Erläuterungen zur Beratungsdokumentation

0 Einführung

Dieses Dokument 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 und der dazu ergangenen Rechtsprechung sind im Falle einer zustande gekommenen Vermittlung die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden, die wesentlichen Ergebnisse der Beratung, Ihr sich daraus ergebender Rat (Produktgeber- und Produktempfehlung), die Gründe für Ihren Rat sowie die Entscheidung des Kunden zu dokumentieren. Diese Informationen sind dem Kunden vor dem Vertragsabschluss zu übermitteln.[1] Bei der geplanten Umdeckung oder Änderung eines bereits bestehenden Versicherungsvertrags schulden Sie dem Kunden grundsätzlich einen Vergleich der Vor- und Nachteile des bestehenden Vertrags mit dem empfohlenen Neuvertrag; dieser Vergleich sollte ebenfalls dokumentiert werden.

Bei Vermittlung von Versicherungsanlageprodukten denken Sie bitte daran,

- mit dem Kunden eine Geeignetheitsbeurteilung / Kundenprofilierung durchzuführen und ihm vor dem Vertragsabschluss die sog. Geeignetheitserklärung zu übergeben.[2]
- den Kunden nach seinen Nachhaltigkeitspräferenzen zu befragen und seine Entscheidung zu dokumentieren (auch die etwaige Änderung seiner Präferenz im Laufe des Beratungsgesprächs).[3]

Kommt kein Vertragsschluss bzw. keine Vertragsanpassung zustande, oder übernimmt Ihr Kunde einen Teil Ihrer Produktempfehlungen nicht, halten wir es für sehr wichtig, dass Sie auch diese Beratung dokumentieren, einschließlich der Gründe, die beim Kunden zur (teilweisen) Ablehnung geführt haben.[4]

Im Kunden- und Eigeninteresse kann es sinnvoll sein, über die gesetzliche Pflicht hinausgehend zu dokumentieren - zumindest intern (etwa dann, wenn der Kunde seine Wünsche während der Beratung geändert hat). Die Dokumentation sollte in leicht verständlicher Kundensprache verfasst werden. Die nachfolgenden Erläuterungen beziehen sich jeweils auf die in der Beratungsdokumentationsvorlage bezeichneten Abschnitte (siehe Word-Vorlage des Arbeitskreises; auf der Webseite im Download-Bereich).

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

Die kontinuierliche Weiterentwicklung der Anforderungen an eine rechtskonforme Beratung und Beratungsdokumentation durch die Rechtsprechung ist zu beachten.

---

[1] §§ 61 Abs. 1, 62 Abs. 1 WG

[2] §§ 7c, 59 Abs. 1 VVG, Art. 30 IDD

[3] Art. 2 DVO (EU) 2021/1257 zur Änderung der DVO (EU) 2017/2359

[4] Praxisfall: Kunde entscheidet sich gegen die angebotene Elementardeckung in der Wohngebäudeversicherung, erleidet später einen Überschwemmungsschaden und trägt vor, ihm sei diese Produkt-Option nicht angeboten worden.

1 Informationen über die Beratungsgrundlage

1.1 Beratungsgrundlage des Versicherungsmaklers

Sind Sie Versicherungsmakler, gelten die gesetzlichen Vorgaben in § 60 VVG, d.h.

a) Sie sind grundsätzlich verpflichtet, Ihrem Rat eine **hinreichende Zahl** von auf dem Markt angebotenen Versicherungen und Versicherern zugrunde zu legen.

b) Ist die vorgenannte, ausgewogene Marktuntersuchung **im Einzelfall** nicht möglich oder erforderlich, sind Sie verpflichtet, Ihren Kunden ausdrücklich auf eine **eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl hinzuweisen**.

