

Erläuterungen zur Beratungsdokumentation

Dieser Vorschlag ist eine erste Hilfestellung für Sie, ersetzt aber Ihre Entscheidung über die im Einzelfall notwendige individuelle, also kundenspezifische, Dokumentation Ihrer Beratung nicht. Die nachstehend beschriebenen Schritte sind nicht immer klar zu trennen, sondern können ineinander übergehen.

Nach dem Gesetz sind im Falle einer zustande gekommenen Vermittlung die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden, die wesentlichen Inhalte der Beratung und der sich daraus ergebende Rat sowie die Entscheidung des Kunden zu dokumentieren.¹

Im Kunden- und Eigeninteresse kann es sinnvoll sein, über die gesetzliche Pflicht hinaus gehend zu dokumentieren – zumindest intern.

Die Dokumentation sollte in leicht verständlicher Kundensprache verfasst werden.

Die nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich jeweils auf die in der Beratungsdokumentation-Vorlage bezeichneten Abschnitte (siehe Word-Vorlage des Arbeitskreises).

Eine Haftung für den Inhalt, die Vollständigkeit oder auch die Wirkung der Beratungsdokumentation wird vom Arbeitskreis nicht übernommen.

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

1. Anlass der Beratung, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

1.1. Anlass der Beratung

Unabhängig davon, ob die Beratung vom Kunden oder vom Vermittler initiiert wurde, ist der Anlass festzuhalten, also die Frage, warum der Beratungskontakt zustande gekommen ist.

1.1.1. Der Kunde wendet sich an den Vermittler.

Entsprechend den versicherungsspezifischen Vorkenntnissen und dem Erfahrungshorizont des Kunden wird dessen Wille 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 habe geheiratet.“, „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.). Äußert der Kunde einen Wunsch, ist zunächst dieser in seinen Worten zu erfassen.

1.1.2. Der Vermittler wendet sich an den Kunden.

Der Vermittler erkennt einen Beratungsanlass, z.B. auf Grund gesetzlicher Änderungen oder einer Änderung der Risikosituation beim Kunden.

1.2. Kundenwünsche

Der Versicherungsvermittler hat den Kunden nach seinen Wünschen zu befragen. Die Wünsche sind festzuhalten.

Der Vermittler sollte alle in Betracht kommenden Beratungsaspekte ansprechen, die bei den vom Kunden mitgeteilten Sachverhalten in Frage kommen. Teilt der Kunde zum Beispiel lediglich mit, sein Wohngebäude versichern zu wollen, sollte der Versicherungsvermittler nachfragen, ob neben den üblichen Absicherungsbereichen rund um das Gebäude auch wichtige weitere Themenfelder (z. B. Hinterbliebenenabsicherung oder Absicherung der Arbeitskraft) beraten werden sollen.

Die Beratungsleitfäden des Arbeitskreises helfen, den gewünschten Beratungsumfang zu klären (Auftragsklärung).²

1.3. Kundenbedarf

Nach dem Wortlaut des Gesetzes hat der Vermittler den Kunden nach seinen Bedürfnissen zu befragen.³ Gefordert ist damit die Ermittlung des objektiven Bedarfs. Der Bedarf an Versicherungsschutz ergibt sich aus der Risikosituation des Kunden. Der Umfang der Fragepflicht richtet sich nach den Umständen des Einzelfalls, u.a. von den Vorkenntnissen des Kunden und der Komplexität der betreffenden Versicherungsmaterie.

² Siehe auch Hinweise zum Beratungsprozess auf der Webseite des Arbeitskreises (www.beratungsprozesse.de).

³ Kann mit den Beratungsleitfäden des Arbeitskreises erfolgen.

Die Risikoanalysebögen des Arbeitskreises erfassen die Risikosituation des Kunden und helfen darüber hinaus, die gewünschte Ausgestaltung des Versicherungsschutzes zu ermitteln.

2. Beratungsverlauf

Auf Grundlage des Zusammenwirkens von Beratungsanlass, Kundenwünschen und Kundenbedarf erfolgt die Beratung.

Die wesentlichen Eckpunkte des Beratungsverlaufs sind zu dokumentieren (z.B. die Ermittlung des in der Hausratversicherung benötigten Deckungsumfangs). Ferner ist ggf. zu dokumentieren, warum Lösungen nicht in Betracht kommen (z.B. wenn bei der Arbeitskraftabsicherung auf Grund von Vorerkrankungen keine Berufsunfähigkeitsversicherung abgeschlossen werden kann oder der Kunde eine angesprochene Absicherungsmöglichkeit ablehnt).

