

Erläuterungen zum Beratungsprotokoll (Stand 11.01.2011)

Das Beratungsprotokoll ist eine erste Hilfestellung für Sie, ersetzt aber Ihre Entscheidung über die im Einzelfall notwendige individuelle, also kundenspezifische, Dokumentation Ihrer Beratung nicht.

Nach unserem Verständnis sind die Wünsche und Bedürfnisse sowie der abschließende Rat und die Entscheidung des Kunden zu dokumentieren, nicht aber der komplette Beratungsvorgang.¹

Eine Haftung für den Inhalt, die Vollständigkeit oder auch die Wirkung des Beratungsprotokolls wird nicht übernommen.

Die nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich jeweils auf die im Beratungsprotokoll bezeichneten Abschnitte.

1. Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

1.1. Kundenwünsche / Anlass der Beratung

Ein Beratungsgespräch kann sowohl von Seiten des Kunden als auch von Seiten des Versicherungsmaklers initiiert werden.

1. Fall: Der Kunde geht auf den Makler zu.

Der Kunde wendet sich an den Versicherungsmakler, weil er eine Information, eine Beratung oder den Abschluss eines Versicherungsvertrages wünscht. Es gilt zunächst diesen Wunsch zu erfassen, etwa mit der Frage: „Was kann ich für Sie tun?“. Je nach intellektueller Struktur und versicherungsspezifischen Vorkenntnissen des Kunden wird dessen Wille dabei nicht zwingend auf den Abschluss eines speziellen Versicherungsvertrages gerichtet sein. Vielfach wird der Kunde entweder nur einen Sachverhalt mitteilen (z.B. „Ich möchte ein Auto zulassen“; „Ich möchte ins Ausland reisen“; „Ich baue ein Haus“ oder „Ich ziehe um“ etc.) oder mehr oder weniger laienhaft einen meist unkonkreten Wunsch nach Absicherung äußern (z.B. „Ich möchte mein Kfz versichern“; „Ich möchte mein Haus versichern“ etc.). Dieser so zum Ausdruck gebrachte Sachverhalt/Kundenwunsch ist zu dokumentieren.

2. Fall: Der Makler geht auf den Kunden zu.

Der Makler möchte beispielsweise eine Risikoüberprüfung vornehmen. Dies ist hier anzugeben.

¹ § 61 Abs. 1 VVG iVm. Art. 12, Abs. 3 in Verbindung mit Art. 13 der Vermittlerrichtlinie (2002/92/EG)

1.2. Kundenbedarf

Aufgrund der Pflicht zur anlassbezogenen Beratung muss der Versicherungsmakler den vom Kunden laienhaft geäußerten Wunsch in eine dem Bedarf des Kunden entsprechende Versicherungsschutzlösung überführen. Teilt der Kunde zum Beispiel lediglich mit, sein Kfz versichern zu wollen, muss der Versicherungsmakler nachfragen, ob neben den üblichen Kraftfahrtversicherungen auch eine Verkehrs-Rechtsschutzversicherung in Betracht kommt. Umfang und Intensität der Fragepflicht des Versicherungsmaklers richten sich nach den Umständen des Einzelfalls und sind von den Vorkenntnissen des Kunden und der Schwierigkeit der fraglichen Versicherungsmaterie abhängig. Im Zweifel ist der Versicherungsmakler gut beraten, alle in Betracht kommenden Versicherungsschutzlösungen anzusprechen, die bei den vom Kunden mitgeteilten Sachverhalten in Frage kommen.

Der Begriff Bedarf spiegelt die objektive Risikosituation wider (z.B. persönliche Situation [angestellt/selbstständig, Kinder, Familienstand, Auslandstätigkeit], finanzielle Situation [z.B. Beruf, Vermögen, Schulden] oder Eigentum [z.B. Haus, Hund, Segelboot, Auto, Motorrad]).

Die Risikoanalyse wird mithilfe des Erfassungsbogens „Kundenbasisdaten“ und den spartenspezifischen Risikoanalysebögen durchgeführt.

Bei einer Folgeberatung ist zu prüfen, ob sich zwischenzeitlich die Kundenbasisdaten und/oder die Risikoverhältnisse verändert haben.

2. Rat und Begründung

Der Versicherungsmakler empfiehlt einen bestimmten Vertrag und benennt die Gründe dafür.

Zum **Umfang der Begründung** des abgegebenen Rats gibt es keine gesetzlichen Vorgaben. Nach dem Sinn der Beratungs- und Dokumentationspflichten soll der Kunde eine Information erhalten, mit der er später nachvollziehen kann, warum er welche Kaufentscheidung getroffen hat.

Dabei gelten für Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler unterschiedliche Begründungsanforderungen. Ein **Ausschließlichkeitsvermittler** muss nur über das Produkt seines Unternehmens informieren und nicht begründen, warum er einen Versicherungsvertrag seines eigenen Unternehmens empfiehlt.

Beim **Versicherungsmakler** ist dagegen die Votierung für ein bestimmtes Versicherungsunternehmen ein entscheidender Punkt. Er muss daher seine Empfehlung vor allem unter Berücksichtigung von Preis und Leistung einschließlich aller **für den Kunden relevanten Kriterien** begründen.

Der Arbeitskreis „EU-Vermittlerrichtlinie – Dokumentation“ hat für Versicherungsmakler neben den Risikoanalysebögen eine weitere Hilfestellung entwickelt. Die Auswahlkriterien für den Rat des Maklers sollen den Makler in die Lage versetzen, den Rat für das von ihm empfohlene Versicherungsprodukt gegenüber dem Versicherungsnehmer mit Hilfe objektiver Auswahlkriterien zu begründen.

