



DER VERSICHERUNGSMAKLER

DIE OFFIZIELLE ZEITSCHRIFT DES FACHVERBANDES DER
VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER
IN VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN

04 | 2018

IHR VERSICHERUNGSMAKLER
DIE BESTE VERSICHERUNG



ALPBACHER EXPERTINNENTREFFEN

Das 13. Alpbacher ExpertInnentreffen wurde mit höchstem Interesse erwartet, denn das Hauptthema „IDD und Digitalisierung“ birgt für die Branche existenzielle Fragen. Es wurde aber nicht nur über die Bedeutung der IDD und das „Umsetzungs-Dilemma“ diskutiert.





ARAG. Auf ins Leben.



Wollen Sie ein Unternehmen gründen?

Dann ist unser ARAG Start-Up-Rechtsschutz® genau das Richtige für Sie! So unterstützen wir Sie:

- ✓ Beratung von einem auf Gründungen spezialisierten Anwalt
- ✓ Kostenübernahme für Vertragserstellung (zum Beispiel Gesellschaftsvertrag, allgemeine Geschäftsbedingungen, etc.)
- ✓ Streitigkeiten aus Gründergeschäften sind ohne Streitwertgrenze versichert
- ✓ Nach Gründung geht der Versicherungsschutz automatisch auf den Betrieb über
- ✓ In den nächsten drei Jahren gelten bis zu drei Mitarbeiter prämienfrei mitversichert

Nutzen Sie unseren Service und unser Know-How:

- ✓ Schnelle und individuelle Unterstützung durch Inhouse-Juristen
- ✓ Spezialisierte Rechtsanwälte im Bereich Start-Up und Unternehmensgründung

Kümmern Sie sich um Ihr Unternehmen,
wir kümmern uns um das Rechtliche.

Kunden-Hotline: 01 53102-1450 · offerte@ARAG.at

WIR SIND AM RICHTIGEN WEG!

Von Christoph Berghammer

Das ist das Motto der Versicherungsmakler für den Herbst 2018. Der österreichische Gesetzgeber ist mit der Umsetzung der IDD Richtlinie in die Gewerbeordnung und in das Maklergesetz in Verzug. Dennoch müssen wir uns ab 1. Oktober 2018 an die neuen Regulatorien halten. Es gilt Neues zu beachten! Denn die direkte Geltung von „Delegierten Verordnungen“ der EU, beziehungsweise indirekte Wirkungen des neuen Versicherungsaufsichtsgesetzes bedingen - auch ohne Gewerbeordnungsnovelle - ab Oktober neue Maklerpflichten. Der zu erwartende Gesetzesentwurf wird sich nach heutigem Kenntnisstand weitgehend an der Richtlinie orientieren. Nach vielen Monaten intensiver Lobbyarbeit und vielen Gesprächen erwarten wir kein „Gold Plating“ im Umsetzungsentwurf - damit ist eine unerwünschte Übererfüllung von EU-Mindeststandards gemeint. Das Gutachten von Prof. Dr. Jabornegg stellt klar, dass die IDD eine verpflichtende Statusklarheit bedingt. Wir sind weiterhin stark engagiert und erwarten, dass unsere Interpretation der Statusklarheit in der Gewerbeordnungsnovelle realisiert wird. Die IDD Richtlinie birgt zwar im alltäglichen Arbeitsleben einen enormen internen Aufwand, bringt aber auch Chancen für eine positive und erfolgreiche Zukunft für unseren Berufsstand. Sehen wir es so: Die Auseinandersetzung mit den Umsetzungsrichtlinien lässt uns Versicherungsmakler für die Zukunft fit und effizient werden.

Eine weitere Neuerung, die uns die IDD Richtlinie beschert, sind erstmals Regelungen über die Vergütungsvereinbarungen des Vertriebes. Univ.-Prof. Dr. Michael Gruber hat in unserem Auftrag eine Studie zu dieser Thematik erstellt. Er zeigt auf, was im neuen regulatorischen Umfeld beachtet werden muss. Eine weitere Neuerung im Rahmen der lenkenden Eingriffe betrifft die Weiterbildungsverpflichtung, sowohl für den Versicherungsmakler als auch für dessen Angestellte. Pro Jahr sind 15 Stunden Weiterbildung verpflichtend. Der Fachverband hat sich ausführlich mit der Thematik auseinandergesetzt und Vorschläge für Lehrpläne erarbeitet. Leider ist noch keine Einigung unter den Fachverbänden (Finanzdienstleister) zu erkennen. Wir fordern daher die anderen Fachverbände auf, nicht nur hinsichtlich der Statusklarheit, sondern auch hin-

sichtlich der Stundenzahl der Weiterbildungsverpflichtung eine gemeinsame Linie zu finden. Dazu mahnte Ministerialrat MMag. Trojer bei seinem Vortrag in Alpbach - Uneinigkeit unter den betroffenen Berufsgruppen könnte die Umsetzung ausbremsen. Für die Verzögerung der Umsetzung sollte dem Ministerium Uneinigheiten nicht als Vorwand dienen. Auch für uns ist Einigkeit wichtig, aber nicht um jeden Preis. Das Interesse aller Beteiligten sollte in einer raschen Umsetzung liegen. Bei der traditionellen Veranstaltung des Fachverbandes im europäischen Forum Alpbach waren die IDD Richtlinie, die fehlende Gewerberechtsnovelle und der digitale Vertrieb die Hauptthemen. Bereits zum 13. Mal veranstaltet, durften wir mehr als 200 Teilnehmende bei der Fachverbandsveranstaltung begrüßen. Dem Thema „Digitaler Vertrieb“ wird auch in Zukunft besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden, daher wurde ein Ausschuss gegründet um die Versicherungsmakler bei diesem Thema nachhaltig in die Zukunft zu begleiten. Das Ziel ist nahe. Mag es auch noch ein beschwerlicher und teilweise Gefahren bergender Weg sein. Wir sind gewillt die Zukunft mitzugestalten. In einer zunehmend digitalen Welt werden wir vorne mit dabei sein. Wir sind am richtigen Weg! **M**



Bei der diesjährigen Fachverbandsveranstaltung in Alpbach waren mehr als 200 Teilnehmende.



EDITORIAL

- 03 Wir sind am richtigen Weg!
- 06 Nichts ist unmöglich



MARKT

- 09 Präsenz im Burgenland
- 09 Schäden sinken im ersten Halbjahr auf 13-Jahres-Tief
- 13 Krisenfälle und Reputationsrisiken richtig managen
- 27 Test der Unfallversicherer
- 28 UNIKATE
- 28 Maklergesetz als Vorbild
- 29 UNIQA kooperiert mit Zahnputz-Start-up
- 36 4. Kremser Versicherungsforum
- 38 Qualitative Beratung immer wichtiger
- 39 Mobiles Shopping verstärkt E-Commerce-Dynamik
- 45 Nachlese
- 56 Zwischen Angst und Hoffnung
- 57 Gutes Zeugnis für Versicherungen



FACHVERBAND & REGIONALES

- 10 Neue Maklerpflichten ab Oktober 2018
- 12 Fachverbands Herbst Roadshow 2018
- 14 Wechsel an der Spitze
- 16 Sommerempfang
- 17 Früh übt sich
- 32 Rechtsservice- und Schlichtungsstelle bilanziert positiv
- 32 Annual General Meeting
- 33 Neuauflage der Ausbildungsskripten



TOP-THEMA

- 18 13. Alpbacher ExpertInnentreffen
- 26 Funktionärs-Workshop



INTERVIEW

- 30 Wissen ist Macht
- 34 Bonifikationsbestimmungen in der
Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD
- 40 Bewusstsein für Gefahren in
der digitalen Welt schaffen
- 50 Regional stark vertreten



NEWS & PERSONALIA

- 07 Professur
- 07 Präsidium
- 07 Vorstandsteam
- 08 Präsident
- 08 Generaldirektor



KOLUMNE & KOMMENTAR

- 42 Gegeneinander und Miteinander
- 46 Juristische Praxis
- 48 RDK – Rechts- und Disziplinarkommission
- 54 RSS – Alles was Recht ist



NICHTS IST UNMÖGLICH

**Von
Christian Proyer,
Chefredakteur**

es jetzt einen Entwurf – der Rechtskundige weiß jedoch, dass sich eine Gewerbeordnungsnovelle bis zum 1. Oktober nicht ausgeben wird. Macht nichts, der versierte Versicherungsmakler hat schon eini- ges überlebt, das wird die Kollegenschaft auch nicht aus der Bahn werfen. Wobei sich schon die Frage stellt, inwieweit denn der österreichische Gesetzgeber dafür haftbar ist, rechtzeitig Gesetze und Novellen zu erlassen. Inwieweit kann ich mich als Unternehmer dagegen absichern? Fragen über Fragen. Aber das heurige Jahr hat ja nicht nur die Gewerbeordnungsnovelle parat für uns, sondern auch die DSGVO, die seit 25.5.2018 angewandt und in den Betrieben umgesetzt sein sollte. Die Strafausmaße, die bei Verstößen gegen die DSGVO auf Unternehmen zukommen könnten, bewegen sich in unangenehmen Höhen. Jedoch haben wir es in Österreich besser als in den anderen EU-Ländern, denn bei uns wird statt gleich gestraft nur gemahnt. Eine humane österreichische Variante, jedoch könnte es hier zu einer unangenehmen Veränderung kommen, denn fachlich seien Bedenken begründet, lautet es aus Brüssel. Unsere Umsetzung der Richtlinie sei nicht europakonform, ein EU-Verfahren wäre mög-

Die Novelle der Gewerbeordnung könnte seit fast zwei Jahren vorliegen, dem war aber bis vor Kurzem nicht so. Anscheinend gibt

lich. Wobei es in der Zeit, wo Österreich den Vorsitz im Rat der Europäischen Union übernommen hat, eher unwahrscheinlich sein wird, dass wir gegen uns selbst ein Verfahren einleiten werden. Aber nichts ist unmöglich. Eine weitere Neuerung ist der Eintrag des wirtschaftlichen Eigentümers in das Register des Bundesministerium für Finanzen. Klingt recht einfach, ist es aber nicht, denn die Technik setzt auch einem Finanzministerium ein relatives Erreichspektrum. Die Abgabe einer erstmaligen Meldung nach dem 1. Juni bis zum 15. August führt laut Finanzministerium zu keiner finanzstrafrechtlichen Vorwerfbarkeit, denn die Server sind einfach überlastet. Kurz vor Ende der Frist, kurz vor Mitte August, ist es unmöglich, eine persönliche Auskunft über das Register und eine Eintragung zu erhalten, es wird mit Hochdruck daran gearbeitet. Nichts ist unmöglich, hätte man sich denn nicht ausrechnen können, wie viele Eintragungen zu erfolgen haben? Es wird Unternehmen und Versicherungsmaklern in Österreich nicht leicht gemacht. Jedoch haben diese, die Versicherungsmakler, einen Vorteil, denn der Fachverband der Versicherungsmakler und seine Funktionäre arbeiten mit Akribie daran, das Beste für den Berufsstand zu erreichen, oft im Hintergrund und ohne viel Aufhebens, aber dafür mit viel Erfolg. Dennoch finden nicht immer alle Gewerbetreibenden ein gutes Wort für ihre Fachvertretung. Seien Sie sich gewiss, der Fachverband setzt sich auch für Ihre Anliegen ein. **M**

PROFESSUR

Mag. Erwin Gisch, dem Geschäftsführer des Fachverbandes der Versicherungsmakler, wurde vom Bundespräsidenten der Berufstitel „Professor“ verliehen.

Beantragt von Univ.-Prof. Dr. Straube (ehemals Institutsvorstand für Unternehmens- und Gesellschaftsrecht der juristischen Fakultät der Universität Wien), von Univ.-Prof. Dr. Perner (Johannes Kepler Universität Linz) begutachtet und von drei weiteren Universitätsprofessoren der Universitäten Donau-Universität Krems, Wirtschaftsuniversität Wien und Universität Salzburg befürwortet, wurde das Dekret durch Landeshauptmann Hans Niessl dem neuen Professor bei einem Festakt übergeben. Ausschlaggebend für die Auszeichnung war die Konzeption und Einrichtung



Landeshauptmann Hans Niessl
und Prof. Mag. Erwin Gisch

der Versicherungslehrgänge an der Donau-Universität. An der Fachhochschule Wien und an der Executive Academy der WU Wien lehrt Gisch Versicherungsvertragsrecht sowie Unternehmens- und Gesellschaftsrecht und ist Autor von zahlreichen Fachpublikationen. **M**

PRÄSIDIUM

Verband der akademischen Versicherungskaufleute

Bei seiner 31. Generalversammlung hat der Verband der akademischen Versicherungskaufleute an der Wirtschaftsuniversität Wien Präsidium und Vorstand neu gewählt. Das bestehende Team wurde einstimmig bestätigt. Durch freiwilliges Ausscheiden wurde Franz Reisinger neu in den Vorstand gewählt. Petra Deli-Kolros wird die Funktion der Verbandssekretärin übernehmen. Ziel des Verbandes ist es, Absolventen des Universitätslehrganges eine unabhängige Plattform zu bieten, Fortbildungen zu organisieren und das Networking unter den Teilnehmern zu fördern. **M**

VORSTANDSTEAM

VIG

Dr. Peter Thirring ist seit Juli 2018 für Compliance und das aktive Rückversicherungsgeschäft in der VIG Group zuständig. Bereits Ende April wurde er zum Aufsichtsratsvorsitzenden der VIG RE bestellt. Innerhalb des VIG-Vorstandes übernimmt er die Länderverantwortung für die Slowakei, Georgien, Türkei und Liechtenstein. Ebenfalls mit 1. Juli hat Mag. Liane Hirner die Funktion des Finanzvorstandes von Dr. Martin Simhandl



Dr. Peter Thirring



Mag. Liane Hirner

übernommen. Dr. Simhandl scheidet auf eigenen Wunsch aus dem Vorstand aus. **M**

PRÄSIDENT

Insurance Europe

Bei der Generalversammlung von Insurance Europe, der Interessensvertretung der europäischen Versicherungen und Rückversicherungen, wurde Andreas Brandstetter, CEO von UNIQA Insurance Group AG, für 3 Jahre zum Präsidenten gewählt.

