

Der unabhängige Versicherungsmakler

Arbeitshandbuch

von

Dietmar Rausch, Björn Fleck, André Becker

1. Auflage

Der unabhängige Versicherungsmakler – Rausch / Fleck / Becker

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Versicherungsaufsichtsrecht, Versicherungsvertragsgesetz



Verlag C.H. Beck München 2013

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 57459 7

beck-shop.de

Rausch/Fleck/Becker
Der unabhängige Versicherungsmakler
Organisation · Vertrieb · Recht

beck-shop.de

beck-shop.de

Der unabhängige Versicherungsmakler

Organisation · Vertrieb · Recht

von

Dietmar Rausch

Versicherungs-Betriebswirt (FH),
Versicherungsmakler in Gleys

Björn Fleck

Ass. jur.; M.A.,
Jurist bei einer Versicherungsgesellschaft in Hannover

André Becker

Kaufmann für Versicherungen und Finanzen (IHK),
Freier Journalist in Hannover



Verlag C.H. Beck München 2013

beck-shop.de

www.beck.de

ISBN 978 3 406 57459 7

© 2013 Verlag C. H. Beck oHG
Wilhelmstraße 9, 80801 München

Druck und Bindung: Nomos Verlagsgesellschaft
In den Lissen 12, 76547 Sinzheim

Satz: Textservice Zink, Schwarzach

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier
(hergestellt aus chlorfrei gebleichtem Zellstoff)

Vorwort

Basis für das vorliegende Werk bildet die jahrzehntelange Erfahrung von *Dietmar Rausch* als unabhängiger Versicherungsmakler, die durch *Björn Fleck* (Versicherungsjurist sowie Autor mehrerer Fachbücher) und *André Becker* (Kaufmann für Versicherungen und Finanzen sowie freier Journalist mit vielschichtiger Praxiserfahrung) ergänzt wird. Dank dieser bemerkenswerten Kombination konnte ein auf dem deutschen Markt bislang einzigartiges Praxishandbuch entstehen.

Ziel des Buches ist es, den Leser möglichst wenig mit theoretischen Abhandlungen zu langweilen, sondern vielmehr wichtige Informationen und Hinweise für die Praxis zu liefern.

Den Verfassern besonders bedeutsam erscheinende Textpassagen, darunter Praxistipps und (Warn-)Hinweise, wurden optisch in grau hinterlegter Form hervorgehoben, um deren Auffinden zu erleichtern sowie ein späteres schnelles Nachschlagen zu ermöglichen.

Nicht unerwähnt bleiben soll auch die gelegentlich etwas kritische Sichtweise einiger Entwicklungen, die durch den Gesetzgeber, die aktuelle Rechtsprechung oder durch Mitbewerber verursacht sein können. In diesen Fällen geht es allein darum, für bestimmte, zukünftig möglicherweise sogar existenzielle Probleme der unabhängigen Maklerschaft zu sensibilisieren, Fehler bereits von vornherein zu vermeiden und gleichzeitig Auswege aus dem Dilemma aufzuzeigen. Ausdrücklich nicht beabsichtigt ist dagegen eine Herabsetzung der Marktbegleiter des unabhängigen Versicherungsmaklers.

Dieses Handbuch richtet sich an diejenigen Kolleginnen und Kollegen, die den Entschluss gefasst haben, ihre bisherige berufliche Tätigkeit unter dem Primat der Ausschließlichkeitsbindung aufzugeben, um stattdessen in eigener Kompetenz den Beruf des unabhängigen Versicherungsmaklers auszuüben, sowie an Betriebsneugründer, die sich nach Abschluss ihres Fachstudiums oder ihrer Fachausbildung im Versicherungsmarkt positionieren wollen. Auch Einsteiger aus artverwandten Branchen, wie dem Immobilien- oder Bankensektor, sollen damit eine praktische Unterstützung erhalten.

