

Teil 2

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?

Im **ersten Teil** des Beitrags informierte der auf Versicherungsrecht spezialisierte [RA Mag. Stephan Novotny](#) u.a.

- zu "grundsätzlichen" Überlegungen/**Vorsichtsmaßnahmen bei Online-Beratung und gab Tipps** dazu, um Probleme/Haftungen zu vermeiden.
- Weiters erinnerte er an Branchengesetze (etwa **IDD, GewO, Standesregeln, DSGVO**) und wie man deren **Vorgaben auf Online-Beratung** anzuwenden hat.
- **Tipps zum Spezialfall Home-Office** rundeten Teil 1 ab.
Diesen **1. Beitrag** können Sie [hier nachlesen...](#)

Lockdown-bedingt sind wir noch aktueller, als wir uns das gedacht hätten. Daher sehen wir uns im **2. Teil dieses Beitrags näher an:**

- Auskunftserteilung nach Art. 5 Standesregeln, die auch für digitale Beratung gelten
- Beratungspflichten § 3 Standesregeln, 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
- Häufige Fragen zu diesem Themenbereich

Hier folgt nun der 2. Teil des Beitrags:

F) Zum Erinnern: Auskunftserteilung nach Art. 5 Standesregeln, die auch für digitale Beratung gelten

Auskunftserteilung auf Papier, in klarer, genauer und für den Kunden verständlicher Form. Also auch für die Online-Kommunikation gilt grundsätzlich, dass Sie **Papierunterlagen vorab** per Post zusenden müssen. Aber es gibt eine Ausnahme laut § 5 (2). Dieser erlaubt die Auskunftserteilung auf dauerhaftem Datenträger (z.B. CD-Rom) oder via Website (mit personalisiertem Zugang für diesen Kunden). Aber für diese Ausnahme muss die **Zustimmung des Kunden vorliegen** (er kann zwischen Papier und Datenträger wählen). Und er muss Internet-Zugang haben.

Typische Frage dazu: Wie merke ich, dass jemand **Zugang zum Internet hat**? Ganz einfach: Sie fragen ihn nach der **E-Mail-Adresse**. Hat er eine, dann können Sie davon ausgehen, dass er auch Zugang zum Internet hat. Und dann können Sie auch alle Infos via personalisiertem Bereich der Homepage zur Verfügung stellen, wenn der Kunde auf Papier verzichtet hat.

Tipp: Die Auskünfte an Kunden müssen Sie **so lange verfügbar halten**, wie sie für den Kunden vernünftigerweise abrufbar sein müssen. Also zumindest so lange der Vertrag besteht. Aber auch wenn es

danach einen Rechtsstreit zu diesem Vertrag geben sollte, muss der Kunde auch dann noch zugreifen können. Also nicht einfach „abdrehen“.

G) Zum Erinnern: Beratungspflichten § 3 Stadesregeln

Dokumentieren Sie bei Online-Beratung besonders genau die persönliche Empfehlung und Erläuterung, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht. Das müssen Sie dem Kunden vor dem Antrag zukommen lassen, damit der Kunde sich das in Ruhe überlegen und zustimmen kann.

Vorgehen bei Beratungsverzicht?

Grundsätzlich ist das nur bei Einfachagenten und Mehrfachagenten, die keine konkurrierenden Produkte anbieten, erlaubt und entbindet Sie nicht von Ihren Aufklärungs- und Informationspflichten. Auch in diesem Fall sind dem Kunden alle Infos vorab zu senden. Aber Sie brauchen keinen Wünsche- und Bedürfnistest durchzuführen.

Wichtig: Sie dürfen dem Kunden diesen **Beratungsverzicht nicht nahelegen**. Tenor: Corona-bedingt ist die Beratung jetzt so mühsam, machen wir doch einen Beratungsverzicht. Das geht gar nicht! Wenn aber der Kunde von sich selbst auf Sie zukommt – Tenor: Hatte dieses Produkt schon einmal, möchte es wieder – dann ist das ok.

H) Beratungsprotokolle

Die Aufsichtsbehörden haben mitgeteilt, dass Beratungsprotokolle auch ohne Direktkontakt aussagekräftig sind.

Tip: Aufgrund der oben beschriebenen Probleme (kein persönlicher Kontakt, schlechte Tonqualität, Aussetzer, Lärm usw.), sollten Sie beim Online-Gespräch das Beratungsgespräch viel detaillierter dokumentieren als bei einem persönlichen Gespräch. Besonders den Wünsche- und Bedürfnistest und dann den Weg zum empfohlenen Produkt!

