



BUNDESVERBAND DEUTSCHER VERSICHERUNGSKAUFLEUTE e.V.

## **Stellungnahme**

**des Bundesverbandes Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK)**

**zum**

**Referentenentwurf des Ministeriums für Wirtschaft und Energie zur Verordnung zur Umsetzung der Richtlinie EU 2016/97 des Europäischen Parlamentes und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb**

### **Vorbemerkung:**

Der Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e.V. (BVK), der für mehr als 40.000 Versicherungsvertreter, Versicherungsmakler und Bausparkaufleute spricht, begrüßt grundsätzlich die Ausgestaltung des Erlaubnisverfahrens und die damit einhergehende Neufassung der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und Beratung (Versicherungsvermittlungsverordnung – VersVermV). Zu Artikel 1 Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV) in der Fassung des Referentenentwurfes möchten wir wie folgt Stellung beziehen:

**1.**

### **§ 1 Angaben bei der Antragstellung**

*(1) Der Erlaubnis Antrag nach § 34 d Abs. 1 oder 2 der Gewerbeordnung muss enthalten ...*

*2. Angaben über natürliche oder juristische Personen mit engen Verbindungen zum Antragsteller, die zu Interessenkollisionen führen können, ...*

Mit dieser Formulierung wird eine zusätzliche Angabe in die Antragstellung verpflichtend aufgenommen, die so, wie sie im derzeitigen Entwurf formuliert ist, als zu unbestimmt zu bewerten ist. Welche natürlichen juristischen Personen sollen hier aufgeführt werden, bei denen ggf. eine Interessenkollision bestehen könnte? Auch muss sich gefragt werden, was die praktische Relevanz dieser Verpflichtung sein soll. Die Thematik der Interessenkollision hat unseres Erachtens nichts mit dem behördlichen Verfahren der Antragstellung zu tun. Wir würden daher vorschlagen, diesen Passus ersatzlos zu streichen.

## 2.

### § 7 Weiterbildung

#### **Abschnitt 1: Erlaubnisverfahren, Sachkundenachweis, Weiterbildung**

*(1) Durch die Weiterbildung erbringen die nach § 34 d Absatz 9 Satz 2 der Gewerbeordnung zur Weiterbildung Verpflichteten den Nachweis, dass sie ihre berufliche Handlungsfähigkeit erhalten, anpassen oder erweitern. Die Weiterbildung muss der Komplexität der Tätigkeiten des Verpflichteten entsprechen und die Aufrechterhaltung eines angemessenen Leistungsniveaus gewährleisten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Weiterbildung sind an den Vorgaben der Anlage 1 auszurichten. Die Weiterbildung kann in Präsenzform, im Selbststudium, durch betriebsinterne Maßnahmen des Gewerbetreibenden oder in einer anderen geeigneten Form erfolgen und erfordert jeweils eine nachweisbare Lernerfolgskontrolle. Der Anbieter der Weiterbildung muss sicherstellen, dass die in Anlage 3 aufgeführten Anforderungen an die Qualität der Weiterbildungsmaßnahme eingehalten werden. Der Erwerb einer der in § 5 aufgeführten Berufsqualifikationen gilt als Weiterbildung.*

Nach § 7 Abs. 1 der Verordnung müssen die zur Weiterbildung Verpflichteten den Nachweis erbringen, dass sie ihre berufliche Handlungsfähigkeit erhalten, anpassen oder erweitern. Die Weiterbildung muss der Komplexität der Tätigkeiten des Verpflichteten entsprechen und die Aufrechterhaltung eines angemessenen Leistungsniveaus gewährleisten. Die inhaltlichen Anforderungen an die Weiterbildung sind an den Vorgaben der Anlage 1 (der Verordnung) auszurichten.

Viele Vermittler und deren Beschäftigte nehmen bereits an der freiwilligen Weiterbildungsinitiative „gut beraten“ teil.

Die hohe Akzeptanz dieser freiwilligen Initiative werten die Träger – sieben Branchenverbände und die Gewerkschaft ver.di – als bedeutenden Meilenstein auf dem Weg zur Stärkung der Professionalität des Berufsstandes. Die Einrichtung von Weiterbildungskonten ist für Versicherungsvermittler attraktiv und der erneute Zuwachs bei den Weiterbildungskonten im III. Quartal 2017 bestätigt eindrucksvoll die Professionalität. Rund 130.000 Weiterbildungskonten wurden bis Ende September 2017 in der *gut beraten*-Weiterbildungsdatenbank registriert.

