

7. Symposium zum Versicherungsvertriebsrecht

Das Symposium zum Versicherungsvertriebsrecht an der Forschungsstelle für Versicherungswesen der Universität Münster fand am 16.10.2019 nun bereits zum 7. Mal statt.

Die Veranstalter, die Forschungsstelle für Versicherungswesen der Universität Münster, die Rechtsanwaltssozietät Friedrich Graf von Westphalen und der BVK, hatten erneut zu aktuellen Themen eingeladen. Vorträge und fachliche Diskussionen bildeten den Kernpunkt des Symposions.

Zwei hochinteressante Panels standen auf dem Programm:

Panel 1:

„Direktvertrieb und Fürsorgepflicht – Spaltet die Digitalisierung?“

Panel 2:

„Bestmögliches Interesse versus Interessenwahrnehmungspflicht – Was hat sich durch die IDD geändert, müssen die Kommentare neu geschrieben werden?“

Die Grußworte zu Beginn der Veranstaltung hielten die Initiatoren Professor Dr. Petra Pohlmann, geschäftsführende Direktorin der Forschungsstelle für Versicherungswesen an der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster, Rechtsanwalt Prof. Dr. Friedrich Graf von Westphalen und BVK-Vizepräsident Ulrich Zander.



Prof. Dr. Friedrich Graf von Westphalen

I. Direktvertrieb und Fürsorgepflicht – Spaltet die Digitalisierung?

Prof. Dr. Friedrich Graf von Westphalen ging direkt in medias res zum Thema „Direktvertrieb und Fürsorgepflicht“. Er erläuterte Einzelheiten zum allgemeinen Grundsatz der Fürsorgepflicht und führte beispielhaft auf, wie die Grenzziehung bei einem Bezirksvertreter in der Praxis funktionierte. Gleichzeitig wies er auf die Schwierigkeiten bei der Abgrenzung im Hinblick auf den Ausschließlichkeitsvertrieb hin. Entscheidend in diesem Zusammenhang sei auch die Frage, wie beim Auftreten des Versicherers auf dem Markt die Fragestellung zu beantworten ist, wem z.B. der Kunde „gehöre“, wobei er hier zwischen bereits geworbenen Kunden und potenziellen Kunden unterschied.

Beim Betreiben einer Homepage erläuterte er im Hinblick auf § 5 Telemediengesetz, mit wem der „Erstkontakt“ stattfindet: Liegt dieser beim Versicherer oder beim Vermittler? Hat der Versicherer auf den Vermittler zu verweisen? Wer berät den Kunden beim Erstkontakt? Wer



Nic de Maesschalck, Prof. Dr. Petra Pohlmann, Ulrich Zander und David Cowan (v.l.)

vermittelt den späteren Geschäftsabschluss? Diese und weitere konkrete Fragestellungen sind aus seiner Sicht nicht ohne ein geregeltes Vertragsverhältnis und ohne klar abgegrenzte Rechte und Pflichten zu Gunsten des Vermittlers beim Direktvertrieb zu regeln. Sofern dies nicht der Fall ist, kann in der Praxis ein „Wildwuchs“ entstehen, der juristisch recht schwer zu fassen ist und im Rahmen einer Rechtsfortbildung gelöst werden könne.



Christian Sperling

Zu diesem Themenkomplex stellte Christian Sperling, Abteilungsleiter und Prokurist der Allianz Deutschland, die „Allianz Direkt“ als neuen, internationalen Direktvertrieb des Konzerns vor. Er griff damit eng im Zusammenhang stehende Themen wie Dispositionsfreiheit, Treuepflichten, Rechtsprechung und neue Entwicklungen

auf. Er erläuterte, dass die Dispositionsfreiheit des Unternehmers über seine Vertriebskanäle grundsätzlich auch den Direktvertrieb umfasst und es Sache des Unternehmers (des Versicherungsunternehmens) ist, wie er sein Unternehmen gestaltet und welche Vertriebswege er wählt. Grundsätzlich ist der Unternehmer auch nicht daran gehindert, in Wettbewerb zu seinen eigenen Vermittlern zu treten.

Deutlich machte er allerdings auch, dass die Dispositionsfreiheit ihre Grenzen in den sich aus § 86a HGB abgeleiteten Treuepflichten findet. Erfolgsfaktoren für ein gelungenes Nebeneinander von Direktvertrieb und stationärem Vertrieb seien unter anderem die frühzeitige Einbeziehung der Vertreterschaft, die Ansprache unterschiedlicher Zielgruppen, die Überleitung von Onlinekunden zwecks Cross-Selling in den stationären Vertrieb, wobei bei allem auch der Bestandsschutz nicht zu vernachlässigen sei.



