

---

## **Die Dokumentation der Beratung**

Im Rahmen der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie wird die Pflicht zur Beratung und zur Dokumentation der Beratung (Protokoll) eingeführt.

Wir haben hier für Sie ein Protokoll für Privatkunden erstellt, das aus heutiger Sicht den Bedingungen des zukünftigen Gesetzes genügen müsste. Wir weisen darauf hin, dass das Gesetz noch nicht in Kraft ist. Weiterhin zeigt sich im Rahmen der Diskussion des Gesetzes mit den Verantwortlichen des Bundeswirtschaftsministeriums, dass die endgültige Ausgestaltung des Protokolls der Rechtssprechung vorbehalten bleiben soll.

**Insoweit können wir keine Gewähr für die spätere Anerkennung vor Gericht geben.**

Bitte schauen Sie regelmäßig auf unserer Homepage vorbei, wir passen die Unterlagen bei Bedarf an und stellen fortlaufend Informationen zur Verfügung. Natürlich können Sie auch das Forum nutzen, um Ideen auszutauschen.

Wenn Sie Änderungswünsche oder Fragen haben, richten Sie diese bitte an [info@mindtrace.de](mailto:info@mindtrace.de), Sie erhalten in aller Regel binnen 24 Stunden eine Antwort.

Sie können diese Formulare auch auf Selbstdurchschreibepapier als Durchschreibesatz mit Ihrem Drucker (Laser oder Tinte) selbst erzeugen. Geben Sie in [www.Google.de](http://www.Google.de) den Suchbegriff ein und Sie finden mehrere Anbieter.

## **Für wen ist dieses Protokoll?**

Es werden zukünftig zwei Vermittlergruppen unterschieden, die Makler und die Vertreter. Der Makler ist im Auftrag des Kunden tätig, der Vertreter im Auftrag des Versicherers. Zu den Vertretern zählen die Mehrfachagenten, Mehrfach-gebundenen-Vertreter und die Einfirmenvertreter.

Der Makler hat umfangreichere Aufklärungspflichten als der Vertreter. Diese ergeben sich für den Makler aus dem Sachwalterurteil des BGH. Er wird ähnlich eines Rechtsanwalts oder Steuerberaters gesehen, der eigenständig Schaden vom Kunden fernhalten muss.

Demgegenüber kann sich der Vertreter allein darauf verlassen, was der Kunde ihm nennen möchte. Nur bei offenkundigen Unstimmigkeiten hat er eine Hinweispflicht.

Deshalb richtet sich dieses Protokoll in erster Linie an Mehrfachagenten.

## **Was muss ins Protokoll?**

Das Gesetz verfolgt das Ziel, den Beratungsverkauf zum Standard zu machen. Der reine Produktverkauf soll die seltene Ausnahme werden.

Der Vermittler hat die Pflicht, den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen. Dies kann auf einen konkreten Anlass beschränkt werden, wenn dies auf Grund des Beratungsgegenstandes und der Person des Kunden möglich ist.

## **Wünsche und Bedürfnisse**

Je komplexer also der Beratungsgegenstand, umso weniger konkret ist der Anlass. Wenn der Anlass für ein Verkaufsgespräch die „Altersvorsorge“ ist, so können sich dahinter eine Fülle von Produkten verbergen, die sich erst im Laufe des Gespräches ergeben. Hier wird es also Sinn machen, die Wünsche und Bedürfnisse umfangreich abzuklären.

Kommt der Kunde aber mit dem Anlass „Doppelkarte“ so kann die Beratung entsprechend

## Dokumentation der Beratung

---

kurz gehalten werden und es reicht die Wünsche und Bedürfnisse hinsichtlich der KFZ-Versicherung festzuhalten.

Zusätzlich spielt nun die Sachkunde und das Verständnis des Kunden eine Rolle. Ein Kunde, der sehr genau weiß was er will und bei dem Sie merken, dass er weiß wovon er spricht, benötigt keine so intensive Abklärung seiner Wünsche und Bedürfnisse. Anders bei dem Kunden, bei dem Sie merken, dass für diesen die einfachsten Dinge fremd sind. Hier müssen Sie dem Horizont des Kunden angepasst vorgehen. Verkäufer nennen das, den Kunden da abholen, wo er steht.

Im Protokoll kommt es darauf an, die Wünsche und Bedürfnisse in der Sprache des Kunden festzuhalten. Vorgegebene Möglichkeiten können von einem Richter verworfen werden, da sie nicht den Äußerungen des Kunden entsprechen. Deshalb haben wir in diesem Protokoll viel Platz für Einträge geschaffen, ohne Vorgaben. Im Test haben viele Berater die Fragen nach den Wünschen und Bedürfnissen vom Kunden ausfüllen lassen.

