

GDV-Verhaltenskodex 2.0 – Alles soll besser werden?

Berlin / München 08.07.2013

Die Mitgliederversammlung des **Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV)** hat am 14. November 2012 in Berlin beschlossen, den seit 2010 bestehenden Verhaltenskodex für den Vertrieb zu erweitern (<http://www.gdv.de/2012/11/versicherungswirtschaft-verschaerft-den-verhaltenskodex-fuer-den-vertrieb/>). Seit dem 01. Juli 2013 können die Versicherungsunternehmen dem neuen Kodex nun beitreten.

Bereits im November 2010 hat die **INTERESSENGEMEINSCHAFT DEUTSCHER VERSICHERUNGSMAKLER (IGVM) e.V.** den Verhaltenskodex des GDV kritisiert (<http://www.igvm.de/positionen/gdv-verhaltenskodex-fuer-die-versicherungsvermittlung.php>).

Zentrale Kritikpunkte 2010 waren:

- Viele ‚Leitsätze‘ beinhalteten lediglich die Wiederholung gesetzlicher Vorgaben und waren damit reine Augenwischerei, denn es bedarf keines freiwilligen Kodex, um gesetzliche Vorgaben einzuhalten.
- Schon im Vorwort wurde auf „qualifizierte Vermittler“ abgestellt – ein Anspruch, der vor dem Hintergrund der Auslagerung auf Internetabschlüsse und Verlagerung auf Direktversicherer, an der Ernsthaftigkeit zweifeln ließ.
- Ein GDV-Ehrenkodex konnte keine Verbindlichkeit für Versicherungsmaklerunternehmen haben, die per Definition ‚im Lager des Versicherungsnehmer‘ stehen und damit nicht der Versicherungswirtschaft zuzuordnen sind.
- Der Verweis auf das intransparente Ombudsmannsystem, insbesondere, weil keine ‚auffälligen‘ Unternehmen genannt werden dürfen.
- Von Beginn an fehlten wirksame Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten bei Verstößen gegen den Verhaltenskodex. Damit war der Kodex von Beginn an ein ‚zahnloser Papiertiger‘ und eher als Marketing-Instrument der Versicherungswirtschaft zu verstehen.

Wie hat sich der Verhaltenskodex von 2010 bis heute ausgewirkt?

Der IGVM lagen regelmäßig Mitteilungen und Hinweise von Mitgliedsunternehmen und deren Kunden vor, die die Zweifel an der Ernsthaftigkeit der Umsetzung des Verhaltenskodex seitens der Versicherungsunternehmen und deren Vertreter bestätigten. Einige Punkte seien hier *beispielhaft* angesprochen:

1. Qualifizierte Vermittler

Uns sind zahlreiche Fälle bekannt, in denen:

- Versicherungsvermittler ohne Erlaubnis und Registrierung, aber mit Agenturnummern – mitunter im großen Stil – Versicherungsprodukte für Versicherungsunternehmen vermittelt haben und immer noch vermitteln. Erst zivilrechtliche Maßnahmen der IGVM oder deren Mitgliedsunternehmen konnten hier zu einer Einstellung der unerlaubten Versicherungsvermittlung führen.
- Versicherungsvertreter ohne Qualifikation (z.B. in Ausbildung) Kunden selbstständig ‚beraten‘ und Versicherungsverträge vermittelt haben.

2. Klare und verständliche Versicherungsprodukte

Bis heute hat es nahezu kein Versicherungsunternehmen bewerkstelligt, klare und verständliche Versicherungsbedingungen zu formulieren. Versicherungsbedingungen werden von Fachleuten und Juristen formuliert und klausuliert. Selbst Fachleuten fällt es mitunter schwer, ohne Zuhilfenahme juristischer Fachkenntnis, aktueller Rechtsprechung und Kommentierungen über die Frage zu entscheiden, ob und in welchem Umfang mutmaßlich Deckung für ein Risiko besteht.