Er löste damit Sergio Balbinot ab. Als Hauptthemen seiner Präsidentschaft sehe er neben der Überarbeitung der EU-Regeln für Versicherer und der Anpassung bei regulatorischen Vorschriften insbesondere die europaweite Unterversicherung bei Naturkatastrophen, Pensionsvorsorge sowie Cyberrisiken und den Umgang mit Kundendaten in digitalen Zeiten, so Brandstetter.

„Unterversicherung bei Naturkatastrophen hat dazu geführt, dass alleine 2017 von 280 Milliarden Euro Schäden nur ein Drittel durch Versicherungen abgedeckt war. Unterversicherung bei der Pensionsvorsorge bedeutet ein unverantwortliches

volkswirtschaftliches Risiko, das Europas Regierungen unseren Kindern und Enkelkindern derzeit aufbürden. Aufgrund der demografischen Entwicklung und der steigenden Lebenserwartung der Menschheit wird dieser ‚Pensionsgap‘ global auf 59 Billionen Euro geschätzt. Wir wollen Europas Gesetzgeber zur Offenheit ermutigen, im Sinn ihrer langfristigen Verantwortung Lösungen zu suchen und Anreize zu setzen, damit Europas Bürger zur privaten Vorsorge motiviert werden“, so Brandstetter. Große Zukunftsthemen seien darüber hinaus Big Data und Künstliche Intelligenz sowie der globale Konsumentenschutz. **M**



Andreas Brandstetter

GENERALDIREKTOR

DONAU Versicherung

Dr. Ralph Müller hat mit 1. Juli die Führung der DONAU Versicherung als Vorstandsvorsitzender und Generaldirektor übernommen.

Er folgte damit Peter Thirring, der in den Vorstand der Vienna Insurance Group wechselte. „Ralph Müller hat maßgeblich an der Strategie mitgewirkt und als profilierter Versicherungsmanager dazu beigetragen, dass die DONAU weiter auf Erfolgskurs ist. Ich bin überzeugt, dass Ralph Müller der richtige Manager für das Unternehmen ist und die Zukunft ebenso konsequent erfolgreich gestalten wird“, meint Aufsichtsratspräsident Dr. Rudolf Ertl und ergänzt: „Peter Thirring möchte ich herzlich danken. Getragen durch seine profunde Erfahrung hat er die DONAU als regionaler Versicherungspartner zukunftsorientiert neu ausgerichtet. Ich wünsche ihm viel Erfolg bei seinen Aufgaben in unserem Konzern.“ Ralph Müller, Jahrgang 1968, studierte Rechtswissenschaften in Graz. Für die frühere Bank Austria baute er den mobilen Vertrieb auf, leitete in Folge den gesamten

Vertrieb und später den Privat- und Geschäftskundenbereich als Vorstand. Anschließend war er als Mitglied des Vorstandes der AWD Holding AG zuständig für Österreich und CEE. Im April 2011 übernahm er das Vertriebsressort der Wiener Städtischen Versicherung.

Ab 2016 verantwortete er die Ressorts Risiko und Finanzen; ab Jänner 2017 in einer Doppelfunktion für Wiener Städtische und DONAU Versicherung. Der Vorstand der DONAU Versicherung AG Vienna Insurance Group ab 1. Juli 2018: Dr. Ralph Müller, Vorstandsvorsitzender und Generaldirektor, Vorstandsmitglieder: Reinhard Gojer, MBA, Mag. Roland Gröll und Mag. Harald Riener. **M**

Dr. Ralph Müller



PRÄSENZ IM BURGENLAND

GrECo JLT

GrECo, Versicherungsmakler und Berater für Industrie, Handel, Gewerbe und den öffentlichen Sektor, hat im Burgenland seinen neunten Standort in Österreich eröffnet. Mag. Dr. Christian Oppl, Vorstand bei GrECo JLT, begründet

den Schritt nach Eisenstadt mit der Attraktivität des Wirtschaftsstandortes. Auch die direkte Nachbarschaft zu der Slowakei, Ungarn und Slowenien, sowie der Umstand, dass die Landesholding Burgenland und das Amt der burgenländischen Landesregierung zum Kundenkreis des Industriemaklers gehören, waren für die Entscheidung ausschlaggebend. **M**

SCHÄDEN SINKEN IM ERSTEN HALBJAHR AUF 13-JAHRES-TIEF

Die Gesamtschadenssumme bei Naturkatastrophen belief sich im ersten Halbjahr 2018 auf 33 Milliarden US-Dollar. Seit 2005 war die Schadenssumme nicht mehr so gering gewesen. Etwa die Hälfte der angefallenen Schäden, rund 17 Milliarden US-Dollar, werden von den Versicherern getragen, wie eine Studie von Munich Re zeigt. Damit erreichten die versicherten Schäden das Niveau der vergangenen 30 Jahre.

Die durch Naturkatastrophen verursachten Gesamtschäden lagen im ersten Halbjahr 2018 weit unter dem Durchschnittswert der letzten zehn Jahre von 104 Milliarden US-Dollar.

Das letzte Mal waren die Gesamtschäden im ersten Halbjahr 2005 mit 29 Milliarden US-Dollar niedriger gewesen. Laut der Studie kamen zwischen Januar und Juni 2018 rund 3.000 Menschen bei Naturkatastrophen ums Leben und damit weniger als in den Jahren zuvor.

Meteorologische Ereignisse nehmen zu

Die teuersten Ereignisse waren allesamt Winterstürme und Unwetter in Europa und den USA. Der Wintersturm Friederike in Europa war die teuerste Naturkatastrophe des ersten Halbjahres 2018, mit Gesamtschäden von 2,7 Milliarden US-Dollar, gefolgt von einem Wintersturm in den USA mit Schäden von 2,2 Milliarden US-Dollar.

Bei der Verteilung der Gesamtschäden des ersten Halbjahres auf die vier Gefahrentypen geophysika-

lisch, meteorologisch, hydrologisch und klimatologisch zeigt der Halbjahresbericht, dass weltweit fast doppelt so viele meteorologische Ereignisse als in der Zeitreihe von 1980 bis 2017 aufgetreten sind. Mit 76 Prozent aller Ereignisse gegenüber 44 Prozent im Schnitt gab es in diesem Bereich die größte Veränderung. Schäden in Folge von geophysikalischen Ereignissen wie Erdbeben oder Vulkanausbrüche (5 %), Überschwemmungen (10 %), klimatologische Ereignisse wie Hitzewellen (8 %) fielen geringer als in

den Jahren zuvor aus.

In Nordamerika inklusive Karibik und Zentralamerika summierten sich die Unwetter in der ersten Jahreshälfte auf 10,4 Milliarden US-Dollar, wovon 7,5 Milliarden US-Dollar versichert waren. In Südamerika wurden 32 Ereignisse registriert. Kleinere Erdbeben sowie eine Vielzahl von Unwettern, die Sturzfluten und Erdrutsche zur Folge hatten, traten auf.

In Europa war der Wintersturm Friederike, der über Deutschland, die Niederlande, Belgien, Großbritannien und Polen hinwegfegte, mit einem Gesamtschaden von 2,7 Milliarden US-Dollar das größte Katastrophenereignis. Zuvor hatte der Wintersturm Burglind im Januar Gesamtschäden von 1,2 Milliarden US-Dollar verursacht. In Afrika sorgten großräumige Niederschläge in Kenia für verheerende Überschwemmungen, bei denen über 100 Menschen ums Leben kamen. In Asien trafen die teuersten Ereignisse hauptsächlich China, wo lange Frostperioden und Schneefälle für Schäden von rund zwei Milliarden Euro verantwortlich waren. **M**

NEUE MAKLERPFLICHTEN AB OKTOBER 2018

Der Gesetzgeber ist mit der innerstaatlichen Umsetzung der IDD teils gehörig in Verzug. Das für die Versicherungsunternehmen maßgebliche VAG wurde zwar bereits novelliert; hinsichtlich der für Versicherungsvermittler relevanten Änderungen (GewO und MaklerG) lag Anfang September jedoch noch nicht einmal ein Gesetzesentwurf vor; der Zeitpunkt der finalen neuen gesetzlichen Regelungen ist aktuell praktisch nicht prognostizierbar. Dennoch unterliegen Versicherungsmakler bereits ab Oktober 2018 diversen neuen Verpflichtungen, die in der Folge von Fachverbandsgeschäftsführer Prof. Mag. Erwin Gisch kurz dargestellt werden. Eine detaillierte Beschreibung finden sie im September-Newsletter des Fachverbandes sowie auf der Fachverbands-Website fitforidd.at.

Obwohl also bis dato noch kein Entwurf einer Gewerberechtsnovelle zur Umsetzung der IDD als vorliegt, werden einige neue Pflichten, die ihre Grundlage in der Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD haben, bereits mit 1. Oktober 2018 für Makler schlagend.

- ✓ Einrichtung schriftlicher Produktvertriebsrichtlinien **i**
- ✓ Versorgung der VU mit allen relevanten Verkaufsinformationen (auf Aufforderung)
- ✓ Dokumentations- und Aufbewahrungspflicht hinsichtlich aller Maßnahmen in Bezug auf die getroffenen Produktvertriebsvereinbarungen

Diese neuen Verpflichtungen resultieren zunächst daraus, dass EU-seitig auf Basis der IDD sog. Delegierte Rechtsakte in Form von Verordnungen erlassen worden sind (z.B. Del VO. POG, Del. VO zu den Wohlverhaltensregeln). Delegierte Verordnungen entfalten im Mitgliedsstaat direkt Geltung, sodass diese Regelungen unabhängig von der innerstaatlichen Umsetzung jedenfalls direkt – auch gegenüber Maklern – wirken.

Neue Vorschriften hieraus ergeben sich vor allem im Bereich der Produktentwicklung, im Bereich der Informationseinholung und Informationserteilung beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten. In diesem Zusammenhang bestehen auch diverse Dokumentationspflichten.

Im Regelungsbereich der Del VO POG bestehen Pflichten einerseits für den Hersteller eines Versi-

cherungsprodukts (regelmäßig das Versicherungsunternehmen) sowie auch für Vertreter – dies wird üblicherweise der Makler sein. Zusammengefasst haben Versicherungsvertreiber Maßnahmen zu treffen, um alle nötigen Informationen einzuholen; es sind sog. Produktvertriebsvorkehrungen sind schriftlich abzufassen und auch für die Mitarbeiter ersichtlich zu machen.

Produkthersteller (sog. manufacturer) haben für jedes Produkt einen Zielmarkt festzulegen. Erkennt ein Versicherungsvertreiber / ein Makler, dass das Produkt nicht im Einklang damit steht, oder erkennt er sonstige, produktbezogene Umstände, die nachteilige Auswirkungen auf Kunden haben könnten, besteht unverzügliche Informationspflicht an den Hersteller.

In diesem Zusammenhang sind auch diesbezüglich bestehende Dokumentationspflichten zu nennen.

Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten sieht die Del.VO Wohlverhaltensregeln zahlreiche aktive und passive Informationspflichten an den Versicherungsnehmer vor – diese betreffen u.a. den Bereich möglicher Interessenkonflikte, denen sich der Makler dem Kunden gegenüber ausgesetzt sieht.

Obwohl die Normadressaten des VAG grundsätzlich die Versicherer sind, wirkt dieses Gesetz zum Teil indirekt auf Versicherungsvermittler. Das diesbezügliche VersVertrRÄG tritt mit 1. Oktober 2018 in Kraft. Neben des in § 128 VAG normierten Ver-

bots an Versi-

Prof. Mag. Erwin Gisch



- ✓ Erarbeitung einer schriftlichen Richtlinie zu Interessenskonflikten **i**
- ✓ Offenlegung eines Interessenskonflikts als ultima ratio
- ✓ Zumindest jährliche Überprüfung der festgeschriebenen Grundsätze
- ✓ Dokumentation

cherungsunternehmen, bestimmte Vergütungen an Versicherungsvermittler auszuzahlen - dies betrifft den Versicherungsmakler sogar mehr oder weniger direkt - ergeben sich aus § 129 VAG Verpflichtungen aus dem Bereich der Produktentwicklung. Diese entsprechen in etwa den oben beschriebenen Pflichten zur Del. VO POG

- ✓ Aushändigungspflicht Key Information Document (KID) für Versicherungsanlageprodukte bereits seit Jänner 2018
- ✓ Aushändigungspflicht Insurance Product Information Document (IPID) für Nicht-Lebensversicherungsprodukte ab Oktober 2018

i

Besonders zu erwähnen ist die Aushändigungspflicht des Basisinformationsblatts für Versicherungsanlageprodukte, da dieses bereits seit 1. Jänner 2018 besteht. Dieses ergibt sich aus

der sog. PRIIPs Verordnung. Jede Person, die über ein solches Produkt berät oder es verkauft, hat das Informationsblatt vor der vertraglichen Bindung des Kleinanlegers zu übergeben, so dass dieser das Dokument prüfen kann.

Im Bereich der Nichtlebensversicherungen treffen den Makler ab 1. Oktober 2018 ähnliche Pflichten:

Einerseits hat der Produkthersteller (also regelmäßig der Versicherer) ein diesbezügliches Informationsblatt herzustellen. Der Versicherungsmakler wird es von ihm einholen müssen und es andererseits dem Kunden vor Vertragsabschluss zur Verfügung stellen müssen.

Zur Klarstellung: Diese Aushändigungspflichten entbinden den Makler nicht von seinen sonstigen Pflichten nach der GewO, dem MaklerG usw.

Wie eingangs erwähnt, stellt der Fachverband eine detaillierte Beschreibung der neuen Pflichten für Versicherungsmakler im Fachverbands-Newsletter September 2018 sowie auf unserer Website fitforidd.at bereit. Im dortigen Download-Bereich werden auch die genannten – zugegebenermaßen nicht einfach zu erfassenden – delegierten Verordnungen im Originaltext ebenso zur Verfügung gestellt, wie grundlegende (teils grafisch aufbereitete) Übersichten über die künftigen Pflichten, die Versicherungsmakler treffen.

Del VO POG – Delegierte Verordnung für Product Oversight and Governance
§ 128 VAG – Anwendungsbereich und Begriffsbestimmungen
§ 129 VAG – Sorgfaltspflichten zur Bekämpfung von Geldwäscherei und Terrorismusfinanzierung

i

M



Die Rundum-Sicherheit für Unternehmen:

Der ROLAND Business-Rechtsschutz –

die ideale Absicherung mit frei wählbaren Bausteinen!

ROLAND. Rechtsschutz ist Expertensache.