Bewusst haben wir drei Zeithorizonte gewählt. Dies wird vor allem bei komplexen Beratungen der Situation mehr gerecht. Es bietet somit aber auch die Möglichkeit, neben Versicherungen auch den Investmentbereich einzubeziehen.

### Situation des Kunden

Ebenso ist es wichtig, die finanzielle Situation des Kunden abzuklären. Es gibt einige Urteile, die festlegen, dass der Kunde finanziell nicht überfordert werden darf. Wenn der Kunde keine Angaben machen möchte, vermerken Sie dies an der entsprechenden Stelle. Dies gilt für alle Angaben, die vom Kunden kommen sollen.

Als Mehrfachagent müssen sie nicht eigenständig Fragen abklären, wenn der Kunde keine Angaben macht.

Beratungsverkauf bedeutet, bestehende Verträge in die Lösung einzubeziehen. Dies gewinnt an Bedeutung, wenn Sie keinen Neukunden besuchen. Denn auch bei der Bestandsbetreuung werden Sie die Dokumentation benötigen. Sobald Sie einen Kunden aufsuchen mit der Absicht eine Versicherung zu verkaufen, muss die Beratung dokumentiert werden. Somit also auch bei Bestandskunden. Sie dokumentieren dann auch, wenn ein bestehender Vertrag nicht verändert werden soll.

### Angebot

Auf Grund der Wünsche und Bedürfnisse erfolgt die Beratung, an deren Ende ein Angebot steht. Der Gesetzgeber nennt dies den Rat, den Sie dem Kunden erteilen. Diesen Rat müssen Sie begründen. Begründen bedeutet, darzulegen, welche Wünsche und Bedürfnisse mit dem angebotenen Vertrag erfüllt werden und ob dies in vollem Umfang möglich ist. Wenn die Erfüllung nicht im vollen Umfang möglich ist, sollten Sie begründen warum nicht. Dies können finanzielle Gründe oder Festlegungen des Kunden oder auch Versicherungsgrenzen sein. Weiterhin sollten Sie bei der Begründung angeben, ob der Kunde die Belastung tragen kann.

Beschreiben Sie die angebotenen Verträge möglichst detailliert. Sie können auch auf ein schriftliches Angebot verweisen, das dann zur Anlage des Protokolls werden muss.

Bei der Begründung benutzen Sie bitte individuelle Formulierungen, die auf die individuellen Wünsche und Bedürfnisse des Kunden Bezug nehmen.

## **Dokumentation der Beratung**

---

Wichtig ist auch, die Entscheidung des Kunden festzuhalten. Oft werden nicht alle Angebote gezeichnet. Es ist deshalb wichtig, dass nachvollzogen werden kann, wie sich der Kunde entschieden hat.

Immer wieder finden Sie Möglichkeiten für den Kunden, Anmerkungen oder Fragen einzubringen. So können Sie immer wieder überprüfen, ob der Kunde alles verstanden hat und dies festhalten.

### Anlagen

Eine umfangreiche Beratung ist heute ohne Software nicht mehr denkbar. Viele arbeiten mit einer detaillierten Analyse, die die gesamte Ist-Situation des Kunden erfasst. Für die Altersvorsorge-Beratung kann auf einen Schichtenrechner eigentlich nicht mehr verzichtet werden, um dem Kunden den besten Durchführungsweg zu empfehlen. In der betrieblichen Altersvorsorge werden heute in aller Regel Berechnungsprogramme genutzt. Und schließlich erstellen viele ein Angebot eventuell mit einer Modellrechnung.

Alle diese Unterlagen können Sie unter Anlagen aufführen und so zum Bestandteil des Protokolls machen. Sie müssen also eingeübte und erfolgreiche Verfahrensweisen nicht über Bord werfen.

### Datenschutz / Betreuung

Wir haben eine kleine Datenschutzklausel eingefügt. Diese Erklärung räumt Ihnen auch das Recht ein, auf allen Kommunikationskanälen mit Ihrem Kunden in Kontakt zu treten. Diese Einwilligung hätten Sie eigentlich schon lange haben sollen.

Zusätzlich ist es mit der vorliegenden Erklärung möglich, die Dokumentation an die Produktanbieter weiterzuleiten, bei denen Verträge abgeschlossen wurden. Nachdem im ersten Anlauf die Beratungs- und Dokumentationspflichten nur den Vermittler betreffen, müssen Sie die Weiterleitung mit dem Kunden vereinbaren.

