

Haben Sie ein IDD-konformes Beschwerdemanagement installiert?

Was Sie dazu wissen sollten. Rechtliche Grundlagen und Fragen/Antworten zur praktischen Umsetzung!

Wir haben vor wenigen Wochen einen Beitrag veröffentlicht, in dem wir auf die **Verpflichtung, ein Beschwerdebuch zu führen**, verwiesen haben. Da uns dazu Anfragen erreicht haben, die nach mehr Details und den genauen rechtlichen Grundlagen fragten und vor allem die praktische Anwendung bzw. konkrete Vorgehensweise hinterfragten, haben wir uns dieses Thema nochmals und noch genauer angesehen. **Zum Nachlesen unseres Erstbeitrages** (IDD & Co zu Formalitäten) [klicken Sie hier...](#)

Ausgangspunkt: Aus meiner Beratungspraxis weiß ich, dass **regelmäßig bei Vor-Ort-Prüfungen** neben Beratungsprotokollen, Schulungsnachweisen etc. auch das Beschwerdebuch vorzulegen ist.

Das basiert auf einer **ESMA Guideline** aus dem Jahre 2014, in der die Europäische Wertpapieraufsicht Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen herausgegeben hat.

Die genaue Vorgangsweise und Zuständigkeit der Beschwerdemanagementfunktion wurde dann in einer delegierten Verordnung der EU (EU VO 2017/565) im Artikel 26 DeIVO definiert.

Auch die „**EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler**“ sind zu berücksichtigen. Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten kommen zusätzlich die Beschwerderegulungen des Art. 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte („PRIIP-Verordnung“) zur Anwendung.

Danach hat jedes Unternehmen Leitlinien zum Beschwerdemanagement **schriftlich festzulegen**, in welchen u.a. auch das interne Beschwerdeverfahren aufgezeigt wird.

Frage: Wie viele Beschwerden gibt es geschätzt pro Jahr. **Wird das Thema nicht übertrieben?**

Mag. Novotny: Ich kenne keine entsprechende Statistik für ganz Österreich dazu. Aber es kommt bei diesem Thema nicht auf die Quantität an. Fakt ist, dass das Thema von den Aufsichtsbehörden sehr ernst genommen und etwa **von der FMA bei Vor-Ort-Prüfungen auch das Beschwerdebuch und der Beschwerdeprozess geprüft werden**.

Es kommt daher besonders auf die Qualität der Beschwerden und den Umgang mit Beschwerden an. Also wie schnell Sie Beschwerden abwickeln. Wie gut und schnell Sie die Wünsche der Kunden im Zuge des Beschwerdemanagements erfüllen können etc.

Die Frage, ob das Thema „übertrieben“ wird, stellt sich also nicht. Das **Beschwerdemanagement ist Bestandteil der IDD**, es sind also rechtlich verbindliche Regelungen, daher müssen Sie diese Beschwerden und deren Handhabung schriftlich in Ihrem Unternehmen aufbewahren und bei Kontrollen den Behörden vorweisen. Und auch die Schulung der Mitarbeiter ist eine gesetzliche Vorgabe, daran führt kein Weg vorbei.

Beschwerdestellen: Es gibt öffentliche und interne Beschwerdestellen

Die **öffentlichen** Beschwerdestellen werden in der Gewerbeordnung (für Beschwerden über Versicherungsvermittler), dem VAG (für Beschwerden über Versicherer) und in den Landesregeln behandelt.

Darüber hinaus ist jedoch auch die Einrichtung einer **internen Beschwerdestelle**, also im Unternehmen, erforderlich. Regelungen dazu finden sich hauptsächlich in europäischen **Leitlinien der EIOPA** (Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung), zum Bereich Versicherungsanlageprodukte finden sich zusätzliche Regelungen in der PRIIP-VO.

