

Weiter im Home-Office oder Büro wieder eröffnen? Tipps für beide Varianten.

IDD Compliance ist in jedem Fall einzuhalten!

Da unser **Praxis-Beitrag** „Wie trotz Corona-Krise weiterarbeiten und den Kontakt zu Kunden aufrechterhalten“ auf derart positives Feedback gestoßen ist ([Zum Nachlesen hier klicken...](#)) haben wir uns aus aktuellem Anlass weitere praktisch relevante Aspekte zum Thema Home-Office angesehen. Denn die Regierung hat uns alle aufgefordert: Wer kann, möge weiterhin vom Home-Office aus arbeiten. Und viele von uns haben auch die Vorteile des Home-Office erkannt und überlegen sich, auch künftig – zumindest tageweise – von daheim aus zu arbeiten.

Daher schauen wir uns heute an, **welche IDD Compliance- und DSGVO-Bedingungen** Sie im Home-Office einhalten müssen (Sicherheits-, Verschwiegenheits-, Vertraulichkeits- und Datenschutzregelungen werden behandelt, dazu das Procedere hinsichtlich **Beratungsprotokoll, digitaler Unterschrift**, welche **Regeln beim Telefonverkauf** zur Anwendung kommen, **Standesregeln etc.** Aber auch die Frage, unter welchen Bedingungen Sie seit voriger Woche wieder Kundenkontakte haben dürfen. Und haben **oft gestellte Fragen** (etwa elektronische Übersendung von Unterlagen, DSGVO-Bedenken bei WhatsApp, Skype, Zoom, aber auch zur Weiterbildungspflicht) von Mag. Novotny beantworten lassen.

Langsam wieder Normalität

Nun ist es soweit: Auch in unseren Branchen kehrt langsam wieder halbwegs Normalität ein. Denn das **Betretungsverbot** von Betriebsstätten, das eine Direktberatung von Kunden unmöglich machte, ist aufgehoben. Es galt zwischen 16.3. und 30.4.2020 (Art. 8 COVID-19-Maßnahmengesetz). Die Folge war, dass Viele vom Home-Office aus arbeiteten und auf Online- und Telefon-Beratungen umstellten.

Kürzlich hat die Bundesregierung die COVID-19-Lockerungsverordnung veröffentlicht.

Für unsere Branchen am wichtigsten: Auch Dienstleister dürfen ihren Kundenbereich wieder öffnen.

Jetzt stellt sich für einige von Ihnen wohl die **Frage, soll man weiterhin vom Home-Office aus arbeiten** oder wieder auf normalen Geschäftsbetrieb umstellen? Bekanntlich empfiehlt die Regierung, weiterhin möglichst vom Home-Office aus zu arbeiten, um eine zweite Ansteckungswelle tunlichst zu vermeiden. Und einige von Ihnen haben die Vorteile des Home-Office durchaus zu schätzen gelernt (keine Fahrtzeiten mehr).

Wir haben uns einerseits angesehen, **unter welchen Bedingungen Sie nun wieder einen Normal-Betrieb starten können**. Und andererseits, welche IDD Compliance- und DSGVO-Bedingungen Sie im Home-Office einhalten müssen.

A) Variante Normalbetrieb anfangen:

Versicherungsvermittler und Vermögensberater dürfen nach dem Feiertag also wieder ihre Tätigkeit aufnehmen. Aber was ist **bei der Wiedereröffnung zu beachten**? Auch wenn Sie Ihr Büro wieder öffnen dürfen, gibt es **gewisse Einschränkungen und es sind Sicherheitsmaßnahmen** einzuhalten.

Dazu schreibt die WK Wien:

- o **Mindestabstand** von 1 Meter muss eingehalten werden.
- o Der 1-Meter-Mindestabstand darf **nur dann unterschritten** werden, wenn es durch die Eigenart der Dienstleistung nicht anders möglich ist - zum Beispiel beim Frisör. In diesem Fall ist das Infektionsrisiko durch sonstige geeignete Schutzmaßnahmen zu minimieren.
- o **Mund-Nasen-Schutz** für Kunden, Mitarbeiter.
- o **Pro Kunde müssen 10 Quadratmeter** der Gesamtverkaufsfläche zur Verfügung stehen.