Bis zum 30. September 2017 sind rund 14.400.000 Weiterbildungspunkte von Versicherungsvermittlern in der Weiterbildungsdatenbank erfasst und dokumentiert. Seit April 2014, dem Start der Branchen-Initiative, summieren sich im Schnitt 111 erarbeitete Weiterbildungspunkte pro Versicherungsvermittler. Dies entspricht ca. 83 Stunden. In diesem Zeitraum haben die Versicherungsvermittler etwa 10,5 Arbeitstage in ihre Weiterbildung investiert. Dies dokumentiert, dass die teilnehmenden Vermittler ihre Fach- und Beratungskompetenz sehr ernst nehmen.

Im Hinblick auf die Teilnahme an Weiterbildungsmaßnahmen müssen diese von Versicherungsvermittlern dokumentiert werden. Entsprechende Nachweise (Teilnahmebescheinigungen etc.) sind aufzubewahren.

Hierdurch soll den zuständigen Behörden die Möglichkeit gegeben werden, im Einzelfall die Erklärung des Verpflichteten zu überprüfen. Im Rahmen dieser Überprüfung halten wir eine anlassbezogene Anforderung durch die entsprechenden Behörden für ausreichend. Im Rahmen der Initiative „*gut beraten*“ werden bereits jetzt Maßnahmen durchgeführt, in denen die Weiterbildungsmaßnahmen dokumentiert werden. Einen darüber hinausgehenden weiteren Regelungsbedarf sehen wir daher nicht. In diesem Zusammenhang begrüßen wir es, dass dieses Vorgehen dem geltenden System für die Sicherstellung der Weiterbildungsmaßnahmen entspricht und sich bewährt hat.

*(2) Die zur Weiterbildung verpflichteten Gewerbetreibenden nach § 34 d Absatz 9 Satz 2 der Gewerbeordnung haben Nachweise zu sammeln über Weiterbildungsmaßnahmen, an denen sie und ihre zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten teilgenommen haben. Gewerbetreibende nach Satz 1 mit Ausnahme der Versicherungsvermittler nach § 34 d Absatz 7 Satz 1 Nummer 1 der Gewerbeordnung haben gegenüber der zuständigen Industrie- und Handelskammer spätestens zum 31. Januar eines jeden Kalenderjahres unaufgefordert eine Erklärung nach dem Muster der Anlage 4 über die Erfüllung der Weiterbildungspflicht im vo-*

*rangegangenen Kalenderjahr durch sie und ihre zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten abzugeben. Die Erklärung kann elektronisch erfolgen. Die nach Satz 2 Verpflichteten können den Anbieter der Weiterbildungsmaßnahme zur Abgabe dieser Erklärung ermächtigen.*

Nach § 7 Abs. 2 der Verordnung haben die zur Weiterbildung verpflichteten Gewerbetreibenden nach § 34 d Abs. 9 Satz 2 der Gewerbeordnung Nachweise zu sammeln über Weiterbildungsmaßnahmen, an denen sie und ihre zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten teilgenommen haben.

Eine in diesem Zusammenhang zu erbringende Lernerfolgskontrolle kann je nach Art und Weise der Weiterbildungsmaßnahme zu unnötig hohen Hürden bei der Kontrolle der Maßnahmen führen. Im Hinblick auf Online-gestützte Weiterbildungsmaßnahmen können im Rahmen technischer Umsetzungsmöglichkeiten leicht – z.B. am Ende eines Webinars – Fragen implementiert werden, die eine Kontrolle gewährleisten. Hierbei hat sich der bereits bei der freiwilligen Initiative „gut beraten“ nach den Anrechnungsregeln vorgesehene Multiple-Choice-Test bei e-learning-Programmen bewährt. Im Hinblick auf interne Weiterbildungsmaßnahmen bei Versicherungsvermittlern selbst könnten solche Maßnahmen allerdings in keinem sinnvollen Verhältnis zum Schulungsaufwand stehen.