ROLAND Rechtsschutz ist der ideale Partner.

Unternehmen sind täglich vielen rechtlichen Risiken ausgesetzt, wie zum Beispiel arbeitsrechtlichen Streitigkeiten mit Mitarbeitern, rechtlichen Streitigkeiten mit Versicherungen sowie Themen im Bereich des Strafrechtes. Mit uns profitieren Ihre Kunden von maßgeschneiderten Lösungen! So können diese betrieblichen Herausforderungen gelassen entgegnet werden.

Informieren Sie sich unter

www.roland-rechtsschutz.at oder **01718 77 33-0**



FACHVERBANDS HERBST ROADSHOW 2018

Termine

Bundesland	Ort	Zeit
Wien, Niederösterreich & Burgenland	WIFI Niederösterreich, Mariazeller Straße 97 3100 St. Pölten	Dienstag, 2. Oktober 2018 13:30 - ca. 17:00 Uhr
Steiermark	Das Weitzer, Grieskai 12-14 8020 Graz	Donnerstag, 4. Oktober 2018 13:30 - ca. 17:00 Uhr
Oberösterreich & Salzburg	Schlosshotel Mondsee, Schloßhof 1a 5310 Mondsee	Dienstag, 16. Oktober 2018 13:30 - ca. 17:00 Uhr
Kärnten	WK Kärnten, Europaplatz 1 9020 Klagenfurt	Mittwoch, 17. Oktober 2018 13:30 - ca. 17:00 Uhr
Tirol & Vorarlberg	WK Tirol, Wilhelm-Greil Straße 7 6020 Innsbruck	Mittwoch, 24. Oktober 2018 13:30 - ca. 17:00 Uhr

Programm

Rechtliche Neuerungen für Versicherungsmakler aufgrund der innerstaatlichen IDD-Umsetzung	Prof. Mag. Erwin Gisch & Christoph Berghammer, MAS, Fachverbandsgeschäftsführer & -obmann
Neuer Haftpflichtrahmenvertrag & Aktuelles zur RSS/RDK	Gunther Riedlsperger, Akad. Vkm., Fachverband-sobmann-Stellvertreter
Erste Erfahrungen und praktische Problemstellungen der Versicherungsmakler mit der DSGVO	Dr. Roland Weinrauch, Weinrauch Rechtsanwälte
Der Versicherungsmakler als Unternehmer	Wolfgang Willim, Sewico Consulting GmbH

KRISENFÄLLE UND REPUTATIONSRISIKEN RICHTIG MANAGEN

Im Hinblick auf terroristische Handlungen, tätliche Angriffe oder sonstige kritische Zwischenfälle in der Öffentlichkeit oder auf Betriebsgeländen ist heutzutage eine steigende Tendenz festzustellen. Die im Zuge eines Vorfalls möglichen Personensowie auch Sachschäden bergen ein großes Schadenpotential und können sich zum signifikanten Risiko entwickeln.

Gerade Image- und Rufschädigungen als Folge schlechter Publicity können dabei unter Umständen dem betroffenen Unternehmen zum Verhängnis werden. Im Krisenfall ist effizientes und schnelles Handeln essenziell, nicht zuletzt um den Schaden für die Betroffenen und das Unternehmen selbst möglichst gering zu halten. Die Herausforderung ist jedoch, unmittelbar vor Ort professionell zu handeln.

Eine adäquate Kommunikation ist hierbei ebenfalls ein wichtiger Faktor, da ein unglückliches unprofessionelles Handling dem Image des Unternehmens innerhalb von Sekunden großen Schaden zufügen kann. Explosionen, tätliche Angriffe, Geiselnahmen oder terroristische Handlungen können leicht zum Auslöser für eine derartige Krise werden, dennoch sind derzeit bisher nur wenige Unternehmen in Österreich konkret auf diese Art von Szenarien vorbereitet. Zur Sicherung ihrer Geschäftstätigkeit sind Firmen

daher gut beraten, ihren Kunden, Gästen sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an Veranstaltungsorten oder auf Betriebsgeländen einen entsprechenden Schutz zu bieten, sollte es zu einem Zwischenfall kommen. Moderne Versicherungslösungen können diese Lücke schließen, da sie neben juristischer und PR-Beratung beispielsweise auch psychologische Hilfe umfassen. Eine derartige Deckung bietet auch „Crisis Protect“ des Industrie- und Personenversicherers Chubb, der damit

sein Krisenmanagementprodukt weiterentwickelt hat und Unternehmen und Organisationen, wie etwa Kinos, Stadien, Ferienresorts, Hotels, Supermärkte sowie Banken, nun eine Absicherung für den Ernstfall ermöglicht. Das Produkt beinhaltet für die betroffenen Personengruppen, unter anderem, eine Invaliditäts- und Todesfallleistung, die Übernahme medizinischer Kosten, Schwerverletztengeld, Rehabilitation und Assistenzleistungen, wie beispielsweise die Organisation des Notfalltransports. All jene Leistungen unterstützen Unternehmen dabei, das Risiko eines Imageschadens durch negative Publicity besser zu managen – ein echter Mehrwert also, vor allem da das Reputationsrisiko laut Aussagen von Risk Managern das oftmals am schwierigsten zu verwaltende Risiko ist. **M**

Mit „Crisis Protect“ des Industrie- und Personenversicherers Chubb ist beispielsweise die Organisation des Notfalltransports versichert.

Thomas Luckner, Manager
Accident & Health, Chubb in
Österreich



WECHSEL AN DER SPITZE

Fachgruppe Wiener Versicherungsmakler

rückgelegt. Seit 2006 war sie Mitglied des Ausschusses der Fachgruppe Wien und seit 2012 hatte sie die Funktion der Stellvertreterin des Obmanns ebenfalls inne. Seit 1. Juli fungiert Ing. Tibor Nehr, selbstständiger Kooperationspartner bei VERAG, als Fachgruppenobmann-Stellvertreter. Alfred Ebert hat die Leitung des PR-Ausschusses in der Wiener Fachgruppe übernommen. Brigitte Kreuzer wird weiterhin ihre Funktionen im

Alfred Ebert



Fachverband der Versicherungsmakler ausüben. **Welche Ereignisse waren für Sie die wichtigsten in Ihrer Funktionsperiode?** **Brigitte Kreuzer:** Viele Jahre in meiner Tätigkeit als Funktionärin waren geprägt durch EU-Richtlinien und Änderungen gesetzlicher Rahmenbedingungen, wie die DSGVO, die uns als Versicherungsmakler in der Tagesarbeit stark betroffen haben und uns noch betreffen werden. Selbstverständlich hat hier der Fachverband auf EU-Ebene und auch auf nationaler Ebene enorm viel geleistet, aber für mich war es wichtig, den Informationsfluss zu den Mitgliedern zu optimieren. In zahlreichen Gesprächen mit Maklerkollegen, also Mitgliedern der FG, habe ich ihre Anliegen, Ängste und Verunsicherungen vernommen und konnte oftmals durch Informationen oder eigene Erfahrungen Hilfestellung anbieten und das war eine schöne Erfahrung für mich. Das habe ich auch immer als wichtige Aufgabe gesehen. Besonders schön war in all den Jahren die Vorbereitungsarbeit für unseren MAKLERTAG. Ich habe bereits ab der ersten Veranstaltung mitgearbeitet, aber es macht einen großen Unterschied, wenn man auch die Verantwortung dafür trägt. Nachdem es aber ein tolles Organisationsteam gibt, bin ich davon überzeugt, dass auch die künftigen Maklertage hervorragend sein werden und ich freue mich schon darauf, die Veranstaltung völlig entspannt genießen zu können!

Brigitte Kreuzer hat ihre Funktionen in der Fachgruppe der Wiener Versicherungsmakler zu-

rückgelegt. Seit 2006 war sie Mitglied des Ausschusses der Fachgruppe Wien und seit 2012 hatte sie die Funktion der Stellvertreterin des Obmanns ebenfalls inne. Seit 1. Juli fungiert Ing. Tibor Nehr, selbstständiger Kooperationspartner bei VERAG, als Fachgruppenobmann-Stellvertreter. Alfred Ebert hat die Leitung des PR-Ausschusses in der Wiener Fachgruppe übernommen. Brigitte Kreuzer wird weiterhin ihre Funktionen im Fachverband der Versicherungsmakler ausüben.

Was möchten Sie Ihren Nachfolgern mitgeben?

Kreuzer: Wichtig ist, stets einen guten Kontakt zu den Mitgliedern zu halten und sie zu unterstützen, wo immer es geht, sei es mit Musterformularen, interessanten Vorträgen, Veranstaltungen etc.

Alfred Ebert: Gerade in Zeiten der Digitalisierung und Vernetzung wird mein besonderes Augenmerk auf dem Ausbau der persönlichen Beziehungen zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmakler liegen sowie die Unterstützung zur Meinungsbildung über die Auswirkungen der Digitalisierung auf unseren Berufsstand. Ganz wichtig ist mir die Zusammenarbeit mit den „Helfer Wiens“ sowie die Aufwertung des Images unseres Berufsstandes. Die stetige Verbreiterung des Wissens über den Berufsstand der Versicherungsmakler in der Bevölkerung ist ein weiteres ganz wesentliches Vorhaben während meiner Tätigkeit für den PR-Ausschuss.

Ing. Tibor Nehr: Ich bin schon seit 2012 Mitglied des Fachgruppenausschusses, kenne also das Team und die Themen und habe mich seither gerne aktiv in der Wiener Standesführung eingebracht. Das heurige Jahr bedeutet viele Veränderungen in unserem Leben als Versicherungsmakler und da steht auch die Fachgruppe (mit dem Fachverband) vor großen Herausforderungen, bei deren Bewältigung und Lösungsfindung ich gerne konstruktiv mitarbeiten und meine Ideen einbringen werde. Ich danke Brigitte Kreuzer für ihren unermüdlichen und aufopfernden Einsatz für die Branche, wünsche ihr für ihre neuen Aktivitäten viel Freude und sehe der Arbeit im Vorstand der Fachgruppe Wien mit Elan entgegen. **M**



Brigitte Kreuzer

Ing. Tibor Nehr





**PERSÖNLICHE
BERATUNG.**

—

**KOMPETENTE
BETREUUNG.**

**Lebenssituationen sind vielfältig.
Unsere Lösungen auch.**

Um zu verstehen, muss man zuhören. Sprechen Sie mit uns und wir finden die Lösung,
die am besten für Sie passt. [generali.at/partner](https://www.generali.at/partner)



Unter den Flügeln des Löwen.



SOMMEREMPFANG

Kärntner Versicherungsmakler

Versicherungsmakler mit zukunftsweisenden Themen. Rund 50 Teilnehmer kamen im MAKERSPACE Carinthia zusammen. Ahm: „Gerade wir Versicherungsmakler haben mit sehr vielen Daten zu tun und deshalb wäre es gut, wenn gewisse Prozesse durch künstliche Intelligenz und Digitalisierung begradigt werden würden“. Maschine, Computer und IT sind mittlerweile im Vergleich zu menschlichen Kapazitäten lernfähiger, haben eine Null-Fehler-Toleranz und sind vor allem 24 Stunden am Tag verfügbar. Artificial Intelligence (AI) oder Künstliche Intelligenz (KI) weisen neue Wege auf, halten im Marketing in immer mehr Bereichen Einzug und sollen deren Effizienz steigern. Aber das wiederum benötigt auch eine gewissenhafte Schulung der Mitarbeiter, so WWK-Präsident Jürgen Mandl, der ebenfalls bei der Veranstaltung zugegen war.

„Es gibt viel mehr Lösungen, als es Probleme gibt“, nimmt Martin Deutschmann von der addIT Dienstleistungen GmbH & Co KG vorab den Teilnehmenden den Wind aus den Segeln. Bei den vielen Lösungen, die es bereits auf dem Markt gibt, stehe aber immer der Mehrwert für den Kunden im Zentrum. Künstliche Intelligenz könne unterstützend einwirken, um zum Beispiel Kosten zu reduzieren, Ressourcen

Fachgruppenobmann Franz Ahmlud zum traditionellen Sommerempfang der Kärntner

frei zu machen und die Qualität der Beratung zu heben. Aber, so Deutschmann weiter, die menschliche Interaktion werde es genauso geben. Denn das Bauchgefühl könne nicht von einer Software kommen. Abgehoben wurde im Anschluss bei einer Vorführung eines Drohnenflugs mit Raphael Urf. Er zeigte, wie Drohnen zur Sichtung von Gebäuden eingesetzt werden können, um beispielsweise Schäden nach Unwettern genau zu erkennen. Dabei werden punktgenaue Fotos der Oberfläche erstellt und mittels Software ausgewertet. Bei einer zünftigen Grillerei wurde noch lange über die Themen mit den Experten diskutiert. Und ganz nebenbei konnten alle Fußballinteressierten das Abendspiel auf der großen Leinwand verfolgen. **M**

Abgehoben wurde bei einer Vorführung eines Drohnenflugs mit Raphael Urf.



FRÜH ÜBT SICH

Wiener Versicherungsmakler

einem Workshop „Einer für alle, alle für einen – so geht Versicherung“ erarbeiteten fünfzehn Kinder zwischen 11 und 14 Jahren verschiedene Alltagsszenarien und erhielten spielerisch Antworten auf Versicherungsfragen. „Die vielen positiven Rückmeldungen der Kinder zeigen, dass Wissen zum Thema Absicherung nicht nur wichtig ist, sondern auch Spaß machen kann“, freut sich Brigitte Kreuzer, die bereits zum zweiten Mal bei der Kinder Business Week dabei war.

Denn, wer jung ist, kann sich die Folgen einer Krankheit oder eines Unfalls sowie Invalidität, Berufsfähigkeit oder Haftung mit dem Privatvermögen nur schwer vorstellen. „Je früher Kinder und Jugendliche für die richtige Absicherung sensibilisiert

Die Wiener Versicherungsmakler waren wieder bei der Kinder Business Week vertreten. Bei

werden, umso besser finden sie sich als Erwachsene im Versicherungsdschungel zurecht. Denn die Kids von heute sind Konsumenten von morgen“, so Alfred Ebert. **M**

Alfred Ebert und Brigitte Kreuzer mit den Kindern der Business Week



Denk **LIEBE** meines
Lebens.
Denk **VORSORGE**
meines Lebens.

