

PRESSEMITTEILUNG

c/o Friedel Rohde,
Projektkoordinator
Konturstr.58-62, 12099 Berlin
E-Mail: Friedel.Rohde@beratungsprozesse.de

Sicher dokumentieren als Versicherungsvermittler – auch bei Umdeckung. Neue Empfehlungen vom Arbeitskreis Beratungsprozesse

Zum Jahreswechsel hat der Arbeitskreis Beratungsprozesse neue kostenlose Praxishilfen für die Dokumentation in der Versicherungsvermittlung veröffentlicht. Sie sollen Vermittlern helfen, das oft als lästig und unbequem empfundene Thema für sich zu erschließen. Ein Tipp der Praktiker: Bei Umdeckungen im Verbraucher-Kompositgeschäft können Vor- und Nachteile saldiert werden.

Berlin, 16. Januar 2017. Der Arbeitskreis Beratungsprozesse bezieht mit den Arbeitshilfen Position: „Die Beratungsdokumentation wird meist nur unter juristischen Aspekten betrachtet. Es war höchste Zeit, dass die Branche dem etwas für die Praxis entgegenstellt“, erläutert Marco Habschick, Leiter der Expertengruppe Dokumentationspraxis beim Arbeitskreis. „Eine gut gemachte Dokumentation nutzt schließlich allen Beteiligten – niemand kann ernsthaft dagegen sein.“

Gemäß § 61 VVG müssen Versicherungsvermittler vor einem Abschluss die wesentlichen Inhalte ihrer Beratung, den sich daraus ergebenden Rat sowie die Entscheidung des Kunden dokumentieren. Der Beratungsaufwand soll in angemessenem Verhältnis zu den vom Kunden zu zahlenden Beiträgen stehen und die Komplexität des angebotenen Versicherungsschutzes soll sich in der Dokumentation widerspiegeln.

Bereits bei der Gründung des Branchengremiums – damals noch mit dem Namen „Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation“ – stand die Frage im Raum, was die zahlreichen unbestimmten Rechtsbegriffe aus den gesetzlichen Vorgaben für die Praxis bedeuten. Der Arbeitskreis griff das Thema Ende 2015 neu auf. Gemeinsam arbeiteten Juristen von Versicherungsunternehmen und Vermittlerverbänden sowie Praktiker an den neuen Materialien. Diese setzen sechs Thesen um:

Leitsätze zur Beratungsdokumentation

1. Gute Dokumentation ist kein Selbstzweck, sondern ein Arbeitsinstrument in der Beratung.
2. Gute Dokumentation ist kein nachgelagerter Prozess, sondern begleitet den Beratungsvorgang. Sie erfordert keinen hohen Mehraufwand.
3. Gute Dokumentation setzt einen systematischen Beratungsprozess voraus.
4. Gute Dokumentation ist modular. Sie enthält eine prägnante Beschreibung der Beratung. Beratungsmaterialien zu Auftragsklärung und Risikoanalyse können Bestandteil der Dokumentation werden.
5. Gute Dokumentation darf frühere Dokumentationen oder sonstige Dokumente einbeziehen.
6. Gute Dokumentation ist in leicht verständlicher Kundensprache verfasst.

PRESSEMITTEILUNG

c/o Friedel Rohde,
Projektkoordinator
Konturstr.58-62, 12099 Berlin
E-Mail: Friedel.Rohde@beratungsprozesse.de

Die neuen Hilfen bestehen aus zwei Teilen: Eine Gliederung im Word-Format liefert eine schlüssige Struktur. Die „Erläuterungen zur Beratungsdokumentation“ dienen als Orientierung und Checkliste für die einzelnen Abschnitte. Vermittler aus der Ausschließlichkeit können das Material ebenso nutzen wie Makler.

Wenn der Vertrag nicht mehr passt

Für Gesprächsstoff sorgen dürfte eine Empfehlung zur Dokumentation bei Umdeckungen im Verbraucher-Kompositgeschäft. Sie ist eine Reaktion auf die besonderen Herausforderungen für Makler: Wenn Verträge der Risikosituation nicht mehr gerecht werden oder es schlicht unter dem Strich bessere Produkte gibt, sollte der Makler empfehlen, umzudecken.

Manchmal enthält das neue Bedingungswerk gegenüber dem Altvertrag aber auch Nachteile (z.B. keine Deckung bei Kapitalanlagestreitigkeiten in jüngeren Rechtsschutzpolizen). Eine vollständige Gegenüberstellung von Vor- und Nachteilen bleibt graue Theorie. Niemand kann für jede denkbare Schadenkonstellation abschätzen, ob eine alte Formulierung nicht doch von Nutzen sein könnte. Zudem sind nicht alle Bedingungswerke frei zugänglich und manchmal erschließen sich Vor- und Nachteile erst aus einer Bedingungsauslegung. Haftungsrisiken sind die Folge, egal, zu welcher Empfehlung sich der Makler entscheidet.