Da Sie wohl dem Kunden nicht unbedingt näher als 1 Meter kommen müssen, sollte es also für Versicherungsvermittler

und Vermögensberater problemlos möglich sein, obige Bedingungen einzuhalten. Natürlich müssen **auch SIE selbst eine Maske tragen** und auch das Aufstellen von Desinfektionsmitteln kann man nur empfehlen.

Tipp: Kunden aktiv informieren!

Ganz wichtig ist auch weiterhin, die Vorab-Information der Kunden – etwa auf Ihrer Homepage. Da die **Situation doch sehr neu und umstellungsbedürftig ist**.

Informieren Sie etwa:

Ab wann Sie Ihr Büro wieder öffnen (etwa per Newsletter: Wir sind wieder ab 9.5. da),
über die neuen **Öffnungszeiten**,
über die neuen **rechtlichen Rahmenbedingungen** (siehe oben),
über die Möglichkeit, auch weiterhin viele Fragen, Probleme, Arbeiten telefonisch und via E-Mail, aber auch Videokonferenzen erledigen zu können,
über die **Sinnhaftigkeit/Notwendigkeit einer Termin-Vereinbarung** (um zu vermeiden, dass zu viele Kunden ins Office drängen und Sie also die 10 Quadratmeter pro Kunden nicht erfüllen können), damit es zu keinen Wartezeiten kommt.

B) Variante „Weiterhin Home-Office“

Da sich einerseits die Regierung wünscht, dass so viele wie möglich weiterhin aus dem Home-Office arbeiten und andererseits viele von Ihnen die Vorteile der Digitalisierung und des Arbeitens von zu Hause aus zu schätzen gelernt haben (etwa kein Zeitverlust durch Fahrten ins Büro, zu Kunden etc.), wird es durchaus so sein, dass Viele weiterhin das Home-Office nutzen werden. Eventuell für ständig (EPU's könnten damit die Büromiete einsparen) oder zumindest einige Tage pro Woche.

Klar ist, dass man im Home-Office **Sicherheits-, Verschwiegenheits-, Vertraulichkeits- und Datenschutzregelungen** auch weiterhin beachten muss. Wir haben Ihnen unten einige detaillierte Hinweise auf die **häufigsten Fehler und Vermeidungsmöglichkeiten** zusammengefasst.

Wir haben schon **in unserem Erstbeitrag zur Corona-Situation ([zum Nachlesen hier klicken...](#)) geraten**: Auf keinen Fall darf man die Kunden im Stich lassen und selbst den Kopf in den Sand stecken und hoffen, dass die Krise auch so vorbegehen wird.

Als Versicherungsvermittler sollten Sie – wie auch die EIOPA, die Europäische Versicherungsaufsicht auffordert – Produkte anpassen, wo nötig. Auch die normale Wartung von Verträgen ist nötig, ebenso Hilfe bei der Schadensfallabwicklung. Nur hinsichtlich **Neukundengewinnung** muss man wohl auch **künftig neue technische Möglichkeiten nutzen**, weil die Menschen wohl noch länger nicht gerne Besuche erhalten werden.

Als Finanzdienstleister sind Sie in Zeiten **abstürzender Börsen** besonders gefordert. Auch wenn es unangenehm sein mag, jetzt mit Kunden zu sprechen, sollte man sie doch anrufen und über Handlungsmöglichkeiten informieren. Etwa die Fondsgebundene nicht stoppen, nicht auszahlen lassen (falls sie gerade ablaufen würde), um den Verlust nicht sofort zu realisieren. Vielleicht kann es sich der Kunde leisten, den Vertrag auf weitere 5 Jahre prämienfrei zu stellen. Womöglich erholen sich die Börsen doch noch. Aber diese Verlängerung muss man vor Ablauf der Fondsgebundenen beim Versicherer beantragen.

Die Erfahrungen aus der Finanzkrise 2008 und der gerichtlichen Aufarbeitung von Skandalen der folgenden Jahren zeigte, dass den **Beratern damals zu Recht vorgeworfen wurde, dass sie die Kunden nicht aktiv kontaktierten** und Hilfe anboten.

