

---

Wien, 7. Oktober 2016

**Sonder-Newsletter**  
des  
**Fachverbandes der Versicherungsmakler und**  
**Berater in Versicherungsangelegenheiten**  
zum Thema  
**Muster-Beratungsprotokoll**

Geschätzte Kolleginnen und Kollegen!

Die professionelle Beratung des Kunden ist nicht nur eine der Kernaufgaben des Versicherungsmaklers; die Beratung und auch die Dokumentation sind gesetzlich vorgeschriebene Kardinalpflichten (vgl. §§ 137g f GewO). Die **Führung eines Beratungsprotokolls** dient aber nicht bloß der Erfüllung der einschlägigen Verwaltungsvorschriften; oftmals spielt es in einem allfälligen Haftungsfall eine entscheidende Rolle, wenn es etwa um die (Beweis-) Frage geht, ob der Versicherungsmakler den Kunden über ein bestimmtes Risiko hinreichend aufgeklärt hat oder nicht.

Der Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten hat bereits vor Jahren **unverbindliche Beratungsprotokolle als Muster** veröffentlicht, um seinen Mitgliedern ein praktisches Werkzeug in einer allgemeinen, vom einzelnen Makler ggf. zu individualisierenden Form in die Hand zu geben. Dabei wurde versucht, einen praktikablen Mittelweg zwischen überbordendem Verwaltungsaufwand und einem Minimum an unbedingt notwendiger Dokumentation als wesentliches Element der Haftungsvermeidung/-reduzierung zu finden.

In den vergangenen Monaten hat der Fachverband (beginnend mit Gunther Riedlsperger als damaligem und nun weiterführend durch Dr. Klaus Koban als aktuellem Leiter des Arbeitskreises Recht im Fachverband) dieses Thema neu aufgegriffen: Unter Involvierung mehrerer erfahrener und etablierter Versicherungsmakler als Garanten für Praktikabilität und unter Einbeziehung von Rechtsanwalt Dr. Roland Weinrauch zur rechtlichen Unterstützung wurde begonnen, die Muster-Beratungsprotokolle neu zu entwerfen und zu strukturieren. Die Idee war dabei, dem typischen (d.h. i.d.R. als Kleinunternehmer oder als mittelständischer Unternehmer agierender) Versicherungsmakler mittels standardisierter „bullet-points“ durch das Beratungsgespräch zu leiten, ohne einerseits zu viele Vorgaben machen zu wollen und um andererseits diejenigen Punkte anzusprechen, die in der Praxis wesentlich und potentiell haftungsauslösend sein können.

Es wurde dabei bewusst eine mehrteilige Struktur gewählt:

- **Teil A** als **Auftragserteilungsprotokoll**, das allgemeine Punkte (z.B. personenbezogene Daten des Kunden; Art und Umfang des Auftrages, ...) abbildet;
- **Teil B** als **Risikoliste** und schließlich
- **Teil C**, der den **spartenbezogenen Teil** darstellt und der - wie erwähnt - mittels standardisierter Punkte gleichsam Dokumentation und Leitfaden durch das Kundengespräch darstellen soll.

In der jetzigen, ersten Phase dieser neuen Muster-Dokumente wurde Teil C zunächst für den Kfz-Bereich konzipiert; er soll laufend mit weiteren Sparten (z.B. Eigenheim/Haushalt; Rechtsschutz; ...) angereichert werden.

Der Fachverband der Versicherungsmakler plant über diese schriftliche Information hinaus mehrere **Vorträge mit Rechtsanwalt Dr. Weinrauch**, in denen - im Kontext mit dem Thema der Maklerhaftung - die **neuen Muster-Formulare vorgestellt und erläutert werden**. Wir werden über diese Veranstaltungen, die noch **im Herbst 2016** folgen sollen, ergänzend informieren.

Abschließend erlauben wir uns noch den Hinweis, dass es sich bei den gegenständlichen - sowie den noch folgenden spartenbezogenen - Dokumenten selbstverständlich um **unverbindliche Muster** handelt, **die von jedem Verwender stets auf ihren jeweiligen praktischen Gebrauch zu prüfen und ggf. individuell anzupassen sind**.

Die neuen Muster-Dokumente stehen auf der **Homepage des Fachverbandes der Versicherungsmakler im Mitgliederbereich** (Menüpunkt: *Nur für Mitglieder*) - individualisierbar als .word-Dokument - **zum download** bereit.

Wir hoffen, dass wir Ihnen mit dieser Unterlage ein weiteres brauchbares Werkzeug für ihre praktische Tätigkeit als Versicherungsmakler zur Verfügung stellen konnten.

Freundliche Grüße



Christoph Berghammer, MAS  
Fachverbandsobmann



Dr. Klaus Koban, MBA  
Leiter Arbeitskreis Recht