Über die Hilfe zur Selbsthilfe wird der Schritt aus der beruflichen Abhängigkeit in die berufliche Unabhängigkeit begleitet und erleichtert, denn anfangs noch fehlende immaterielle Güter und Werte (z.B. Informationen, Erfahrungen, Fachwissen, Spezialkenntnisse und Marktübersichten) müssen direkt verfügbar sein, um eine erfolgreiche Etablierung auf dem hart umkämpften Gebiet der Versicherungsvermittlung zu er-

reichen. Der damit verbundene Kosten-Nutzen-Effekt ist nicht zu unterschätzen.

Die grundsätzlichen unternehmerischen Fragen zur Rechtsform, steuerlichen Gestaltung oder finanziellen Ausstattung des Maklerbetriebes werden in diesem Buch nicht angesprochen. Hierbei handelt es sich um vorgelagerte, rein kaufmännische Überlegungen, die mit Steuer-, Rechts- und Unternehmensberatern vor der eigentlichen Betriebsgründung abgestimmt werden müssen.

Den Autoren geht es im wörtlich zu nehmenden Sinne und ausschließlich um die Bereitstellung von praxisnahen, über viele Jahre erworbenen Sachinformationen. Diese erheben jedoch keineswegs Anspruch auf Vollständigkeit. Die inhaltlichen Darlegungen folgen praktizierten Vorgehensweisen, Umgangsformen, Definitionen oder Abläufen zwischen den beteiligten Parteien, die letztlich nur im Konsens oder Dissens entschieden werden können.

Änderungen der geschilderten Handlungsmuster und -parameter sind durchaus denkbar, insbesondere wenn gesetzgeberische Entscheidungen in das Dreiecksgefüge zwischen Versicherungsmakler, Versicherungsnehmer und Versicherungsunternehmen hineinwirken, was durchaus häufiger vorkommt, als gemeinhin angenommen werden mag.

Als Beispiel sei die Reform des Versicherungsvertragsrechts mit Wirkung zum 1.1.2008 als Folge der EU-Vermittlerrichtlinie genannt, die nicht nur ein neues Versicherungsvertragsgesetz (VVG) mit sich brachte, sondern auch die Gewerbeordnung, die Versicherungsvermittlungsverordnung, das Finanzmarkt-Richtlinien-Umsetzungsgesetz und die VVG-Informationspflichtenverordnung betrifft – mit weit reichenden Konsequenzen für alle Beteiligten, wie die nachfolgenden Ausführungen noch zeigen werden.

Abschließend wünschen wir allen Lesern und Anwendern dieses Buches viel Erfolg!

Glees und Hannover, im Mai 2013

Dietmar Rausch
Björn Fleck
André Becker

Inhaltsübersicht

Inhaltsverzeichnis	IX
Abkürzungsverzeichnis	XV
Literaturverzeichnis	XXI
A. Berufsbild	1
I. Gesetzliche Grundlagen	1
II. Vergütung	2
III. Haftung	2
IV. Betriebssparten	3
V. Status	3
B. Datenschutz im Maklerbüro	5
I. Datenerlangung	5
II. Datenschutz	5
C. Zulassungsbestimmungen	9
I. Erlaubnispflicht	9
II. Inhaltliche Anforderungen	9
D. Versicherungsmaklervertrag	15
I. Pflichten des Maklers	15
II. Zustandekommen des Versicherungsmaklervertrages	16
III. Umfang des Maklerauftrages	19
IV. Vertragsgestaltung	20
V. Weitere Vertragsbestandteile	24
VI. Gestaltungsrahmen	27
VII. Vorlagepflicht des Versicherungsmaklervertrages	30
VIII. Dokumentationshilfen	31
IX. Nutzung von Softwareprodukten zur Dokumentations- umsetzung	38
E. Innenverhältnis Versicherungsmakler – Versicherer	41
I. Auswahl der Versicherer	41
II. Erwartungen an den Versicherer	43
III. Anforderungen an den Versicherer	49
IV. Werbung des Versicherers	90
V. Trennung vom Versicherer	92
F. Maklerbestandsaufbau	97
I. Grundüberlegungen	97
II. Bestandsaufbau	98