Die obergerichtliche Rechtsprechung[5] stellt zum Teil hohe Anforderungen an die ausgewogene Marktuntersuchung des Versicherungsmaklers. Diese soll u.a. einen Großteil der in einer bestimmten Sparte angebotenen Versicherungsverträge und Produktgeber umfassen, einschließlich derjenigen Versicherer, die ihre Produkte als Direktversicherer vertreiben und / oder die nicht mit ungebundenen Vermittlern (Makler, Mehrfachvertreter) zusammenarbeiten.

Die Festlegung einer konkreten Anzahl an Produkten, ab der von einer **hinreichenden Zahl** der am Markt angebotenen Verträge und Produktgeber gesprochen werden kann, ist nicht möglich. Im Massengeschäft (z. B. Privathaftpflichtversicherung) sollte der Versicherungsmakler aber deutlich mehr als 50 % der Produktangebote bzw. Produktanbieter dahingehend untersucht haben, ob und welche Produkte dem Kundenbedarf am nächsten kommen. Im Nischengeschäft, in dem es nur wenige Anbieter gibt (z. B. Transportversicherung, D&O Versicherung), dürfte dies aber nicht ausreichen. Offensichtlich ist, dass im Sinne der o.g. Rechtsprechung eine ausgewogene Marktuntersuchung jedenfalls im Massen- bzw. Privatkundengeschäft ohne Zuhilfenahme von Vergleichstools nicht mehr möglich ist.[6]

Die Empfehlung eines Produktes auf Basis einer ausgewogenen Marktuntersuchung durch den Makler stellt den gesetzlichen Regelfall dar – eine explizite Aufnahme dieses Regelfalls in die Beratungsdokumentation ist daher nicht erforderlich.

Bei der Abwägung, ob Sie im konkreten Fall eine ausgewogene Marktuntersuchung durchführen können, sollten Sie berücksichtigen, dass Sie Ihrem Kunden zum Ersatz eines ihm entstandenen Schadens verpflichtet sind, wenn sich in einem Streitfall herausstellt, dass Sie Ihrem Rat weder eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungen und Versicherern zugrunde gelegt noch auf eine eingeschränkte Marktgrundlage hingewiesen haben und der Schaden zum Beispiel durch ein nicht berücksichtigtes Angebot gedeckt gewesen wäre.

---

[5] Insbesondere OLG Karlsruhe im sog. Verivox-Urteil vom 22.09.2021 (Gz. 6 U 82/20)

[6] Weitere Erläuterungen der Hinweispflichten zur Beratungsgrundlage können Sie den gemeinsamen Empfehlungen führender Maklerverbände und Verbünde entnehmen, zu finden über

- https://www.votum-verband.de/aktuelles/konsequenzen-aus-verivox-urteil-votum-und-afw-veroeffentlichen-empfehl/
- https://www.bundesverband-finanzdienstleistung.de/verivox-urteil-hinweispflichten/

1.2 Eingeschränkte Versicherer-/Vertragsauswahl

Sollten Sie als Versicherungsmakler eine ausgewogene Marktuntersuchung für den Kunden im konkreten Beratungstermin **nicht** vornehmen, müssen Sie den Kunden **ausdrücklich** auf eine **eingeschränkte Versicherer-/Vertragsauswahl** hinweisen.

In diesem Fall haben Versicherungsmakler gemäß § 60 Abs. 1 Satz 2 VVG weitgehend dieselben Informationspflichten wie Versicherungsvertreter zu erfüllen, d.h. dem Kunden ist mitzuteilen

a) auf welcher Markt- und Informationsgrundlage der Vermittler die Beratungsleistung erbringt

b) welche konkreten Versicherer und Versicherungsprodukte der Produktempfehlung zugrunde gelegt werden[7]

c) nur für Versicherungsvertreter: ob sie für den / die Versicherer ausschließlich tätig sind (als sog. Ausschließlichkeits- oder gebundene Vertreter).

