CANADA LIFE – BIOMETRIE DIALOG 2019

Beratungsdokumentation als Marketinginstrument

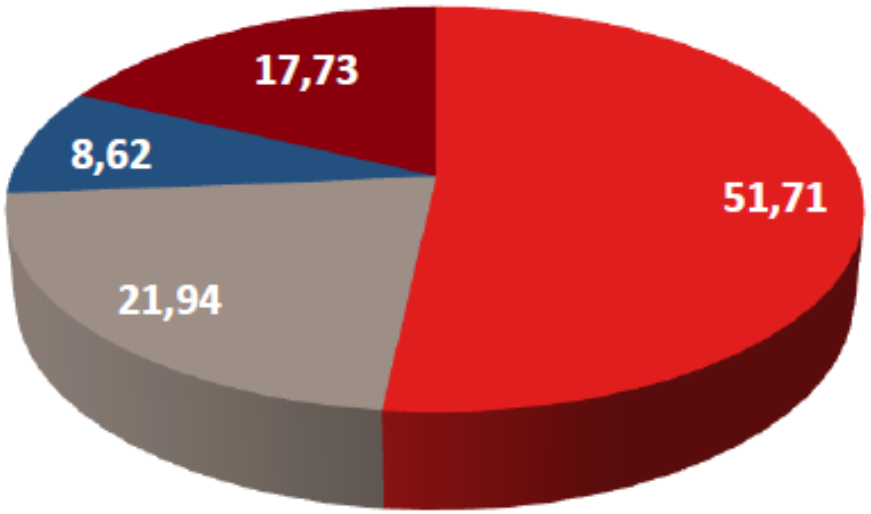
Gerhard Schweigatz
Direktor Vertrieb

Mike Süß
Rechtsanwalt und Fachanwalt

canada life

BIOMETRIE DIALOG 2019

Beim Preis: Welche Aussage trifft am ehesten auf Sie zu?



- Wichtig ist mir ein konstanter Beitrag über die gesamte Vertragslaufzeit, der nicht steigen kann.
- Ich möchte einen möglichst günstigen Einstiegs-Beitrag, auch wenn er zukünftig steigen könnte.
- Die Beitragshöhe ist für mich zweitrangig – darüber mache ich mir wenig Gedanken
- Keins davon

n = 1020 Personen, Angaben in Prozent
Endkunden-Umfrage von Canada Life, 13.04.2018, Dienstleister: Toluna

canada life

1. EINLEITUNG

- Pflicht: vor Vertragsabschluss anlassbezogen zu beraten
- Pflicht: dem Kunden das bestmöglichste Produkt anzubieten

Haftungsrisiken

2. BERATUNGSPFLICHTEN

1. → sind unter anderem im VVG normiert
   → § 6 I VVG = Beratungspflicht für Versicherer
   → § 61 VVG = Beratungspflicht für Versicherungsvermittler

§ 61 I VVG:

„Der Versicherungsvermittler hat den Versicherungsnehmer (VN), soweit nach der Schwierigkeit, die angebotene Versicherung zu beurteilen oder der Person des Versicherungsnehmers und dessen Situation hierfür Anlass besteht, nach seinen **Wünschen und Bedürfnissen** zu **befragen** und auch unter Berücksichtigung eines angemessenen Verhältnisses zwischen Beratungsaufwand und der vom Versicherungsnehmer zu zahlenden Prämien, **zu beraten** sowie die **Gründe** für jeden zu einer bestimmten Versicherung **erteilten Rat anzugeben**. Er hat dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrages nach § 62 zu **dokumentieren**."

2. BERATUNGSPFLICHTEN

1. Fragepflicht / Bedarf feststellen
2. Beratungspflicht → abhängig nach Prämienumfang
3. Begründungspflicht
4. Dokumentationspflicht
5. Ggfs. Verzicht → hohes Haftungsrisiko

2. BERATUNGSPFLICHTEN

Ziel der Beratung

„VN soll durch die Beratung eine **rationale Wahl** eines **seinen Wünschen und Bedürfnissen** entsprechenden Versicherungsschutzes ermöglicht werden.“

Ziel:

- Deckungsschutz
- Vertragsabschluss / Vertragsabschlüsse
- Kundenbindung
- Kundenakquise / Akquirierung von Geschäft