Typische Frage dazu: Wie kann ich nachweisen, dass der Kunde im Zuge der Online-Beratung dauerhaft anwesend war und alles richtig verstanden hat? Er könnte Jahre später behaupten, dass damals die Verbindung schlecht war, er nicht alles verstanden hätte usw.

Mag. Novotny: Indem Sie ständig fragen. Viel öfters, als bei einer Präsenzberatung. Sind Sie noch da? Ist Ihnen alles klar? Nur weil der Kunde still ist und nichts fragt, muss das keine Zustimmung sein. Vielleicht traut er sich einfach nicht zu fragen, weil ihm die Wissenslücke peinlich ist?
Etwa: Haben Sie noch eine Frage an mich? Wenn es geht, keine Ja/Nein-Fragen, sondern offene, inhaltliche Fragen stellen, wie z.B.: Sollen wir die Versicherungssumme auf 200.000 belassen oder auf wie viel würden Sie sie erhöhen? Etc.

Häufige Frage: Ist es IDD-konform, wenn mein Kunde **nur die letzte Seite** des Beratungsprotokolls unterschreibt und retourniert? Oder muss man alle Seiten paraphieren, unterschreiben und retourniert erhalten haben, um die IDD zu erfüllen?

Mag. Novotny: Das steht nicht ausdrücklich in der IDD. Aber zu Beweis Zwecken kann ich nur raten, dass der Kunde jede Seite mit seiner Paraphe versieht und auf der letzten Seite unterschreibt und Ihnen alles retourniert. Wenn Sie den Kunden schon seit 30 Jahren kennen, ihm vertrauen, dann kann es auch reichen, wenn dieser nur die letzte Seite unterschrieben retourniert. Bei Neukunden würde ich auf Nummer sicher gehen ...

Frage: Muss ich auch bei **Gewerbekunden das Beratungsprotokoll unterzeichnen** lassen? Ich hörte kürzlich von einem Anwalt die Meinung, dass die Zustellung des Beratungsprotokolls via E-Mail und Erhalt einer Empfangsbestätigung ebenso ausreichen. Wie sehen Sie das?

Mag. Novotny: Sie müssen auch einen Gewerbekunden vor Abschluss schriftlich und nachweislich beraten. Wie wollen Sie das nachweisen? Sollten Ihre Mitarbeiter bei dem Webmeeting dabei gewesen sein und bestätigen dann vor Gericht alle, dass Gewerbekunde XY ordnungsgemäß beraten wurde, dann wird das vielleicht der Richter auch entsprechend würdigen. Aber meiner Ansicht nach sollten Sie hier keinen Unterschied zwischen Privat- und Firmenkunden machen. Also beide gleich aufklären, beraten und dokumentieren. Dann kommen Sie auch nicht in Beweisnot.

Frage zu digitalen Protokollen: Können die vor Gericht – genauso wie gedruckte Unterlagen – als Beweismittel herangezogen werden?

Mag. Novotny: Ja. In der Regel funktioniert das so: Man tippt diese digitalen Protokolle ab und legt sie dann dem Gericht in Papierform vor. Gleiches Procedere bei Telefon-Aufzeichnungen oder Videokonferenzen. Man schreibt dann dazu: Aufnahme am, Uhrzeit xy. Aber immer mehr – vor allem junge – Richter hören sich die Aufzeichnungen einfach an. Also beides möglich.

I) Datenschutz, DSGVO zur Online-Beratung

Bedenken Sie, im Kundengespräch geht es immer um **personenbezogene Daten**. Dazu kommen noch **heikle (Finanz-) und häufig auch sensible Daten (etwa medizinische Infos für den Antrag)**, die dank DSGVO geschützt werden müssen! Bei Fehlern drohen hier besondere Haftung und Strafen.

J) Praktische Tipps zur Umsetzung der DSGVO im Home-Office

TOMs: Sicherheit gem. Art. 32 DSGVO einhalten

Aus Platzgründen können wir hier nur ein paar – aber wichtige – Aspekte anreißen: Bevor Sie überhaupt zu arbeiten beginnen, müssen Sie entsprechende **technische und organisatorische Maßnahmen** (kurz TOMs) setzen, um ein angemessenes Schutzniveau der Daten garantieren zu können. Das gilt besonders fürs Arbeiten im Home-Office, weil Sie da nicht die (Sicherheits-)Ausstattung des Büros im Unternehmen haben, sondern über WLAN, Internet gehen müssen. Dazu gehören etwa sichere Passwörter, aktuelle Software, regelmäßige und automatische Updates von Virenschanner, Firewall etc. Aber auch versperre Schränke, Sicherheitstür usw.