Bei Weiterbildungsmaßnahmen im Rahmen einer Präsenzveranstaltung halten wir Lernerfolgskontrollen für schwer umsetzbar und eher nicht möglich. Allein unter dem Gesichtspunkt der längeren Dauer einer solchen Veranstaltung würde ein zusätzlicher „Lernkontrollaufwand“ mit erheblichem Aufwand verbunden sein und die zur Weiterbildung Verpflichteten könnten sich mit einem Aufwand konfrontiert sehen, der in keinem Verhältnis zur Weiterbildungsmaßnahme selbst steht. Solche Lernerfolgskontrollen halten wir daher für schwer durchsetzbar und mit dem Grundgedanken einer effizienten Weiterbildung, die praxisnahe Lösungen anbietet, nicht vereinbar.

Soweit die inhaltlichen Anforderungen an die Sachkundeprüfung an den Vorgaben der Anlage 1 auszurichten sind (§ 2 Abs. 3 Satz 2 der Verordnung), weisen wir darauf hin, dass über die dort genannten inhaltlichen Anforderungen an die Sachkundeprüfung bei Weiterbildungsmaßnahmen hinaus weitere inhaltliche Ausgestaltungen denkbar sind. Dies ergibt sich nicht zuletzt nach unserer Einschätzung aus Anlage 4 (zu § 7 Abs. 2) bei der dort genannten Erklärung über die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung für das entsprechende Jahr. Hier sind nach unserer Einschätzung bei der Bezeichnung der Weiterbildungsmaßnahme

daher auch weitere Inhalte möglich, die z.B. auch Maßnahmen nicht nur im Bereich der Privatkunden beinhalten, sondern auch das Gewerbekunden-Geschäft berücksichtigen können. Eine Beschränkung auf die in Anlage 1 genannten Inhalte sollte daher bei Weiterbildungsmaßnahmen nicht erfolgen. Darüber hinausgehende Weiterbildungsmaßnahmen sollten ermöglicht werden, die inhaltlichen Anforderungen sollten breit gefasst sein: „Die Weiterbildung muss darauf ausgerichtet sein, die Fach- und Beratungskompetenz zu erhalten und / oder zu erweitern.“

*(3) Die Erklärung nach Absatz 2 Satz 2 ist erstmalig zum 31. Januar 2019 abzugeben. Für das Kalenderjahr 2018 ist es ausreichend, wenn die Erklärung die Teilnahme an einer Weiterbildungsmaßnahme im Umfang von 12,5 Stunden umfasst. Wer nach Ablauf des 30. September eines Kalenderjahres eine Tätigkeit aufnimmt, die zur Weiterbildung nach § 34 d Absatz 9 Satz 2 der Gewerbeordnung verpflichtet, muss sich in diesem Kalenderjahr nicht weiterbilden.*

Der Umfang der Weiterbildung von 15 Zeitstunden pro Jahr wird lediglich in der Gewerbeordnung in § 34 d Absatz 9 Satz 2 geregelt. Die Versicherungsunternehmen betreffend ist die Weiterbildung in VAG § 48 Absatz 2 festgeschrieben. Zum Umfang der Weiterbildung wird dort auf die Versicherungsvermittlerverordnung verwiesen. In der VersVermV selbst wird in § 7 der Umfang jedoch nicht mehr genannt. Es wird lediglich wieder zurückverwiesen auf § 34 d Absatz 9 Satz 2.

Zur Klarstellung sollte in der Versicherungsvermittlerverordnung § 7 Absatz 2 der Umfang der Weiterbildung direkt aufgenommen werden.

### 3.

#### **§ 14 Anforderungen an die Geschäftsorganisation, Vergütung und Vermeidung von Interessenkonflikten**

*(1) Der Gewerbetreibende muss über alle sachgerechten Informationen zu dem Versicherungsprodukt und dem Produktfreigabeverfahren einschließlich des bestimmten Zielmarktes des Versicherungsproduktes verfügen. Satz 1 ist nicht anzuwenden auf Versicherungsverträge über Großrisiken nach § 210 Abs. 2 des Versicherungsvertragsgesetzes.*