2. BERATUNGSPFLICHTEN

Bedarfsermittlungspflicht = Hauptleistungspflicht

Versicherungsmakler hat individuell für angemessenen Versicherungsschutz zu sorgen

→ **Muss von „sich aus“ das versichernde Risiko ermitteln**

- Umfassende/s Fragerecht / Fragepflicht
- Umfassende/s Hinweisrecht / Hinweispflicht
- Umfassende Risikoermittlung

2. BERATUNGSPFLICHTEN

Beratungspflicht § 61 VVG

- Intensität der Produktberatung ist abhängig von der:
  - Komplexität des Produkts
  - Person des VN und dessen persönlicher Lebenssituation
  - Vertragliche Einschränkung hinsichtlich der Versicherer- und Produktauswahl

- Nur zum Zeitpunkt der Prüfung **bekannte** oder **absehbare Umstände** sind zu berücksichtigen

  nicht zu berücksichtigen ist die Möglichkeit etwaiger zukünftiger Änderungen der Rechtslage

3. BERATUNGSDOKUMENTATION

Beratungsdokumentation § 61 Abs. 1 Satz 2 VVG

Dokumentiert werden muss:

- Bedarfserhebung
- Produktberatung
- Empfehlungen für oder gegen ein Produkt
- Begründungen

Je besser dokumentiert wird, desto kleiner das Risiko für Haftungen!

4. SCHADENSERSATZ § 63 VVG

Verletzung von Beratungs- und Dokumentationspflichten

Beweislast trägt grundsätzlich VN

Schadensersatz des Maklers

5. TYPISCHE BERATUNGSSITUATIONEN

Beispiel 1:
Bestandskunde 37 Jahre jung, bisher **keine Beratungsdokumentation** und **keine Absicherung** gegen Berufsunfähigkeit – ohne gesundheitliche Beeinträchtigung – wird von ihnen beraten

Dokumentation:
- Status quo ermitteln/ dokumentieren
- vom Kunden geäußerte Wünsche und Vorstellungen
- vom Makler zusätzlich erfragte Risikoumstände
- Gesundheitsfragen wahrheitsgemäß beantworten - dokumentieren
- Zahlungswilligkeit/-möglichkeit
- **Vergleiche dokumentieren**
- Erläuterung über Verweisbarkeit dokumentieren
- Rat/ Empfehlung dokumentieren (Deckungskonzept)
  - ja oder nein, weil…
- Alternativprodukte (Grundfähigkeiten, Schwere Krankheiten usw. vorstellen)
- Die vom Kunden vorgebrachten Einwendungen dokumentieren
- Argumente des Maklers dokumentieren
- Ergebnis Beratungsgesprächs (Vertragsabschluss ja oder nein und warum)
- Schlussformel mit Bestätigung des Kunden

5. TYPISCHE BERATUNGSSITUATIONEN

Beispiel 2:
Bestandskunde 37 Jahre jung, bisher **keine Beratungsdokumentation** und **keine Absicherung** gegen Berufsunfähigkeit – mit bereits bestehenden gesundheitliche Beeinträchtigungen – wird von ihnen beraten

Dokumentation:

- Gesundheitsfragen **wahrheitsgemäß** beantworten und dokumentieren
  - Kunden darauf hinweisen → dass eventuell Risikoausschlüsse + Risikozuschläge vorgenommen werden könnten
  - Kunden darauf hinweisen → dass durch Risikoausschlüsse Deckungslücken entstehen → Pflicht Deckungslücken durch andere Versicherungen versuchen zu schließen (anbieten weiterer Möglichkeiten zur Absicherung: Dread Disease, Grundfähigkeitsversicherung…etc.)
  - → **umfassende Dokumentation erforderlich**
- Anweisung des Kunden dokumentieren
  - **Vorteil**: In Gang setzen der dreijährigen Verjährungsfrist!
- sonstige Dokumentation wie Beispiel 1

5. TYPISCHE BERATUNGSSITUATIONEN

Beispiel 3:
Bestandskunde 37 Jahre jung, bisher **keine Beratungsdokumentation** und **keine Absicherung** gegen Berufsunfähigkeit – mit gravierenden Beschwerden, ist bereits faktisch berufsunfähig – wird von ihnen beraten

Dokumentation:

- Gesundheitsfragen **wahrheitsgemäß** beantworten und dokumentieren
  - Kunden darauf hinweisen, dass aufgrund der Vielzahl der Erkrankungen der Antrag nicht angenommen werden wird
    - umfassendes Aufzeigen anderer Versicherungen, um Deckungslücken zu schließen
  - → **umfassende Dokumentation erforderlich**
- Anweisung des Kunden dokumentieren
  - **Vorteil:** In Gang setzen der dreijährigen Verjährungsfrist !!!
- sonstige Dokumentation wie oben

5. TYPISCHE BERATUNGSSITUATIONEN

- Notwendigkeit einer genauen und detailreichen Dokumentation
- vorgefertigte Textbausteine sind **nicht** zu empfehlen !!!
- **individuelle** und somit **einzelfallbezogene** Dokumentation

Vorteile:

- Haftungsminimierung
- Akquirierung von Neuabschlüssen → Deckungslücken schließen

5. TYPISCHE BERATUNGSSITUATIONEN

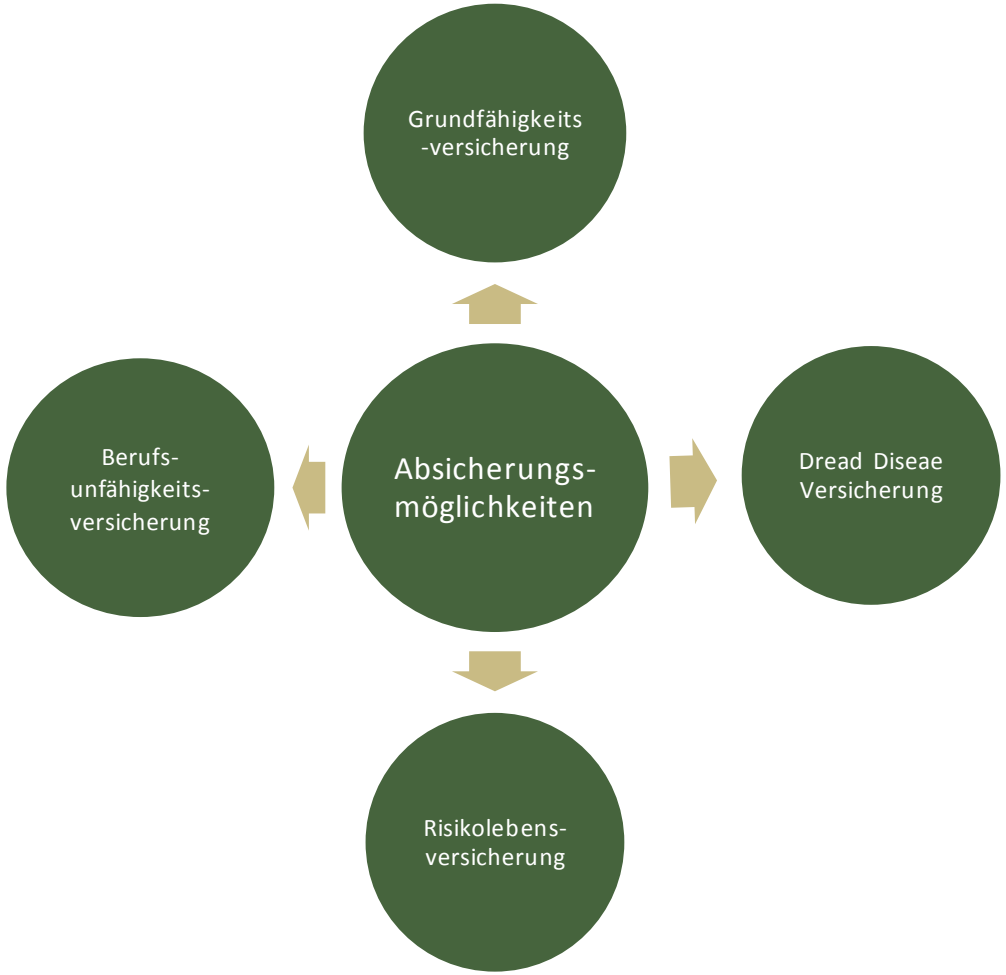
Zusammenfassung:

- Wenn möglich keine Textbausteine
- individuelle Dokumentation → Haftungsminimierung bzw. Haftungsausschluss
- durch umfassende Dokumentation → Möglichkeit nutzen → Deckungslücken aufzeigen und ggf. mit passenden Produkten abdecken