Mit In-Kraft-Treten des neuen Versicherungsvertragsgesetzes zum 01.01.2008, werden Vertreter die Dokumentation stets mit dem Antrag an den Versicherer weiterleiten müssen.

### Was müssen Sie ändern?

So wenig wie möglich.

Das Protokoll muss zu Ihrem Verkauf passen. Sie müssen sich spätestens mit In-Kraft-Treten des Gesetzes ein Mal die Mühe machen und Ihr Protokoll entwickeln.

Sie sollten aber auch an die administrative Seite denken. Die Dokumentation sollte solange aufbewahrt werden, wie der Vertrag läuft. Zusätzliche drei Jahre könnten sinnvoll sein. Übersehen Sie aber auch nicht, dass die Dokumentation Ihnen hervorragende Ansätze liefert, zusätzliches Geschäft zu machen, neudeutsch Cross-Selling. Neben der Aufbewahrung sollte also auch die Aus- und Verwertung organisiert werden.

Vermittler, die das Protokoll schon länger konsequent nutzen erreichen eine durchschnittliche Vertragszahl pro Kunde bis zu 10 Verträgen.

In Anbetracht sinkender Kundenzahlen also ein ideales Instrument, Kunden zu binden und deren Zufriedenheit zu steigern.

## Dokumentation der Beratung

---

### Was bietet mindtrace-gedankenspur?

mindtrace-gedankenspur Rainer Stieber ist ein junges Beratungsunternehmen, das viel Erfahrung und Know-How mitbringt.

Zum einen hat Rainer Stieber sein Jurastudium durch den Aufbau einer Versicherungsvermittlung finanziert. Anschließend war er 25 Jahre bei einem Versicherer operativ für den Vertrieb in der Hälfte von Deutschland verantwortlich. Parallel dazu hat er in Unternehmen innerhalb und außerhalb der Branche Beratungs- und Trainingsmodelle entwickelt, die eine große Akzeptanz gefunden haben. Fragen des EU-Rechts in Verbindung mit dem Makler- und Vermittlerrecht gehören seit mehr als 20 Jahren zu seinen Schwerpunkten. Hierbei steht stets die Auswirkung auf und die Umsetzung durch den Vermittler im Mittelpunkt.

mindtrace-gedankenspur unterstützt Unternehmen bei allen anstehenden Veränderungen. Dies betrifft die Bereiche der Entscheidungsfindung, der Prozessanpassung und der Personalentwicklung. Hierbei unterstützen wir auch in der Umsetzung unter anderem mit maßgeschneiderten Trainings und Workshops bis hin zum Coaching. Wir unterstützen Führungskräfte und Verkäufer in allen veränderungsrelevanten Fragen.

Für Vermittler stellen wir Vorschläge für die Protokollierung zur Verfügung. Wir wollen damit auch dokumentieren, dass die Protokolle keine Doktorarbeit sein müssen, sondern im Verkaufsgespräch ausgefüllt werden können.

Wenn Sie unser Protokoll für sich nutzen wollen, sind wir bereit, in das von Ihnen gewählte Protokoll in dem vorgesehenen Vermittlerfeld Ihren Namen und Ihre Kommunikationsdaten einzutragen. Wir stellen Ihnen dann das fertige Dokument als PDF-Datei zur Verfügung, die Sie jederzeit ausdrucken können. Wir können auch ein Logo verarbeiten. Dieses muss jedoch als bmp- oder jpg-Datei vorliegen. Als Aufwandsentschädigung berechnen wir € 30,-- zuzüglich MWSt.. Zurzeit ist dies ein Betrag von € 34,80.

Bei Bedarf senden Sie uns bitte eine Email an [service@mindtrace.de](mailto:service@mindtrace.de). Nennen Sie dort bitte Ihren Eintragungswunsch und hängen Sie die Datei mit Ihrem Logo an. Sie erhalten eine Rechnung per Email. Nach Eingang des Betrages übersenden wir Ihnen die pdf-Datei.

Ansonsten stehen Ihnen die Protokolle zur Nutzung in Papierform uneingeschränkt zur Verfügung.

Wenn Sie Fragen zu der Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie oder zu den Protokollen haben, so wenden Sie sich an uns per Email. Wir helfen Ihnen gerne weiter. Wir lernen auch gerne aus Ihren Fragen.

Willkommen in Ihrer Zukunft.



*Rainer Stieber*