Eingesetzte Beratungsmaterialien, wie z.B. Beratungsleitfäden oder Risikoanalysebögen des Arbeitskreises⁴, können als Anhang zum Bestandteil der Dokumentation werden, indem darauf Bezug genommen wird.

Wird der Kunde nur bezüglich eines Ausschnittsrisikos beraten, ist dies mit ihm zu vereinbaren und eindeutig zu dokumentieren.

Eine Beratung muss nicht zwingend in einem einheitlichen Beratungsgespräch durchgeführt werden, sondern kann auch in mehreren Abschnitten erfolgen. Die Beratungsschritte werden dann zunächst isoliert festgehalten (Aufzeichnungen, Empfehlungen, Erläuterungen o.ä.). In der abschließenden Beratungsdokumentation wird alles

⁴ Vorlagen siehe Webseite des Arbeitskreises

zusammengefasst und dem Kunden übermittelt, ggf. unter Bezugnahme auf Bestandteile, die dem Kunden schon ausgehändigt wurden.

3. Rat und Begründung

Der Versicherungsvermittler empfiehlt einen bestimmten Vertrag (Versicherungsschutz und Versicherungsunternehmen) und benennt die Gründe dafür. Dies ist zu dokumentieren.

Zu Inhalt und Umfang der Begründung 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 seine Entscheidung getroffen hat. Dabei gelten für Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler unterschiedliche Begründungsanforderungen:

- **Ausschließlichkeitsvertreter**

Der Ausschließlichkeitsvertreter muss selbstverständlich die Auswahl eines bestimmten Versicherers nicht begründen, hingegen aber die Auswahl des Produkts.

- **Versicherungsmakler**

Beim Versicherungsmakler ist der Vorschlag für ein bestimmtes Produkt ein entscheidender Punkt seines Beratungsprozesses. Neben der Begründung der Auswahl eines bestimmten Versicherers⁵ muss der Versicherungsmakler Begründungen für die konkrete Produktauswahl

⁵ Ausnahme: eingeschränkte Beratungsgrundlage gem. § 60 Abs. 1, Satz 2 VVG (Versicherer- und Vertragsauswahl).

dokumentieren. Diese Dokumentation sollte seine Empfehlung und für den Kunden relevante Kriterien umfassen.

Tarifumstellungen oder Umdeckungen – insbesondere im Verbraucher-Kompositgeschäft – können für Kunden zu substantziellen Verbesserungen gegenüber dem Altvertrag führen. Eine vollständige Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen (Synopsis) ist in der Praxis häufig unmöglich oder nicht mit vertretbarem Aufwand durchführbar.

Der Arbeitskreis ist der Meinung, dass in diesen Fällen eine Saldierung von Vor- und Nachteilen vorgenommen werden darf, sofern im Ergebnis eine erhebliche Besserstellung des Kunden erreicht wird. Wesentliche nachteilige Abweichungen müssen allerdings Gegenstand der Beratung sein. Bei der Beurteilung, ob eine Abweichung einen wesentlichen Nachteil darstellt, ist von der konkreten Risikosituation des Kunden auszugehen.

Die nach dieser Abwägung und unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und Prämie getroffene Empfehlung (§ 61 Abs. 1 Satz 1, 3. Alternative VVG) ist zu dokumentieren.

4. Kundenentscheidung

Die Kundenentscheidung ist zu dokumentieren. Dazu gehört insbesondere die Entscheidung, Empfehlungen des Versicherungsvermittlers nicht zu folgen und warum dies der Fall ist (Beispiel: Der Vermittler empfiehlt Risikoeinschlüsse oder Zusatzbausteine, die vom Kunden abgelehnt werden. Oder der Kunde sagt z.B. generell, „ist zu teuer, brauche ich nicht“ etc.).

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

5. Anlagen

Alle Anlagen sind im Hauptdokument zu nennen.

6. Aushändigung und Unterschrift

Jeder Vermittler muss die Beratungsdokumentation dem Kunden vor Abschluss des jeweiligen Vertrages übermitteln.

Eine Unterschrift unter der Dokumentation ist nicht verpflichtend vorgegeben. Der Arbeitskreis empfiehlt, die Dokumentation vom Kunden unterschreiben zu lassen, damit sie für beide Seiten Urkundencharakter erhält.