Vor- und Nachteile saldieren

Dieses Dilemma löst der Arbeitskreis für das Breitengeschäft jetzt pragmatisch auf. Seine Position: Bei einer Umdeckung dürfen Vor- und Nachteile saldiert werden, sofern sich der Kunde unter dem Strich deutlich besser steht. Wesentliche Nachteile müssen Gegenstand der Beratung bleiben. Die nach dieser Abwägung und unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und Prämie getroffene Empfehlung ist zu dokumentieren.

„Diese Empfehlung ist derzeit nicht die herrschende Meinung“, erklärt Marco Habschick. „Als Brancheninitiative möchten wir aber ein Umdenken gerade für jene Beratungssituationen bewirken, an denen nur noch Juristen Gefallen finden können. Im Kompositgeschäft brauchen Vermittler und Verbraucher ebenso faire wie praktikable Lösungen.“ Und er stellt auch klar, dass für existenziell wichtige und beratungsintensive Themen wie beispielsweise Sicherung der Arbeitskraft oder Krankenvollversicherung die Saldierungsempfehlung ausdrücklich nicht gilt.

Kostenloser Download

Alle Beratungshilfen stehen im Internetauftritt des Arbeitskreises unter dem Reiter [„Downloads“](#) bereit. Die neuen Materialien können dort unter dem Stichwort „Dokumentation“ heruntergeladen werden. Vermittler dürfen das gesamte Material kostenlos nutzen.

PRESSEMITTEILUNG

c/o Friedel Rohde,
Projektkoordinator
Konturstr.58-62, 12099 Berlin
E-Mail: Friedel.Rohde@beratungsprozesse.de

Der Arbeitskreis

Der Arbeitskreis Beratungsprozesse ist eine Initiative von Vermittlerverbänden und Servicegesellschaften, die Versicherungs- und Finanzvermittler in ihrer kundenorientierten Beratung und Vermittlung von Finanzdienstleistungen unterstützen wollen. Er gründet auf dem Fundament der Brancheninitiative „Arbeitskreis EU-Vermittlerrichtlinie Dokumentation“. Der im Jahr 2004 gegründete Arbeitskreis wird von den folgenden Berufsverbänden und Servicegesellschaften getragen:

- BMVF
- CHARTA Börse für Versicherungen AG
- germanBroker.net AG und dem
- Verband der Fairsicherungsmakler

Unterstützt wird er durch die Mitarbeit der Vermittlerverbände

- BVK
- VDVM

sowie von namhaften Versicherungsunternehmen und Dienstleistern der Versicherungswirtschaft.

Folgende Partner fördern den Arbeitskreis

- Allianz Deutschland AG
- ALTE LEIPZIGER - HALLESCHER Konzern
- ALTE OLDENBURGER Krankenversicherung AG
- AMEXPool AG
- ASKUMA AG
- Barmenia Krankenversicherung a. G.
- BCA AG
- Canada Life Assurance Europe Ltd.
- Condor Versicherungen
- Continentale Krankenversicherung a.G.
- FINCON Unternehmensberatung GmbH
- Global-Finanz AG
- HDI Vertriebs AG
- IDEAL Lebensversicherung a.G.

PRESSEMITTEILUNG

c/o Friedel Rohde,
Projektkoordinator
Konturstr.58-62, 12099 Berlin
E-Mail: Friedel.Rohde@beratungsprozesse.de

- Idiligo B.V.
- Intelligent Solution Services AG (iS2)
- INTER Krankenversicherung aG
- Itzehoer Versicherung
- KRAFTFAHRER SCHUTZ e.V./ AUXILIA Rechtsschutz-Versicherungs-AG
- KRAVAG
- myLife Lebensversicherung AG
- MLP Finanzdienstleistungen AG
- NÜRNBERGER Versicherungsgruppe
- PrismaLife AG
- R+V Allgemeine Versicherung
- Schleswiger Versicherungsverein a.G.
- Schlinger Consulting
- Schutzvereinigung deutscher Vermittler von Versicherungen und anderen Finanzdienstleistungen (SdV e.V.)
- softfair GmbH
- Swiss Life
- teckpro AG
- VHV Versicherungen
- VOLKSWOHL BUND Lebensversicherung a.G.
- Zurich Deutscher Herold Lebensversicherung AG

Bei Abdruck bitten wir um ein Belegexemplar. Bei Online-Veröffentlichungen senden Sie uns bitte den Link zu. Herzlichen Dank!

Kontakt:

Arbeitskreis Beratungsprozesse
c/o Friedel Rohde, Projektkoordinator
Konturstrasse 58-62
12099 Berlin
Tel: 030 - 6098141-0
Fax 030 - 6098141-34
Friedel.Rohde@beratungsprozesse.de
www.beratungsprozesse.de