

IDD: Was kommt – was ist fix – was ist unklar?

Trifft das alles auch auf die BAV zu?



Wenige Tage vor Inkrafttreten der IDD trafen sich alle relevanten Personen aus den zuständigen Ministerien und der Aufsicht beim IDD Praxisdialog der AFPA.

Eigentlich sollte seit 1.10. alles geregelt sein. Alle hatten bis zuletzt gehofft, dass Österreich doch noch vor Ablauf der Übergangsfrist einen Umsetzungsentwurf der IDD in Form einer adaptierten Gewerbeordnung erhalten würde. Doch weit gefehlt. Der zuständige **Legist MMag. Stefan Trojer** vom früher unter Wirtschaft firmierenden Ministerium meinte dazu beim AFPA IDD Praxisdialog, dass die finale Umsetzung auf politischer Ebene liegen würde.

Zur Erinnerung: Die **IDD hätte bereits per 23.2.2018 umgesetzt werden müssen**. Da dies nicht klappte, wurde uns von der EU eine Verlängerung bis 1.10. eingeräumt. Doch auch diese Frist verstrich und wir warten daher noch auf die Änderungen in der Gewerbeordnung, mit der die IDD **für die selbständigen Vermittler** in österreichisches Recht umgesetzt hätte werden sollen. Viel schneller war das Finanzministerium, das die IDD für den **Angestellten-Bereich** im VersVG umgesetzt hat. Und zwar mehr als pünktlich, nämlich schon vor einem Jahr. Damit sind – wie der zuständige **Legist MMag. Dr. Martin Ramharter** vom Finanzministerium klarstellte – die Rahmenbedingungen für die Versicherer bereits seit längerem fixiert.

Immerhin wurde damit bereits **eines der großen Ziele der IDD** erreicht, nämlich die Anwendung der gleichen Regeln, unabhängig davon, über welchen Vertriebsweg die Produkte vermittelt werden. Erstmals sind also auch die Angestellten der Versicherungen (ebenso Banken) und auch der Internetvertrieb genauso geregelt, wie die selbständigen Vermittler (etwa Makler, Agenten, Vermögensberater etc.).

Viele fragen sich nun: Wenn also die österreichische Umsetzung noch nicht komplett fertig ist, **woran soll man sich nun halten?**

Einerseits an die IDD, denn der Inhalt der Richtlinie ist reichlich bekannt. Somit ist klar, dass eine Verschlechterung nicht möglich ist, weil die Richtlinie eine **Mindestvorgabe** für die künftige Regelung ist. Der österreichische Gesetzgeber kann die Punkte der IDD zwar schärfer ausführen, aber keinesfalls abschwächen. Also etwa statt der diskutierten 15 Stunden Weiterbildung pro Jahr 20 oder auch mehr verlangen. Oder das angedachte Nebengewerbe an die gleichen Aus- und Weiterbildungsbedingungen knüpfen, wie dies auch für die Hauptberuflichen vorgesehen wird. Mit diesem Wissen aus der Richtlinie konnte sich der Markt schon ziemlich gut auf die Neuerungen einstellen.

Allerdings sind einige **Begriffe sehr allgemein formuliert, sodass Dr.in Beate Blaschek** (leitet im Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz die Abteilung Finanzdienstleistung und Verbraucherbildung) beim AFPA IDD Praxisdialog meinte, dass „so manche interpretationsfähige Bestimmungen erst gerichtlich geklärt werden müssen“, um endgültige Rechtssicherheit für die Versicherer, Vermittler aber auch Konsumenten zu erhalten.

Und dann gibt es noch die „delegierten Rechtsakte“.

Was versteht man darunter? Um einem Gesetz Leben einzuhauchen, erlässt der Staat Verordnungen mit Details zur Umsetzung. Damit vergleichbar sind die delegierten Rechtsakte der EU. Damit erläutert die Europäische Kommission wie sie sich die Umsetzung wichtiger Artikel der IDD (25, 27/28, 29, 30) im Detail vorstellt. Das Besondere an diesen delegierten Rechtsakten ist, dass sie **unmittelbar wirken**, also keine nationale Umsetzung erfordern.

In den oben genannten Paragraphen werden die **wesentlichen Punkte der IDD geregelt**: Produktregulierung/-überwachung (POG), Interessenskonflikte, Anreizsysteme/Bonifikationen, Eignung und Angemessenheit von Investmentprodukten im Versicherungsmantel.

