

IDD sieht verpflichtendes Beschwerdemanagement für Versicherungsvermittler vor

Eine bisher (unterschätzte) Chance zur Kundenbindung

Die **Regulierung des Versicherungsvertriebes durch die Richtlinie 2016/97** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 (kurz **IDD**) über Versicherungsvertrieb ist eine **Neufassung bzw. Änderung der Richtlinie 2002/92/EG** (kurz **IMD**) des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Dezember 2001 über Versicherungsvermittlung. **Ziel und Gegenstand** dieser Neufassung ist in erster Linie die **Harmonisierung nationaler Vorschriften** für den Versicherungs- und Rückversicherungsvertrieb, jedoch aufgrund der **jüngsten Turbulenzen auf den Finanzmärkten** auch die **Stärkung des Verbraucherschutzes** (insbesondere im **Bereich der Offenlegung von Informationen**) sowie **gleiche Wettbewerbsbedingungen** zwischen den Vertreibern.

Eine große Bedeutung hat die Behandlung von Beschwerden von Kunden. In den **EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler** (BoS-13/164) und den **Vorbereitenden Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsvokehrungen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreibern** (BoS-16/071) sowie der **Verordnung 1286/2014** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über **Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte (PRIIP)** sind klare Vorgaben zum Umgang mit Beschwerden von Kunden festgehalten.

***Exkurs:** Die **außergerichtliche Streitbeilegung** ist der **Europäischen Kommission** ein **wichtiges Anliegen**. Diese hat dazu auch eine entsprechende **Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (2013/11/EU oder ADR-Richtlinie)** erlassen. **Kernpunkte** darin sind neben **Fachwissen** auch **Transparenz, Effektivität und Fairness bei der Streitbeilegung**. In **Österreich** wurde die **ADR-Richtlinie im Alternative-Streitbeilegung-Gesetz (AStG)** in nationales Recht umgesetzt.*

*Zu den **anerkannten Schlichtungsstellen gemäß AStG** zählen: **Schlichtungsstelle der Energie-Control Austria, Telekom-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Post-Schlichtungsstelle der Rundfunk und Telekom Regulierungs-GmbH, Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte, Gemeinsame Schlichtungsstelle der Österreichischen Kreditwirtschaft, Internet Ombudsmann, Ombudsstelle Fertighaus sowie Schlichtung für Verbrauchergeschäfte***

Öffentliche Schlichtungsstellen** sind in **Österreich** weit verbreitet, wie zum Beispiel **Mietschlichtungsstelle (§ 39 MRG), Schlichtungspflichten im Verein (§ 3 VereinsG 2002), Behindertengleichstellungs- und Behinderteneinstellungsgesetz (§ 14 BGStG und § 7k BEinstG), aber auch die Beschwerdestelle für Versicherungsvermittler (§ 365z1 GewO, RL 2002/92/EG).

*Auch die **Mediation** kommt zum Einsatz, um **schnell und kostengünstig einen Streit zu schlichten**. Die dafür vorgesehene **Richtlinie 2008/52/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2008 über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und***

Handelssachen (EU-Mediationsrichtlinie) wurde mit dem **Zivilrechts-Mediations-Gesetz (ZivMediatG)** und dem **EU-Mediations-Gesetz (EU-MediatG)** in nationales Recht umgesetzt.

Für die **Streitbeilegung im Online-Bereich** hat die Europäische Kommission mit der **Verordnung (EU) Nr. 524/2013** des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die **Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten** und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (**ODR-VO**) entsprechende Vorgaben für die **rasche Streitbeilegung in der „digitalen Welt“** geschaffen.

Auch der **österreichische Gesetzgeber** ist der **Ansicht**, dass eine **gütliche Einigung sinnvoll** ist und hat dazu in **§ 204 Absatz 1 Zivilprozessordnung (ZPO)** vorgesehen, dass das **Gericht bei der mündlichen Verhandlung in jeder Lage der Sache auf Antrag oder von Amts wegen eine gütliche Beilegung des Rechtsstreites oder die Herbeiführung eines Vergleiches über einzelne Streitpunkte versuchen kann.**

Für die **Überprüfung der Einhaltung dieser Vorgaben** sind die **für Versicherungsvermittler zuständige** Aufsichtsbehörde, das **Wirtschaftsministerium** bzw. die jeweiligen **Bezirksverwaltungsbehörden/Magistrate** verantwortlich. Die in der **IDD vorgesehenen Sanktionen und anderen Maßnahmen bei Verstößen** machen deutlich, **wie wichtig es ist**, dass auch der **Bereich der Beschwerdebehandlung** bestmöglich umgesetzt wird.