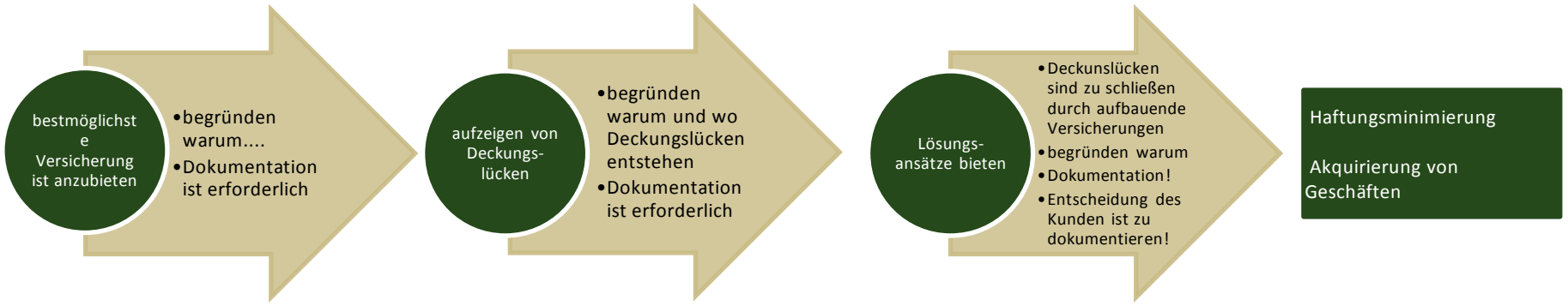
Empfehlung:

Bestätigungsschreiben an den Kunden, Inhalt: Zusammenfassung aller wesentlichen Punkte → Haftungsminimierung → Beweisverbesserung!

6. BERATUNGSPROZESS – GLEICHRANGIGKEIT DER PRODUKTE DER CL



7. BERATUNGSPROZESS



8. PRAXISBEISPIEL - SACHVERHALT

Kundin 23 Jahre alt, möchte ihren Versicherungsschutz durch einen Versicherungsmakler überprüfen lassen. Dieser prüfte die Unterlagen und stellte fest, dass Versicherungsverträge umgedeckt bzw. gekündigt und neu abgeschlossen werden sollten. Beim Abschluss des Altvertrages war die Kundin gesund. Zum Zeitpunkt des Neuabschlusses traten körperliche Beschwerden auf. Diese waren dem Versicherungsmakler auch bekannt. Der Versicherungsmakler kreuzte bei allen Gesundheitsfragen „nein“ an. Der Versicherungsmakler füllte den Antrag eigenständig aus, ohne das die Kundin die Möglichkeit hatte, die getätigten Angaben nachzuvollziehen. Der Kundin wurde lediglich für die eigenhändig vorzunehmende Unterschrift das Unterschriftenpad zur Verfügung gestellt. Nach Einritt einer bedingungsgemäßen Berufsunfähigkeit stellte die Versicherungsnehmerin Antrag auf Leistung, welcher wegen falscher Gesundheitsfragen abgelehnt wurde, vgl. LG Leipzig, Urteil v. 24.04.2019, Az: 03 O 2650/18

Welche Fehler sind dem Versicherungsmakler zur Last zu legen?

8. PRAXISBEISPIEL – RECHTLICHE BEWERTUNG

„ VN hat bis zur Abgabe seiner Vertragserklärung die ihm bekannten Gefahrumstände, die für den Entschluss des Versicherers, den Vertrag mit dem vereinbarten Inhalt zu schließen, erheblich sind und nach denen der Versicherer in Textform gefragt hat, dem Versicherer anzuzeigen“

1. **Versicherungsmakler hat insoweit Sorge zu tragen, dass Kunde die vorvertragliche Anzeigepflicht erfüllt:**
   - Rechtsstellung eines Interessenvertreters und eines „treuhänderischen Sachwalters“ gegenüber Kunden
   - Hinweispflichten → alle Risiko- und Gesundheitsumstände, die der Versicherer im Antragsformular erfragt, **<u>sind vollständig und korrekt</u>** zu beantworten
   - auch „Lappalien“ sind anzuzeigen
   - Hinweispflichten bezüglich zu erwartender Folgen auf Grund der Verletzung der Anzeigepflicht

Beachte: Anzeigepflicht der VN sollte nicht herunter gespielt werden → Haftungsgefahr!