Die rechtlichen Grundlagen:

- Leitlinien von EIOPA zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (EIOPA-BoS-13/164) [→ Download](#) / seit 13.12.2013 online
- Vorbereitende Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsmaßnahmen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreibern (EIOPA-BoS-16/071) [→ Download](#) / seit 23.10.2015 online
- PRIIP VO (Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte) [→ Download](#)

Hinweis: Wenn Sie nun denken sollten, „Leitlinien“ sind nur eine Art Vorschlag, aber keine rechtliche Vorgabe, muss ich leider sagen: Falsch. Diese Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörden EIOPA (Versicherungsaufsicht), EBA (Bankenaufsicht) und ESMA (Wertpapieraufsicht) sind zwingende Vorgaben. Die nationalen Behörden stellen diese auf ihrer Homepage und nach einer angegebenen Frist (meist 4 Wochen) gelten diese Leitlinien als zwingende Vorgabe, deren Einhaltung von der nationalen Behörde geprüft wird.

So **schreibt etwa die FMA** auf ihrer Homepage zum Thema:

„Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung“. Gemäß Art. 16 Abs. 3 EIOPA-VO haben die zuständigen Behörden und Finanzinstitute alle erforderlichen Anstrengungen zu unternehmen, um den Leitlinien und Empfehlungen der EIOPA nachzukommen. Sofern es nach der jeweiligen Leitlinie oder Empfehlung erforderlich ist, erstatten die Finanzinstitute der EIOPA auf klare und ausführliche Weise Bericht darüber, ob sie der Leitlinie oder Empfehlung nachkommen (Art. 16 Abs. 3 EIOPA-VO). Die FMA berücksichtigt daher die von EIOPA herausgegebenen Leitlinien und Empfehlungen bei ihrer Vollzugstätigkeit im Rahmen des entsprechenden gesetzlichen Aufsichtsregelwerkes.“

Dem ist wohl nichts mehr hinzuzufügen.

Tip: Solche „internen Beschwerdestellen“ sollten als **Chance zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit angesehen** werden. Möglicherweise kann man durch gehäufte Beschwerden in einem bestimmten Bereich eine echte Schwachstelle im Unternehmen entdecken und dadurch besser werden.

- a) **Öffentliche Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler** ist im Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (§ 365z1 GewO 1994), dem ehemaligen Wirtschaftsministerium, angesiedelt. [Link öffnen...](#)

Tipp: Vergessen Sie nicht auf Ihre Pflicht, auf diese Beschwerdestelle in Ihren Verkaufsunterlagen, auf Ihrer Homepage etc. hinzuweisen. Denn: Versicherungsvermittler sind verpflichtet, dem Kunden den Hinweis auf das Verfahren gem. § 365z1 vor Vertragsabschluss offenzulegen (§ 1 (9) Z 3 Ständesregeln).

Beschwerden von Kunden über Versicherungsvermittler werden von der Beschwerdestelle **unentgeltlich entgegengenommen** und nach Möglichkeit wird auf eine Vermittlung eingewirkt. Beschwerden über Kreditinstitute und Versicherungsunternehmen, die als Versicherungsvermittler tätig waren, werden von der Beschwerdestelle auch der FMA zur Kenntnis gebracht.

b) Öffentliche Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen ist im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz angesiedelt (§ 33 VAG). [Link öffnen...](#)

Auch hier werden Beschwerden von Kunden über Versicherungsunternehmen **unentgeltlich entgegengenommen** und nach Möglichkeit wird auf eine Vermittlung eingewirkt. Für die in § 267 VAG genannten Ziele der Beaufsichtigung werden Beschwerden an die FMA weitergeleitet (Schutz der Interessen der Versicherungsnehmer)

c) Beschwerdesystem der FMA

Man kann sich mit Beschwerden auch an die FMA wenden. Sie ist dem kollektiven Verbraucherschutz verpflichtet. Sie prüft Ihre Beschwerde dahingehend, ob sich die Unternehmen an die aufsichtsrechtlichen Vorschriften, insbesondere an Regelungen zum Beschwerdeverfahren, halten. Die FMA kann keine individuelle Lösung für Sie erwirken. Eine individuelle Lösung zu finden oder eine Entscheidung zu treffen, bleibt Ombudslauten, Schieds- und Schlichtungsstellen beziehungsweise den ordentlichen Gerichten vorbehalten. D.h. die FMA kann – im Gegensatz zu öffentlichen Beschwerdestellen – keine individuellen Lösungen erwirken. So schreibt die FMA auf ihrer Homepage und zwar [hier...](#)