In **Artikel 33 der Richtlinie 2016/97** sind **Verstöße und Sanktionen und andere Maßnahmen geregelt**. Dieser Artikel gilt mindestens für

- a) **Personen, die ihre Vertriebstätigkeiten nicht gemäß Artikel 3 eintragen lassen;**
- b) **Versicherungs- oder Rückversicherungsunternehmen bzw. Versicherungs- oder Rückversicherungsvermittler, die Versicherungs- oder Rückversicherungsvertriebsdienstleistungen von Personen in Anspruch nehmen, die unter Buchstabe a genannt sind;**
- c) **Versicherungsvermittler, Rückversicherungsvermittler oder Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit, die eine Eintragung aufgrund falscher Erklärungen oder auf sonstige rechtswidrige Weise unter Verstoß gegen Artikel 3 erlangt haben;**
- d) **Versicherungsvertreiber, die den Bestimmungen des Artikels 10 („Berufliche und organisatorische Anforderungen“) nicht genügen;**
- e) **Versicherungsunternehmen bzw. Versicherungsvermittler, die den Wohlverhaltensregeln gemäß den Kapiteln V und VI in Bezug auf den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten nicht genügen;**
- f) **Versicherungsvertreiber, die den Wohlverhaltensregeln gemäß dem Kapitel V in Bezug auf andere Versicherungsprodukte als den unter Buchstabe e genannten Produkten nicht genügen.**

Gemäß **Richtlinie 2016/97, Artikel 33 Absatz 2** haben die **Mitgliedstaaten dafür zu sorgen**, dass in den in Absatz 1 Buchstabe e genannten Fällen von Verstößen die **zuständigen Behörden die Befugnis** haben, mindestens die folgenden **Verwaltungssanktionen und anderen Maßnahmen gemäß dem nationalen Recht zu verhängen:**

- a) die **öffentliche Bekanntgabe der verantwortlichen natürlichen oder juristischen Person und der Art des Verstoßes;**
- b) eine **Anordnung**, wonach die verantwortliche natürliche oder juristische Person die **Verhaltensweise einzustellen und von einer Wiederholung abzusehen** hat;
- c) im **Fall eines Versicherungsvermittlers Widerruf der Eintragung** gemäß Artikel 3;
- d) L 26/50 DE Amtsblatt der Europäischen Union 2.2.2016 ein **zeitweiliges Verbot für das verantwortliche Mitglied des Leitungsorgans des Versicherungsvermittlers** bzw. des Versicherungsunternehmens, bei Versicherungsvermittlern bzw. Versicherungsunternehmen **Leitungsfunktionen auszuüben;**

- e) im **Fall einer juristischen Person** die **folgenden maximalen finanziellen Verwaltungssanktionen in Höhe**
 - i) von **mindestens 5 000 000 EUR oder 5 % des jährlichen Gesamtumsatzes** des Unternehmens entsprechend dem letzten verfügbaren durch das Leitungsorgan genehmigten Abschluss bzw. in den Mitgliedstaaten, deren Währung nicht der Euro ist, der entsprechende Gegenwert in der Landeswährung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Richtlinie; handelt es sich bei der juristischen Person um eine Muttergesellschaft oder eine Tochtergesellschaft der Muttergesellschaft, die einen konsolidierten Abschluss nach der Richtlinie 2013/34/EU des Europäischen Parlaments und des Rates (1) aufzustellen hat, ist der relevante Gesamtumsatz der jährliche Gesamtumsatz, der im letzten verfügbaren konsolidierten Abschluss ausgewiesen ist, der vom Leitungsorgan der Muttergesellschaft an der Spitze gebilligt wurde; oder
 - ii) **bis zum Zweifachen der infolge des Verstoßes erzielten Gewinne** oder verhinderten Verluste, sofern sich diese beziffern lassen;
- f) im **Fall einer natürlichen Person maximale finanzielle Verwaltungssanktionen in Höhe von**
 - i) **mindestens 700 000 EUR** bzw. in den Mitgliedstaaten, deren Währung nicht der Euro ist, der entsprechende Gegenwert in der Landeswährung zum Zeitpunkt des Inkrafttretens dieser Richtlinie; oder
 - ii) **bis zum Zweifachen der infolge des Verstoßes erzielten Gewinne** oder verhinderten Verluste, sofern sich diese beziffern lassen.