Durch diese Regelung wird Artikel 25 der IDD-Richtlinie umgesetzt. Danach muss der Vermittler über angemessene Vorkehrungen verfügen, um Informationen über das Versicherungsprodukt und das Produktfreigabeverfahren einschließlich des bestimmten Zielmarktes jeden Versicherungsproduktes zu erhalten. Die entsprechende Informationspflicht des Versicherungsunternehmens gegenüber dem Gewerbetreibenden ergibt sich aus § 23 Abs. 1 c Satz 1 des Versicherungsaufsichtsgesetzes. Einzelheiten werden durch einen delegierten Rechtsakt der Europäischen Kommission geregelt. Im Rahmen des Produktgenehmigungsverfahrens gemäß Artikel 25 der IDD-Richtlinie muss berücksichtigt werden, dass das Prinzip der Proportionalität sowohl hinsichtlich des konkreten Geschäfts als auch bezüglich des konkreten Versicherungsprodukts und des konkreten Versicherungsvertriebers gewahrt bleibt. Dieses Verfahren darf grundsätzlich nicht dazu führen, dass die Produktvielfalt am Markt des jeweiligen Mitgliedsstaates eingeschränkt und damit der Vertrieb allgemein behindert wird. Diese Gedanken sollten im Rahmen des delegierten Rechtsaktes der Europäischen Kommission Eingang finden, der unmittelbar auch für den deutschen Markt Geltung haben wird.

*(2) Der Gewerbetreibende darf seine Beschäftigung nicht in einer Weise vergüten oder bewerten, die mit ihrer Pflicht, im bestmöglichen Interesse der Versicherungsnehmer zu handeln, kollidiert. Der Gewerbetreibende darf keine Vorkehrungen durch die Vergütung, Verkaufsziele oder in anderer Weise treffen, durch die Anreize für ihn selbst oder seine Angestellten geschaffen werden könnten, einem Versicherungsnehmer ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl er ein anderes, den Bedürfnissen des Versicherungsnehmer besser entsprechendes Versicherungsprodukt anbieten könnte.*

Durch Absatz 2 wird Artikel 17 Abs. 3 der IDD-Richtlinie umgesetzt, der über § 48 a Versicherungsaufsichtsgesetz bereits Eingang in das deutsche Gesetz gefunden hat.

Wir begrüßen ausdrücklich die damit einhergehende Übernahme der Pflichten gemäß § 61 Abs. 1 VVG, die sich auch in den Tugenden des Ehrbaren Kaufmanns widerspiegeln. Des Weiteren möchten wir in diesem Zusammenhang darauf hinweisen, dass Vertriebssteuerung durch Versicherungsunternehmen dadurch zukünftig zu entfallen hat. Diese Maßnahmen sind aus Sicht des Kunden nicht zielführend und können auch nicht zu einer bedarfsgerechten und an den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden ausgerichteten Beratung führen. Ziel sollte es vielmehr sein, ohne Maßnahmen der Vertriebssteuerung sach- und bedarfsgerecht zu beraten. Dieses ist möglich und steht auch einer leistungsgerechten Vergütung im Rahmen provisionsorientierter Systeme nicht entgegen.

Darüber hinaus geben wir zu bedenken, dass allein die Erreichung bestimmter quantitativer Ziele im Rahmen der Vergütung unter Umständen zu einer Verletzung der Pflicht, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln, führen könnte. Es empfiehlt sich daher unserer Ansicht nach, zusätzliche qualitative Elemente zu berücksichtigen, und die Gewährung zum Beispiel von Zusatzvergütungen nicht nur von dem Erreichen bestimmter quantitativer Ziele, sondern auch von dem Erfüllen bestimmter qualitativer Ziele, die im Interesse des Kunden sind, abhängig zu machen.

#### 4.

### **§ 15 Information des Versicherungsnehmers**

*(1) Der Gewerbetreibende hat dem Versicherungsnehmer beim ersten Geschäftskontakt folgende Angaben mitzuteilen: (...)*

- *Nr. 4 dass er eine Beratung anbietet*
- *Nr. 5 die Art der Vergütung, die er in Zusammenhang mit der Vermittlung erhält*
- *Nr. 6 ob die Vergütung direkt vom Kunden zu zahlen ist oder als Provision oder sonstige Vergütung in der Versicherungsprämie enthalten ist*
- *Nr. 7 ob er als Vergütung andere Zuwendungen enthält und*
- *Nr. 8 seine Vergütung aus einer Kombination mit den in Nr. 6 und 7 genannten Vergütungen besteht*

Mit dieser Vorschrift werden Artikel 18 und 19 der IDD-Richtlinie übernommen. Es werden insbesondere redaktionelle Anpassungen des § 11 der Versicherungsvermittlerverordnung vorgenommen, aber auch neue Verpflichtungen begründet. Diese sind zum einen die zusätzliche Hinweispflicht in der Erstinformation, dass der Gewerbetreibende Beratung anbietet, und zum anderen, dass die Art und Quelle der Vergütung mitgeteilt wird.