FlexSolution

Fondsgebundene Lebensversicherung mit lebenslanger Pension und Zusatzbausteinen

FlexSolution ist Ihre fondsgebundene Lebensversicherung, die Sie in allen Lebensphasen begleitet. Sie gestalten Ihre Vorsorge nach Ihren Wünschen – ganz individuell.

- Lebenslange Pension auf Basis der heutigen Rechnungsgrundlagen
- Zusatzbausteine für die persönliche Absicherung
- Steuervorteile nutzen



13. ALPBACHER EXPERTINNENTREFFEN

Das 13. Alpbacher ExpertInnentreffen wurde mit höchstem Interesse erwartet, denn das Hauptthema „IDD und Digitalisierung“ birgt für die Branche existenzielle Fragen. Mit 1. Oktober tritt die im Februar 2016 vom EU-Parlament verabschiedete Versicherungsvertriebsrichtlinie „Insurance Distribution Directive“, kurz IDD, in Kraft. Die Umsetzung für die Versicherungsmakler beziehungsweise für die Versicherungsvertreiber lässt leider noch immer auf sich warten. Beim ExpertInnentreffen in Alpbach wurden aber nicht nur über die Bedeutung der IDD und das „Umsetzungsdilemma“ diskutiert, sondern es wurden auch die Auswirkungen des digitalen Vertriebes beleuchtet.

Dr. Franz Fischler, Präsident des Europäischen Forums Alpbach, betonte in seinen Eingangsworten, dass Alpbach eine Plattform für das Netzwerken und die Darlegung kontroversieller Standpunkte sei. Alpbach steht für Internationalität, heuer waren Teilnehmer aus über 120 Staaten vertreten. Informationstechnologie und digitale Entwicklungen werden nicht nur Auswirkungen auf die einzelnen Berufe und Berufsarten, sondern auch auf die sozialpolitische Entwicklung haben. Dr. Fischler meinte in seinem Statement: „Auch wenn Studien aufzeigen, dass durch die Digitalisierung ein Drittel aller Arbeitsplätze verloren gehen wird, sei das völliger ‘Unsinn’, denn es werden neue Jobarten entstehen, und Veränderungen hat es immer schon gegeben.“

Dr. Franz Fischler



Umsetzung und Neuerungen

Ministerialrat MMag. Stefan Trojer erklärte, dass die Umsetzung der IDD ins nationale österreichische Recht voll im Gange sei. Der Gesetzesentwurf aus dem Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort sei täglich zu erwarten. Die wesentlichsten Neuerungen liegen im Bereich der Statusklarheit und Weiterbildungsverpflichtung. Warum es zu der Umsetzungsverzögerung gekommen ist, darüber konnte MMag. Trojer keine direkten Aussagen treffen. Wobei er wohl meinte, dass die uneinheitlichen Meinungen zwischen den Berufsgruppen der Versicherungsmakler, Versicherungsagenten und Finanzdienstleister die Arbeiten zum Umsetzungsentwurf gebremst haben

könnten. Den Einwurf, dass die Umsetzung bereits seit zwei Jahren erfolgen hätte sollen, ließ MMag. Trojer unkommentiert im Raume stehen. Intern solle der Entwurf bereits vorliegen, die letzte Entscheidungskraft liege jedoch im politischen Bereich, daher könnte sich noch einiges an der Formulierung ändern. Aber laut Trojer hat die Verzögerung auch etwas Gutes, wobei er das sicherlich nicht sarkastisch meinte, denn man könne so noch einiges klären und besprechen. Eines ist aber hinsichtlich der Statusklarheit sicher: Es besteht nur mehr die Möglichkeit entweder als Versicherungsmakler oder als Versicherungsagent tätig zu werden. Innerhalb einer sechsmonatigen Übergangsfrist wird man sich deklarieren und entscheiden müssen. Die Statusklarheit solle dem von KR Rudolf Mittendorfer geprägten Begriff des „Vermittler-Chamäleons“ ein Ende setzen. Die klare Unterscheidung zwischen Versicherungsmakler und Versicherungsagent sei unter anderem auch die Antwort auf die Konsumentenorientierung der IDD, so Trojer. Weiters sei in der IDD auch erstmalig die Vertriebsvergütung geregelt. Trojer sieht hier Möglichkeiten, dass hinsichtlich der Konsumentenorientierung nicht nur die Provisionsaufteilung dem Konsumenten offengelegt werden könnte, sondern auch die Einführung von sogenannten „Deckelungen“. Weiters ist noch zu hinterfragen, was alles als Vergütung zählen werde, vorstellbar sei die Definition von „Wertelimits“. Bei der Weiterbildungsverpflichtung seien ebenfalls noch nicht alle Details ausdiskutiert, genauso wie



Mag. Hermann Fried, Mag. Werner Müller, Werner Panhauser, Christoph Berghammer, MAS, Dr. Klaus Koban, Peter Klein, KR Rudolf Mittendorfer

die Frage, inwieweit unabhängige oder interne Ausbildungen berücksichtigt werden sollen. Auch die praktische Umsetzung der Anforderungen an einer in der IDD geforderten einheitlichen Ausbildung sei noch unklar. Die Überprüfung der zu leistenden Weiterbildungsverpflichtungsstunden müsse ebenfalls noch deklariert werden. Eines ist sicher: Es wird kein einheitliches, allgemeines elektronisches Register für die Nachweiserbringung der Weiterbildung geben. Jeder Fachverband sei für die Erstellung der Weiterbildungsinhalte selbst verantwortlich, wobei hier die Meinungen der Fachverbände noch differenziert seien. Die Weiterbildungsverpflichtung trifft laut dem Gesetzesentwurf nicht nur die Versicherungsvertrieber, sondern auch Angestellte der Versicherungsmakler. Aus der Pflicht genommen ist die „Nebentätigkeit“, denn hier ist die Informationspflicht gegenüber dem Konsumenten eingeschränkt und daher besteht keine Weiterbildungsverpflichtung. Conclusio: Der Versicherungsmakler muss sich ab 1. Oktober an die Richtlinien der IDD halten und warten, ob die Umsetzung ins nationale Recht mit 1. Jänner oder 1. März oder ... erfolgen wird.

Die klare Definition lautet: „Die Versicherungsmakler sind als Bundesgenosse für den Versicherungskunden tätig.“ In Hinblick auf die Vergütung sagt der § 26 des Maklergesetzes aus, dass nur eine Rahmenvereinbarung mit dem Versicherer erlaubt sei und keine weitergehenden Verpflichtungen und Vereinbarungen mit dem Versicherer einzugehen seien. Das Spannungsfeld sei zu bewältigen und es sei ein partnerschaftlicher Umgang mit den Versicherungen zu pflegen, was auch von Seiten der Versicherungswirtschaft zu begrüßen sei, so Dr. Klaus Koban, der in krankheitsbedingter Abwesenheit von Prof. Mag. Erwin Gisch den Vortrag hielt. Die Umsetzung wird sicherlich noch einige Zeit auf sich warten lassen, daher sind Themen wie Vergütung, Weiterbildungsverpflichtung, best advice – wie schon im Maklergesetz niedergeschrieben – Vermeidung von Interessenskonflik-

MMag. Stefan Trojer

Umsetzungs-Dilemma

Die Versicherungsmakler müssen sich ab 1. Oktober trotz der Nichtumsetzung der IDD-Richtlinie ins nationale Recht an die neuen Regulatorien halten. Prof. Mag. Erwin Gisch, Fachverbandsgeschäftsführer, hat sich mit der Thematik genauestens und tiefgründig auseinandergesetzt. Ab 1. Oktober ändert sich für die Versicherungsmakler in ihrer Tätigkeit einiges, da bei der nationalen Umsetzung kein „Gold-Plating“ zu erwarten sei, müsse man die IDD, die damit einhergehenden europäischen Rechtsakte und das Versicherungsvertragsänderungsgesetz berücksichtigen.



ten und die prinzipielle Statusklarheit ab 1. Oktober einzuhalten. Zur Vergütung hat der Fachverband der Versicherungsmakler bei Univ. Prof. Dr. Gruber eine Studie in Auftrag gegeben, siehe Seite 34, die sich ausführlich mit der Thematik auseinandersetzt, denn unter der IDD gibt es erstmals die Regelung der Vertriebsvergütung. Diese sagt aus, dass die Vergütung in keinem Fall mit der Verpflichtung zum best interest gegenüber dem Kunden kollidieren darf. Grundsätzlich sind Provisionen und Bonifikationen zulässig, jedoch muss ein gewisser Rahmen gewahrt bleiben. Hinsichtlich der Offenlegung gegenüber dem Kunden muss Art und Quelle der Vergütung dargestellt werden, und bei Kundennachfrage die detaillierte Aufstellung nach Posten. Hier sollte man keinesfalls die Pflicht des Maklergesetzes, im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln, außer Acht lassen. Auch im Bereich der Weiterbildung gibt es Veränderungen. Die Weiterbildungsverpflichtung wird wahrscheinlich zwischen 5 und 10 Stunden jährlich betragen, wobei die Möglichkeit von Webinaren ebenfalls enthalten sein soll. Vorschläge für Lehrpläne und Kriterien sind bereits vom Fachverband der Versicherungsmakler erstellt worden. Inwieweit zumindest für einen Teil der Weiterbildung unabhängige Bildungseinrichtungen zuständig sein könnten, ist noch nicht klar erkennbar. Eines ist sicher: Sollten die Gesetzesvorgaben nicht eingehalten werden, droht ein Gewerbeentzugsverfahren. Um ein IDD-konformes Verhalten ab 1. Oktober zu gewährleisten, sind auch die Informationspflichten einzuhalten. Es müssen die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden ermittelt werden. Die Beratung im Sinne der IDD ist eine Abgabe einer persönlichen Empfehlung an den Kunden und darf nicht mit einem materiellen Vorteil des Versicherungsmaklers verbunden sein. Grundsätzlich sollte hinsichtlich der Informationspflicht alles dokumentiert werden, um etwaige Interessenkonflikte zu vermeiden. Auch dem Beratungsprotokoll sollte man unbedingt Aufmerksamkeit schenken. Faktum ist: Normadressat des Versicherungsaufsichtsgesetzes sind die Versicherungsunternehmen, jedoch hat es durch die delegierten Verordnungen auf Basis der IDD im Bereich des POG-Prozesses (Ermittlung des Maklers, ob Produkte auf dem ermittelten Zielmarkt vertrieben werden dürfen) indirekte Auswirkungen auf die Versicherungsmakler. Versicherer sind dazu verpflichtet zu prüfen, ob die entsprechenden Vorschriften im Vertrieb eingehalten werden – Stichwort Zielmarkt. Änderungen und Pflichten unter POG betreffen auch Versicherungsmakler, die als Produktentwicklungspartner für Versicherungsunternehmen tätig werden. Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten müssen Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln eingehalten werden. Wie zum Beispiel die Pflicht zur schriftlichen Erstellung und Umsetzung von angemessenen Grundsätzen für

den Umgang mit Interessenskonflikten. Die Pflicht zur Offenlegung von Interessenskonflikten als Ultima Ratio. Die Pflicht zur Aufzeichnung von Interessenskonflikten und die Bewertung von Anreizen und Anreizregelungen hinsichtlich der Vergütungsrelevanz. Das bedeutet für den Versicherungsmakler, dass er Vertriebsvorkehrungen im Sinne einer Best-Interest-Strategie entwickeln muss und diese auch entsprechend dokumentieren muss. Die Zusammenarbeit zwischen Versicherungsmakler und Versicherungsunternehmen wird unter den neuen Regularien ebenfalls neu geregelt. Die Versicherungsmakler müssen gewährleisten, dass die Wünsche- und Bedürfnistests erfüllt werden, aber auch die Versicherungsunternehmen müssen den Wünsche- und Bedürfnistest durchführen, wenn sie einen Grund zur Annahme haben, dass der Versicherungsmakler diesen nicht ausreichend erfüllt. Das Versicherungsunternehmen hat auch die Aufgabe, den Produktgenehmigungs- und Beobachtungsprozess (POG) zu überprüfen, ob der Versicherungsvertrieber, der Versicherungsmakler die entsprechenden Vorschriften insbesondere den Verkauf im Zielmarkt einhält. Das heißt, die Versicherungsunternehmen müssen die Versicherungsmakler ob ihrer Pflichten überprüfen, inwieweit die Versicherungsunternehmen hier tätig werden können und müssen, ist noch ein Teil der laufenden Gespräche. Hinsichtlich der vielen Veränderungen stellt der Fachverband dazu detaillierte Beschreibungen und Mustervorlagen im Downloadbereich seiner Website fitforidd.at bereit. In der Herbst-Roadshow des Fachverbandes zum Thema IDD wird genauestens darüber informiert, welche praktischen Änderungen in der Tätigkeit des Versicherungsmaklers infolge der IDD-Umsetzung einzuhalten sind.