d) Interne Beschwerdestellen für Versicherungsvermittler

Das **Einrichten einer internen Beschwerdestelle**, das **Führen eines Beschwerdebuches**, das Einrichten und Abarbeiten eines Beschwerdeprozesses im Unternehmen, das sind jene Punkte, mit denen sich jeder Versicherungsvermittler beschäftigen muss. Immerhin wird genau das von den Aufsichtsbehörden bei Vor-Ort-Kontrollen geprüft.

Wie schon am Anfang des Beitrags berichtet, **basiert die Verpflichtung auf Leitlinien von der EIOPA**, der Europäischen Versicherungsaufsicht, die darin die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (EIOPA-BoS-13/164) und Versicherungsunternehmen (EIOPA-BoS-12/069) **bereits Jahre vor der IDD erlassen hat**.

Wichtige Auszüge daraus:

- Versicherungsvermittler führen Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ein, die von der Geschäftsleitung festgesetzt und gebilligt werden.
- Maßnahmen in einem **schriftlichen Dokument** festhalten, z. B. als Teil einer „allgemeinen Politik der (fairen) Behandlung“
- Angaben zum Beschwerdeverfahren **auf leicht zugängliche Weise veröffentlichen**.
- Angaben, wie eine Beschwerde einzureichen ist, müssen bereitgestellt werden, d.h. Identität und Kontaktdaten der zuständigen Person oder Abteilung.

- Angaben zum Verfahren (ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden oder Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens etc.) müssen ebenfalls bereitgestellt werden.
- Auf Beschwerde **„ohne unnötige Verzögerung“** antworten.
- Falls doch Verzögerung, Gründe darlegen.
-> **Keine genauen gesetzlichen Vorgaben bzgl. Fristen** oder Art der Einrichtung, aber Kunde muss immer eindeutig, genau, aktuell und in verständlicher Sprache darüber informiert werden!
- Nach Einlangen einer Beschwerde: zunächst Zuständigkeit prüfen -> bei Unzuständigkeit an die zuständige Stelle (z.B. anderes Versicherungsunternehmen/anderen Versicherungsvermittler, falls feststellbar) weiterleiten.
- **Beschwerde intern dokumentieren.**
- Analyse jeder einzelnen Beschwerde! -> Bedeutet, auch „absurde“ Beschwerden erfassen und analysieren.
- Fortlaufende Beschwerdeanalyse zur Behebung wiederholt auftretender oder systematischer Probleme -> Grundursachen ermitteln.
- Wenn endgültige Entscheidung Forderung des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt -> Standpunkt erläutern und auf weitere Möglichkeiten hinweisen (öffentliche Beschwerdestellen, alternative Streitbeilegungsverfahren etc.)

Tipp: Vorlage Beschwerdemanagement WKO

Wer sich noch nicht mit dem Thema Beschwerdemanagement näher beschäftigt hat, der könnte mit einer Vorlage, die die Kanzlei NWT für den Fachverband der Finanzdienstleister erstellt hat, beginnen, das Dokument aufzusetzen und dann den Prozess im eigenen Unternehmen durchzudenken und zu installieren:

- Vorlage Beschwerdemanagement WKO ([hier downloaden...](#))
- Basiert auf EIOPA-Leitlinien und PRIIP-VO
- Unverbindliches Muster für ein schriftliches Beschwerdemanagement

Typische Frage zur praktischen Umsetzung beantwortet Mag. Novotny: [→ zu den FAQ](#)

Quellen: Webinar Mag. Novotny zu „IDD Compliance im Homeoffice“ für AFPA, Homepage des IVVA, Homepage der WKO / WKW / FMA / EIOPA



RA Mag. Stephan Novotny

Weihburggasse 4/2/26
1010 Wien

kanzlei@ra-novotny.at

www.ra-novotny.at