3. Bedarfsgerechte Beratung

Durch Umsatzvorgaben, Themen-Aktionen und Vertriebswettbewerbe („Riesterwochen“ etc.) wird der Anspruch einer bedarfsgerechten Beratung ad absurdum geführt.

4. Beratungsdokumentation

a) Gesetzlicher Anspruch vs. Auslegung des GDV

Der Gesetzgeber fordert, dass der Versicherer dem Versicherungsnehmer den erteilten Rat und die Gründe hierfür klar und verständlich vor dem Abschluss des Vertrags in Textform zu übermitteln hat. Nur bei vorläufiger Deckung oder auf Wunsch des Versicherungsnehmers kann dies mündlich vorab geschehen, muss aber dann in Textform folgen. Der Verzicht auf nachträgliche Übersendung der Dokumentation in Textform darf im letztgenannten Fall nur erfolgen, wenn der Vertrag nicht zustande kommt. Wie der GDV dazu kommt, diesen gesetzlichen Anspruch auf Vorabübersendung zu verweigern, in dem er eine Übergabe der Beratungsdokumentation nur bei Abschluss festschreibt, bleibt schleierhaft.

b) Qualität der Beratungsdokumentation

Der Gesetzgeber normiert im VVG, dass der Versicherer den Versicherungsnehmer, 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 hat. Er hat dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrags zu dokumentieren. In der Praxis kommen uns meist standardisierte Beratungsdokumentationen im Multiple-Choice-Stil unter, die die Inhalte und den tatsächlichen Verlauf einer Beratung in den seltensten Fällen wiedergeben. Ein paar Kreuze werden gesetzt, ein paar Textbausteine eingefügt und der Kunde unterschreibt. Tatsächlich erscheint es uns in der IGVM so, dass vorgefertigte Beratungsdokumentation in erster Linie der Enthftung des Vermittlers und der Erledigung einer lästigen Pflicht dienen.

5. Beratung nach Vertragsabschluss

Insbesondere nach der Vermittlung von Versicherungsprodukten durch Banken und Sparkassen im ‚Fire-and-Forget‘-Verfahren offenbart sich die Schwäche des Vertriebes von Versicherungsprodukten als Zusatzgeschäft durch nicht, oder nur wenig qualifizierte Vertreter, insbesondere im Leistungsfall. Aber auch nach Internetabschlüssen und Abschlüssen bei Direktversicherern kann keine wirksame nachvertragliche Beratung erfolgen. Ein Anlass kann ja nur dann angenommen werden, wenn der Versicherungsnehmer sich mit dem Versicherungsunternehmen in Verbindung setzt. Häufig stellte sich die Beratung nach Abschluss durch Vertreter von Versicherungsunternehmen auch dahingehend dar, dass beispielsweise im SUH-Bereich zum Ablauf von Vertragsbindungen neue Verträge mit dreijähriger Laufzeit platziert wurden. Begründet wurde dies dann häufig (gem. Beratungsdokumentation s.o.) mit dem „Wunsch des Kunden nach Umstellung auf aktuelle Tarifwerke“. Warum diese Umstellungen eine dreijährige Vertragsbindung bedingten, konnte den Beratungsdokumentationen in der Regel nicht entnommen werden.

In einigen aktuellen Fällen haben die Kunden von Mitgliedsunternehmen der IGVM ein Versicherungsunternehmen von der gesetzlichen Pflicht nach § 6 (4) VVG entbunden und verlangten die Reduzierung der Prämie um die nach § 7 (3) VVG-InfoV und § 8 Abs. 1 Nr. 1 der Kalkulationsverordnung (KaV) ausgewiesenen Vertriebskosten für die Betreuung der Verträge. Der betroffene Versicherer lehnte diese Forderungen ab und wird sich wohl nun einer richterlichen Klärung stellen müssen.