Die unter a) zu erteilenden Hinweise zu Markt- und Informationsgrundlage bereiten in der Praxis und in Abhängigkeit von der jeweils betroffenen Versicherungssparte durchaus Schwierigkeiten:

- Marktgrundlage: Valide Daten zu den konkreten Marktanteilen der vom Vermittler untersuchten Versicherer und Verträge in einer bestimmten Sparte sind häufig nicht verfügbar. Das bedeutet, Sie müssen sich als Vermittler hier mit Näherungswerten (z. B. aus Marktstudien) oder mit persönlichen Einschätzungen behelfen und den Kunden auf insoweit fehlende Statistiken hinweisen.
- Informationsgrundlage: Geben Sie die Quellen an, die Sie bei Ihrer Marktuntersuchung/-auswahl verwendet haben, wie z. B. das Vergleichstool [Name] des Maklerpools [Name], das Vergleichsprogramm [Name] des Herstellers [Name], eigene Recherchen in Fachzeitschriften etc.

War Ihre Marktauswahl eingeschränkt, könnten die Informationen dazu und zur Informationsgrundlage in der Beratungsdokumentation wie folgt aussehen (Quelle: in Anlehnung an Fußnote 6):

> *”Die Empfehlung beruht auf einer eingeschränkten Beratungsgrundlage. In meiner Marktanalyse wurden beispielsweise Versicherer nicht berücksichtigt, weil diese in der beratenen Sparte nicht mit Maklern zusammenarbeiten bzw. Maklern keine Informationen über die betreffenden Produkte zur Verfügung stellen. Die Beratungsgrundlage weicht in diesem Fall vom gesetzlichen Regelfall ab.”*
>
> *„Die Informationen zu den von mir berücksichtigten Produkten habe ich aus nachfolgenden Quellen bezogen: „Eigene Anbindung zu Versicherern“, „Maklerpool [Name]“, “Verbund von Maklern [Name]” sowie „Vergleichsprogramme [Name/n]“ etc.*
>
> *"Es ist mir nicht möglich eine Einschätzung dazu abzugeben, welchen Marktanteil die von mir untersuchten Versicherungen haben. Es gibt zu dieser Versicherung keine Statistiken oder ich habe keinen Zugang zu Statistiken, aus denen ich auch nur schätzungsweise Informationen zum Marktanteil der von mir berücksichtigten Versicherungen ableiten könnte.“*

Wichtiger Hinweis:

Eine allgemeine Information zu Ihrer generellen Beratungsgrundlage bzw. zu einer eingeschränkten Vertragsauswahl im Maklervertrag/-auftrag, in der Erstinformation nach § 15 VersVermV oder in gesonderten AGB reicht **nicht** aus.

[7] Ggf. ergänzt um die Information zu den Marktanteilen der untersuchten Versicherer, sofern dazu Branchendaten verfügbar sind bzw. den Hinweis, dass hierzu keine belastbaren Informationen vorliegen.

2 Anlass der Beratung, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden

2.1 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.

Zur Vermeidung eines möglichen späteren Streitfalles ist es empfehlenswert, zusammen mit dem Kunden das **konkrete Beratungsthema** möglichst genau zu klären und dieses auch zu dokumentieren (z. B. „*Absicherung Kinder*“). Dabei kommt es nicht darauf an, ob der Kunde den versicherungsspezifischen Fachterminus (z. B. „*Maschinenbetriebsunterbrechungsversicherung*“) zutreffend verwendet. Gegebenenfalls ist das Thema von anderen Themen abzugrenzen, zu denen nach dem Wunsch des Kunden nicht beraten werden soll (z. B.: *alle betrieblichen Risiken, mit Ausnahme bAV*“).

2.2 Der Kunde wendet sich aktiv 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.

2.3 Der Vermittler wendet sich aktiv an den Kunden.

Der Vermittler erkennt einen Beratungsanlass, z. B. aufgrund gesetzlicher Änderungen[8] oder einer Änderung der individuellen Risikosituation beim Kunden, die der Kunde dem Vermittler eher beiläufig mitgeteilt hat[9] oder die dem Vermittler bei einem Besuch im Haus den Kunden aufgefallen ist.[10]

2.4 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).[11]

---

[8] z.B.: steuerliche Abziehbarkeit von Vorsorgeaufwendungen

[9] z.B.: „bin vor kurzem Vater geworden“

[10] z.B.: Kunde hat einen neuen Wintergarten.