Dr. Ludwig Pfleger (in der Finanzmarktaufsicht FMA für die Aufsicht der Versicherungen und in der Europäischen Versicherungsaufsicht für Konsumentenschutz zuständig), deponierte beim AFPA IDD Praxisdialog ganz deutlich, „dass die Aufsicht **besonderen Wert auf das „POG“-Reglement und die Produktinformationsblätter**“ legen werde.

Denn ganz wichtig sei die **Transparenz, die Kunden helfen soll, das Produkt zu verstehen** und die Vorteile/Kosten abschätzen zu können. Zu diesem Zweck müssen Vermittler künftig dem Kunden rechtzeitig Informationsblätter überreichen.

Zu den beiden von Dr. Pfleger angesprochenen Themenkreisen hat die Europäische Kommission **zwei Durchführungsmaßnahmen** in Form von delegierten Verordnungen zur IDD-Richtlinie vorgelegt.

Die beiden delegierten Verordnungen umfassen:

- Produktüberwachungs- und Governance-Anforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertrieb (POG); und
- Informationsanforderungen und Verhaltensregeln für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten (IBIP).

Diese beiden Dokumente – liegen leider nur auf Englisch vor – können Sie hier herunterladen und nachlesen:

[Download „IDD VO 6218 – POG“](#)

[Download „IDD VO 6229 – IBIP“](#)

Ein paar Fakten zum POG (Produktüberwachung und -lenkung). Hier wurde der Begriff des **Zielmarktes** eingeführt.

Mit diesem Zielmarkt soll sichergestellt werden, dass der **Kunde „das richtige“ Produkt erhält**. Das ist zunächst eine wichtige Aufgabe des Versicherers, bei der aber der Vermittler ebenso mitarbeiten muss.

Zunächst muss der Versicherer im Zuge der Produktentwicklung definieren, für welche Konsumenten dieses Produkt geeignet ist. Diese Informationen muss er den Vermittlern zugänglich machen. Denn die **Vermittler sind verpflichtet, grundsätzlich nur innerhalb des Zielmarktes zu vermitteln**. Nur in Ausnahmefällen – wenn der Vermittler nach entsprechender Beratung des Kunden zur Ansicht kommt, dass ein anderes Produkt besser die Bedürfnisse und Ziele des Kunden erfüllt – darf der Vermittler ein anderes Produkt vermitteln. Allerdings muss der Vermittler dabei aufpassen, dass man ihm nicht unterstellen kann, dass er dieses andere Produkt nur deshalb vermittelt habe, weil er dort mehr Provision erhalten hätte, denn das würde eindeutig gegen seine Pflicht verstoßen, immer im Interesse des Kunden zu handeln.

Ein Beispiel zum Zielmarkt. Nehmen wir an, ein autoloser Junggeselle kommt zum Vermittler und verlässt diesen mit einer Kfz-Versicherung und einer Versicherung zur Absicherung seiner Familie. Dann sollte das beim Versicherer die Alarmglocken läuten lassen. Außer, wenn der Vermittler protokolliert hat, dass der junge Mann gerade ein Auto gekauft hat und seine schwangere Partnerin heiraten wird. Denn damit ist klargestellt, dass der Kunde genau das richtige Produkt vermittelt erhielt, also innerhalb des Zielmarktes vermittelt wurde.

Daher sollte der Vermittler seine **Dokumentationspflicht** – im Eigeninteresse – ganz besonders gut erfüllen. Weiters ist der Vermittler in solchen Fällen verpflichtet, **dem Versicherer mitzuteilen**, wann und warum er außerhalb des Zielmarktes vermittelt hat. Das ist sozusagen eine **Feedback-Schleife**, die dem Versicherer die Gelegenheit geben soll zu prüfen, ob seine Zielmarktdefinition korrekt ist oder er sie eventuell anpassen muss.