Also gehen Sie aktiv auf Ihre Kunden zu und informieren Sie über die Optionen, die man jetzt hat (auszusteigen, Einzahlungen zu stoppen, prämienfrei zu verlängern, umzuschichten etc.).

Aber die von der EIOPA empfohlene Flexibilität hat auch ihre Grenzen. So empfiehlt sie: „Keine rückwirkenden Deckungen gewähren, die im Vertrag nicht vorgesehen sind.“

Online- und Telefonberatungen auch nach den Lockerungen ab 2.5.

Klar ist, dass man im Home-Office Sicherheits-, Verschwiegenheits-, Vertraulichkeits- und Datenschutzregelungen auch weiterhin beachten muss.

a) Hard- und Software:

> Es gelten weiterhin die bereits beschriebenen Voraussetzungen, also auf Letztstand aktualisierte Software bei Windows, Office, Firewall usw. ([hier zum Nachlesen ...](#))

> Hinsichtlich der Nutzung von Videokonferenz-Systemen, die der DSGVO entsprechen, gilt: Kein Skype, kein Zoom mehr (hier haben sich zahlreiche Lücken aufgetan), sondern Skype Business, Teams oder GoToMeeting. (Details dazu siehe die entsprechende Frage am Ende des Beitrages)

> Weitestgehend verschlüsselte E-Mail-Kommunikation, geschütztes WLAN, VPN

b) Beratung, Protokoll, digitale Unterschrift

Besonders während des Home-Office-Arbeitens ist die ausreichende Dokumentation des Beratungsgesprächs ganz wichtig. Das dient zu Ihrer Absicherung vor Beratungsfehler-Vorwürfen bzw. Klagen. Der Beratungsprozess nach IDD ist weiterhin durchzuführen. Lassen Sie auf keinen Fall das Beratungsprotokoll weg.

Die Aufsichtsbehörden haben klargestellt: Ein **Beratungsprotokoll ist auch ohne Direktkontakt aussagekräftig**. ABER: Sie sollten aus Eigenschutz ganz besonders gut nachvollziehbar den Weg zum empfohlenen Produkt dokumentieren. Und auf Unterschrift drängen, auch wenn die Beratung über Videokonferenz erfolgt ist. Entweder nutzen Sie die **Möglichkeiten der digitalen Unterschrift** (Anbieter locken mit Tests und Aktionen für Vermittler), falls dies für den Kunden machbar ist. Doch damit kann man so manchen Kunden überfordern. In letzterem Fall empfiehlt es sich, das ausgefüllte Beratungsprotokoll digital oder als Brief zuzusenden und zur unterschriebenen Retournierung aufzufordern. ACHTUNG: Gesundheitsdaten oder sonstige sensible Daten dürfen Sie nicht per unverschlüsselter E-Mail an den Kunden versenden (siehe oben).

c) Infopflichten bei Neukunden

Wenn Sie einem Neukunden gegenüber sitzen, dann vergessen Sie keinesfalls die **Auskunfts-Erteilungspflichten nach den Landesregeln**. Alle Details finden Sie in unserem Beitrag zu den Dokumentationspflichten und zwar [hier...](#)

Zur Erinnerung: § 5 der Landesregeln verlangt, dass Sie Details über sich bekannt geben, etwa wer bin ich, welche Gewerbescheine, GISA-Nummer usw.

Wichtig ist auch, dass Sie dem **Kunden VOR der Unterschrift Unterlagen zur Verfügung** stellen. Grundsätzliche Informationen müssen weiterhin schriftlich zugestellt werden, also per Post oder E-Mail (nicht vergessen: keine sensiblen Daten unverschlüsselt senden). Alternativ wäre auch dauerhafter Datenträger oder Website möglich. Dazu muss aber der Kunde nachweislich einen regelmäßigen Internetzugang besitzen (wenn er Ihnen eine E-Mail-Adresse genannt hat, dann gilt das als erfüllt). Aber der Kunde kann trotzdem weiterhin auf Papier bestehen.