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

2.5 Kundenbedarf

Nach dem Wortlaut des Gesetzes hat der Vermittler den Kunden nach seinen Bedürfnissen zu befragen.[12] 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. den Vorkenntnissen des Kunden und der Komplexität der betreffenden Versicherungsmaterie.

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

Bei (Versicherungs-) Anlageprodukten muss der Kunde seit dem 02.08.2022 zusätzlich nach seinen Wünschen für die Nachhaltigkeit seiner Anlage befragt werden („Nachhaltigkeitspräferenzen“). Wir empfehlen dafür unsere „Abfrage Nachhaltigkeit“, die auf unserer Webseite zum Download zur Verfügung steht.

3 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 Arbeitskreises, können als Anhang zum Bestandteil der Dokumentation werden, indem darauf Bezug genommen wird.

Die Abfrage von Nachhaltigkeitspräferenzen ist aufgrund rechtlicher Vorgaben zu dokumentieren.

Bei der Beratung zu Finanzprodukten ist vorvertraglich (vor dem Abschluss des Versicherungsvertrages) eine Information zur Berücksichtigung von Nachhaltigkeitsrisiken[13] zu erteilen. Dies kann im Rahmen der Beratungsdokumentation erfolgen.

Wird der Kunde nur bezüglich eines Ausschnittrisikos 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 zusammengefasst und dem Kunden übermittelt, ggf. unter Bezugnahme auf Bestandteile, die dem Kunden schon ausgehändigt wurden.

[12] Kann mit den Beratungsleitfäden des Arbeitskreises erfolgen.
[13] Artikel 6, Absatz 2 Transparenzverordnung

4 Rat und Begründung

Der Versicherungsvermittler empfiehlt ein bestimmtes Produkt (Versicherungsschutz und Versicherungsunternehmen) und benennt die Gründe dafür. Dies ist zu dokumentieren. Für Versicherungsanlageprodukte fehlen zum aktuellen Stand noch häufig belastbare Informationen zu Nachhaltigkeitsaspekten. In diesen Fällen empfehlen wir den folgenden Disclaimer:

"Unsere Beratung erfolgt auf Basis der aktuell verfügbaren Daten. Einige gesetzlichen Vorschriften im Zusammenhang mit nachhaltigen Anlagen stehen noch aus bzw. sind noch nicht in Kraft getreten. Aus diesem Grund können sich gegenüber dem heutigen Stand Änderungen bei der Bewertung von Nachhaltigkeitsaspekten eines Produktes ergeben."

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 Versicherers[14] muss der Versicherungsmakler Begründungen für die konkrete Produktauswahl dokumentieren. Diese Dokumentation sollte seine Empfehlung und für den Kunden relevante Kriterien umfassen.

Tarifumstellungen oder Umdeckungen — insbesondere im Verbraucher-Kompositgeschäft — können für Kunden zu substanziellen Verbesserungen gegenüber dem Altvertrag führen. Eine vollständige Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen (Synopse) 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.

[14] Ausnahme: eingeschränkte Beratungsgrundlage gern. § 60 Abs. 1, Satz 2 VVG (Versicherer und Vertragsauswahl).

5 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").

6 Anlagen

Alle Anlagen sind im Hauptdokument zu nennen.

7 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.

In dem Zusammenhang verweisen wir auf unseren „Wegweiser Maklerkommunikation“. In diesem Wegweiser führen wir die üblichen Kommunikationswege im Geschäftsverkehr zwischen Vermittler und Kunde sowie Versicherern auf. Alle sind jeweils mit individuellen Vor- und Nachteilen behaftet. Jedenfalls muss im Streitfall der Vermittler den Zugang einer Information beim Kunden nachweisen können. Das ist besonders für die Beratungsdokumentation von ausschlaggebender Bedeutung.