehlungen sowohl auf einer objektiven und ausgewogenen Marktbeobachtung als auch auf vom jeweiligen Nutzer in den Eingabemasken erteilten Informationen beruhen"*.
- ▶ Bei entsprechend ausgewählten Fragen iZm nicht komplexen Produkten kann eine Beratung im Internet stattfinden.

LG MÜNCHEN I, 37 O 15268/15, 13.7.2016

▶ Beratungspflicht bei der **Hausratsversicherung**

- ◆ Versicherungsvermittler muss durch (risikobasiert umfangreiche) Fragen feststellen, ob der Kunde überhaupt einer Hausratsversicherung bedarf. ZB
 - Besteht ein Hauptwohnsitz am Ort des zu versichernden Hausrats?
 - Handelt es sich um einen Zweitwohnsitz?
- ◆ Durch die gestellten Fragen soll eine Doppelversicherung (möglichst) ausgeschlossen werden.
- ◆ Geringe Prämie rechtfertigt nicht ein geringeres Ausmaß an Sorgfalt.

LG MÜNCHEN I, 37 O 15268/15, 13.7.2016

▶ Beratungspflicht bei der **Haftpflichtversicherung**

- ◆ Es ist abzuklären, ob für ehrenamtliche Tätigkeiten oder besondere Hobbies eine Deckung benötigt wird.
- ◆ Dass der Umfang der Versicherung über den Button "Tarifdetails" ersichtlich ist, ist **nicht** ausreichend.
- ◆ *"Beraten liegt nicht bereits darin, dass der Kunde bei entsprechendem Studium der Tarifinformationen die für ihn wichtigsten Aspekte herauslesen kann".*

LG MÜNCHEN I, 37 O 15268/15, 13.7.2016

▶ Beratungspflicht bei der **KFZ-Versicherung**

- ◆ In Leasingverträgen ist oft eine Reparatur in einer Fachwerkstatt (offenbar das Äquivalent einer "Vertragswerkstatt") vorgeschrieben.
- ◆ Verstoß, wenn hinsichtlich Leasing-Fahrzeugen Versicherungen angeboten werden, die ausschließlich Reparaturen in freien Werkstätten vorsehen.
- ◆ *"Eine Beratung, die vor einem solchen Bedürfnis die Augen verschließt und dies ignoriert, geht nicht auf die Bedürfnisse des Kunden ein".*



Sanktionen

SANKTIONEN GEGEN VERSICHERER

- ▶ Rücktritt vom Vertrag
- ▶ Anfechtung des Vertrages
- ▶ Schadenersatzansprüche des Versicherungsnehmers
- ▶ Schadenersatz- und Unterlassungsansprüche nach UWG
- ▶ Verwaltungsstrafen bis zu EUR 60.000,--
- ▶ Anordnungen der FMA gemäß § 275 VAG

SANKTIONEN GEGEN VERSICHERUNGSVERMITTLER

- ▶ Rücktritt vom Vertrag
- ▶ Anfechtung des Vertrages
- ▶ Schadenersatzansprüche des Versicherungsnehmers
- ▶ Schadenersatz- und Unterlassungsansprüche nach UWG
- ▶ Verwaltungsstrafen bis zu EUR 2.180,--
- ▶ Entzug der Gewerbeberechtigung

WETTBEWERBSRECHT

- ▶ GewO, MaklerG, FernFinG, FMA-Mindeststandards für die Informationspflichten in der Lebensversicherung
 - ◆ vorrangig: Verbraucherschutz
 - ◆ keine gesetzeskonforme Erfüllung: Verstoß gegen **§ 1 UWG**

WETTBEWERBSRECHT

- ▶ Versicherungsvermittler beachtet Pflichten nicht
 - ◆ Business-to-Business-Bereich
 - Beeinträchtigung des Wettbewerbs
 - ◆ Business-to-Consumer-Bereich
 - wirtschaftliche Verbraucherinteressen gefährdet
 - Entscheidungen des Verbrauchers beeinträchtigt

WETTBEWERBSRECHT

- ▶ LG MÜNCHEN I, 37 O 15268/15, 13.7.2016
 - ◆ Internetauftritt der Online-Vergleichsplattform ist wegen fehlender Mitteilung der Erstinformation iSd § 11 dt VersVermV unlauter (§§ 3, 3a dt UWG).
 - ◆ Verletzung der Beratungspflicht bei Hausrats-, Haftpflicht- und KFZ-Versicherungen iSd § 61 VVG begründet eine unlautere Handlung (§§ 3, 3a dt UWG).
 - ◆ Online-Vergleichsplattform wurde verurteilt, die Verletzungen zu unterlassen. Ansonsten jeweils Ordnungsgeld iHv EUR 250.000,--.

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!

Kontaktieren Sie uns

Brandl & Talos Rechtsanwälte GmbH

Mariahilfer Straße 116

1070 Wien

T +43 1 522 5700

M office@btp.at

W www.btp.at