G. Innenverhältnis Versicherungsmakler – Vollmachtgeber . . .	127
I. Festlegung der Beauftragungskriterien	127
II. Trennung vom Vollmachtgeber	160
H. Einzelne Versicherungssparten	163
I. Sachversicherungen	163
II. Personenversicherungen	187
J. Haftung	219
I. Haftungsvoraussetzungen	219
II. Fehlerquellen	219
III. Wahl der geeigneten Vermögensschadenhaftpflichtversicherung	224
IV. Möglichkeiten der Haftungsbegrenzung	227
K. Die AVAD	229
I. Begriff und Zweck	229
II. Eintragungen	229
III. Widerspruch	229
L. Gedanken zur Zukunft des unabhängigen Maklerstandes . .	233
I. Quo Vadis Maklerhaftung und Verbraucherschutz?	233
II. Beratungspflicht und Zukunft	235
III. Zukunft des Vertriebs	237
Anhänge I–XVI	239
Sachregister	297

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XV
Literaturverzeichnis	XXI
A. Berufsbild	1
I. Gesetzliche Grundlagen	1
II. Vergütung	2
III. Haftung	2
IV. Betriebssparten	3
V. Status	3
B. Datenschutz im Maklerbüro	5
I. Datenerlangung	5
II. Datenschutz	5
1. Hardware, Büroorganisation	5
2. Kommunikation via Internet	7
C. Zulassungsbestimmungen	9
I. Erlaubnispflicht	9
II. Inhaltliche Anforderungen	9
1. Zuverlässigkeit	9
2. Geordnete Vermögensverhältnisse	10
3. Nachweis einer Berufshaftpflichtversicherung	10
4. Sachkundenachweis	11
5. Vermittlerregister	12
D. Versicherungsmaklervertrag	15
I. Pflichten des Maklers	15
II. Zustandekommen des Versicherungsmaklervertrages	16
1. Schriftlich	16
2. Mündlich und durch Gefälligkeiten	17
a) Mündliche Vereinbarung	17
b) Gefälligkeitsbeauftragung	18
III. Umfang des Maklerauftrages	19
IV. Vertragsgestaltung	20
1. Maklereinzelauftrag	21
2. Maklergesamtauftrag	21
	IX

a) Teilgebundenes Maklermandat	21
b) Gebundenes Maklermandat	23
V. Weitere Vertragsbestandteile	24
1. Maklervollmacht	24
2. Datenschutzerklärung	25
3. Einwilligungserklärung zur Kontaktaufnahme	25
a) Begriff, Einholung	25
b) Vorformulierte Einwilligungserklärungen	27
VI. Gestaltungsrahmen	27
VII. Vorlagepflicht des Versicherungsmaklervertrages	30
VIII. Dokumentationshilfen	31
1. Maklerbuch	31
2. Datenerhebungsbögen	32
3. Risikoanalysebögen	33
4. Beratungsprotokolle	34
5. Besprechungs- und Datenauswertungsprotokolle	35
6. Korrespondenzverzeichnisse	36
7. Vertragsverwaltung	36
8. Schadenverwaltung	37
9. Elektronische Datenverwaltung	37
IX. Nutzung von Softwareprodukten zur Dokumentations- umsetzung	38
E. Innenverhältnis Versicherungsmakler – Versicherer	41
I. Auswahl der Versicherer	41
1. Kontaktaufnahme	41
a) Fremdorganisation	41
b) Eigenorganisation	41
2. Anfrage auf Zusammenarbeit mit dem Versicherer	42
II. Erwartungen an den Versicherer	43
1. Maklerfragebogen	43
2. Maklerbetreuung	44
III. Anforderungen an den Versicherer	49
1. Pflichten des Versicherers	49
a) Informationspflicht	49
b) Korrespondenzpflicht	50
c) Auskunftspflicht	54
d) Angebotspflicht	55
e) Leistungspflicht	58
f) Gleichbehandlungspflicht	63
g) Qualifizierungspflicht	63
h) Neutralitätspflicht	64
i) Datenverwendung und Datenschutz	66
j) Vergütungspflicht	71