Mit der Information, dass eine Beratung angeboten wird, sieht der BVK eine weitere wichtige Manifestation seiner Forderung „Kein Vertrieb ohne Beratung“. Der BVK hat in der Vergangenheit immer wieder bekräftigt, dass jede Art von Vertrieb mit einer Beratung einhergehen sollte. Nur damit können gleiche Wettbewerbsbedingungen für alle Vertriebswege geschaffen werden. Onlinekunden sollen damit genauso Beratungsleistung erhalten, wie Kunden des stationären Vertriebes. Durch diese nochmalige Klarstellung werden auch die Errungenschaften, die wir durch das Verfahren gegen Check24 mit dem Urteil des OLG München (AZ:

29 U 3139/16) erreicht haben, noch einmal bekräftigt. Damit ist ein wichtiger Schritt in Richtung des Verbraucherschutzes getroffen worden.

Mit der Information über die Art und Quelle der Vergütung ist ebenfalls einer grundsätzlichen Forderung des BVK Rechnung getragen worden. Wir haben in der Vergangenheit immer eine Kostentransparenz bei Versicherungsverträgen gefordert, die dem Kunden ermöglicht zu erkennen, in welcher Höhe sein eingezahltes Kapital in die Anlage fließt bzw. Abschlusskosten abdeckt. Mit dieser Information kann der Kunde einen Vergleich auch zu anderen Anbietern ziehen. Eine obligatorische Offenlegung der vollständigen Vergütungs- oder Nettoprämien für alle Produkte wäre hier kontraproduktiv gewesen. Wie mehrfach bereits in der Vergangenheit ausgeführt, kann die Qualität der Versicherung nicht allein an der Provisionshöhe festgemacht werden. Auch kann eine Fokussierung auf die Vergütung unter Umständen zu falschen Anreizen im Verbraucherverhalten führen. Wir begrüßen daher die nunmehr gefassten Informationspflichten gemäß § 15 Abs. 1 Nr. 5 bis 8.

## 5.

### **§ 16 Einzelheiten der Mitteilung**

*(1) Die Mitteilung nach § 15 hat wie folgt zu erfolgen:*

*1. auf Papier (...)*

*(2) Abweichend von Abs. 1 Nr.1 dürfen die Informationen dem Versicherungsnehmer auch über eines der folgenden Medien erteilt werden:*

*1. über einen anderen dauerhaften Datenträger als Papier (...)*

*2. über eine Website, wenn der Zugang für den Versicherungsnehmer personalisiert wird oder wenn folgende Voraussetzungen erfüllt sind: (...)*

*(4) Handelt es sich um einen telefonischen Kontakt, werden, selbst wenn sich der Versicherungsnehmer dafür entschieden hat, die Auskünfte gemäß Abs. 2 auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier zu erhalten, die Auskünfte dem Versicherungsnehmer gemäß Abs. 1 oder Abs. 2 unmittelbar nach Beschluss des Versicherungsvertrages erteilt.*



Diese Vorschrift setzt Artikel 23 der Richtlinie um und entspricht dem Wortlaut des § 6 a des Versicherungsvertragsgesetzes. Wir begrüßen insbesondere den Umstand, dass der bloße Verweis auf eine Informationsquelle, zum Beispiel auf eine Website, nicht als ausreichend erachtet wird. Es ist vielmehr zwingend, dass der Versicherungsnehmer beim Erstkontakt die Möglichkeit hat, die Information auch tatsächlich zur Kenntnis zu nehmen. Dies wird dadurch sichergestellt, dass der Versicherungsnehmer der Auskunftserteilung über eine Website zustimmen muss (§ 16 Abs. 2 Nr. 2b).

Wir begrüßen insbesondere die Regelung in § 16 Abs. 2 Satz 2 c, wonach bei Mitteilung der Erstinformation über eine Website erforderlich ist, dass dem Versicherungsnehmer die Adresse der Website und die dortige Fundstelle der Auskünfte elektronisch **mitgeteilt** werden. Wir gehen davon aus, dass mit dieser Formulierung eine Überbringung der Auskünfte gemeint ist. Diese aktive Bereitstellung der Informationen ist zwingend erforderlich, um dem Versicherungsnehmer eine gesetzeskonforme Auskunft zu erteilen.