d) Spezielle Regeln bei Telefonverkauf

Wenn Sie im Home-Office arbeiten, dann sollten Sie unbedingt auch die Fernabsatzregeln beachten:

> Regeln über **Fernabsatz von Finanzdienstleistungen**. Die Details dazu finden Sie [hier...](#)

> Regeln zur **Versicherungsvermittlung via Telefon**:

Im Falle eines Telefonverkaufs hat der Versicherungsvermittler dem Kunden alle VOR dem Abschluss des Vertrags erteilten Auskünfte einschließlich des Informationsblatts zu Versicherungsprodukten zu geben. Das erspart man sich im Home-office nicht.

Ferner sind, selbst wenn sich der Kunde dafür entschieden hat, die Auskünfte auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier zu erhalten, die Auskünfte dem Kunden unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrags zu erteilen. (§ 5 Abs. 7. Ständeregeln für Versicherungsvermittlung). [Alle Details hier zum Nachlesen...](#)

C) Typische Fragen zum Thema:

Frage: Zur **elektronischen Übersendung** von Unterlagen aus dem Home-Office:

Muss ich immer meine Mails verschlüsseln? Oder reicht es aus, wenn ich eine elektronisch signierte E-Mail versende? Was halten Sie davon, wenn ich die schützenswerten Daten in ein Word- oder Excel-Dok schreibe und dieses passwortgeschützt versende (und das Passwort dann per SMS nachsende).

Wenn Sie einem Kunden nur etwas bestätigen wollen, wie z.B. „Danke, habe Ihre Unterlagen erhalten. Wir kümmern uns darum“, dann brauchen Sie diese E-Mail nicht zu verschlüsseln.

*Es geht bei dieser Frage darum, dass Sie die **personenbezogenen Daten** Ihrer Kunden, Partner, Mitarbeiter etc. (beispielsweise Name, Adresse, Geburtsdatum, Sozialversicherungsnummer etc.) **oder sogar sensible Daten** (für die benötigen Sie eine ausdrückliche Zustimmung des Kunden) schützen. Zu den sensiblen Daten gehören in unserem Berufsbereich etwa die Gesundheitsdaten. Weiters gehören dazu zum Beispiel die Gewerkschaftszugehörigkeit, biometrische/genetische Daten, sexuelle Orientierung etc.*

*Nehmen wir einen typischen Fall aus unserer Branche an: Wenn Sie etwa **Gesundheitsdaten an den Versicherer** weiterleiten wollen, dann müssen Sie die E-Mail verschlüsseln oder das Dokument mit einem Passwort versehen, wobei ich bei letzterem als Jurist ein wenig Bauchweh habe.*

Besser ist es aus juristischer Sicht, wenn Sie diese E-Mail verschlüsseln.

*Das kann aber in der Praxis zu dem **Problem führen, dass der Empfänger** (also etwa Ihr Kunde), dann diese **Mail nicht entschlüsseln** kann. Sie sollten also vor dem Versenden mit dem Kunden abklären, welche technische Voraussetzungen, welches technische Know-how er hat, und wie man das lösen könnte. Besonders ältere Kunden können da rasch überfordert sein. In solchen Fällen bleibt dann wohl nur die gute alte **Brief-Variante**.*

Frage: Skype ist für Kundenkontakte im Home-Office nützlich, aber auch erlaubt?

Zusatz: Stimmt es, dass **WhatsApp** im Geschäftsbereich nicht verwendet werden sollte?

*Das **normale, bekannte Skype** ist nicht erlaubt, die Business-Version von Skype schon. Denn bei dieser wird aufgrund der DSGVO in Europa nur auf Europäischen Servern gespeichert. Keine Daten dürfen auf amerikanischen Servern landen.*

*Wenn es eine **europäische Cloud-Lösung** ist, dann schaut das DSGVO-konform aus. Ob es das dann wirklich ist, ist schwer zu sagen. Es gibt z.B. Informationen von Technikern, die besagen, dass im Falle eines Crashes dann doch wieder auf amerikanische Server umgeleitet wird, um die Videokonferenz aufrechtzuerhalten. Das wäre dann bedenklich, weil bekanntermaßen das amerikanische Datenschutzrecht nicht mit dem europäischen vergleichbar ist.*