2. Rechte des Versicherers	89
a) Erwünschte Rechte	89
b) Unerwünschte Rechte	90
IV. Werbung des Versicherers	90
V. Trennung vom Versicherer	92
1. Kündigungsmechanismen	92
2. Kündigungserfordernisse	94
F. Maklerbestandsaufbau	97
I. Grundüberlegungen	97
II. Bestandsaufbau	98
1. Maßnahmen zur Kundengewinnung	98
a) Passives Aktionsspektrum	98
b) Aktives Aktionsspektrum	100
2. Kauf von Maklerbeständen	122
a) Einwilligung der Mandanten	123
b) Kauf eines Unternehmens	124
c) Bewertung des Maklerbestandes	124
G. Innenverhältnis Versicherungsmakler – Vollmachtgeber	127
I. Festlegung der Beauftragungskriterien	127
1. Definition der Informationspflicht des Maklers	127
a) Aufnahme der Kundenbasisdaten	128
b) Versicherungsbestandsanalyse	129
c) Planung und Ausarbeitung des Versicherungsschutzes	133
d) Antragstellung ohne vorläufige Deckung	149
e) Vertragsnachbetreuung	152
2. Definition der Leistungspflicht des Vollmachtgebers	157
3. Definition der Leistungsanforderungen des Vollmachtgebers	160
II. Trennung vom Vollmachtgeber	160
H. Einzelne Versicherungssparten	163
I. Sachversicherungen	163
1. Haftpflichtversicherung	163
2. Sachinhaltsversicherung	171
3. Elektronikversicherung	178
4. Rechtsschutzversicherung	179
5. Unfallversicherung	181
6. Kraftfahrtversicherung	183
7. Sonstige Versicherungen	186
II. Personenversicherungen	187
1. Krankenversicherung	187
a) Annahmerichtlinien	189
b) Leistungserklärungen	190

2. Pflegeversicherung	196
3. Lebens- und Rentenversicherung	197
4. Betriebliche Altersversorgung	205
a) Auswirkungen beim Arbeitnehmer	207
b) Auswirkungen beim Arbeitgeber	208
5. Berufsunfähigkeitsversicherung	209
J. Haftung	219
I. Haftungsvoraussetzungen	219
II. Fehlerquellen	219
1. Beratung	220
2. Umdeckung	221
a) Deckungsumfang und Lücken	221
b) Wechsel ohne neuen Versicherungsschutz	222
c) Doppelversicherung	222
d) Fernabsatzverträge	222
e) Eingriffe in die Maklerautonomie	223
III. Wahl der geeigneten Vermögensschadenhaftpflichtversicherung	224
IV. Möglichkeiten der Haftungsbegrenzung	227
K. Die AVAD	229
I. Begriff und Zweck	229
II. Eintragungen	229
III. Widerspruch	229
L. Gedanken zur Zukunft des unabhängigen Maklerstandes	233
I. Quo Vadis Maklerhaftung und Verbraucherschutz?	233
II. Beratungspflicht und Zukunft	235
III. Zukunft des Vertriebs	237
Anhang	239
I. Gesetz über den Versicherungsvertrag (Versicherungsvertrags- gesetz – VVG) – <i>Auszug</i> –	240
II. Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) – <i>Auszug</i> –	244
III. Gewerbeordnung – <i>Auszug</i> –	247
IV. Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (Versicherungsvermittlungsverordnung – VersVermV) – <i>Auszug</i> –	256
V. Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten	259
VI. Versicherungsmaklervertrag (Mustertext mit Erläuterungen)	264

VII. Maklereinzelauftrag (Mustertext)	278
VIII. Einwilligungserklärung zum Datenschutz (Mustertext mit Erläuterungen)	282
IX. Maklervollmacht (Mustertext)	286
X. Kommunikationsklärung (Mustertext)	287
XI. Besprechungsprotokoll (Mustertext)	289
XII. Anschreiben an Versicherer betreffend Mandatsübernahme (Mustertext)	291
XIII. Anschreiben an Versicherer betreffend Zusammenarbeit (Mustertext)	292
XIV. Versicherungsbestandsliste (Musterformular)	293
XV. Schadenmeldung für Telefon und Telefax (Musterformular 1) .	294
XVI. Schadenmeldung für Telefon und Telefax (Musterformular 2) .	295
Sachregister	297