Verstärkte Kooperation zwischen Versicherer und Makler durch IDD

Der ganzheitliche Aufsichtsansatz wird für eine engere Kooperation zwischen Makler und Versicherer sorgen, erklärt Dr. Ludwig Pflieger, Leiter des Teams Business in der Finanzmarktaufsicht (FMA) in seinem Vortrag über die veränderten Haftungsbedingungen für Makler und Versicherer im Zuge der IDD-Umsetzung. Grundsätzlich, so stellt Pflieger zu Beginn seines Vortrages fest, sind die Aufsichtsbehörden für die Versicherungsvermittler nach wie vor die Gewerbebehörden. „Durch den neuen ganzheitlichen Aufsichtsansatz wird es jedoch vermehrt Schnittmengen zwischen Versicherer und Vermittler geben, die indirekt auch für die FMA von Interesse sind“, erklärt Pflieger. Neu ist, dass die faire Behandlung des Kunden über den ganzen Produktlebenszyklus von der Produktentwicklung bis zur Performancemessung im Zentrum der Kontrolle der FMA steht und dementsprechend überprüft und gegebenenfalls



Dr. Ludwig Pflieger

sanktioniert wird. Zusätzlich zum zivilrechtlichen Risiko, kann nun auch die FMA Verwaltungsstrafen verhängen, welche auch veröffentlicht werden. In diesem Zusammenhang warnt Pflieger die versammelten Vertreter und Versicherer, als erste sanktioniert zu werden, denn „gerade zu Beginn werden sich die Medien darauf stürzen.“

Gesamtheitlicher Ansatz

Das Kundeninteresse wird also mit der neuen IDD-Verordnung nicht mehr nur am Point of Sale von Bedeutung für die Aufsicht, sondern steht im Mittelpunkt des kompletten Produktlebenszyklus (Entwicklung, Vertriebsstrategie, Wohlverhaltensregeln & Informationspflichten, Produktüberwachung), erklärt Pflieger. Diese Handlungsmaxime der Aufsicht indiziert zudem eine engere Kooperation zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmakler, erklärt Pflieger. Der ganzheitliche Aufsichtsansatz wird in einem vier Ebenen Prozess durchgeführt. In der ersten Ebene geht es um eine effektive Product Governance. Für den Hersteller ergeben sich die Anforderungen hinsichtlich des Produktgenehmigungsverfahrens, Zielmarkt, Produktprüfung, Produktüberwachung und Produktbewertung, sowie die Auswahl der Vertriebskanäle und die Dokumentation. Der Versicherungsvertreiber hat Vorkehrungen betreffend des Produktvertriebs zu treffen und diese zu dokumentieren. Dabei muss man als Versicherungsvertreiber sicherstellen, sämtliche erforderlichen Informationen über das Produkt und über den definierten Zielmarkt zu bekommen und zu dokumentieren. Die Performancekontrolle des Versicherungsproduktes ist ständig durchzuführen und zu bewerten. Gegebenenfalls müssen die Merkmale des Produktes abgeändert werden. Um die Kontrolle sicherzustellen hat der Versicherer die Möglichkeit auch vom Vermittler Informationen darüber einzu-

holen. Der Vermittler verpflichtet sich, aufgrund seiner Kundennähe, dem Versicherer darüber zu unterrichten, falls ein Produkt am Markt nicht den Erwartungen erfüllt. „Das ist das Prinzip des kooperativen Ansatzes“, erklärt Pflieger die Zusammenarbeit von Vertreter und Hersteller in der Performancekontrolle.

In einer zweiten Ebene werden durch die IDD strengere Wohlverhaltensregeln und verbesserte Informationspflichten verlangt. Dabei wird es standardisierte Informationsblätter geben (KID, IPID, LIPID). Für die Versicherungsagenten und für die nebetätigen Vertreter wird es strengere Regeln beim Best-Interest-Ansatz geben, der dann mit wenigen Ausnahmen den Makleranforderungen entspricht. Neu

sind auch die inhaltlichen Vorgaben an die Vertriebsvergütung. So hat der Vertreter dem Kunden die Quellen eines Interessenskonflikts z.B. Bonifikationen offenzulegen. Die dritte und vierte Ebene betrifft die Aufgaben der Aufsichtsbehörden. Die Aufsicht hat dabei nun explizit eine Monitoringverpflichtung was Anlageprodukte anbelangt um rechtzeitig auch Fehlentwicklungen zu diagnostizieren. In der vierten Ebene greift die FMA intervenierend ein in dem sie vor Versicherungsanlageprodukten warnt oder bestimmte Merkmale verbietet oder beschränkt. Falls die neuen Vorgaben nicht eingehalten werden müssen die Versicherer und Vermittler mit beträchtlichen Sanktionen rechnen, warnt Pflieger. Strafverschärfend kommt hinzu, dass neben empfindlicher Geldstrafen, die Übeltäter auch auf der Homepage der FMA veröffentlicht werden. Nur in Ausnahmefällen, z.B. bei Unverhältnismäßigkeit kann davon Abstand genommen werden. Fünf Mio. Euro beträgt die Höchststrafe bei juristischen Personen, 700.000 Euro bei natürlichen Personen. „Der hohe Strafrahmen wird zu einer insgesamt Erhöhung der Verwaltungsstrafen führen“, schätzt Pflieger. Abschließend meint Pflieger, dass sich das Compliance-Risiko als Teil des operationellen Risikos erhöhen wird. Dabei ergibt sich eine stärkere Zusammenarbeit zwischen Hersteller und Vertreter von Versicherungsprodukten. Dies gilt auch in der Kooperation zwischen Vertriebler und Versicherer in der Produktentwicklung, bei der beide Parteien gegenüber der Aufsicht verantwortlich zeichnen.

Die Kundennähe als Chance für Makler in Zeiten der Digitalisierung

„Die Generation Z (Geboren zwischen 1995 und 2008) wird die Erwartungen an die Servicequalität dramatisch erhöhen“, erklärt Mag. Hermann Fried in seinem Vortrag und dies macht einen hohen Grad von Digitalisierung notwendig. Bei den Versicherungen



Mag. Hermann Fried

jedoch gibt es derzeit noch immer keine durchgehende Digitalisierung, stellt Fried fest. „Der erste Versicherer, der das als erster sehr gut hinbekommt, wird einen großen Wettbewerbsvorteil haben“. Andererseits könnten Versicherungen, die sich nicht der Digitalisierung verschreiben bald von der Generation Z als schlecht, lahm und langweilig abgestempelt werden, so Fried.

Die Gefahr sich zu lange in Sicherheit zu wähnen ist branchenunabhängig. Fried gibt einige Beispiele: Nokia war bis 2010 Weltmarktführer und hat eine einzige Innovation, die der Smartphones verschlafen und musste danach seine Produktkapazität halbieren. Während 1990 die Unternehmen mit der stärksten Marktkapitalisierung im Ölgeschäft tätig waren, sind heute die Topfirmen Apple, Amazon, Alphabet, Microsoft, Facebook, Alibaba, die alle im Digitalbereich beheimatet sind. Ein wichtiger Aspekt der Digitalisierung ist ihre Dynamik. Während das Handy 16 Jahre ab Markteinführung brauchte um 100 Mio. Nutzer zu haben, waren es bei nur noch viereinhalb Jahre und bei Instagram gegründet 2010 nur noch zwei Jahre und vier Monate.

Neben der Dynamik ist es die Unvorhersehbarkeit, die hohe Skalierbarkeit und Reichweite (Uber funktioniert in London genauso wie in Wien), die starken Netzwerkeffekte (Anzahl der Nutzer erhöhen den individuellen Nutzen des Einzelnen), die niedrigen Transaktionskosten (Jene Kosten die entstehen wenn Verfügungsrechte wechseln, wie z.B. Car-Sharing), sowie die starke Kunden- bzw. Nutzenorientierung (Kundenzentrierung statt Administration), die die Entwicklung dieser Ökonomie so speziell macht, erklärt Fried. Aber den richtigen Zeitpunkt zu erwischen ist auch nicht einfach, weiß Fried. „Denn wir wissen alle, dass die Versuche Versicherungen über Internet zu verkaufen, alle im Bankrott geendet haben“, erklärt Fried die Schwierigkeit das richtige Timing zu finden.

Digitalisierung greift auch in Österreich um sich

In manchen Sektoren hat sich auch in Österreich Digitalisierung schon stärker ausgebreitet als in der Versicherungsbranche. So hat die Zahl der Bankfilialen in Österreich nicht zuletzt aufgrund der Digitalisierung zwischen 1994 und 2017 um 36 Prozent abgenommen. Die erfolgreichste Bank in der Kundenakquise ist jedoch eine Bank mit Null Filialen, wie Fried erklärt, und zwar die N26 Direktbank, die innerhalb eines Jahres es geschafft haben, eine Million Kunden zu gewinnen. Eine ganz andere Entwicklung zeigt sich hingegen bei den Maklern, die sich im selben Zeitraum (zwischen 1994

und 2017) sogar ein wenig vermehrt haben. „Man könnte sich zurücklehnen und sagen, tun wir so weiter wie bisher, aber ich gehe nicht davon aus, dass die Versicherungsbranche so wenig von Digitalisierung beeinflusst sein wird, wie es in der Vergangenheit der Fall war“, warnt Fried, denn die Durchdringung mit Smartphones -, die Akzeptanz solcher Vertriebsformen - und die Bereitschaft Daten auszutauschen ist größer geworden und last but not least drückt die Zinssituation auf die Margen der Versicherer, die mit Kosteneinsparungen einhergehen.

Fried unterteilt die Versicherungsprodukte in vier Gruppen je nach Digitalisierungs- und Komplexitätsgrad. Zur Gruppe mit hoher Digitalisierung und geringer Komplexität gehört die Reiseversicherung, wobei hier die Makler mit Hilfe von Kooperationen sehr gute Möglichkeiten haben Nutzen daraus zu ziehen. Im Bereich der KMUs mit hoher Komplexität wäre eine noch höhere Digitalisierung von Nutzen, wobei man die Kombination aus Komplexität und Digitalisierung sehr gut aus Maklersicht nutzen könnte. Der Kfz-Bereich ist wieder wenig digitalisiert und relativ einfach. „Wenn man dabei kalkuliert wieviel Aufwand diese Produkte mit sich bringen, würde ich die Finger davon lassen“, so Fried. In der LV bzw. KV also Produkten mit hoher Komplexität und geringer Digitalisierung sollte man die Beratung in den Vordergrund stellen und sich nicht zu sehr mit digitalen Lösungen beschäftigen.

Fried gibt dem Makler den Rat, das Thema Digitalisierung nicht zu verdrängen und es permanent im Auge zu behalten. Auch die digitale Kompetenzen im Unternehmen sollten gestärkt werden. Und man sollte überlegen, digitale Elemente in das bestehende Geschäftsmodell zu integrieren. Der große Vorteil der Makler ist jedoch die Kundennähe und diese Information sollte man nutzen, für sich und die gesamte Branche. „Es wäre schade, wenn ein Branchenfremder sich die Digitalisierung zu Nutzen macht und der gesamten Branche Geschäft wegnimmt.“

Generation Online

Werner Panhauser, Vorstand der Helvetia Versicherungen AG, präsentierte aus der Studie „Generation Online – Ziele, Sorgen und Versicherungsverhalten von jungen Erwachsenen“ interessante Ergebnisse. Trotz hoher Online-Affinität schließt die Mehrheit der österreichischen Berufseinsteiger ihre Versicherung nach wie vor lieber persönlich ab. Die Generation Z besticht durch ihr Multitasking-Verhalten in Bezug auf Karriere – sie wechseln nahtlos zwischen Firmen, ihr charakteristisches Produkt ist der 3D-Drucker und ihr Kommunikationsmedium ist das in der Hand haltbare Kommunikationsgerät. Was die Generation Z noch prägt – ihr Bedürfnis nach Sicherheit. Die größten Sorgen der jungen Erwachsenen betreffen ihre unmittelbare Existenz. An erster Stelle steht die Erbschwinglichkeit von Wohnraum, gefolgt von Sorge der eigenen Lebenssituation in Folge eines Unfalles. Mehr als die Hälfte sorgt sich um die Leistbarkeit einer Familie, an dritter Stelle steht die Sorge über die eigene Gesundheitsvorsorge. Entgegen vieler Studien sorgt sich nur ein gutes Drittel über einen möglichen Arbeitsplatzverlust. Ebenso bereiten Diebstahl und Besitzbeschädigung nur vergleichsweise wenigen jungen Erwachsenen Sorgen. Am entspanntesten sind die 16- bis 20-Jährigen, denn ihre aktuellen Sorgen liegen noch in allen abgefragten Bereichen niedrig. Ein weiterer Fragenkatalog beschäftigt sich mit den Lebenszielen. Hier rangiert der gesunde und finanziell abgesicherte Lebensabend an erster Stelle. Eine gute Partnerschaft auf Rang zwei, die Zeit und das Geld fürs Hobby auf Rang drei. Der Wunsch nach Eigentumswohnung oder Haus liegt knapp vor dem Wunsch nach Familie und Kinder. An letzter Stelle steht der Lebenswunsch nach Reichtum. Auch das Versicherungsverhalten und der Bedarf an Versicherungsprodukten wurde untersucht. So fühlen sich zwei Drittel gut versichert, knapp die Hälfte ist sich nicht so sicher und 44 % macht es Angst, nicht ausreichend versichert zu sein. 62 % geben an, mit Versicherungen gar keine oder keine positiven Erfahrungen gemacht zu haben. 38 % haben bisher gute Erfahrungen mit Versicherungen machen können. Für den Lebensabend gibt es auch noch Handlungsbedarf, denn nur 34 % sehen sich dafür ausreichend finanziell abgesichert. Ein Drittel der jungen Menschen ist der Ansicht, dass Versicherungsverträge für ihren spontanen Lebenswandel zu wenig flexibel sind. Weitere 62 % misstrauen dem „Kleingedruckten“ in Versicherungsverträgen, da dieses meist dazu führt, dass die Leistungen im Schadensfall gar nicht oder in geringerem Ausmaß erfolgen. Trotz dieser Versicherungsskepsis sind 58 % der Meinung, dass es Leichtsinn ist,

sich nicht zu versichern und nur ein knappes Viertel (24 %) ist der Ansicht, dass das Versichern etwas für konservative Menschen ist. Auch nur 36 % sind der Ansicht, dass teure Versicherungen im Schadensfall eher leisten als billige. Was ist bei Versicherungsangeboten wichtig? An erster Stelle steht die Leistbarkeit, gefolgt von der Verständlichkeit und Transparenz. An dritter Stelle steht der Wunsch danach, dass Versicherungsangebote individuell an die Bedürfnisse der jungen Erwachsenen angepasst sein müssen. Auch die Digital Natives, also aktuell 16- bis 20-Jährige, möchten trotz Onlinevertrieb einen persönlichen Ansprechpartner (54 %) und sind prinzipiell dem Versicherungspartner treu. Nur 15 % bezeichnen es als normal, Versicherungen online abzuschließen. Beim Abschluss eines Vertrages lesen 54 % diesen bis zum Ende durch und nur 16 % geben zu, dass diese Verträge zu mühsam sind und sie diese ohne genaues Lesen unterfertigen. 40 % bleiben bei einer Versicherung, wenn sie sich erst mal dafür entschieden haben. 59 % vertrauen bei der Auswahl auf Empfehlungen und 41 % nutzen Vergleichsangebote. Fast 40 % der Befragten haben einen unabhängigen Versicherungs-Coach und knapp mehr als ein Drittel liest Onlinebewertungen von Kunden zu Schadensfällen. Wichtig ist bei der Wahl eines Versicherungsunternehmens für die meisten eine günstige Prämie und die finanzielle Stabilität des Versicherungsunternehmens. Für 71 % ist das maßgeschneiderte Versicherungsangebot ausschlaggebend und die Empfehlung von Familie, Freunden und Kollegen. Nur 56 % legen Wert auf gute Online-Bewertungen. Ob es sich beim Versicherungsunternehmen um ein österreichisches Unternehmen handelt, ist für 56 % interessant. Das „coole Image“ interessiert nur 19 % der Befragten. Welche Versicherungen würden die jungen Erwachsenen im Jahre 2025 abschließen? An erster Stelle stehen Versicherungsprodukte, die Gesundheit und Krankheit absichern. Deckun-

Werner Panhauser





Mag. Werner Müller

gen gegen Internetkriminalität werden im Jahre 2025 ebenfalls gefragt sein, sowie Absicherung bei Arbeitslosigkeit und Berufsunfähigkeit. Die Kundenerwartungen in einer digitalen Welt liegen bei 47 % auf dem Wunsch nach mehr Online-Interaktion mit dem Versicherer. 15 % nutzen bereits digitale Kanäle wie Apps, Social Media oder Messenger, um einen Schaden zu melden. Auch wenn die Mehrheit der österreichischen Berufseinsteiger die persönliche Beratung im Versicherungsbereich vorzieht, gibt es junge Erwachsene, die sich moderne, unkomplizierte Services wie die, welche sie von Amazon und Apple gewohnt sind, wünschen. Die digitale Strategie wird sicherlich in Zukunft der ausschlaggebende Entscheidungsgrund der jungen Erwachsenen sein.