8. PRAXISBEISPIEL – RECHTLICHE BEWERTUNG

2. **Haftungsminimierung/-Ausschluss durch Nutzung des von der Canada Life angebotenen Telefoninterviews des Kunden in der Antrags- und Leistungsprüfung**

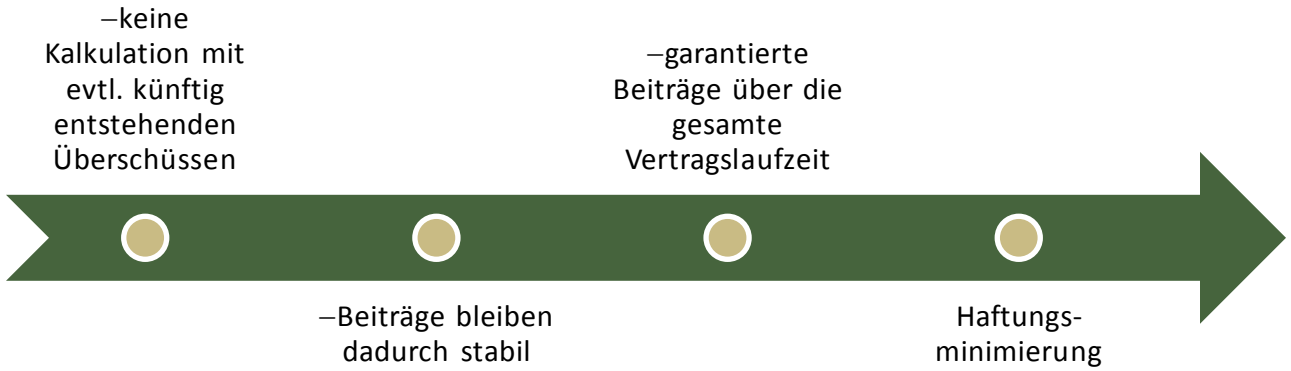
   - auf dem Antrag Rückrufoption wählen (Angabe von Telefonnummer des Kunden und Zeitraum der Erreichbarkeit notwendig)
   - sofern weitere Angaben zur Gesundheit erforderlich werden, werden diese durch speziell geschulte, externe Unternehmen, im Auftrag der CL telefonisch abgefragt und in einem Protokoll gespeichert, welches zur Unterschrift automatisch dem Kunden übersandt wird
   - Versicherungsmakler hat keine zusätzlichen Risikofragebögen mehr auszufüllen und ist nicht mehr involviert
   - schneller und einfacher Weg zur Antrags- und Leistungsprüfung
   - **Vorteil:**
     KEIN HAFTUNGSRISIKO DES MAKLERS

9. HAFTUNGSFALLE BEI DER BERATUNG

Kundin fragt vor Abschluss des Versicherungsvertrages beim Versicherungsmakler nach, ob eine Überschussbeteiligung bzw. eine Beitragsverrechnung möglich ist.

Versicherungsmakler hat als Sachwalter der Kundin bei der Gesellschaft, sofern selbst keine Kenntnis, nachzufragen. Keine Angabe ins „Blaue“ hinein –

Beachte: bei Canada Life – keine Unterscheidung zwischen Brutto und Nettobeitrag erforderlich



VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

24h NOTRUFTELEFON

LEIPZIG
Karl-Liebknecht-Straße 91
04275 Leipzig
Tel.: 0341 / 3 08 28 28
leipzig@stolpe-rechtsanwaelte.de

DRESDEN
Käthe-Kollwitz-Ufer 92
01309 Dresden
Tel.: 0351 / 31 28 35 55
dresden@stolpe-rechtsanwaelte.de

CHEMNITZ
Barbarossastr. 31
09112 Chemnitz
Tel.: 0371 / 72 00 72 00
chemnitz@stolpe-rechtsanwaelte.de

BORNA
Markt 6
04552 Borna
Tel.: 03433 / 20 00 01
borna@stolpe-rechtsanwaelte.de

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!

