

Mag. Novotny: IDD-konforme Protokolle, Verträge, Vollmachten und Geschäftspapiere!

Auch auf die Form kommt es an!

Bereits vor Monaten ist die IDD in der Gewerbeordnung (GewO) umgesetzt worden. Allerdings wurden damals sehr wichtige Passagen der GewO – konkret die §§ 137 f-h – gestrichen und sollten durch die sogenannten Standesregeln ersetzt werden. Sollten deshalb, weil diese **Standesregeln bisher nur als Entwurf vorliegen**, also noch keine Rechtskraft haben. Sehr wohl Rechtskraft hat die um die §§ 137 f-h reduzierte Gewerbeordnung.

Das ist insofern bedenklich, als in diesen **§§ 137 f-h ganz wesentliche Punkte** hinsichtlich Beratung geregelt waren (Information, Beratung, Dokumentation etc.). Wie das zuständige Ministerium diese doch etwas seltsame Situation für die tägliche Praxis „interpretiert“ (**Rechtsunsicherheit, da rechtsfreier Raum?**) erfahren Sie unten anbei.

Tipp: Die Standesregeln sind nach wie vor nicht als Verordnung in Gesetzeskraft gesetzt, aber in der Vorbereitung bzw. Umsetzung der IDD **sollte man davon ausgehen, dass sie in Kürze in der vorliegenden Form erlassen werden.**

Bei den „Formvorschriften“ sind **folgende Themenbereiche genauer nach Abänderungsbedarf** aufgrund der IDD zu untersuchen:

A) **Dokumente, die mit der Beratung zusammenhängen:**

Etwa Kundenvereinbarungen mit Auftrag und Vollmacht, aber vor allem auch Beratungsprotokolle, Wünsche- und Bedürfnis-Test etc.

B) **Allgemeine Dokumente, die etwa für Hinweis-/Werbezwecke dienen:**

Etwa Geschäftspapiere, Homepages, Apps, Newsletter, Rechnungen, etc.

Punkt A wollen wir uns im heutigen Newsletter näher ansehen.

Die Details zu Punkt B folgen im nächsten Newsletter.

Ad A) Dokumente, die mit der Beratung zusammenhängen

A1) Kundenvereinbarungen

Zu Beginn sollte man sich die **Kundenvereinbarungen** (mit Auftrag/Vollmacht) genauer ansehen. Hier ist besonders auf die **Statusklarheit** zu achten. Zur Erinnerung: Nach den Vorschriften der IDD-Umsetzung darf man künftig das Gewerbe der Versicherungsvermittlung nur noch **entweder als Agent oder als Makler** ausüben.

Wir haben darüber im Februar-BAV-Newsletter bereits berichtet. [Zum Nachlesen hier klicken...](#)

Das Entscheidende der neuen Regelung ist, dass man sich **binnen 12 Monaten ab Inkrafttretens** des BGBl. Nr. 112/2018 für eines der beiden Gewerbe entscheiden muss. So ferne man das nicht tut, wird man von der Behörde ab 28.02.2020 automatisch als Agent eingestuft. Zwar sehe ich das wie einige weitere Juristen als bedenklichen **Eingriff in die Erwerbsfreiheit** an, doch dies wird wohl juristisch zu klären sein. Fakt ist, dass diese Umstufung massive **Folgen auf die Courtage-/Maklervereinbarung** haben wird, wenn Sie künftig – nach der behördlichen Zwangsumstufung zum Agenten - als Makler arbeiten wollen. Jedenfalls ist in der Kundenvereinbarung anzugeben, ob Sie dem Kunden gegenüber als Agent oder Makler auftreten.

A2) Beratungsprotokoll

Hier wird es den größten Anpassungsbedarf aufgrund der IDD geben. Nehmen Sie als Grundlage den **§ 1 Absatz 9** der Standesregeln her – ([zum Nachlesen hier klicken...](#)), denn dort ist genau geregelt, welche Informationen Sie dem Kunden geben müssen.