Spagat zwischen Analog und Digital

Mag. Werner Müller, Vertriebsvorstand der Allianz Elementar Versicherungs-AG, zeigte in seinem Vortrag, wie der Spagat zwischen analogem und digitalem Versicherungsvertrieb gelingen kann. Laut Mag. Müller liegt klar auf der Hand, dass Kunden maßgeschneiderte Angebote und trotzdem eine große Auswahl haben möchten. Bei den österreichischen Versicherungskunden stehe das „Ich“ im Vordergrund, denn sie wollen alles, sofort und überall. Personalisierung, maßgeschneiderte und individuelle Produkte, aber auch Kontrolle über den gesamten Prozessablauf. Die Qualität müsse ebenso wie das Service passen und die Kosten müssen adäquat sein. Vor allem kurze Reaktionszeiten sowie unmittelbare Kontaktaufnahme und eine gewisse Unabhängigkeit von Zeit, Raum und Technologien seien wichtige Parame-

ter, die der Kunde von morgen als gegeben sehe. Hier gilt es, sich entsprechend zu rüsten und sowohl die Produkte als auch den Vertrieb in die entsprechende Richtung weiterzuentwickeln. Die große Herausforderung stehe dabei im entsprechenden Einsatz der neuen Technologien und im Mix daraus. Digitalisierung heiße auch, dass wir im Zusammenspiel zwischen Versicherungsmakler und Versicherungsunternehmen deutlich effizienter werden müssen. Es bedeute aber auch, dass wir die Digitalisierung brauchen, um die persönliche Beratung, die wir dem Kunden anbieten, zukunftssicher und langfristig anbieten zu können. Neben den Normen OMDS 3.0, BiPRO und sämtlichen anderen proprietären Schnitt-

stellen wird den Versicherungsmaklern auch eine sogenannte eigene Allianz-Schnittstelle angeboten. Mit Allianz NOW besteht die Möglichkeit von der digitalen Versicherungsbestätigung mit Sofortschutz bis zur digitalen Unterschriftsmöglichkeit, je nach Maklervollmacht. Die digitale Strategie der Allianz im Maklervertrieb laute, alle relevanten Informationen in Echtzeit im Portal zur Verfügung zu stellen und alle am Markt befindlichen Schnittstellen und Vergleichsrechner zu bedienen.

Mehrwert durch Digitalisierung

Dass die Digitalisierung dem Kunden aber auch dem Versicherungsmakler einen Mehrwert bietet, stand für Dr. Klaus Koban, Koban Südvers Group Austria, außer Frage. Nach IDD Richtlinie wird der Versicherungsmakler der einzige Beruf in der Vermittlung sein, der dem Versicherungskunden eine Beratungsgarantie bieten kann. Es ist auch wichtig, dass sowohl im

Dr. Klaus Koban



im Offline Vertrieb die gleichen Regeln einzuhalten sind, sowohl hinsichtlich IDD Richtlinie, DSGVO, Maklergesetz und Gewerbeordnung. Die Digitalisierung muss den Beratungsprozess, den Vertrags- und Schadensprozess unterstützen und sollte ihm nicht belasten. Der digitale Kunde erhält flexible, individuelle Versicherungslösungen sowie eine rasche digitale Umsetzung bei allen Fragen. Versicherungskunden haben die unterschiedlichsten digitalen Anforderungen. Zudem kann die digitale Unterstützung der Beratungsprozesse eine win-win-Situation für alle Beteiligten darstellen. Denn im Privatkundensegment und beim Kleingewerbekunde ist oft der physische Kontakt von Kunden nicht mehr gewünscht. Der digitale Beratungsprozess ist hier mit Unterstützung durch künstliche Intelligenz im Bereich Risikoerfassung und Deckungskonzepte einsetzbar. Es kann auch zu einer Erleichterung der Dokumentation, Information und Beratung durch die Beratungssoftware führen. Auch für das eigene Unternehmen bietet Digitalisierung einen Mehrwert in Form von Kostenoptimierungen an. Auch im Industriebereich ist oft der Einsatz einer internationalen Kundenplattform mit individuellen Schnittstellen gefragt. Beginnend mit einer Online Schadenmanagement- und Vertragsverwaltung, bis zu einer Inter-Bot-Kommunikation. Gewerbekunden brauchen digitales Flottenmanagement um eine umfassende Übersicht zu erhalten. Dennoch kann die persönliche Beratung speziell im Firmen- und Industriekundengeschäft nicht ersetzt werden.

Bewusstseins-Aufstellung

Normalerweise sind beim letzten Tagesprogramm in Alpbach die Teilnehmenden bereits ermüdet und viele suchen sich Erfrischung außerhalb des Veranstaltungsraumes. Diesmal war es aber ganz anders. Der Fachverband hat mit dem dargebotenen Thema ein neues Terrain betreten, denn statt Diskussion und Expertenvortrag stand „Was macht die Digitalisierung mit unserem Bewusstsein“ am Programm – eine Annäherung durch eine kollektive Bewusstseins-Aufstellung. Peter Klein, Mitbegründer der systemischen Aufstellungsarbeit Innere Form – Integral Systemics Consulting, spannte den Bogen von trockener Wirtschaftsthematik hin zur Wirtschaftsaufstellung. Bei einer Aufstellung, egal ob des Familiensystems oder des Finanzsystems, geht es immer darum, unsichtbare Hindernisse in den Beziehungen



Peter Klein (li.) mit den Freiwilligen bei der Aufstellungsarbeit

der Elemente zu erkennen und zu lösen. Die integrale Sicht versucht, die verschiedenen Zugänge und Elemente untereinander zu verbinden. Emotion und Intuition. Aufstellungsarbeit kann man nicht erklären, sondern man muss sie erlebt haben. Die Teilnehmenden haben es erlebt, schnell waren sieben Freiwillige gefunden, die sich auf den kurzen Prozess der Aufstellungsarbeit eingelassen haben. Eines muss man den Versicherungsmaklern zugestehen, sie sind an Neuem sehr interessiert. Das Ergebnis kann sich ebenfalls sehen lassen. Die Interpretation eines Teilnehmers auf der Bühne nach der Aufstellung: „Die Versicherungsmaklerbranche sollte mehr zusammenrücken und mehr gemeinsam statt einsam ihren Weg gehen“. Mehr über die Möglichkeiten der Wirtschaftsaufstellung lesen Sie in der nächsten Ausgabe. **M**

Der erfolgreiche Tag in Alpbach klang mit netzwerken und ausgezeichnete Kulinarik aus.





Akad. Vkmf. Gunther Riedlsperger, Wolfgang Willim, Dr. Philip Steiner, Christoph Berghammer, MAS, Mag. Reinhold Baudisch, KR Rudolf Mittendorfer

FUNKTIONÄRS-WORKSHOP

Alpbach ist das Dorf der Denker. Hier findet man die Möglichkeit, sich mit Neuem zu beschäftigen. Das nahm der Fachverband zum Anlass, sich den Themen: „Mitarbeiter- und Organisationsentwicklung“, „Der Versicherungsmakler als Unternehmer“ und „Digitaler Vertrieb – Was braucht der Makler, um sich im digitalen Vertrieb zurechtzufinden“ zu widmen.

Fachverbandsobmann Christoph Berghammer, MAS: „Neben der beruflichen Qualifikation wird die unternehmerische Kompetenz immer wichtiger“. Diesem Thema wird sich der Fachverband unter anderem auch im Rahmen seiner Herbst-Roadshow widmen, die in Kooperation mit den Fachgruppen stattfinden wird. Wolfgang Willim von Sewico Consulting GmbH sieht das Unternehmertum als neue Herausforderung. Das Managen werde notwendiger sein

und wichtige Veränderungen der entscheidende Erfolgsfaktor. Aufwände und notwendige Investitionen steigen, Klein- und Kleinstunternehmen stoßen an ihre Grenzen. Wichtig für die Zukunft sei es, ein Alleinstellungsmerkmal für sein Unternehmen zu finden, und sich die Frage zu stellen, ob es Sinn macht, alles selber zu tun. Mehr dazu in der nächsten Ausgabe. Dem Thema „Digitaler Vertrieb“ widmeten sich Mag. Reinhold Baudisch (Durchblicker.at) und Dr. Philip Steiner,

denn das digitale Zeitalter ist bereits im Heute angekommen. Es ist wichtig, sich diesem zu stellen, und die Möglichkeiten, die sich dadurch bieten, auch zu nutzen. Zum Thema „Digitaler Vertrieb“ wurde ein Ausschuss gegründet, der sich mit der Thematik auseinandersetzen wird, um die Versicherungsmakler in die erfolgreiche Zukunft begleiten zu können. Der Workshop fand seinen Ausklang bei einem gemeinsamen Abendessen auf der Roßmooser Hütte. **M**



TEST DER UNFALLVERSICHERER

Auch dieses Jahr hat die ÖGVS (Gesellschaft für Verbraucherstudien) in Kooperation mit dem Magazin Trend und Durchblicker.at zehn österreichische Unfallversicherer und deren Tarife und Servicequalität auf Herz und Nieren getestet. Gesamtsieger wurde dabei, wie bereits in den Jahren zuvor, muki gefolgt von der Zurich und der VAV.

muki kam auf einen Gesamtwert von 82,8 Prozent und der Note „Gut“. Der Gesamtsieger überzeugte dabei vor allem mit seinen Tarifen und einer sehr transparenten Website. Die Zurich (81,7%: Note: Gut) punktete mit den insgesamt besten Tarifen, der Drittplatzierte VAV (77,5%, Note: Gut) zeigte ein gutes Gesamtpaket von Preisen, Leistungen und Service. Die anderen sieben getesteten Unfallversicherungen erhielten die Gesamtnote Befriedigend. Das Gesamtergebnis setzt sich zusammen aus drei Kategorien, die unterschiedlich gewichtet wurden. Mit 60 Prozent wurde die Kategorie Tarife & Tarifleistungen am stärksten gewichtet. Transparenz & Komfort sowie der Kundendienst (Freundlichkeit und Kompetenz) wurden mit jeweils 20 Prozent vom Gesamtergebnis bedacht.

Unterschiedliche Preise, unterschiedlicher Leistungsumfang

In der Hauptkategorie „Tarife“ zeigten sich deutliche Unterschiede in den Beitragshöhen der Versicherer. Die großen Preisunterschiede gingen oft mit Unterschieden in den enthaltenen Tarifleistungen einher. So waren bei preisintensiveren Tarifen oft Assistenzleistungen, wie z.B. Haushaltshilfe, psychologische Erstberatung oder gar eine Haustierversorgung inkludiert. Zusätzlich zahlten teurere Tarife bei bestimmten Invaliditätsgraden deutlich mehr. Bei der Auswertung wurden Prämie und Leistung mit je 50 Prozent berücksichtigt. Sieger in dieser Kategorie war Zurich, gefolgt von muki und der Kärntner Landesversicherung.

Starker Verbesserungsbedarf bei Kundendienst und Transparenz

Defizite sahen die Tester vor allem in den Bereichen Transparenz der Versicherungswebseiten und bei der Kompetenz

und Erreichbarkeit des Kundendienstes. So waren nicht bei allen Unternehmen Beschreibungen der angebotenen Tarife und Zusatzpakete auf der Website ersichtlich. Auch die Versicherungsbedingungen zu den Tarifen fanden sich nur bei knapp der Hälfte der Anbieter. Einen Prämienrechner stellten nur drei der zehn getesteten Unternehmen zur Verfügung. Die Kategorie Transparenz & Komfort wurde von der ERGO Versicherung gewonnen, die

vor allem mit einem sehr informativen Internetauftritt punktete. Die Plätze dahinter belegten muki und VAV. Im Bereich des Kundendienstes wurden Anfragen telefonisch oder per E-Mail des Öfteren falsch oder gar nicht beantwortet. Hinzu kommt, dass E-Mail-Antworten häufig nicht die Fragen beantworteten, sondern nur die Bitte um einen Rückruf zur Erstellung eines Angebotes enthielten. Dies lag jedoch gar nicht im Interesse der Tester, die eigentlich nur eine konkrete Frage zum Leistungsumfang oder zum Verständnis der Tarife stellten. Positive Kundendienstbeispiele waren z.B. die Merkur Versicherung, die den 1. Platz in dieser Kategorie belegte, vor Zurich und muki.

Die Rangliste der getesteten Unfallversicherungen:

1. muki
2. Zurich
3. VAV
4. Oberösterreichische Versicherung
5. Wüstenrot
6. ERGO
7. Kärntner Landesversicherung
8. Merkur Versicherung
9. Grazer Wechselseitige
10. Helvetia

M



UNIKATE

UNIQA Österreich

Der Ideenwettbewerb, der 2011 ins Leben gerufen wurde, zeichnet Ideen aus, die das Leben von Menschen mit Behinderungen vereinfachen.