***WhatsApp** ist mit Sicherheit nicht DSGVO-konform. Das ist schon lange bekannt. Daher dürfen Sie mit diesem Tool nicht arbeiten, weil Sie nämlich in den Nutzungsbedingungen zugestimmt haben, dass alle Daten aller Ihrer in WhatsApp gespeicherten Kontakte an Facebook weitergeleitet werden dürfen und Sie haben bestätigt, dass Sie dazu das OK aller Ihrer Kontakte besitzen. Was Sie keinesfalls haben.*

Daher Hände weg im Geschäftsbereich.

***Sichere Lösungen sind Teams**, das im Paket von Microsoft Office 365 enthalten ist, und GoToMeeting. Teams ist das Nachfolgemodell von Skype Business und ist DSGVO-konform. Und kann auch dann kostenlos genutzt werden, wenn man kein Office 365-Abo besitzt. Das wurde dank Corona-Krise zumindest für ein Jahr so freigeschaltet:*

Mehr Infos finden Sie [hier...](#)

Zum Herunterladen [hier klicken...](#)

Bei Zoom gibt es seit Corona **starke DSGVO-Bedenken**. Das Tool galt ursprünglich als sicher und DSGVO-konform, allerdings durch den sprunghaften Anstieg der Nutzer finden sich fast wöchentlich Fehler, Hoppaläs und Sicherheitslücken. Daten wurden an Facebook weitergeleitet, auch wenn man selbst nicht bei Facebook angemeldet war. Oder: Hacker blendeten während Gottesdienstübertragungen Nazi-Symbole ein. Zugangsdaten von Nutzern werden im Internet zum Kauf angeboten usw. usf. Das führte dazu, dass sich das Justizministerium dazu veranlasst fühlte, das Vorhaben, via Zoom Gerichtsverhandlungen abzuhalten, abzublasen. Zwar gelobte der Zoom-Boss Besserung, aber da es genug Alternativen gibt, **besser Hände weg**.

Frage zur Weiterbildungspflicht: Seminare wird es wohl noch länger nicht geben. Wie komme ich zu den nötigen 15 Stunden? Wird diese Pflicht ausgesetzt? Darf ich **alles via Webinare abwickeln** und damit meine Weiterbildungspflicht erfüllen?

Das ist **aktuell ungeregelt**. Von den Makler-Vertretern wissen wir, dass es Kontakte zum Ministerium gegeben hat, aber Mag. Trojer hat sich dazu meines Wissens noch nicht geäußert. Vorschlag der Makler wäre, die Weiterbildung gänzlich auszusetzen oder die Präsenz-Seminare durch Webinare zu ersetzen. Solange es keine Aussage vom Ministerium gibt, gibt es auch keine Sicherheit, was nun richtig ist.

Ich könnte mir vorstellen – sollten Präsenz-Trainings auch im Herbst wegen der Ausgangsbeschränkungen nicht möglich sein – dass man erlaubt, dass die Präsenz-Seminare durch Online-Schulungen ersetzt werden können. Dass die Weiterbildungspflicht komplett ausgesetzt wird, kann ich mir nicht vorstellen.

Frage: Muss ich den **Kunden vor einer Videokonferenz-Aufnahme hinweisen**, dass ich aufzeichne, damit ich die erhaltenen Daten verwenden kann? Und hat der Kunde das Recht, die Aufnahme zu verweigern?

2x JA. Sie müssen mitteilen, dass Sie aufzeichnen und Ja, der Kunden kann widersprechen. So wie das bei Telefonaufzeichnung auch der Fall ist.

Quellen: Webinar Mag. Novotny zur IDD Compliance im Home-Office für AFPA, Homepage des IVVA, Homepage der WKO und WKW, Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Finanz- und Versicherungsbranche (www.b2b-projekte.at)



RA Mag. Stephan Novotny

Weihburggasse 4/2/26
1010 Wien

kanzlei@ra-novotny.at
<https://www.ra-novotny.at>