

Courtagevereinbarungen mit Versicherern

Fallstricke und Problemfelder

Neuerungen im Zuge der Umsetzung der IDD

Mag. Markus Freiliger
Rechtsanwalt in Wien

Themen-Anlass:

Aus Anlass der Umsetzung der IDD und der DSGVO haben Versicherer in Ihre Courtagvereinbarungen zahlreiche Regelungen eingefügt, welche die Pflichten des Maklers gegenüber dem Versicherer erheblich erweitern und die Haftung des Maklers verschärfen. Ferner wurden Bestimmungen eingefügt, welche den Provisionsanspruch des Maklers an bestimmte Qualitätskriterien der Maklertätigkeit, wie bspw. die Beratungsqualität, knüpfen.

Courtagevereinbarung = Rahmenvereinbarung

- **Bloße Rahmenvereinbarung**
- Rahmenprovisionsvereinbarung gem. § 26 Abs 1 MaklerG:
 - Sie regelt insbes. die Vergütung des VR an den Makler für dessen Vermittlung von Versicherungsverträgen an den Versicherer
- Keine Tätigkeitspflicht
- Keine ständige Betreuung des Maklers durch den VR ≠ Agent

Muster-Courtagevereinbarung und Negativlisten

- **Muster-Courtagevereinbarung** wurde bereits vor Jahren erarbeitet
- Infolge der Umsetzung der DSGVO und der IDD in österr. Recht bringen die VR Ergänzungen zu ihren Courtagevereinbarungen mit teilweise für Makler nachteiligem Inhalt
- **Vertragswerke** von 27 Versicherern wurden geprüft und umfangreiche Negativlisten erarbeitet
- **Zahlreiche Klauseln** mit inakzeptablem oder kritischem Inhalt
- **Negativlisten** vorerst unveröffentlicht, um Verhandlungen mit VR zu ermöglichen
- **Hilfestellung** für die Praxis und für Verhandlungen mit VR
- **Kein Anspruch** auf Vollständigkeit, kein wissenschaftlicher Anspruch

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Einführung von Qualitätskriterien zur Beurteilung des Maklers, wie
 - Beratungsqualität
 - Zielmarkentsprechung
 - Aus- und Weiterbildung des Maklers
- Bei Verstößen Minderung oder Entfall der Provision
- Teilweise haben sich VR zur Beurteilung der Einhaltung der Qualitätskriterien im Streitfall der Entscheidung der Rechtsservice und Schlichtungsstelle unterworfen

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

Erhebung gesetzlicher Pflichten gegenüber dem Kunden zu vertraglichen Pflichten gegenüber dem VR

- Klausel: „*Risikoanalyse für die Bedürfnisse des Kunden*
Der Makler ist verpflichtet, dem Kunden ein seinen Wünschen und Bedürfnissen angepasstes Versicherungsangebot zu legen, das den Zielmarktdefinitionen der jeweiligen Sparte entspricht. Der Makler muss die Risikoanalyse des Kunden dokumentieren und sich immer im besten Interesse des Kunden bei der Erstellung des Versicherungsangebotes leiten lassen. Provisionseinkünfte oder andere Serviceleistungen dürfen nicht in die Auswahl des Versicherungsproduktes berücksichtigen werden. Am Abschluss der Bedarfsprüfung für den Kunden muss der Makler eine klare Präferenz für ein Versicherungsprodukt abgeben, welches am besten geeignet ist, die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen. Dies ist im Beratungsprotokoll des Maklers zu dokumentieren. „

(Unterstreichungen durch den Referenten)

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Die Beratungspflicht des Maklers gegenüber dem Kunden wird zum Gegenstand der Courtagevereinbarung gemacht:

Klausel: „Gegenstand dieser Courtagevereinbarung ist die Beratung in allen dieses Angebot betreffenden Fragen durch den Vermittler nach Maßgabe der Bestimmungen dieser Vereinbarung.“

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Überschießende Informationspflichten des Maklers gegenüber dem VR
- Kontrollmöglichkeiten des VR betreffend die Tätigkeit des Maklers

Klausel: „*Dokumentation des Beratungsprozesses*

Die oben angeführte Risikoanalyse und der im Rahmen der Beratung durchgeführte Beratungsprozess ist revisionssicher zu speichern, dem Kunden zu übergeben und dem VR im Bedarfsfall zur Verfügung zu stellen. Der Makler hat auf Anfrage der VR das Beratungsprotokoll offen zu legen. Zusätzlich hält sich der VR das Recht vor, stichprobenartige Kontrollen durchzuführen. „

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Weitere Klausel zu Informationspflichten und Kontrollrechten:
- „Der Makler verpflichtet sich auf die Einhaltung aller sonstigen gegenüber den Kunden nach Maßgabe der Standesregeln für Versicherungsvermittlung BGBI. II Nr. 162/2019 bestehenden besonderen Verpflichtungen betreffend Information, Beratung, Dokumentation und Auskunftserteilung. Dies gilt insbesondere auch für die mit der entsprechenden Sorgfalt zu führenden Beratungsprotokolle, deren stichprobenweise Prüfung dem Versicherer ausdrücklich vorbehalten bleibt. Insbesondere hat der Makler in Beschwerdefällen auf Verlangen des Versicherers diesem ein vom Kunden unterschriebenes Beratungsprotokoll zu übermitteln.“
(Unterstreichungen durch den Referenten)