Und zwar sind das **allgemeine Angaben** zu Ihrer Identität, Anschrift, ob Sie Vermittler oder VU sind, ob Sie Beratungsdienstleistung zu den angebotenen Versicherungsprodukten anbieten oder nicht, wo der Kunde sich beschweren kann, GISA- bzw. Vermittlerregister-Angabe, tätig als Agent oder Makler etc. Ebenso müssen Sie über die **Vergütungsart** Auskunft geben (also ob Sie Provision erhalten oder Honorar in Rechnung stellen). Und im Falle von **Versicherungs-ANLAGE-Produkten** müssen Sie spezielle Informationen geben, die in der delegierten Verordnung über Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln beim Verkauf von Versicherungsanlageprodukten ([zum Nachlesen hier klicken...](#)) aber auch in den Standesregeln definiert sind.

TIPP zum Thema Beratungsleistung: Hier möchte ich Sie darauf hinweisen, dass nach Sicht des Wirtschaftsministeriums **Makler und Mehrfachagenten (MFA) Beratung anbieten müssen**. Dazu steht in den **erläuternden Bemerkungen zu den Standesregeln** unter § 3, Absatz 2 und 3 Folgendes:

*„Gestützt auf die Option des Art.22 Abs.2 der Versicherungsvertriebsrichtlinie zur Festlegung einer verbindlichen Beratung **normiert Abs.2 wie schon bisher (§ 137g GewO1994) eine Beratungspflicht**. Dies entspricht auch dem in den Verhandlungen zur Richtlinienwerdung vertretenen österreichischen Standpunkt. Allerdings soll nun, um den Gegebenheiten der Praxis zu entsprechen (da es vorkommen kann, dass ein Kunde ein ganz bestimmtes Produkt gezielt von sich aus verlangt), **ein Entfall der Beratung erlaubt werden** – allerdings nur unter den einschränkenden Bedingungen des Abs.3: Voraussetzung ist eine gesonderte Erklärung des Kunden. Zudem ist in Übereinstimmung mit dem Makler bei Personen, die in der Form als **Versicherungsmakler** tätig werden und damit mittelbar auch jenen, die als **Versicherungsagent mit konkurrierenden Produkten** tätig werden (§ 3 Abs.5), der Entfall der Beratung nicht zulässig. Auch bei Wegfall der Beratungspflicht im zuvor genannten Fall ist jedoch neben dem grundsätzlichen Erfordernis der bestmöglichen Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden (Art.17 Abs.1 iVm Art.20 Abs.1 der Versicherungsvertriebsrichtlinie, vgl. Abs.1) bei Versicherungsanlageprodukten auch die Gewährleistung der Angemessenheit des jeweiligen Produktes gegenüber dem Kunden geschuldet: vgl. Art.30 Abs.2 der Versicherungsvertriebsrichtlinie, umgesetzt durch §10 Abs.3 der Standesregeln.“*

Im Nicht-Juristendeutsch bedeutet das, dass nach Sicht des Ministeriums **Makler und MFA** (Agent mit konkurrierenden Produkten) grundsätzlich eine **Beratungspflicht** haben.

Diese Beratungspflicht kann **nur bei Ausschließlichkeitsagenten auf Kundenwunsch ausgeschlossen** werden. Das wird wohl dann der Fall sein, wenn der Kunde sagt, ich will nur eine „XY-Versicherung“ und sonst nichts. Wichtig: In diesem Fall ist dies **schriftlich zu dokumentieren**. Und das Ministerium erinnert ausdrücklich daran, dass weiterhin das Prinzip der „bestmöglichen Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden“ zu erfüllen ist und bei Versicherungs-ANLAGE-Produkten die „Angemessenheit des jeweiligen Produktes“ geschuldet wird. Also darf man wohl kein grundsätzlich falsches, ungeeignetes, überteuertes etc. Produkt vermitteln, nur weil die Beratungspflicht nicht gilt.

Achtung beim Beratungsverzicht: § 3 der Standesregeln sagt klar und deutlich: „... der Versicherungsnehmer den Abschluss eines bestimmten Vertrages wünscht und nach einer entsprechenden **Warnung** in einer **gesonderten Erklärung nachweislich** auf die Inanspruchnahme einer Beratung verzichtet. Der Versicherungsvermittler darf den Versicherungsnehmer **nicht zu einem Beratungsverzicht veranlassen!**“

Also: Warnen, den Verzicht schriftlich dokumentieren und keinen Anlass geben, dass man Ihnen nachträglich vorwerfen kann, Sie hätten den Kunden zum Beratungsverzicht gedrängt.