Die Sieger des UNIKATE Ideenwettbewerbs 2018 stehen fest. Der Ideenwettbewerb, der 2011 ins Leben gerufen wurde, zeichnet Ideen aus, die das Leben von Menschen mit Behinderungen vereinfachen. UNIKATE ist ein gemeinsames Projekt von UNIQA Österreich, dem Österreichischen Behindertenrat und dem Institut für Gestaltungs- und Wirkungsforschung der TU-Wien. Einer der Preise geht heuer an die Schüler Niklas Brandacher und Marlene Feuchtinger (HTL Braunau). Diese haben eine Orientierungshilfe für Menschen mit Sehbehinderung erfunden und entwickelt. Ein Ultraschallsensor zeichnet die Entfernung zu einem potenziellen Hindernis auf. Die in einer Art Taschenlampe verbaute Elektronik konvertiert die ermittelten Entfernungswerte anschließend in ein Vibrationssignal, welches mit seiner Intensität den Abstand zum Hindernis fühlbar machen soll. Zusätzlich zur Taschenlampe wurde ein App-Prototyp entwickelt, welcher als weitere Schnittstelle zum aufgezeichneten Abstandswert fungiert. Über eine Sprachausgabe wird der Abstandswert akustisch vermittelt. Ein weiterer Preis erhielten die HTL-Klagenfurt-Schüler Felix Götzhaber und Marco Kobald für ihr Projekt des Memoryactive Rehabilitationstrainers. Ein Computerprogramm hilft die Genesung, etwa nach einem Schlaganfall oder einem Schädel-Hirn-Trauma, zu beschleunigen. Der Trainer animiert nicht nur Übungen durchzuführen, sondern auch, sie richtig durchzuführen. Er gibt Rückmeldung, ob eine Bewegung korrekt durchgeführt worden ist oder nicht. Der dritte Preis

wurde dem Projekt „Einhand Oskar“ des Studenten Johannes Strelka-Petz der TU Wien verliehen. Er hat die Einhand-Braille-Tastatur „Oskar“ erfunden und umgesetzt. Dabei handelt es sich um eine Weiterentwicklung der Braille-Zeile für PCs. Die Tastatur wird ohne Unterlage mit einer Hand bedient. Das ist für Menschen mit Sehbehinderung praktisch, wenn sie etwa in der U-Bahn eine SMS oder E-Mail schreiben wollen. Alle drei Siegerprojekte werden mit jeweils 2.000 Euro Preisgeld unterstützt. Peter Eichler, Vorstand UNIQA Österreich, und Herbert Pichler, Präsident des Österreichischen Behindertenrats, ehrten die Sieger im UNIQA Tower. Eichler: „Es ist immer wieder sehr berührend, wenn man sieht, wie technische Lösungen plötzlich das Leben von Menschen mit Behinderungen einfacher machen und ihnen dadurch neue Möglichkeiten eröffnen.“ **M**

Gruppe v.l.n.r. Niklas Brandacher, Marlene Feuchtinger, Felix Götzhaber, Marco Kobald, Peter Eichler, Erich Schmid, Susanne Buchner-Sabathy, Johannes Strelka-Petz, Herbert Pichler, sitzend



MAKLERGESETZ ALS VORBILD

9. BVBM Makler Symposium

Beim 9. BVBM Makler Symposium in München zeigte Dr. Klaus Koban, Geschäftsführer der Koban Südvers GmbH, auf, dass das aktuelle Maklergesetz in Österreich durchaus IDD-tauglich

ist. Ralf Berndt, Vorstandsmitglied der Stuttgarter Lebensversicherung und Stuttgarter Versicherung AG, resümierte, dass die Versicherungsrealität in Großbritannien zeige, dass das Provisionsverbot und die Fokussierung auf die Honorarberatung der breiten Bevölkerung mehr Nach- denn Vorteile gebracht habe. Die deutsche Bundesregierung sehe Honorar-



Dr. Klaus Koban

beratung nach einer Studie der britischen Regierung über die Versicherungsbearbeitung in der britischen Bevölkerung nun auch etwas kritischer. Berndt führte weiter an, dass Honorarberatung nicht der allein seligma-

chende Weg in der Versicherungsberatung sein könne. Er sei davon überzeugt, dass es bei schwierigen Themen wie der Altersvorsorge qualifizierte Berater brauche, die adäquat honoriert werden müssten. Ein weiteres wichtiges Thema, welches noch zur Sprache kam, ist der Maklerschwund. In Deutschland wäre das ein zu erwartendes Problem. In Österreich werde eher an die „goldene Zukunft“ des Maklerstandes geglaubt. Dr. Klaus Koban veranschaulichte die aktuelle Situation der österreichischen Versicherungsmakler. In der Diskussion stellte sich die Frage: Kann das österreichische Maklergesetz ein Vorbild für die deutschen Versicherungsmakler sein? **M**

UNIQA KOOPERIERT MIT ZAHNPUTZ-START-UP

Die UNIQA bietet im Abo-Package des Zahnputz-Start-ups Playbrush eine Zahn-Unfallversicherung an. Das Start-up mit Sitz in Wien will Kindern mittels Sensor-Aufsatz und App spielend das Zähneputzen schmackhaft machen und damit einen Beitrag zu einer verbesserten Zahnhygiene leisten.

Für den Zeitraum des Playbrush-Zahnputzabos erhalten Eltern eine Zahnunfall-Versicherung für ihre Kinder im Wert von 0,4 Euro pro Monat mit dem Spieleabo bzw. 1,8 Euro pro Quartal mit dem Spiele- & Zahnartikelabo. Die Versicherung übernimmt dabei bis zu 80 Prozent der Behandlungskosten. Versichert sind dabei unter anderem Zahnrepositionen aufgrund von Unfällen, Reimplantationen ausgeschlagener Zähne und die Versorgung von Brüchen. Die maximale Erstattungsleistung pro Unfall beträgt für Kunden eines Spiele-Abos 1.000 Euro. Abonnenten des Zahnartikel-Abos können bis zu 2.000 Euro erstatten lassen. Für UNIQA Österreich ist die Zusammenarbeit mit Playbrush eine weitere Bereicherung hinsichtlich des gegenseitigen Austauschs mit Start-ups. „Mit Playbrush wollen wir eine weitere Möglichkeit ausloten, mit einem Zusatzangebot ein neues Geschäftsfeld zu eröffnen. Wir sehen großes Potential bei digitalen Projekten, bei denen UNIQA Zusatzleistungen zu einem Produkt unserer Partner liefert. In diesem Umfeld könnten in Zukunft weitere Partnerschaften folgen“, erklärt

Alexander Bockelmann, CDO/CIO UNIQA Österreich.

UNIQA verstärkt Start-up-Kooperationen

In diesem Jahr hat die UNIQA ihr Investitionskapital im Bereich Venture Capital um 25 Millionen Euro aufgestockt, um noch stärker in marktreife Jungunternehmen zu investieren. Dazu werden die Venture Capital Aktivitäten in der UNIQA Ventures GmbH, einer hundertprozentigen Tochter des Versicherers, gebündelt. **M**

Playbrush will Kindern mittels Sensor-Aufsatz und App spielend das Zähneputzen schmackhaft machen.



WISSEN IST MACHT

Seit 2013 hat Kommerzialrat Gottfried Pilz die Funktion des Fachgruppenobmannes der niederösterreichischen Versicherungsmakler inne.

Das Jahr 2018 ist herausfordernd, wie sehen Sie das?

Pilz: Ja, das Jahr 2018 hat nicht nur die Herausforderungen des täglichen Arbeitslebens, sondern auch einige andere. Wir haben zwar das Glück, dass es der Wirtschaft wieder gut geht und die Menschen sich wieder vermehrt mit ihrer Absicherung – ihren Versicherungen – beschäftigen. Die Anforderungen durch die DSGVO war und ist für viele Mitgliedsbetriebe ein enormer Mehraufwand. Wir haben als Fachgruppe die niederösterreichischen Versicherungsmakler mit Vorträgen und einem Verarbeitungsverzeichnis bei der Umsetzung unterstützt. Wir sind aktiv dabei, die Vorgaben zu erfüllen.

Wie weit sind die Versicherungsmakler im digitalen Zeitalter angekommen?

Pilz: Zuerst muss man definieren, was man unter dem digitalen Zeitalter versteht. Wir haben in der Branche einen sehr unterschiedlichen Status, was die Digitalisierung betrifft. Es gibt Kollegen, die noch keine E-Mail-Adresse haben, und es gibt Kollegen, die bereits ein (fast) papierloses Büro führen. Aufgrund der neuen Dokumentationspflicht und den Produktblättern wird es für viele zwingend sein, sich mit der Digitalisierung auseinanderzusetzen. Wobei ich der Meinung bin, dass Kunden mit der neuen Informationspflicht überfordert werden, alleine bei einer einfachen Rechtsschutzversicherung sollte sich der Kunde die bis zu 14 Seiten übermittelten Informationsblätter schon durchlesen, bevor der Antrag vorgelegt wird. Der wohlgemeinte Konsumentenschutz schlägt hier eigentlich ins Gegenteil um. Mein Ansatz wäre, dass der Kunde die Polizze als Angebot erhält und ein verlängertes Rücktrittsrecht hat. Der Kunde hat zwischen 4 und 6 Wochen Zeit, sich alle Informations- und Vertragsinhalte durchzulesen und kann sich in Ruhe entscheiden. Hier ist die Weiterentwicklung der elektronischen Übermittlung von Dokumenten oder der elektronischen Unterschrift sehr zu begrüßen, da es den Arbeitsalltag erleichtern kann. Auch die Entwicklung von Schnittstellen von den Versicherungsunternehmen hin zu den Bestandsprogrammen ist begrüßenswert, egal, ob die Bemühungen von einzel-

nen Versicherungsmaklern oder großen Verbänden kommen.

Wie kann der Versicherungsmakler seine Administration bewältigbar machen?

Pilz: Indem man Synergien nutzt. Ob dies in einer Gruppe, in einem Verbund oder in einer losen Arbeitsgemeinschaft passiert, ist gleichgültig. Natürlich kann auch ein kleines Maklerbüro seine Administration alleine stemmen, doch es ist schwieriger und zeitaufwendig. Aber eine intelligente Zusammenarbeit, um die neuen Herausforderungen gemeinsam zu bewältigen, ist sicherlich sinnvoll.

Nachfolgeregelung ein Thema in Niederösterreich?

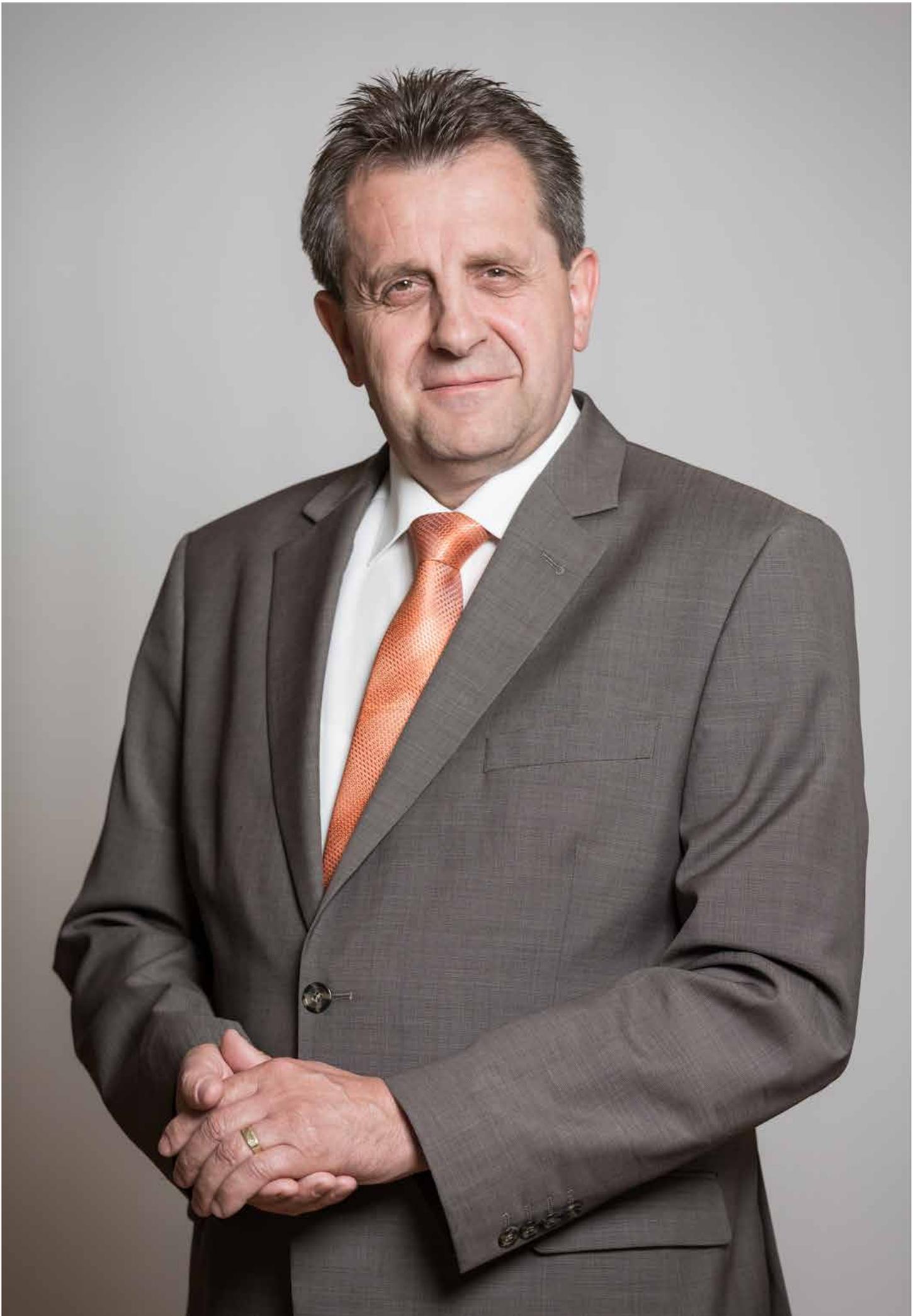
Pilz: Ein Thema, das generell die Wirtschaft betrifft und nicht nur unseren Berufsstand. Dadurch, dass Unternehmer die Prügelknaben der Nation sind, überlegen sich viele, ob sie sich überhaupt für eine Selbstständigkeit entscheiden. Es wäre gesellschaftspolitisch an der Zeit, dass sich Unternehmen, Legislative und Konsumenten auf Augenhöhe begegnen, sich für einander interessieren und gegenseitig respektieren. Dann wäre es bei der Nachfolge und entsprechendem Nachwuchs vielleicht nicht so schwierig.