Die Auffassung wird auch gestützt durch das Urteil des OLG München (AZ: 29 U 3139/16), das auf Seite 44 ausführt:

***„Aus dem Erfordernis der „Mitteilung“ der Angaben an den Versicherungsnehmer „in Textform“ ergibt sich, dass die erforderlichen Informationen in einer zur dauerhaften Wiedergabe in Schriftzeichen geeigneten Weise sowohl vom Versicherungsvermittler abgegeben werden als auch dem Versicherungsnehmer zugehen müssen. Die bloße Abrufbarkeit der Angaben auf einer gewöhnlichen Website des Versicherungsvermittlers reicht hiernach nicht aus, weil die Belehrung auf diese Weise nicht in einer unveränderlichen textlich verkörperten Gestalt in den Machtbereich des Versicherungsnehmers gelangt. Erforderlich ist in diesem Falle vielmehr, dass der Verbraucher die Belehrung per Briefpost oder E-Mail erhält und auf seinem Computer abspeichert oder selbst ausdruckt. Es sei Aufgabe des Versicherungsvermittlers, dem Versicherungsnehmer die Belehrung in Textform zu übermitteln und nicht Aufgabe des Versicherungsnehmers, sich diese Belehrung selbst zu verschaffen. In Betracht kommen mag auch ein obligatorischer Download, ohne den der Vermittlungsvorgang nicht fortgesetzt werden kann.“***

Wir verstehen die Regelung des § 16 Abs. 2 also so, dass der Website-Betreiber aktiv die Fundstelle überbringen muss und zwar, wenn der Versicherungsnehmer dieser Vorgehensweise zugestimmt hat. Aus der Systematik zu Abs. 1 ergibt sich, dass diese Mitteilung beim

ersten Geschäftskontakt, also beim Aufruf der Website, geschehen muss, damit der Versicherungsnehmer von Anfang an weiß, mit wem er es zu tun hat. Dies sollte in der VO klar gestellt werden.

Gemäß § 16 Abs. 4 wird ausgeführt, dass im Falle eines telefonischen Kontaktes die Auskünfte dem Versicherungsnehmer **unmittelbar nach** Abschluss des Versicherungsvertrages zu erteilen sind. Wir begrüßen ausdrücklich die Klarstellung, dass es ausreichend ist, unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrages die Erstinformationen zu übermitteln. Diese Klarstellung dient der Alltagspraxis und bringt Rechtssicherheit im Umgang mit der Überbringung der Erstinformation.

## 6.

### § 17 Behandlung von Beschwerden

*(1) Der Gewerbetreibende mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 oder 2 der Gewerbeordnung muss über Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung verfügen, die von ihm oder der für die Leitung des Gewerbebetriebs verantwortlichen Person bestimmt wurden. Der Gewerbetreibende nach Satz 1 oder die für die Leitung des Gewerbebetriebs verantwortliche Person sind verpflichtet, die Leitlinien umzusetzen und ihre Einhaltung zu überwachen. Die Leitlinien sind den mit der Beschwerdebearbeitung befassten Beschäftigten des Gewerbetreibenden schriftlich zugänglich zu machen.*

*(2) Der Gewerbetreibende nach Abs. 1 Satz 1 hat*

- 1. soweit der Umfang des Gewerbebetriebs dies erfordert eine Beschwerdemanagementfunktion einzurichten, die Beschwerden untersucht und dabei mögliche Interessenkonflikte feststellt und vermeidet,*
- 2. eine Beschwerde zu registrieren, der zuständigen Behörde jederzeit Einsicht in dieses Register zu gestatten und die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend zu analysieren,*
- 3. den Eingang einer Beschwerde zu bestätigen und den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren; diese Information erfolgt schriftlich, sofern der Beschwerdeführer dies wünscht,*

4. *eine Beschwerde an die zuständige Stelle weiterzuleiten und den Beschwerdeführer darüber zu informieren, sofern die Beschwerde einen Gegenstand betrifft, für den er nicht zuständig ist,*
5. *Informationen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung einschließlich der Angabe, wie eine Beschwerde einzureichen ist, in geeigneter Weise zu veröffentlichen,*
6. *eine Beschwerde umfassend zu prüfen und dem Beschwerdeführer umgehend in verständlicher Sprache zu antworten; ist eine umgehende Antwort nicht möglich, informiert er den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und darüber, wann die Prüfung voraussichtlich abgeschlossen sein wird.*