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

HAFTUNG:

- Haftung (1. Absatz): *„Der Versicherer haftet in Fällen positiver Vertragsverletzung, Verletzung vor- oder nachvertraglicher Pflichten, Verzug, Unmöglichkeit, unerlaubter Handlung und allen anderen Rechtsgründen nur bei Vorsatz oder bei grober Fahrlässigkeit. Die Höhe der Haftung ist begrenzt auf die zu erwartende Gesamtprovision für den jeweiligen Versicherungsvertrag. Der Versicherer haftet in keinem Fall für mittelbare Schäden, Vermögensschäden, Bearbeitungsschäden oder entgangenen Gewinn und andere Nebenschäden jeder Art.“*
- Haftung (2. Absatz): *„Sollte der Versicherer wegen der von dem Makler zu verantwortenden schuldhaften Verletzung von Bestimmungen in diesem Vertrag oder sonstigen schuldhaften Verstößen geltendes Recht - von wem auch immer - in Anspruch genommen oder zur Haftung herangezogen werden, so verpflichtet er sich, den Versicherer diesbezüglich im vollen Umfang klag- und schadlos zu halten.“*

(Unterstreichungen durch den Referenten)

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

Pflichten gem. § 29 MaklerG werden erweitert

- Klausel: „Der Vermittler erklärt verbindlich, dass er dafür Sorge tragen wird, dass er alle Informationen über die Risikobeurteilung beim Kunden, die ihm zukommen, an die VR unverzüglich weiterleiten wird. Auch nach Abschluss dieser Vereinbarung wird er von sich aus jede zukommende Information unverzüglich weiterleiten, die für die Beurteilung des Vertragsverhältnisses als wesentlich erscheint.“
(Unterstreichungen durch den Referenten)

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Schad- und Klagloshaltungsvereinbarungen

Klausel: „Ein Handeln oder Unterlassen eines Subvermittlers ist ausschließlich dem Vermittler zuzurechnen. Für Ansprüche des Subvermittlers haftet ausschließlich der Vermittler. Der Vermittler hat den VR hinsichtlich allfälliger Ansprüche eines oder mehrerer Subvermittler völlig schad- und klaglos zu halten.“

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Vertragsänderungen des Versicherers werden automatisch wirksam, wenn der Makler dagegen keine Einwände erhebt.
 - Zugangsregeln und Zugangsfiktionen:
 - Zugang von Erklärungen an den Versicherer nur bei Verwendung von bestimmten Kommunikationswegen (z.B. bestimmte E-Mail Adressen)
 - Mit Zusendung an Makler gilt Erklärung dem Kunden als zugegangen
- Klausel: *„Die Polizze sowie sonstige rechtsgeschäftliche, für den Versicherungsnehmer bestimmte Erklärungen gelten mit Übergabe/Zusendung an den Makler als dem Versicherungsnehmer zugestellt.“*

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Entscheidungen des Versicherers über die Auflösung oder Abänderung des Versicherungsvertrages schlagen automatisch auf die Provision des Maklers durch.

Derartige Klauseln weichen nachteilig von der Gesetzesbestimmung ab.

Gemäß § 30 Abs 2 Maklergesetz entsteht der Anspruch auf Provision mit Rechtswirksamkeit des vermittelten Geschäfts, wenn und soweit der Versicherungskunde die geschuldete Prämie bezahlt hat oder zahlen hätte müssen, hätte der Versicherer seine Verpflichtungen erfüllt. Nur bei gerechtfertigten Gründen des Versicherers für eine Beendigung des Versicherungsvertrags oder eine Herabsetzung der Versicherungsprämie entfällt oder vermindert sich der Provisionsanspruch des Maklers.

Fallstricke und Problemfelder: Beispiele

- Der Versicherer lässt sich einseitig Gestaltungsrechte einräumen.

Klausel: „*Der Versicherer behält sich die Verprovisionierung im Einzelfall vor.*“

- Sachgerecht wäre es, zu ergänzen, dass die Verprovisionierung nach Ortsüblichkeit im Sinne von § 8 Abs 1 MaklerG zu erfolgen hat.

Schlussbetrachtung

- **Verständnis für den Versicherer?**
 - §§ 131 Abs 2 und 132 Abs 3 VAG: Keine Beratungspflichten des VR, wenn er sich eingetragener Vermittler bedient, außer es bestünden Zweifel an ordnungsgemäßer Beratung
- **Überprüfungspflicht per Gesetz?**
 - Nein: Bei Zweifeln muss VR selbst beraten, allenfalls wird er bei schwerwiegenden und beharrlichen Verstößen des Maklers die Courtagvereinbarung beenden
- **Ungebundenheit des Maklers ≠ Pseudomakler**

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!