Ulrich Zander

BVK-Vizepräsident Ulrich Zander erläuterte im Hinblick auf das Spannungsfeld Direktvertrieb und Fürsorgepflicht, dass Probleme insbesondere dann auftauchen können, wenn das Unternehmen technische Neuerungen im Online-Vertrieb nutzt, künstliche Intelligenz, Apps und andere technische Entwicklungen, die dem Gebot der

Treue- und Loyalitätspflicht gegenüber dem Handelsvertreter widersprechen. In diesem Zusammenhang ging er auch auf die problematische Verwendung von vom Handelsvertreter eingegebenen Daten beim Direktmarketing ein. Er erwarte von dem Unternehmen Kompen-

sationsregelungen für zu erwartende Provisionsverluste. Insbesondere erläuterte er die Forderungen des BVK für die gesetzliche Gleichbehandlung zwischen stationärem Vertrieb und Online-Vertrieb.

Ausführungen zum Thema Klage BVK gegen Check24 sowie die Nutzung und Einbeziehung der Möglichkeiten der Digitalisierung in den Onlinevertrieb rundeten seine Ausführungen ab. Ziel könne es nur sein, einen fairen Umgang des Versicherers mit der Ausschließlichkeit und einen fairen Wettbewerb zwischen stationärem und Online-Vertrieb in der Praxis umzusetzen.



Jürgen Evers

Rechtsanwalt Jürgen Evers sprach sich ebenfalls für eine Einbindung der Ausschließlichkeit in die Pläne des Versicherers für den Fall aus, falls Versicherer neue Vertriebswege planen und den Direktvertrieb stärker ausbauen möchten. Er erläuterte in diesem Zusammenhang ausführlich, dass der Versicherer zumindest keinen

ruinösen Wettbewerb, wie z.B. eine Begrenzung der Vertreter auf die Bestandspflege oder eine systematische Unterbietung der Preise, betreiben darf. Digitaler Direkt- und Exklusivvertrieb ergänzten sich. Beispielhaft führte er hierzu u.a. aus, dass Versicherungsvertreter einen „Policencheck“ übernehmen könnten und Beratungskompetenz zeigen sowie vorhandene Cross-Selling-Potenziale heben können und im Rahmen der Kundenbindung einen exzellenten Service bieten.

Als Fazit seiner Ausführungen fasste er zusammen, dass kein allgemeiner Anspruch auf Unterlassung von digitalem Direktvertrieb bestehe, dennoch ein Unterlassungsanspruch bei einzelnen Maßnahmen geprüft werden müsse und ggf. auch möglich sei. Der digitale Direktvertrieb sei heute nicht mehr wegzudenken, aber nur bei einer erfolgreichen Einbindung in den Exklusivvertrieb. Voraussetzungen hierfür sind seiner Ansicht nach Transparenz und Fairness.

Die anschließend ausführlich geführte Diskussion und die Rückfragen an die Referenten zu dem Themenkreis machten deutlich, dass in diesem praktisch relevanten Spannungsfeld neue Entwicklungen akribisch beobachtet werden müssen und eine Lösung für alle Probleme adhoc nicht zu finden ist.

II. Bestmögliches Interesse versus Interessenwahrnehmungspflicht – was hat sich durch die IDD geändert, müssen die Kommentare neu geschrieben werden?

Dass der Begriff „bestmögliches Interesse“ erklärungs- und auslegungsbedürftig ist, machte Nic de Maesschalck,

als Direktor der European Federation of Insurance Intermediaries (BIPAR), mehr oder weniger oberster Lobbyist der europäischen Vermittlerschaft, in seiner gewohnt humorvollen und tiefgründigen Art deutlich. De Maeschalck erläuterte in seinem Vortrag zum Thema „Bestmöglichstes Interesse der Kunden“, dass die deutsche Übersetzung des englischen Textes eigentlich viel zu weit geht und eine Formulierung in den Raum stellt, die sich weder wortgleich in der englischen noch in der französischen Version der IDD wiederfindet. Auch die Entwicklungsgeschichte biete hier keine Hilfestellung. Vielmehr wies er daraufhin, dass auch im Rahmen von sogenannten „Übersetzungsfehlern“ weitere Unsicherheit geschaffen wurde, die bei der praktischen Umsetzung nicht im Sinne der Verbraucher sein könne. Deutlich machte er darüber hinaus, dass hier auch die Gefahr besteht, dass die Gerichte das „bestmögliche Interesse“ zu weit auslegen und in der Praxis von der Versicherungsbranche insgesamt Unmögliches verlangt werden könne.