Insgesamt lässt sich nach unseren Erkenntnissen feststellen, dass sich durch die Einführung des Verhaltenskodex des GDV seit 2010 nichts bis wenig bezüglich des vertrieblichen Verhaltens von Versicherungsunternehmen und deren Vertrieben geändert hat. Auch die „Zusammenarbeit“ mit von den Versicherungsnehmern bevollmächtigten Versicherungsmaklern gestaltet sich mitunter von zäh bis unwillig. Nicht selten mussten Versicherungsunternehmen durch juristische Maßnahmen zur Wahrung der Kundeninteressen gezwungen werden. Nicht zuletzt ist die Wirkungslosigkeit des bisherigen Verhaltenskodex sicherlich auf die fehlenden Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten zurückzuführen, die wir bereits 2010 bemängelt haben.

Alles soll besser werden?

Dr. Alexander Erdland, Präsident des GDV:

„Mit der Weiterentwicklung des 2010 eingeführten Kodex‘ wollen wir deutlich machen, dass es uns mit den branchenweiten Standards für eine gute, faire Beratung unserer Kunden ernst ist.“

Zentrale Neuerung des Kodex‘ ist, dass Unternehmen, die dem verschärften Kodex beitreten, dessen Umsetzung künftig durch unabhängige Wirtschaftsprüfer bestätigen lassen müssen. Die Wirtschaftsprüfer überprüfen, ob die individuellen Regeln, die sich die Unternehmen auf Basis des neuen Kodex‘ geben, den Anforderungen genügen. Um Rechtssicherheit für die Unternehmen hinsichtlich der Prüfung zu erreichen, hat das Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) Hinweise zur Prüfung erarbeitet. Inhaltlich setzt der überarbeitete Verhaltenskodex vor allem neue Schwerpunkte auf Compliance sowie die Weiterbildung von Versicherungsvermittlern.

Die beigetretenen Unternehmen sollen inklusive Prüfbericht auf der GDV-Homepage veröffentlicht werden. Der Prüfbericht muss erstmals nach einem vollen Geschäftsjahr vorgelegt werden, danach alle zwei Jahre.

Quelle: <http://www.gdv.de/2013/07/versicherungsunternehmen-koennen-dem-neuen-verhaltenskodex-ab-heute-beitreten/>

Auch die IGVM vertritt die Auffassung, dass ein transparentes und öffentliches Kontrollinstrument dazu geeignet ist, das vertriebliche Gebaren von Versicherungsunternehmen und deren Vertretern im Sinne des Verbraucherschutzes positiv zu beeinflussen.

Ob die aktuelle „Verschärfung“ allerdings dazu geeignet ist, erscheint uns zweifelhaft.

Zunächst einmal werden die Versicherungsunternehmen, welche sich dem Kodex anschließen, zur Einführung von „**Compliance-Regeln**“ verpflichtet, also dazu, Regeln für die Umsetzung des Kodex und von gesetzlichen Verpflichtungen aufzustellen (Nr. 3 des aktuellen Verhaltenskodex).

In der Nr. 11 des Verhaltenskodex verpflichten sich die Mitgliedsunternehmen dazu, sich alle zwei Jahre von einem Wirtschaftsprüfer (oder Wirtschaftsprüfungsunternehmen) auf Angemessenheit **oder** Wirksamkeit prüfen zu lassen.

Angemessenheit: Gegenstand der Prüfung ist die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex in seine Vorschriften aufgenommen hat.

Wirksamkeit: Gegenstand der Prüfung ist die Feststellung, ob das Versicherungsunternehmen die Regelungen des Kodex auch praktiziert.

Was wird tatsächlich veröffentlicht?

Tatsächlich veröffentlicht der GDV zukünftig auf seiner Webseite

- eine Liste der beigetretenen Versicherungsunternehmen
- den Ersteller des jeweiligen Testats (Wirtschaftsprüfer)
- das Datum des jeweils letzten Testats.

Das ist Alles?

Nicht veröffentlicht werden die Testate selbst, bzw. Inhalte oder Auszüge aus den Testaten, also die wesentlichen Informationen.