*(3) Sofern der Gewerbetreibende der Beschwerde nicht oder nicht vollständig nachkommen kann, hat er dem Beschwerdeführer die Gründe dafür zu erläutern und ihn auf Möglichkeiten hinzuweisen, wie er sein Anliegen weiter verfolgen kann.*

*(4) Wenn der Versicherungsnehmer zur außergerichtlichen Beilegung einer Streitigkeit zwischen ihm und dem Gewerbetreibenden die Schlichtungsstelle nach § 214 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 des Versicherungsvertragsgesetzes anruft, ist der Gewerbetreibende verpflichtet, an dem Schlichtungsverfahren teilzunehmen.*

Mit § 17 wird Artikel 14 der IDD-Richtlinie umgesetzt, wonach die Mitgliedsstaaten für die Einrichtung von Beschwerdeverfahren über Vermittler Sorge zu tragen haben. Zudem werden mit dieser Vorschrift die Leitlinien der europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersvorsorge (EIOPA) vom 03. Dezember 2013 für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler umgesetzt.

Zunächst begrüßen wir die Klarstellung, dass § 17 nur Versicherungsvermittler betrifft, die über eine Erlaubnis nach § 34 d Abs. 1 der Gewerbeordnung verfügen, sowie Versicherungsberater mit einer Erlaubnis nach § 34 d Abs. 2 der Gewerbeordnung. Gebundene Vermittler gemäß § 34 d Abs. 6, 7 und 8 der Gewerbeordnung werden durch diese Regelung nicht betroffen. Dieses erachten wir als sinnvoll, da die gebundenen Vermittler bereits durch § 51 des Versicherungsaufsichtsgesetzes und das Rundschreiben der BaFin 3/2013 entsprechend reglementiert sind. Daher ergibt sich hier aus unserer Sicht auch keine Ungleichbehandlung.

Auch begrüßen wir grundsätzlich den Gedanken der effizienten Beschwerdebearbeitung durch eine gleichmäßige Anwendung von vorher festgelegten Kriterien. Umso mehr ist es

jedoch entscheidend, dass der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit Einfluss gefunden hat. Die Leitlinien müssen daher die Größe des Gewerbebetriebes angepasst werden. Die Einsetzung einer Beschwerdemanagementfunktion kommt daher bei Einzelgewerbetreibenden nicht in Betracht (siehe Begründung Seite 40), wobei wir der Auffassung zuneigen, dass wir den Grundsatz der Verhältnismäßigkeit auch dann als gewahrt ansehen möchten, wenn sowohl mittelständische Unternehmen als auch kleine Unternehmen diesem Beschwerdemanagement nicht unterzogen werden. Dieses gilt umso mehr vor dem Hintergrund, dass gerade kleinere Betriebe nur wenig Anlass zu Beschwerden beim Ombudsmann geliefert haben, wie dies die Zahlen zum Ombudsmannverfahren aus den letzten Jahren belegen. Eine andere Regelung hätte auch zu unverhältnismäßigen Kosten und zu einem unverhältnismäßigen Verwaltungsaufwand für den einzelnen Agenturinhaber geführt.

Dennoch möchten wir Bedenken bezüglich der in Abs. 2 zu erteilenden Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung anmelden. Es soll zwar in geeigneter und leicht zugänglicher Weise veröffentlicht werden, wo der Beschwerdeführer sich hinwenden kann und wie seine Beschwerde behandelt wird. Dennoch werden auf der anderen Seite Rechte zur Einflussnahme schriftlich fixiert, die unter Umständen für den Ablauf in einer Agentur hinderlich sind. So soll zum Beispiel die zuständige Behörde gemäß Nr. 2 jederzeit Einsicht in dieses Register, in dem die Beschwerden zu registrieren sind, nehmen können. Auch muss der Eingang der Beschwerde bestätigt und der Beschwerdeverfahrensführer im Einzelnen über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informiert werden. Darüber hinaus sind Informationen über das Verfahren in geeigneter Weise zu veröffentlichen, wobei zu fragen wäre, was mit dem Begriff „in geeigneter Weise“ genau zu verstehen ist.

Gleiches gilt auch für die umfassende Prüfung der Beschwerde und die Pflicht, den Beschwerdeführer über die Gründe einer Verzögerung und die voraussichtliche Prüfung zu informieren. Wir würden uns daher eine gestrafftere Durchführung des Verfahrens wünschen.