Zur Erinnerung ein paar Sätze zu **Informationsblättern**:

Im Interesse der Kunden werden die Offenlegungsanforderungen durch die IDD deutlich erhöht. Der Vermittler muss nicht nur gleich zu Beginn **über seine Position informieren** (ob er etwa als Agent oder Makler auftritt, ob er Provision oder Honorar erhält etc.), sondern auch **Informationsblätter** zu den Produkten rechtzeitig vor Abschluss **austeilen**. Darin sollen in einfach verständlicher Sprache, in einer standardisierten und vergleichbaren Form die Vorteile des Produktes und auch eventuelle Risiken (bei Anlageprodukten) aufgelistet sein.

Da gibt es einerseits das **KID**, das ist die Abkürzung für „Key Information Document“. Auf Deutsch heißt es auch **Basisinformationsblatt**. Dieses Dokument ist bereits seit Jahresbeginn Kundinnen und Kunden zu übergeben. Darin werden die Fakten über „Kleinanleger- oder Versicherungsanlage-Produkte“, sogenannte PRIIPs, konsumentengerecht und normiert aufgelistet.

Dazu kommen aufgrund der IDD das **IPID**, das steht für „Insurance Product Information Document“, also das „Informationsblatt zu Versicherungsprodukten“ und das „Informationsblatt für Risikolebensversicherungsprodukte“, kurz **LIPIID** (das ist die Abkürzung für „Life Insurance Product Information Document“). Im IPID (für Nichtlebensversicherungsprodukte) soll auf 2 A4-Seiten zusammengefasst sein, welche Risiken versichert sind, welche Risiken ausgeschlossen wurden, die Höhe der Versicherungssumme, der geografische Geltungsbereich etc. Sogar die Schriftgröße ist normiert, um eine gute Lesbarkeit zu garantieren.

Um auch Produkte, bei denen nicht die Veranlagung, sondern die Absicherung eines Risikos im Vordergrund steht (z.B. Ablebensversicherung), gut miteinander vergleichen zu können, wird für Risikolebensversicherungsprodukte ebenso ein standardisiertes Informationsblatt entwickelt.

Dazu die FMA auf ihrer Homepage: „Durch den europaweiten Vertrieb von Versicherungs- und Anlageprodukten wird die Produktpalette für Endverbraucher am Finanzmarkt immer vielfältiger und differenzierter, gleichzeitig verschwimmen die klassischen Produkt- und Branchengrenzen immer mehr. Ein Vergleich der verschiedenen Produkte ist nur schwer möglich. Diese neuen, europaweit und branchenübergreifend standardisierten Informationsblätter sind auf die Bedürfnisse von Verbrauchern in Sprache, Darstellung und Umfang zugeschnitten und sollen es ihnen ermöglichen, informierte Entscheidungen zu treffen.“

Interessenskonflikte/Anreize

Die **Wahrung des Kundeninteresses** ist ein weiteres zentrales Ziel der IDD. Daher steht in der IDD und als Folge in vielen Courtagevereinbarungen, dass die Vermittler „ehrlich, redlich und professionell im besten Interesse ihrer Kunden zu handeln“ haben.

Anreize müssen so gestaltet werden, dass sie sich **nicht nachteilig** auf die Beratung auswirken und nicht gegen die Pflicht „im besten Interesse des Kunden zu handeln“ verstoßen (daher werden wohl quantitative Zielvorgaben nicht mehr erlaubt sein). Potenzielle Interessenskonflikte sind zu vermeiden, und sollte das nicht möglich sein, dann sind sie den Kunden offenzulegen.

Da **quantitative Ziele** nicht mehr erlaubt sind, finden sich vermehrt **qualitative Ziele** in den Courtagevereinbarungen als Voraussetzung für den Provisionsanspruch. Und darin werden dann meist die Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung, die Einhaltung der Pflicht zum Vermitteln innerhalb des Zielmarktes und das Handeln im besten Interesse des Kunden als Ziele aufgeführt.

Verpflichtendes Beschwerdemanagement für Vermittler

Aus Platzgründen möchten wir nur **noch auf ein Thema hinweisen**, da vielleicht noch nicht jedem Vermittler bekannt ist, welche Verpflichtung man da zu erfüllen hat. Doch spätestens wenn die FMA an die Tür klopft, sollte man vorbereitet sein.

Worum geht es?

Zum Thema „Behandlung von Kunden-Beschwerden“ hat die EIOPA, also die Europäische Versicherungsaufsicht, eigene Leitlinien veröffentlicht:

EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (BoS-13/164) und die **Vorbereitenden Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsvorkehrungen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreibern** (BoS-16/071). Auch in der **Verordnung 1286/2014** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über **Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP)** sind klare Vorgaben zum Umgang mit Beschwerden von Kunden festgehalten.