Da **E-Mail bzw. das Internet unsicher** sind:

Verschlüsseln bzw. pseudoanonymisieren Sie personenbezogene Daten, wenn Sie diese per E-Mail versenden. Oder bitten Sie den Kunden, dass er selbst seine Daten in seinem Kundenbereich auf Ihre Homepage hochlädt. Dann sind Sie diese Sorge los!

K) Sicherungs- und Wiederherstellungskonzept

Um Daten im Falle eines technischen Zwischenfalls wieder herstellen zu können, sind tägliche Backups unbedingt nötig. Diese sollen nicht alle an einem Ort sein (um vor Feuer, Überschwemmung etc. geschützt zu sein).

Sicherstellung der Vertraulichkeit

Gerade im Home-Office kann dieser Punkt Schwierigkeiten verursachen.

Dennoch sollte nicht die ganze Familie die Unterlagen, den PC-Inhalt sehen können. Also Bildschirm sperren, wenn Sie den Raum verlassen. Unterlagen versperren. Telefongespräche sollte nicht das ganze Haus mithören können (also z.B. Kopfhörer und nicht Freisprechen nutzen). Usw.

Prinzip der Datenminimierung

Denken Sie an eines der Grundprinzipien der DSGVO: Nur so viel zu speichern, wie nötig ist, um Ihre Aufgabe – Versicherungsvertrag zu vermitteln – erfüllen zu können.

Digitale Unterschrift

Hier gibt es verschiedene Lösungen, die aber nur dann sinnvoll sind, wenn sie für den Kunden auch machbar sind.

Frage dazu: Was passiert, wenn **die digitale Unterschrift nicht mit dem Schriftbild vom Ausweis übereinstimmt?** Etwa am Antrag oder Beratungsprotokoll.

Mag. Novotny: Sie sollten den Kunden darauf hinweisen und ihn bitten, dass er **nochmals „schön“ unterschreibt**. Denn sonst droht, dass die Versicherung den Antrag nicht akzeptiert, weil das wahrscheinlich bei der Vertragsprüfung auffällt. Das kann der Kunde nicht wollen. Gleiches gilt für das Beratungsprotokoll. Da würde ich an Ihrer Stelle unbedingt darauf drängen, dass der Kunde gut leserlich unterschreibt, weil sonst droht später mal die Behauptung, das hätte gar nicht er unterfertigt. Also sichern Sie sich ab! Besonders bei Neukunden.

Häufige Frage: Darf ich eine Online-Beratung z.B. via Videokonferenz aufzeichnen? Muss ich vorher die Zustimmung des Kunden einholen?

Mag. Novotny: Ja, die DSGVO verlangt, dass der Kunde dieser Aufzeichnung zustimmt. Im Falle eines normalen Videogesprächs könnte man sich auf das Prinzip „berechtigtes Interesse des Unternehmers“ berufen – weil ohne die Daten können Sie dem Kunden keinen Versicherungsschutz anbieten. Aber bedenken Sie, dass Sie womöglich viele heikle (Finanz) und sensible (Gesundheit) Daten aufzeichnen. **Für solche sensible Daten verlangt die DSGVO die ausdrückliche Einwilligung.**

Daher: Vor dem Beratungsgespräch diese Zustimmung einholen. Am besten Sie senden dem Kunden ein entsprechendes Formular, er unterzeichnet es und retourniert es an Sie. Dann sind Sie auf der sicheren Seite und haben die Zustimmung auch schriftlich! Das geht wohl schwer in einem Termin, weil meistens der Kunde nicht über die technischen Möglichkeiten verfügt, das Formular online zu unterschreiben. Meist muss er das ausdrucken, unterschreiben, einscannen und retour mailen. Das dauert Zeit. Daher **Tipp:** Senden Sie das Formular am Vortag mit der Aufforderung, dies bis zum morgigen Termin um 10 Uhr zu retournieren, damit das Online-Beratungsgespräch abgehalten und auch aufgezeichnet werden kann. Die **Zustimmung/Unterschrift muss also im Vorhinein vorliegen.**

Quellen und Mitarbeit: Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für 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

PS: Gerne stehe ich den Zurich-BAV-Newsletter-Lesern bei Rückfragen, Beratungen, Vertretungen unter **Hinweis „Zurich“** zum Sonderpreis zur Verfügung!