Umso mehr begrüßen wir jedoch die Regelung gemäß § 17 Abs. 4, wonach verpflichtend der Gewerbetreibende an dem Schlichtungsverfahren teilnehmen soll.

Der BVK hatte bereits in der Vergangenheit immer wieder betont, dass in Deutschland durch die Einführung des Beschwerdeverfahrens im Jahre 2007 in Form des Ombudsmanns eine unabhängige und etablierte Instanz eingerichtet wurde. Dieses etablierte System begrüßen wir daher ausdrücklich und können die nunmehr einheitliche und verpflichtende Teilnahme an diesem Schlichtungsverfahren nur begrüßen.

## 7.

### **§ 18 Vermeidung und Offenlegung von Interessenkollisionen**

*(1) Gewerbetreibende, die Versicherungsanlageprodukte nach Artikel 2 Absatz 1 Nummer 17 der Richtlinie (EU) 2016/97 vermitteln oder dazu beraten, müssen angemessene Maßnahmen treffen, um Interessenkonflikte zu erkennen und zu vermeiden, die zwischen ihnen, den bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkenden oder in leitender Position verantwortlichen Personen oder anderen Personen, die mit ihnen direkt oder indirekt durch Kontrolle verbunden sind, und den Versicherungsnehmern oder zwischen den Versicherungsnehmern auftreten können. Näheres regelt Artikel ... der Delegierten Verordnung (EU) ...*

Diese Vorschrift enthält besondere Vorgaben über die Vermeidung und Offenlegung von Interessenkonflikten, die bei der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten zu beachten sind. Sie setzt damit Artikel 27 und 28 der IDD-Richtlinie um. Insbesondere wird gemäß Absatz 2 dem Gewerbetreibenden die Pflicht auferlegt, Interessenkonflikte eindeutig offenzulegen, die er nicht durch angemessene Maßnahmen vermeiden kann. Diese Vorgabe entspricht § 48 a Absatz 4 des Versicherungsaufsichtsgesetzes. Damit werden verstärkte Informationspflichten bei der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten festgeschrieben, die auch im Rahmen der Vermittlung von Produkten, die unter die MiFID fallen, Anwendung finden.

Zunächst begrüßen wir es, dass die Versicherungsanlageprodukte, da sie in erster Linie Versicherungsprodukte sind, zunächst im Rahmen der IDD-Richtlinie integriert worden sind. Wir regen an, dass im Rahmen der delegierten Verordnung, die noch erlassen wird, berücksichtigt wird, dass es sich im Wesentlichen auch um Versicherungsprodukte handelt und nicht um Finanzanlageprodukte, die letztendlich schärferen Vorschriften unterliegen.

## 8.

### **§ 19 Vergütung**

*Gewerbetreibende, die im Zusammenhang mit der Vermittlung eines Versicherungsanlageproduktes eine Zuwendung an Dritte zahlen oder eine Zuwendung von einem Dritten erhalten, der nicht Versicherungsnehmer oder eine Person ist, die im Auftrag des Versicherungsnehmers tätig wird, müssen dafür Sorge tragen, dass die Zuwendung sich nicht nachteilig*

*auf die Qualität der Vermittlung auswirkt und nicht die Verpflichtung des Gewerbetreibenden beeinträchtigt, im besten Interesse des Versicherungsnehmers ehrlich, redlich und professionell im Sinne des § 1 a Absatz 1 Satz 1 des Versicherungsvertragsgesetzes zu handeln. Näheres regelt Artikel ... der Delegierten Verordnung (EU) ...*

Diese Vorschrift setzt Artikel 29 Abs. 2 der IDD-Richtlinie um, der die Vergütung des Gewerbetreibenden in Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten regelt. Auch hier werden nähere Vorschriften in der delegierten Verordnung erwartet. Auch hier regen wir an, dass es einen klaren Unterschied geben muss zwischen Versicherungsprodukten und Versicherungsanlageprodukten. Insbesondere darf nicht versucht werden, durch die Hintertür auch für Versicherungsprodukte eine Offenlegung der Provisionen einzuführen. Dies würde dem Grundgedanken der IDD-Richtlinie widersprechen.

Bonn, den 21. November 2017

BVK e.V. – Bundesverband

Deutscher Versicherungskaufleute e.V.