Damit sind die **Testate** de facto **wertlos**, da aus diesen für die Öffentlichkeit nicht hervorgeht, ob und welches Unternehmen die Regelungen des Kodex umgesetzt oder diese auch tatsächlich praktiziert hat. Transparenz = Null. Auch die Presseerklärungen, in denen verlautbart wird, dass die Testate veröffentlicht werden „sollen“, ändern nichts an der fehlenden Verbindlichkeit für die beigetretenen Versicherungsunternehmen.

Verhaltenskodex bleibt Marketinggag zu Lasten der Versicherungsmaklerunternehmen

Die IGVM bleibt bei der bereits 2010 geäußerten Kritik am Verhaltenskodex, insbesondere was die aufgrund mangelnder Transparenz fehlenden Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten angeht. Durch die Nichtveröffentlichung der Testate wurde die Chance vertan, die Einhaltung des Kodex durch die Versicherungsunternehmen und ihre Vertriebe transparent und damit verbindlich zu machen.

Sanktionen definiert man nur für die, die nicht im Lager der Versicherungsunternehmen stehen, den Versicherungsmaklern, welche per Definition die Kundeninteressen vertreten. So weit, wie man bei den Versicherungsunternehmen von der ernsthaften Umsetzung des Verhaltenskodex entfernt ist, so sehr legt man bereits vor Beitrittsmöglichkeit zum Verhaltenskodex die Daumenschrauben bei Versicherungsmaklern an, erklärt den Kodex für diese für verbindlich und versendet Courtagenachträge, welche die Streichung von Courtagebestandteilen beinhalten.

Wer gesetzlich verpflichtende Vorgaben nach außen hin der Öffentlichkeit gegenüber so darstellt, als seien dies Verpflichtungen, denen man sich auf freiwilliger Basis unterwirft, muss sich vorwerfen lassen, dass dies allenfalls als ein Marketing-Gag betrachtet wird. Die IGVM-Mitgliedsunternehmen empfinden es darüber hinaus als rechtswidrigen Eingriff in deren Gewerbebetriebe, wenn man die Zusammenarbeit mit Versicherungsmakler/innen z.B. vom Nachweis der Fortbildung und von der Zustimmung zur Durchführung des AVAD-Auskunftsverkehrs abhängig macht. Fortbildungsmaßnahmen, die wir ausdrücklich empfehlen und auch für dringend erforderlich halten und die wir zweimal pro Jahr in unseren IGVM-Versicherungsmaklerforen unabhängig von Vertriebsinteressen der Versicherungswirtschaft veranstalten, tragen zur weiteren fachlichen Qualifikation der VersM/innen bei. Durch Verpflichtungen durch GDV-Mitgliedsunternehmen und Fortbildungspunkte wird ein System geschaffen, das die Unabhängigkeit von Versicherungsmakler/innen in hohem Maße gefährdet. Hier ist die Politik gefordert, dies zu unterbinden!

Die IGVM fordert daher den GDV auf:

- Die Unabhängigkeit der Versicherungsmaklerunternehmen zu akzeptieren und zu wahren, insbesondere bezüglich der Feststellung, dass der Verhaltenskodex ausschließlich die Versicherungsunternehmen und deren Vertreter betrifft. Rechtswidrige Eingriffe in den Maklerbetrieb haben zu unterbleiben!
- Für Transparenz und Vertrauen zu sorgen, indem die Veröffentlichung der o.g. Testate auf der Webseite des GDV verbindlich in den Verhaltenskodex aufgenommen wird.

Ansprechpartner:



Uwe Wolff – Dipl. Staatswissenschaftler (Universität)

Schriftführer und Mitglied des Vorstands der INTERESSENGEMEINSCHAFT DEUTSCHER VERSICHERUNGSMAKLER e.V., Berlin (www.IGVM.de)

Tel. (089) 82071677

E-Mail: uwe.wolff@igvm.de