STOLPE
RECHTSANWÄLTE
FACHANWÄLTE

24h NOTRUFTELEFON: 0341 / 3 08 22 99
www.STOLPE-RECHTSANWAELTE.de

LEIPZIG
Karl-Liebknecht-Straße 91
04275 Leipzig
Tel.: 0341 / 3 08 28 28
leipzig@stolpe-rechtsanwaelte.de

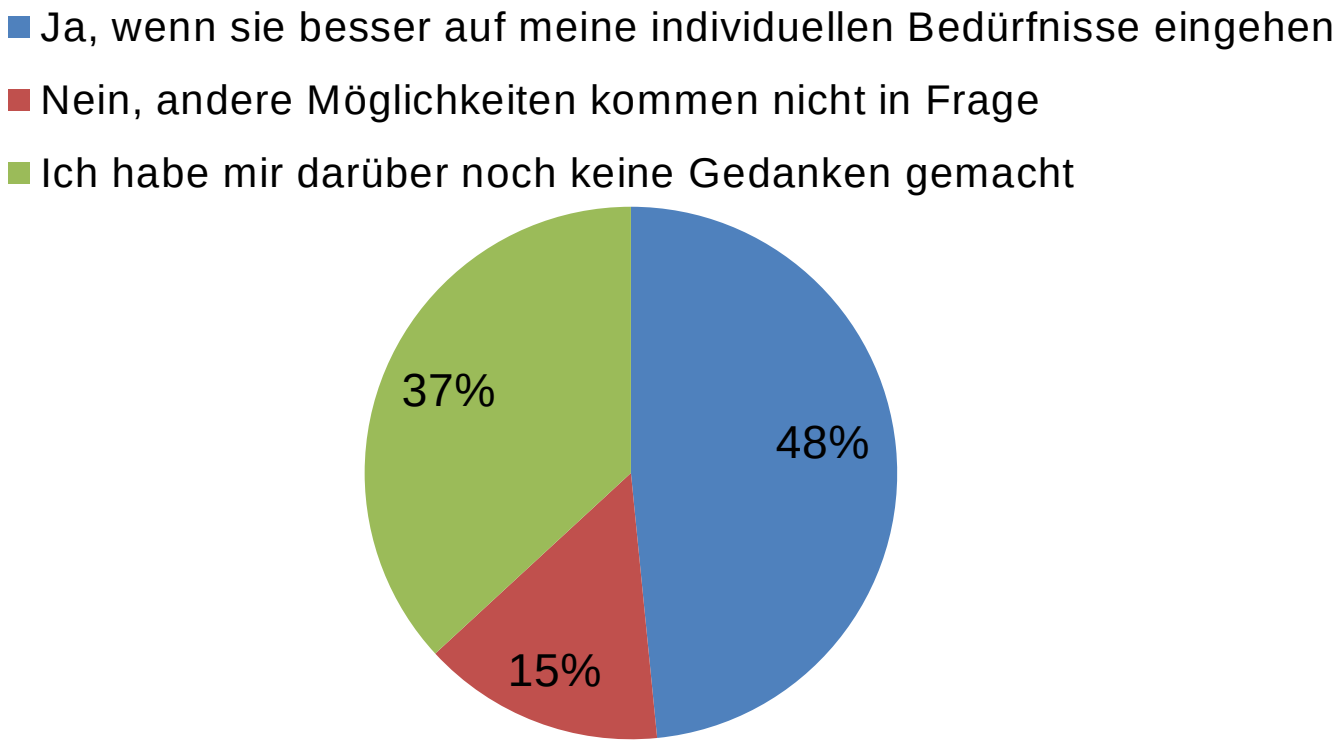
DRESDEN
Käthe-Kollwitz-Ufer 92
01309 Dresden
Tel.: 0351 / 31 28 35 55
dresden@stolpe-rechtsanwaelte.de

CHEMNITZ
Barbarossastr. 31
09112 Chemnitz
Tel.: 0371 / 72 00 72 00
chemnitz@stolpe-rechtsanwaelte.de

BORNA
Markt 6
04552 Borna
Tel.: 03433 / 20 00 01
borna@stolpe-rechtsanwaelte.de

BIOMETRIE DIALOG 2019

Würden für Sie auch andere Möglichkeiten außer der Berufsunfähigkeitsversicherung in Frage kommen, um Ihre Arbeitskraft abzusichern?



Toluna-Umfrage im Auftrag von Canada Life, 1007 Befragte, Mai 2016

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

canada life