Nochmals zur Klarstellung: Nach der IDD wäre ein Vertrieb ohne Beratung bis hin zur Execution-Only (also Kunde sagt, ich will genau dieses Produkt von Versicherer XY) durchaus möglich. Wenn es bei dem Entwurf der Standesregeln und den erläuternden Bemerkungen so bleibt, wie jetzt bekannt, wird es für Makler und MFAs nicht möglich sein, die Beratung auszuschließen.

Häufige Frage dazu: In welcher Form müssen Sie die Informationen den Kunden geben?

Dazu gibt **§ 5 der Standesregeln** ganz klar Auskunft:

Grundsätzlich gilt: Unentgeltlich, auf Papier (also ausdrucken), in klarer, genauer und für Kunden verständlicher Form. Abweichend davon kann man unter **bestimmten Bedingungen** die Informationen auch auf einem **dauerhaften Datenträger (CD) oder einer Webseite** übermitteln.

Doch auch wenn der Kunde dieser Art der Übermittlung zugestimmt hat, kann er dennoch die Übermittlung einer **Papierfassung KOSTENLOS verlangen**.

Frage: Was verlangen die Standesregeln zum Thema **dauerhafter Datenträger?**

Ein dauerhafter Datenträger ist dann erlaubt, wenn dies für das getätigte Geschäft angemessen ist (§ 5 Abs. 4) und der Kunde die Wahl zwischen Papier und Datenträger hatte und sich für den Datenträger entschied.

Frage: Wann ist „Angemessenheit“ gegeben?

Das ist in § 5 Abs. 6 der Standesregeln definiert: „...wenn der Kunde nachweislich regelmäßig Internetzugang hat“. Und einen präzisen Hinweis gibt es dazu noch: „Die Mitteilung einer E-Mail-Adresse durch den Kunden für die Zwecke dieses Geschäfts gilt als solcher Nachweis.“

D.h.: Stimmt der Kunde dem dauerhaften Datenträger zu und teilt er Ihnen seine E-Mail-Adresse mit, dann erfüllen Sie Ihre Verpflichtung damit ausreichend. Was passiert, wenn der Kunde seine E-mail-Adresse irgendwann ändert (und somit Ihre Mitteilung ins Leere geht), ist nicht geregelt und wird wohl in ein paar Jahren in Prozessen definiert werden.

Frage: Was verlangen die Standesregeln zum Thema **Informations-Übermittlung via Homepage?**

§ 5 Abs. 5 der Standesregeln verlangt, dass der Kunde einen **personalisierten Zugang** zur Homepage erhält oder diese Form der Informationsmitteilung erlaubt, wenn folgende Bedingungen vorliegen: Die Info-Übermittlung via Homepage ist für das getätigte Geschäft **angemessen** und der **Kunde stimmte zu**. Weiters muss dem Kunden die Stelle der Homepage, wo die Infos stehen, elektronisch übermittelt werden, und es muss gewährleistet sein, dass dort die **Auskünfte SO LANGE VERFÜGBAR bleiben**, wie sie für den Kunden „vernünftigerweise abrufbar sein müssen“. Betreffend Angemessenheit gilt das gleiche wie oben beschrieben.

Frage: Was sind die Ziele des Beratungsprotokolls?

- Wünsche und Bedürfnisse ermitteln – also einen Wünsche- und Bedürfnis-Test machen
- Definition, ob Beratung erfolgt bzw. Beratungsverzicht (nur bei Ausschließlichkeitsagenten)
- Übergabe objektiver Informationen über das Versicherungsprodukt in verständlicher Form
- Persönliche Empfehlung, warum ein Produkt am besten entspricht

Frage: Was ist zum Wünsche- und Bedürfnis-Test zu raten?

Da man als **Makler und Mehrfachagent grundsätzlich eine Beratungspflicht** hat – siehe oben – sollte man vor allem beim **Erstgespräch die Gesamtsituation des Kunden abfragen und erfassen**. Einerseits um **Haftungsproblematiken** zu vermeiden (die eintreten können, wenn nach der Vermittlung eines Produktes etwa ein Unfall passiert ist und beim letzten Gespräch etwa kein Berufsunfähigkeitsschutz bestand, was dann dem Vermittler vorgeworfen werden kann), aber auch um die möglichen **Vertriebschancen** bei diesem Kunden einschätzen zu können.