Die **Einhaltung dieser Vorgaben** wird von den Bezirksverwaltungsbehörden bzw. Magistraten kontrolliert. Da die Sanktionen, die in der IDD vorgesehen sind, „erheblich“ sind (kann bis zu empfindlichen Geldstrafen, Berufsverbot, „an den Pranger stellen“ etc. führen), muss man empfehlen, sich auch diesen Punkt im Detail anzusehen und rechtskonform umzusetzen.

Für viele etwas überraschend sein dürfte die **Kontrollmöglichkeit der Finanzmarktaufsicht FMA**, auf die Gerichtssachverständiger René Hompasz, ebenfalls Referent beim AFPA IDD Praxisdialog, hinwies.

§ 272 VAG schreibt im Absatz 1 vor, dass die FMA **von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen** jederzeit Auskünfte über alle Angelegenheiten der Geschäftsgebarung und die Vorlage entsprechender Unterlagen verlangen bzw. festlegen kann, auf welche Art und Weise die Unterlagen vorzulegen sind.

In **§ 272 Absatz 2 VAG** ist geregelt, dass **Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen** der FMA unverzüglich schriftlich alle Tatsachen anzuzeigen haben, die zu einer unmittelbaren oder mittelbaren Gefährdung der dauernden Erfüllbarkeit der Verpflichtungen aus den Versicherungsverträgen führen können.

Für Vermittler interessant ist § 272, Absatz 3, denn daraus ergibt sich ein „**Durchgriffsrecht**“ der FMA: Um die Rechtmäßigkeit des Versicherungsvertriebes prüfen/sicherstellen zu können, kann die FMA auch **von Versicherungsvermittlern jederzeit Auskunft und die Vorlage von Unterlagen**, insbesondere Informationen über von Versicherungsvermittlern gehaltene Verträge oder Verträge mit Dritten, verlangen **und diese vor Ort prüfen**.

René Hompasz weist darauf hin, dass jeder Versicherungsvermittler zumindest eine **interne Beschwerdestelle** einrichten muss. Diese sollte die Beschwerde dokumentieren und im Interesse des Kunden sehr rasch und kompetent behandeln. Das wird für viele kleine Unternehmer eine **große Herausforderung** sein. Könnte aber auch als Chance gesehen werden, um mögliche Fehler im Beratungsprozess aufdecken und abändern zu können und durch eine optimale Beschwerdebehandlung auch zu einer **verbesserten Kundenzufriedenheit und stärkeren Kundenbindung** zu gelangen.

Ab einer gewissen Unternehmensgröße ist auch die **Einrichtung einer Compliance-Stelle** bzw. die Benennung eines **verantwortlichen Beauftragten gemäß § 9 Absatz 2 Verwaltungsstrafgesetz (VStG)** im Unternehmen unabdingbar.

Auswirkungen der IDD auf die BAV

Diese oben beschriebenen Prozesse gelten im Allgemeinen für jede Art der Vermittlungstätigkeit im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten. Da **in der IDD** vom „Kunden“ (und nicht wie in den Vorversionen vom Konsumenten) die Rede ist, sind hier neben Privatkunden **auch Firmenkunden einzuschließen**.

Die wesentlichen Punkte der IDD wie die Produktregulierung/-überwachung (POG) samt der Zielmarktdefinition, Interessenskonflikte, Anreizsysteme/Bonifikationen, Eignung und Angemessenheit von Investmentprodukten im Versicherungsmantel sind somit auch in der Welt der Betrieblichen Vorsorge gültig.

Und die **Dokumentation im Zuge der Beratung** mit Kernthemen wie das Unternehmensprofil („know your customer“), die Wünsche und Bedürfnisse (mögliche Durchführungswege), Besonderheiten im Zuge der Implementierung eines Vorsorgemodells und die Eignung der gewählten Lösung für Unternehmen und Mitarbeitende ist unseres Erachtens sowieso das Um und Auf für eine ordnungsgemäße Begleitung der Klienten bei komplexeren Themen wie der BAV.

Quellen: Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Versicherungsbranche, Homepage FMA, Newsletter René Hompasz, AFPA IDD Praxisdialog