Gemäß **Richtlinie 2016/97, Artikel 33 Absatz 3** haben die **Mitgliedstaaten dafür zu sorgen**, dass die **zuständigen Behörden die Befugnis haben**, in den in Absatz 1 Buchstaben a bis d und f genannten Fällen von Verstößen mindestens die folgenden **Verwaltungssanktionen und anderen Maßnahmen gemäß dem nationalen Recht zu verhängen**:

- a) eine **Anordnung**, wonach die verantwortliche natürliche oder juristische Person die **Verhaltensweise einzustellen** und von einer Wiederholung abzusehen hat;
- b) im Fall eines **Versicherungsvermittlers, Rückversicherungsvermittlers** oder **Versicherungsvermittlers in Nebentätigkeit Widerruf der Eintragung gemäß Artikel 3**.

Gemäß **Richtlinie 2016/97, Artikel 33 Absatz 4** können die Mitgliedstaaten den zuständigen Behörden die Befugnis erteilen, **zusätzliche Sanktionen oder andere Maßnahmen sowie finanzielle Verwaltungssanktionen vorzusehen, die höher sind als die in diesem Artikel vorgesehenen**.

Eine **nicht zu unterschätzende Regelung** findet sich in **§ 272 VAG**, wonach gemäß Absatz 1 **die FMA von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen jederzeit Auskünfte über alle Angelegenheiten der Geschäftsgebarung und die Vorlage entsprechender Unterlagen verlangen** kann bzw. festlegen kann, **auf welche Art und Weise die Unterlagen vorzulegen sind**.

In **§ 272 Absatz 2 VAG** ist geregelt, dass **Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen der FMA unverzüglich schriftlich alle Tatsachen anzuzeigen** haben, die zu einer **unmittelbaren oder mittelbaren Gefährdung der dauernden Erfüllbarkeit der Verpflichtungen aus den Versicherungsverträgen führen können**.

Ein „**Durchgriffsrecht**“ hat die FMA gemäß **§ 272 Absatz 3 VAG**, da nach diesem die FMA, **um die Rechtmäßigkeit des Versicherungsvertriebes sicherzustellen, auch von Versicherungsvermittlern jederzeit Auskunft und die Vorlage von Unterlagen**, insbesondere Informationen **über von Versicherungsvermittlern gehaltene Verträge** oder Verträge mit Dritten, **verlangen und diese vor Ort prüfen kann**.

Dies ist **nur ein Auszug an neuen Anforderungen für Versicherungsvermittler** bzw. den Versicherungsvertrieb. Ab einer gewissen Unternehmensgröße ist die **Einrichtung einer Compliance-Stelle** bzw. die Benennung eines **verantwortlichen Beauftragten gemäß § 9 Absatz 2 Verwaltungsstrafgesetz (VStG)** im Unternehmen unabdingbar. Jedoch **muss jeder Versicherungsvermittler zumindest eine interne Beschwerdestelle einrichten**, wobei diese im Interesse des Kunden sehr rasch und kompetent auf etwaige Beschwerden reagieren muss. Dies ist **für viele Unternehmen eine große Herausforderung, aber auch eine Chance zur Verbesserung der eigenen Beratungsprozesse und der Kundenzufriedenheit**.

Wie sollen nun Versicherungsvermittler eine interne Beschwerdestelle einrichten und dies möglichst kostengünstig und ohne zusätzlichen Personalaufwand? Guter Rat ist an dieser Stelle nicht teuer! Die Höher Insurance Services GmbH bietet ein solches Dienstleistungsangebot an.

Im Rahmen der „Beschwerdestelle für Versicherungsvermittler“ werden Beschwerden von Kunden bearbeitet und am Ende erhält der Versicherungsvermittler einen Bericht inkl. allfälliger Empfehlungen zur Verbesserung der internen Prozesse sowie über eine etwaige Mitteilungspflicht an den Versicherer im Rahmen der Produktüberwachung.

Dadurch kann der Kunde eine wohlinformierte Entscheidung treffen und Versicherer können ihre Produkte kundengerechter gestalten. Mehr Informationen dazu finden Sie auf <https://www.hoeher.info/produkte/beschwerdemanagement>.