Um **nichts vergessen zu können**, sehen manche Protokolle etwa eine Excel-Tabelle vor, in der man den Kunden bei allen Sparten abfragt und erfasst, ob hier eine Absicherung besteht oder nicht. Und ob der Kunde eine Beratung zu dieser Sparte wünscht oder nicht.

Auch könnte eine Zusatzspalte „eigene Wünsche des Kunden“ sinnvoll sein. Oder eine mit der Frage „Sofortige Deckung erforderlich, erwünscht“.

Es empfiehlt sich, den Interessenten/Kunden auf Mängel im Versicherungsschutz hinzuweisen und diese auch zu protokollieren. **Sollte der Interessent/Kunde keine umfassende Analyse-Beratung wünschen**, so ist dieser Umstand – auch wenn kein Abschluss erfolgt – in einem Protokoll festzuhalten.

Ganz wichtig ist auch, den **Weg zum empfohlenen Produkt nachvollziehbar zu dokumentieren**. Also warum der Vermittler der Meinung ist, dass das gewählte Produkt den Wünschen/Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht. Auch hier könnte eine Tabelle nützlich sein, in der man pro Versicherungssparte die zur Verfügung stehenden Gesellschaften auflistet und daneben die Vorteile der jeweiligen Variante (etwa: bietet gewünschte Deckung, es bestehen gute Beziehungen zum Versicherer, Vorteile bei Schadensübernahme etc.).

Und vor dem Abschluss des Versicherungsvertrages sollte man dann im Beratungsprotokoll konkret festhalten, welche Wünsche beziehungsweise Entscheidungen des Kunden zu der Vertragsgestaltung geführt haben. Denn nur so kann man sich selbst nach Jahren erinnern aber auch ein Richter in einem potentiellen Prozess später **nachvollziehen, wie der Weg zum erhaltenen Versicherungsprodukt** geführt hat, also warum der Antrag so und nicht anders ausgeführt worden ist.

Zum Abschluss des heutigen Beitrags möchten wir noch zur Frage nach dem „rechtsfreien Raum“

zurückkehren. Also zur Frage, was es für die Praxis bedeutet, dass zwar die Streichung der § 137 f-h GewO prompt erfolgte, die gleichzeitige Umsetzung dieser Regeln im Zuge der **Standesregeln aber nicht erfolgt ist?**

Rechtsphilosophisch mag es eine problematische Situation sein, aber für die Praxis kann man nur empfehlen, **sich bereits heute an die Standesregeln zu halten**, so als ob sie gleichzeitig mit der Streichung der entsprechenden GewO-Regeln in Kraft getreten wären. Denn das war ganz offensichtlich die Absicht des Gesetzgebers. Und diese Meinung vertritt auch das zuständige Ministerium.

Konkret **fragte das VersicherungsJournal beim Wirtschaftsministerium** genau nach, was das Fehlen der Standesregeln für die Praxis bedeuten würde und **veröffentlichte am 13.2.2019** die Frage bzw. Antwort:

Frage: „Wie beurteilt das Ministerium die Rechtslage angesichts des Umstands, dass die alten Regeln schon weggefallen, die neuen aber noch ausständig sind?“

Antwort des Wirtschaftsministeriums: „Ist das Gesetz (= die GewO 1994) bereits spezifisch genug, um konkrete Pflichten (für die jeweilige Ausübungsform) subsumieren zu können, so ist die Verpflichtung bereits in Kraft und einzuhalten. Verpflichtungen, die allerdings erst konkret durch eine VO zu spezifizieren wären, können aber noch nicht gelten.“

Vorschau: Im nächsten BAV-Newsletter sehen wir uns dann den oben genannten Punkt „**B) Allgemeine Dokumente, die etwa zu Hinweis-/Werbezwecken dienen**“ näher an. Also was sich etwa bei Geschäftspapieren, Homepages, Apps, Newslettern, Rechnungen, etc. durch die IDD ändert!



RA Mag. Stephan Novotny

Weihburggasse 4/2/26

1010 Wien

kanzlei@ra-novotny.at

Foto: Stephan Huger