Nic de Maeschalck

David Cowan, Teamleader bei der European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA), der europäischen Aufsichtsbehörde für Versicherungen, stellte die Frage, ob die IDD tatsächlich ein Konzept des „bestmöglichen Interesses“ vorstelle oder hier allein schon anhand der Begrifflichkeit Unstimmigkeiten bestehen. Er wies darauf hin, dass sich das Prinzip des bestmöglichen Interesses zwar durch die gesamte Richtlinie ziehe, hier jedoch nicht strikt am Wortlaut orientiert eine praktische Umsetzung erfolgen sollte, sondern die gesamte Branche eher dem Geist der IDD folgen solle. Deutlich machte er auch, dass vielmehr der Gedanke einer sogenannten Wettbewerbsgerechtigkeit („level-playing-field“) und nicht so sehr übertriebenes Verbraucherschutzverständnis im Vordergrund stehe.



David Cowan

Im Rahmen der sich daran anschließenden Diskussion zwischen Nic de Maeschalck und David Cowan wurde deutlich, dass Vermittler und Aufseher in Europa keineswegs immer einer Meinung sind und durchaus interessante – auch für die Praxis relevante – Gegensätzlichkeiten zu Tage treten.

Schließlich erläuterte Cowan auch, dass im Hinblick auf das vorher angesprochene Thema „Direktvertrieb und Fürsorgepflicht“ z.B. auch verhindert werden sollte, dass

Online-Vertriebe geringeren Anforderungen unterliegen, als der Vertrieb durch Versicherungsvermittler. Gleichzeitig erläuterte er, dass es hierzu auch Widersprüche in der Richtlinie gibt.



Dr. Christian Rüsing

Dr. Christian Rüsing, wissenschaftlicher Mitarbeiter der Universität Münster, erläuterte aus seiner Sicht die deutsche Umsetzung des IDD-Prinzips und führte aus, dass im Hinblick auf die deutsche Umsetzung der IDD im Aufsichtsrecht entsprechende Unstimmigkeiten bestünden und dies zu einer nicht zufriedenstellenden Praxis führen könne. Soweit die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) die Versicherer zu überwachen hat, fehle eine entsprechende Ausführung im Hinblick auf Versicherungsvermittler. Wie hier das bestmögliche Interesse „ausgelegt“ werden kann, sei nicht klar abzugrenzen. Die „unionsrechtlich gegebenen Versprechen erweckten häufig den Eindruck, dass deren sprachlicher Wohlklang die normative Inhaltsleere noch übertreffe“ (in Anlehnung an Prof. Rixecker). Als Fazit führte er aus, dass § 1a Abs. 1 Satz 1 VVG eine Generalklausel begründe, die eine echte Rechtspflicht und keine ausschließliche Interessenwahrnehmungspflicht in dem Sinne begründe, dass Versicherungsvertrieber generell und uneingeschränkt fremdnützig tätig werden müssen (Differenzierung nach Vertriebstypen).



Dr. Maximilian Teichler

Rechtsanwalt Dr. Maximilian Teichler, Kanzlei für Versicherungsmanagement Hamburg, erläuterte in seinem Kurzvortrag aus der anwaltlichen Praxis die „Beratung“ als integralen Bestandteil der Wahrung des bestmöglichen Kundeninteresses. Er wies darauf hin, dass die Vorschriften darüber seit Ende 2006 nicht mehr angepasst wurden und erläuterte in diesem Zusammenhang die europäische Diktion von „Ermitteln der Wünsche und Bedürfnisse“ und die Umsetzung auf nationaler Ebene, die sich heute u.a. in den §§ 59ff VVG widerspiegeln. Zugleich erläuterte er in diesem Zusammenhang, dass die VVG-Reform-Kommission seinerzeit (Abschlussbericht 4/2014) kein Problembewusstsein für den Online-Vertrieb der heutigen Zeit entwickeln konnte. Im Hinblick auf wettbewerbsrechtliche Gesichtspunkte stellte er die Frage, ob ein ausländischer Vertrieber auch unter Berücksichtigung der Möglichkeit des Beratungsverzichts nach § 61 Abs. 2 VVG IDD-konform und ohne Verzicht arbeiten darf. Er machte

