

IDD und DSGVO-COMPLIANCE bei der Online-Beratung

Wie verhält man sich bei nicht persönlicher Kundenkommunikation und -beratung rechtskonform und haftungssicher? Besonderheiten im Home-Office?

a) Grundsätzliches

Zwar denkt man Corona-bedingt beim Titel sofort an das **Arbeiten im Home-Office**. Allerdings sind die Regelungen, über die wir jetzt sprechen, IMMER DANN einzuhalten, wenn Sie Ihren Kunden NICHT PERSÖNLICH gegenüber sitzen, sie also z.B. telefonisch oder via Webkonferenz beraten.

Grundsätzlich kann gesagt werden: Sie haben alle Anforderungen von IDD, MiFID, DSGVO und Co einzuhalten, aber die **Online-Beratung weist ein paar „Gefahren“ auf, die Sie vermeiden sollten**. Das scheint eine **Studie aus Deutschland** aus dem Jahre 2019 zu bestätigen. Sie kommt zum Ergebnis, dass 30 Prozent der Versicherungsvermittler im Online-Betrieb sehr wahrscheinlich rechtswidrig handeln.

Vor allem **die Standards für Beratung gemäß Art. 20 der IDD** werden oftmals nicht eingehalten, besagt die Studie. Gemeint sind hier die Informationspflichten, Wünsche- und Bedürfnistest, Wohlverhaltensregeln, Dokumentation usw. usf.

Klar, deren Einhaltung ist schwieriger, wenn Sie dem Kunden nicht gegenüber sitzen. Sie können nicht einfach Papiere überreichen, darüber diskutieren, alles erklären, beraten und die nötigen Unterschriften einholen. Es ist alles mühsamer und zeitintensiver.

Tipp: Aus Erfahrungen kann ich empfehlen, dass man **für eine Online-Beratung 2 Termine einplanen** sollte. Beim ersten Termin holen Sie sich die **schriftliche Zustimmung** für die beim 2. Termin folgende Online-Beratung ein und **überreichen alle Informationen**, die Sie dem Kunden im Vorhinein, auf jeden Fall vor dem Antrag, übergeben müssen.

Gefahr: Sollten Sie die Vorgaben nach Art. 20 der IDD nicht einhalten, dann kann das Folgen für Versicherer und Vermittler haben, denn damit könnte der Versicherungsnehmer vom Vertrag zurücktreten mit dem Argument *„hätte ich gewusst, dass ..., dann hätte ich nicht unterschrieben ...“*.

Und wenn ein Teil der Beratung nachweislich fehlt oder falsch gemacht wurde, stimmt der Richter ziemlich sicher dieser Argumentation zu.

Was sagen die Österreicher zur Online-Vermittlung?

Vor Corona wurde der persönliche Kontakt besonders hoch geschätzt und laut einer Studie aus 2019 schlossen 8 von 10 Österreichern ihre Versicherungen offline ab. Als Gründe wurden mit **49 % die gute Beziehung zum Vermittler** und mit 28 % der Wunsch nach umfassender persönlicher Beratung genannt. Die **Studie von EY** können Sie [hier nachlesen...](#)

Die Einstellung der Österreicher hat sich vielleicht durch das monatelange „Üben“ während der Corona-Zeit etwas geändert. Aber man sollte zwar die **Vorteile der Online-Beratung** sehen (etwa Effizienzsteigerungen, weil man sich die An- und Abfahrt zum Kunden spart. Und in der gleichen Zeit mehr Kunden betreuen kann). Doch gleichzeitig sollte man nach Corona nicht gänzlich auf Online-Beratung setzen, um diese Hauptvorteile („persönlicher Kontakt, Vertrauensverhältnis“) **nicht langfristig zu verlieren**.

b) Was ist nun konkret bei der digitalen Kundenkommunikation, -beratung einzuhalten?

Corona-bedingt sind Online- und Telefonberatungen zur Aufrechterhaltung des Geschäftsbetriebs nicht nur erlaubt, sondern von Aufsichtsbehörden und Bundesregierung sogar erwünscht (was auf einer entsprechenden Vorgabe der EIOPA, der europäischen Versicherungsaufsicht basiert).

Aber dennoch sind die diversen Branchengesetze (etwa IDD, GewO, Standesregeln, DSGVO) sowie Sicherheits-, Verschwiegenheits-, Vertraulichkeits- und Datenschutzregelungen weiterhin einzuhalten. So wie Sie das auch in einer persönlichen Beratung einhalten müssten!

c) Allgemeine Tipps zur Online-Beratung:

Was verstärkt zu beachten bzw. schwieriger einzuhalten ist, wenn Sie digital und nicht persönlich beraten:

- Für den Kunden **verständlich kommunizieren**
Keine vagen Begriffe verwenden. Erklären Sie ständig und versuchen Sie, durch Rückfragen herauszufinden, ob der Kunde das auch wirklich verstanden hat bzw. überhaupt noch in der Leitung ist und zuhört. Bei Online-Meetings müssen Sie das **viel öfter** machen, weil Sie den Kunden gar nicht oder nur auf einem kleinen Bild sehen. Sie können also nicht an seiner Mimik erkennen, ob er nicht schon längst „geistig ausgestiegen“ ist.
Gefahr: Kommunizieren Sie „nicht verständlich“, verstoßen Sie damit automatisch gegen IDD, GewO, Standesregeln.
- **Sich ausreichend Zeit nehmen.**
Gehen Sie davon aus, dass Sie durch die technischen Gegebenheiten der Videokonferenz, durch häufigere Rückfragen usw. **länger brauchen als im persönlichen Gespräch.** Auch können jederzeit technische Probleme auftreten. Einer der Computer stürzt ab, die Videokonferenz bricht ab oder wie kürzlich passiert: Der Internet-Anbieter geht offline und es dauert 1-2 Stunden, bis alles wieder funktioniert. Außerdem müssen Sie – siehe oben – bei einer Online-Beratung **zumindest 2 Termine** einplanen!
- **Durchgehenden Sicht- und Hörkontakt** gewährleisten! **Nichts erfinden.**
Wenn Sie einander z.B. während des Wünsche- und Bedürfnistests nur abgehackt hören, also nur jedes 2. Wort verständlich ist, dann dürfen Sie nicht einfach das in das Protokoll schreiben, was Sie zu hören geglaubt haben, sondern müssen die Beratung abbrechen. Versuchen Sie die Videokonferenz oder das Telefonat neu zu starten oder auf einen anderen Tag zu verlegen, bis das Internet wieder stabil ist. Erfinden Sie nichts, denn sonst droht ein **riesiges Haftungsthema.**

d) Allgemeine Tipps zum Spezialfall Home-Office

- Auf **räumlichen Hintergrund achten** (der von der Kamera übertragen wird) und einen **ruhigen Raum wählen.** Wenn ständig Laster vorbeidonnern, besteht die Gefahr des schlechten Verstehens, sowohl für den Kunden (ist unzufrieden) als auch für Sie (Haftungsproblematik, wenn Sie ins Beratungsprotokoll etwas falsch eintragen).
- Auf **Vertraulichkeit im Sinne der DSGVO** achten, wenn betriebsfremde Personen (Partner, Kinder) in der Wohnung sind. Es ist nicht nur störend, wenn andere Personen hinter Ihnen vorbeigehen und für den Kunden sichtbar oder hörbar sind. Vor allem ist es nicht DSGVO-konform, wenn 3 Personen mithören, wenn Sie über Finanzen, Gesundheit etc. sprechen. Daher: Auch wenn keine Beratung läuft, bitte Arbeitsplatz möglichst abschirmen/absperren. Zumindest den Bildschirm sperren, wenn Sie aus dem Zimmer gehen. Akten wegräumen. Die Kinder nicht auf Ihrem Computer spielen lassen. Kästen absperren, wenn Besuch oder die Putzfrau kommt. Usw.

- Vorsicht bei der **Speicherung sensibler Daten** auf dem Privatgerät (idealerweise vermeiden), besser auf Server des Unternehmens. Oder auf eine Extra-Festplatte, die Sie nur für berufliche Zwecke nutzen und mit Passwort versehen haben. Und auf jeden Fall tägliche Backups machen, um keine Daten zu verlieren.

- Erleichterung für **Vermittlung von Wertpapieren** in Zeiten von Corona: Beratern, die zur Aufzeichnung des Telefonats verpflichtet sind, droht keine Konsequenz bei Nichtaufzeichnung, wenn sie nun plötzlich mit der Home-Office-Infrastruktur arbeiten müssen (Statement der Europäischen Wertpapieraufsicht (ESMA))

e) Zum Erinnern: Anforderungen der IDD für persönliche Beratung, die auch für Online-Beratung gelten

• Umfangreiche Informationspflichten

Sie müssen diverse Informationsblätter („KID“) an den Kunden aushändigen. Mehr dazu können Sie **im April BAV-Newsletter** unter dem Titel „IDD: Welches Dok ist wem zu geben?“ **nachlesen**. Und zwar [hier...](#)

Im persönlichen Gespräch geht das einfach. Sie überreichen das Dokument persönlich oder stellen es auf Ihrer Homepage online zur Verfügung. Bei Online-Beratung ist das etwas schwieriger, die Pflicht zur Übermittlung haben Sie weiterhin.

• Wünsche- und Bedürfnistest VOR Abgabe der Vertragserklärung (Art. 20 IDD)

Wichtig ist hier das Wort „vor“. Keinesfalls dem Kunden sagen, hier ist mein Angebot, unterschreib das schnell, weil die Verbindung droht gleich abzubrechen. Das geht nicht. Daher: Vor dem Angebot müssen Sie diesen Wünsche- und Bedürfnistest durchführen und unterschreiben lassen. Und: Sie müssen selbst nachweisen können, dass diese Schritte in der richtigen Reihenfolge erfolgt sind.

Tipp: Senden Sie dem Kunden Unterlagen **vor dem Abschluss per Post** oder stellen Sie diese in seinen Kunden-Account Ihrer **Homepage zum Abrufen**. Damit kann man nachvollziehen, dass der Kunde diese vor der finalen Webkonferenz zwecks Abschluss bekommen hat. Ob er sie gelesen hat, ist nicht relevant. Aber er muss sie Ihnen unterschrieben retournieren.

Im 2. Teil dieses Beitrags schauen wir uns im nächsten BAV-Newsletter näher an:

- Auskunftserteilung nach Art. 5 Ständesregeln, die auch für digitale Beratung gelten
- Beratungspflichten § 3 Ständesregeln, die auch für digitale Beratung gelten
- Beratungsprotokolle, Besonderheiten bei digitaler Beratung
- Datenschutz, DSGVO zur Online-Beratung
- Praktische Tipps zur Umsetzung der DSGVO im Home-Office

Quellen und Mitarbeit: Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für die Finanz- und Versicherungsbranche (www.b2b-projekte.at), Zurich BAV-ProFIT-Webinar



RA Mag. Stephan Novotny

Weihburggasse 4/2/26
1010 Wien

kanzlei@ra-novotny.at

www.ra-novotny.at