Mit dieser Zielsetzung wurden zahlreiche objektive Kriterien identifiziert und benannt. Als grundsätzlich relevant angesehen werden

Finanzstärke,
Insolvenzversicherungsfonds,
Bedingungen,
Preis,
Rentabilität/Anlagerisiko,
Kalkulation,
Antragsgestaltung,
Service und
Tarifmerkmale.

Diese Kriterien werden je nach Sparte unterschiedlich gewichtet. Daraus ist ein Schema entstanden, bei welchen Sparten oder Produkten diese Kriterien „hoch relevant“ (H), „niedrig relevant“ (N) oder „irrelevant“ (-) sind

Kriterium	Sach inkl. Transport	Haftpflicht	Rechtsschutz	Kfz	Kranken
Finanzstärke	N	N	N	N	H
Insolvenzversicherungsfonds	-	-	-	-	H
Bedingungen	H	H	H	H (Haftpflicht N)	H
Preis	H	H	H	H	H
Rentabilität/ Anlagerisiko	-	-	-	-	N
Kalkulation	N	N	N	N	H
Antragsgestaltung	N	N	N	N	H
Service	N	N	N	N	N
Tarifmerkmale	H	H	H	H	H

Kriterium	Unfall	Risiko-Leben	Berufsunfähigkeit/ Dread Disease	Klassische Renten/ Lebensvers.	Fonds/ Rente/ Leben
Finanzstärke	N	N	H	H	N
Insolvenz-sicherungsfonds	-	H	H	H	H
Bedingungen	H	N	H	H	H
Preis	H	H	H	-	-
Rentabilität/ Anlagerisiko	-	-	-	H	H
Kalkulation	N	H	H	H	H
Antragsgestaltung	N	H	H	LV: H Rente: N	LV: H Rente: N
Service	N	N	N	N	N
Tarifmerkmale	H	H	H	H	H

Legende: Der Arbeitskreis hält die Kriterien mit hoher Relevanz für solche, die bei der Produktauswahl und der Begründung der Produktauswahl gegenüber dem Kunden unbedingt beachtet werden sollten. Diejenigen mit niedriger Relevanz können optional hinzugezogen werden, beispielsweise, wenn der Kunde hierauf besonderen Wert legt oder der Makler über besondere Informationen verfügt.

Viele der Kriterien, wie Finanzstärke, Insolvenzsicherungsfonds, Bedingungen, Preis, Rentabilität/Anlagerisiko, Kalkulation, Antrag und Tarifmerkmale kann der Makler durch eigene Recherchen und durch die Nutzung von Analysesoftware und Rating-Informationen feststellen. Für manche Kriterien wie insbesondere den Service gibt es zum einen Ergebnisse aus Maklerbefragungen, aber auch die eigene praktische Erfahrung aus der Zusammenarbeit mit Versicherern spielt hier eine wichtige Rolle.

3. (Abweichende) Kundenentscheidung

Es ist gesetzlich nicht erforderlich, die Kundenentscheidung zu dokumentieren, insbesondere, wenn der Kunde dem Rat des Maklers folgt.

Eine Dokumentierung ist aber zu empfehlen wenn der Kunde dem Rat des Maklers nicht folgt (Kunde folgt dem Rat des Maklers nicht, weil „zu teuer“, „brauche ich nicht“ etc.).

Falls der Kunde einen bestimmten Versicherer ausdrücklich wünscht, kann dies ebenfalls hier dokumentiert werden (Der Kunde wünscht ausdrücklich diesen Versicherer/Tarif).

In einzelnen Fällen ggfs.

4. Nur bei Beschränkung der Beratungsgrundlage

Gem. § 60 Abs. 1 Satz 2 VVG kann der Versicherungsmakler „in einzelnen Fällen“ seine Beratungsgrundlage (Markt- und Informationsgrundlage) einschränken. In diesen Ausnahmefällen (!) ist der Makler gem. § 60 Abs. 2 Satz 1 VVG verpflichtet, dem Versicherungsnehmer vor Abgabe seiner Vertragserklärung (!)² mitzuteilen, auf welcher Markt- und Informationsgrundlage er seine Leistung erbringt und die Namen der seinem Rat zugrunde gelegten Versicherer angeben.

Beispiel.:

Der Versicherungsmakler stützt seinen Rat auf folgende Versicherer:

- Auflistung der Versicherer

Weitere Informationen finden Sie auf unserer Internetseite: <http://www.beratungsprozesse.de>

² Die in diesen Ausnahmefällen notwendigen die Informationen des Versicherungsmaklers zur Beratungsgrundlage (§ 60 Abs. 2 Satz 1 VVG) sind dem Kunden **vor Abgabe seiner Vertragserklärung** zu übermitteln (§ 62 Abs. 1 VVG). Die Dokumentation des Beratungsgesprächs (§ 61 Abs. 1 VVG; Beratungsprotokoll) sind dagegen dem Kunden erst **vor Abschluss des Vertrages** zu übermitteln. Wenn die Beratungsdokumentation dem Kunden nicht vor Abgabe seiner Vertragserklärung übermittelt wird, sondern zu einem späteren Zeitpunkt, sind die Informationen zur Beratungsgrundlage zwingend in einer separaten Information vorab zu übermitteln, nämlich spätestens zum gesetzlich vorgeschriebenen Zeitpunkt vor Abgabe der Vertragserklärung des Kunden.