auch deutlich, dass ein Verzicht auf Beratung gerne auch als Verzicht auf „Befragen und Beraten“ verstanden wird, jedoch ein Verzicht auf das Befragen nicht möglich sei. Im Hinblick auf technische Entwicklungen erläuterte er die in der Praxis relevanten Gesichtspunkte für den Prozess des „Befragens“ und führte aus, dass dieser gut über Algorithmen vorstellbar sei. Das reine „Beraten“ sei aber etwas darüber Hinausgehendes, und die entscheidende Frage sei, ob „Beratung“ auch über Algorithmen abgebildet werden könne.



Hubertus Münster

Rechtsanwalt Hubertus Münster, Geschäftsführer des BVK, erläuterte im Hinblick auf den Umgang mit Interessenkonflikten die aus seiner Sicht zu diskutierenden Ansatzpunkte aus der Praxis. Er zitierte aus einem „Rundschreiben von Versicherungsunternehmen“, wie Vermittler aus Sicht der Versicherer mit einem möglichen Interessenkonflikt umzugehen haben. Beispielhaft führte er aus, dass in einem solchen „Rundschreiben“ auch festgestellt werde, dass „die Agentur, der Mitarbeitende bzw. relevante oder verbundene Personen sich jeder Tätigkeit enthalten sollten, für welche ein Konflikt festgestellt wurde“.



Dr. Wolfgang Eichele

Insbesondere kritisierte er, dass teilweise aus der IDD abgeleitete Pflichten gegenüber Versicherungsvermittlern kommuniziert werden, die tatsächlich nicht bestehen. Die praktische Umsetzung – bis hin zur Vertragskündigung – sei nur eines der Ergebnisse, welches in der Praxis bedauerlicherweise zu beobachten sei. Er appellierte an die Unternehmen, sensibler vorzugehen und die Selbstständigkeit der Vertriebspartner zu respektieren. In der anschließenden Diskussionsrunde, die mit großer Empathie und Begeisterung geführt wurde, wurden die unterschiedlichen Standpunkte aus Theorie und Praxis nochmals deutlich. Die rege Diskussion zwischen den Teilnehmern und Referenten zeigte, dass hier in der Praxis auch hoher Aufklärungsbedarf besteht und die Rechtsprechung zukünftig neue Entwicklungen aufmerksam beobachten und begleiten muss. Im Hinblick auf rechtssetzende Gesichtspunkte war dies sicherlich ein Aspekt, der auch bei den anwesenden Richtern auf großes Interesse treffen dürfte. «

Hubertus Münster, Bonn

» BVK-Geschäftsführung setzt sich erfolgreich für Mitglieder ein

Beispiele aus der Rechtsberatung

Unklare Abrechnungen müssen nicht hingenommen werden Die Geschäftsführung setzt Rechte nach dem HGB durch

Ein Mitglied des Verbandes hatte sich an die Geschäftsführung gewandt, weil es ihm nicht möglich war, Provisionsabrechnungen nachzuvollziehen. Das Mitglied hatte die starke Vermutung, dass diese Abrechnungen fehlerhaft waren.

Aufgrund der tatsächlich intransparenten Abrechnungen hatte der BVK die Gesellschaft angeschrieben und zunächst um nachvollziehbare Abrechnungen gebeten. Dieser Aufforderung war das Unternehmen leider nicht nachgekommen. Daraufhin wurde seitens der BVK-Geschäftsführung für das Mitglied der Anspruch auf Buchauszug gemäß § 87c Abs. 2 HGB geltend gemacht. Leider wollte die Gesellschaft auch dieser Aufforderung

nicht folgen. Vielmehr argumentierte das Unternehmen damit, dass das Mitglied die Monatsabrechnungen bisher schließlich hingenommen habe. Damit habe es auf die Erteilung des Buchauszugs verzichtet.

Dieser Ansicht konnte die Geschäftsführung allerdings mit einer fundierten juristischen Argumentation, gestützt auf die einschlägige Rechtsprechung (u. a. ein Urteil des OLG München vom 1.3.2017, 7 U 3437/16), entgegenreten.

Mit seiner Entscheidung hatte das OLG München klargestellt, dass der klagende Versicherungsvertreter trotz bereits hingenommener Provisionsabrechnungen einen