Wie wichtig ist Weiterbildung für Versicherungsmakler?

Pilz: Beim Antritt meiner Funktion habe ich bereits gesagt, dass Aus- und Weiterbildung ein entscheidender Wettbewerbsfaktor ist. Wir müssen mit unserem Wissen zeigen, dass man bei einem exzellent ausgebildeten Versicherungsmakler gut aufgehoben und nicht bei einem „Verkäufer“ gelandet ist. Natürlich vergleicht der Kunde heutzutage Produkte und Prämien im Internet, aber es ist an uns, dem Kunden die Notwendigkeit und Wichtigkeit einer Versicherung zu erklären und auf Risiken, die leicht vergessen werden, hinzuweisen. Denn eine Reisetornoversicherung abzuschließen, um einen Ersatz für das verlorene Gepäck zu bekommen, ist nett, aber eine Reiseversicherung abzuschließen, um im Falle eines Falles nicht auf Krankenhausrechnungen in der Höhe von hunderttausenden Euro sitzen zu bleiben, ist unabdingbar. Es ist an uns, diese Unterschiede aufzuzeigen und uns für unsere Kunden immer weiterzubilden.

Wir danken für das Gespräch.

M



RECHTSSERVICE- UND SCHLICHTUNGSSTELLE BILANZIERT POSITIV

Bei der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS) wurde 2017 eine Rekordzahl von 96 Anträgen eingebracht. Insgesamt konnte die Schlichtungsstelle 91 Anträge im letzten Jahr bearbeiten. „Die Rekordzahl der eingelangten Anträge zeigt, dass sich die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle in den zehn Jahren ihrer Tätigkeit bestens bewährt hat“, erklärt Hofrat Dr. Gerhard Hellwanger, Vorsitzender der Schlichtungskommission.

Wie bereits im Vorjahr betraf die Mehrzahl der eingebrachten Fälle Deckungsstreitigkeiten zwischen Versicherungsnehmer und deren Versicherungs-

Hofrat Dr. Gerhard Hellwanger



der Bundesländer ist die Steiermark der eindeutige Spitzenreiter mit 30 Anträgen, gefolgt von Wien (16)

makler als Antragstellervertreter einerseits und den Versicherern andererseits. Demgegenüber lag die Zahl der eingebrachten Schlichtungsanträge, die sich gegen Versicherungsmakler richteten, bei drei.

Vier Fälle betrafen Provisionsstreitigkeiten zwischen Versicherungsmakler und Versicherer. Im Vergleich

und Niederösterreich (16). Die Rechtsschutzversicherung sorgte 2017 mit rund 30 Prozent bzw. 29 behandelte Fälle für die stärkste Nachfrage in der Schlichtungsstelle. Dahinter folgten der Bereich Eigenheimversicherung inklusive den darin enthaltenen Sparten Einbruchdiebstahl-, Sturmschaden- und Leitungswasserschadenversicherung mit 23 behandelten Fällen.

Sehr hoch lag auch die Anzahl bei Betriebsbündelversicherung (9) und Betriebshaftpflichtversicherung (8). Von

den 91 im Berichtsjahr 2017 erledigten Fällen wurden 23 Schlichtungsanträge aufgrund von vergleichsweiser Lösung oder wegen offener Aussichtslosigkeit von der Sitzung zurückgezogen. Zu den restlichen 68 Fällen ergingen 51 Empfehlungen (29-mal pro Antragsteller, 18-mal pro Antragsgegner, 4-mal teilweiser Zuspruch) und 17 Zurückweisungen, meist aufgrund offener Beweisfragen. Die Bearbeitungsdauer, der im Berichtsjahr 2017 abgeschlossenen Fälle, lag bei 77 Tagen. Insgesamt konnten fast 70 Prozent aller Schlichtungsfälle innerhalb von drei Monaten abgeschlossen werden.

Bereitschaft ausbaufähig

Noch immer sei die Bereitschaft der Versicherer, sich dem Schlichtungsverfahren zu unterwerfen, ausbaufähig, wie der RSS im Jahresbericht erklärt. In den 68 behandelten Fällen der Schlichtungskommission musste man 23-mal ohne Stellungnahme der Versicherer auskommen bzw. konnte die Stellungnahme nicht verwerten, da der Versicherer die Teilnahme am Verfahren ablehnte. **M**

ANNUAL GENERAL MEETING

BIPAR

Mitte Juni fand das jährliche Meeting von BIPAR in Amsterdam statt.

Der Fachverband der Versicherungsmakler war unter anderem durch Fachverbandsobmann Christoph

Berghammer, MAS, der dem BIPAR Management Board angehört und Fachverbandsgeschäftsführer Prof Mag. Erwin Gisch vertreten. Neben den formell notwendigen Programmpunkten und Beschlussfassungen – Christoph Berghammer präsentierte dabei die Budget-Eckpunkte BIPARs – standen diverse wei-

tere interessante Programmpunkte auf der Agenda. Mamiko Yokoi-Arai von der OECD (Principal Administrator, OECD Insurance and Private Pensions Committee) referierte über Cyber Security und Cyber Insurance und zeigte dabei unter anderem die weltweit relativ niedrige Versicherungsdurchdringung im Bereich der Cyber-Versicherung auf. In Deutschland beträgt die Durchdringungsrate 30 Prozent, in Großbritannien 36 Prozent. In den USA haben bereits mehr als 50 Prozent eine Cyber-Versicherung. David Cowan von der europäischen Aufsichtsbehörde EIOPA (Team Leader on Conduct of Business Policy, Consumer Protection Department) gab einen Überblick über die aktuelle Arbeit EIOPAs an (Inter-

pretations-)Fragen und Antworten zur IDD sowie über mögliche künftige Aufgabenstellungen. Weitere Vortragende griffen Themen der Digitalisierung und spezieller Anforderungen einzelner Versicherungsmärkte in Europa auf. Der zweite Veranstaltungstag war insbesondere dem Informationstausch hinsichtlich des Standes der IDD-Umsetzung in den einzelnen Mitgliedsstaaten gewidmet. Als Grundlage dazu diente eine Umfrage im Mai 2018, die BIPAR durchführte, um zu erheben, wie Maklerverbände bzw. Vereinigungen der unterschiedlichen EU-Mitgliedstaaten die Umsetzung der IDD in den verschiedensten Bereichen in ihrem jeweiligen Land einschätzen. **M**

NEUAUFLAGE DER AUSBILDUNGSSKRIPTEN

„Aktuelles Rechts- und Versicherungswissen für Versicherungsmakler“

Frisch erschienen ist die Neuauflage des Skriptums „Aktuelles Rechts- und Versicherungswissen für Versicherungsmakler“. Als Verfasser des aktu-

alisierten Skriptums konnten wie bisher praxiserprobte Experten aus den jeweiligen Themengebieten gewonnen werden. Ihr gesammeltes Wissen zur allgemeinen und spezifischen Rechtskunde sowie zur Fach- und Spartenkunde präsentiert der Fachverband der Versicherungsmakler wieder in vier Bänden auf insgesamt rund 1500 Seiten. Aktuelle Entwicklungen aus Gesetzgebung und Rechtsprechung, wie beispielsweise das Versicherungsvertriebsrechts-Änderungsgesetz 2018, das allgemeine Rücktrittsrecht für Versicherungsnehmer, die Datenschutz-Grundverordnung sowie diverse steuerrechtliche Neuerungen werden dabei hinreichend berücksichtigt. Die Abschnitte zur Cyber- und zur Vertrauensschadenversicherung wurden grundlegend überarbeitet bzw. neu erstellt.

Das Skriptum ist in Buchform ab sofort im WKÖ-Webshop erhältlich. Der Preis für vier Bände beläuft sich auf 126 Euro zzgl. Versandkosten.

Fachverbandsobmann Christoph Berghammer über die Neuauflage der Ausbildungsskripten: „Der hohe Ausbildungsstandard der Versicherungsmakler zeigt sich auch in der Qualität des vorliegenden Skriptums, das von anerkannten Experten erstellt wurde, kontinuierlich gewartet und an Anforderungen der Praxis angepasst wird. Diese fachlich fundierte Lernunterlage vermittelt Basiswissen, und kann

gleichzeitig als komplexes Nachschlagewerk genutzt werden. Qualitative Ausbildung ist für uns professionelles Selbstverständnis.“

Die Inhalte zur (maklerrelevanten) IDD-Umsetzung werden nach endgültigem Vorliegen der Umsetzungsgesetze in einem eigenen kurzen Skriptum aufbereitet und als Ergänzungslieferung zum Download angeboten werden. **M**



BONIFIKATIONSBESTIMMUNGEN IN DER VERSICHERUNGSVERTRIEBSRICHTLINIE IDD

Im Zuge der IDD-Richtlinie wird sich das Bonifikationssystem verändern müssen. Der Fachverband hat Univ.-Prof. Dr. Michael Gruber, Leiter des Forschungsinstituts für Privatversicherungsrecht an der Universität Salzburg, der sich intensiv mit Vergütungsthemen anlässlich der innerstaatlichen Richtlinien-Umsetzung befasst hat, dazu befragt.

Die Versicherungsvertriebsrichtlinie IDD enthält erstmals Regelungen über die Vergütungsvereinbarung des Vertriebes. Diese Regelungen sind für den Versicherungsvertrieb neu, denn die Vorgängerrichtlinie hat solche Bestimmungen nicht enthalten. In der IDD sind sowohl Regeln über die Offenlegung als auch inhaltliche Beschränkungen der Entlohnung zwischen Versicherer und Versicherungsmakler, geltend auch für alle anderen Vertriebsarten, enthalten.

Wie hat das neue Bonifikationssystem auszusehen?

Gruber: Nach der IDD darf der Vermittler nicht dazu verleitet werden, nicht im besten Interesse des Kunden zu handeln. Das heißt, die Vergütung darf für den Vermittler keinen Anreiz bieten, seine Interessen (Entgelt) über die des Kunden an einer ordentlichen Beratung zu stellen. Schon bisher ist dieser Interessenkonflikt vom Maklergesetz zugunsten eines Vorranges des Kundeninteresses entschieden. Die IDD sagt unter anderem, dass ein Verkaufsziel kein geeignetes Kriterium für die Vergütung sein soll. Die Neuregelungen der

Vergütung unter der neuen IDD-Richtlinie kommen aus dem Wertpapiervertrieb, dieser war Pate für die Vergütungsregelung des Versicherungsvertriebes. Für Versicherungsanlageprodukte gibt es auch eine delegierte Verordnung, eine Art Ausführungsbestimmung zur IDD. Dort sind Kriterien enthalten, welche der Versicherer und der Versicherungsvermittler bei der Gestaltung ihrer Vergütungsvereinbarung zu berücksichtigen haben. Es gibt verschiedene Kriterien, zum Beispiel darf eine Vergütung nicht den Anreiz bieten, dass der Versicherungsvertrieber dem Kunden ein Produkt empfiehlt, obwohl ein anderes Produkt für ihn besser geeignet wäre. Wenn ein quan-

titatives Kriterium für die Vergütung verwendet wird, muss es durch entsprechende qualitative Kriterien aufgewogen werden. Ein Beispiel für ein qualitatives Kriterium wäre die Kundenzufriedenheit. Diese

Die Vergütung darf für den Vermittler keinen Anreiz bieten, seine Interessen (Entgelt) über die des Kunden an einer ordentlichen Beratung zu stellen. //

auch die Bedeutung der anderen Vertriebe. Wobei die Abhängigkeiten dabei anders zu beurteilen sind, wichtig ist auch, dass die gesamte Vergütungsregelung unter der IDD-Versicherungsvertriebsrichtlinie alle Vertriebsarten generell erfasst. Es soll kein Vertrieb ausgenommen sein, damit für alle die gleichen Wettbewerbsbedingungen gelten.

Was ist noch zu beachten?

Gruber: Die Vergütung, die für den Abschluss eines Vertrages bezahlt wird, darf nicht bloß einmalig und bei Abschluss bezahlt werden. Eine reine Abschlussprovision ist also unzulässig; ein Teil der Provision ist jedenfalls in Form einer Folgeprovision über die gesamte Laufzeit auszubezahlen. Man will damit sogenannte „Hit and Run“-Geschäfte verhindern. Dass der Vermittler nur ein Produkt verkauft und sich dann nicht mehr um den Kunden kümmert. Es muss auch vorgeesehen sein, in Frühstornofällen, das ist bei Lebensversicherungsverträgen äußerst wichtig, dass die Provision ganz oder teilweise vom Vermittler zurückgefordert werden kann. Auch das soll verhindern, dass für den Kunden ungeeignete Produkte verkauft werden. Der wesentliche Unterschied zur bisherigen Rechtslage ist, dass man hier auf der Vergütungsebene eingreift und nicht erst auf der Beratungsfehler- bzw. Haftungsebene. Der Gesetzgeber will in diesem frühen Stadium eingreifen, um Interessenskonflikte im Vorhinein zu verhindern.

Was muss der Versicherungsmakler nun aktiv machen?

Gruber: Der Versicherungsmakler wird Bonifikationsvereinbarungen und Entwürfe der Versicherungsunternehmen erhalten. Man sollte sich diese Bonifikationsvereinbarungen ansehen, ob sie den Kriterien der Richtlinie entsprechen. Das werden sie üblicherweise, weil die Versicherungsunternehmen selbst auch an die IDD-Richtlinie gebunden sind.

Danke für das Gespräch. M

wäre etwa im Rahmen eines Beschwerdemanagements messbar. Die Bestimmungen zur Kundenzufriedenheit als Kriterium sind positiv zu sehen. Da dieses Kriterium der Vergütung gemeinsam mit anderen Inhalten der IDD zu einer Steigerung der Professionalität des Versicherungsvertriebes ganz allgemein führen wird. Nicht nur der Versicherungsmaklerbereich, der ohnehin der professionellste von der Einstufung her gilt, sondern

Der wesentliche Unterschied zur bisherigen Rechtslage ist, dass man hier auf der Vergütungsebene eingreift und nicht erst auf der Beratungsfehler- bzw. Haftungsebene. //



Wir sorgen dafür, dass Sie zu Ihrem Recht kommen!

Wenn es um Ihre Firma geht

www.das.at

0800 386 300

D.A.S. Rechtsschutz AG

Find us on 



DAS ORIGINAL
IM RECHTSSCHUTZ

Ein Unternehmen der ERGO Group



4. KREMSER VERSICHERUNGSFORUM

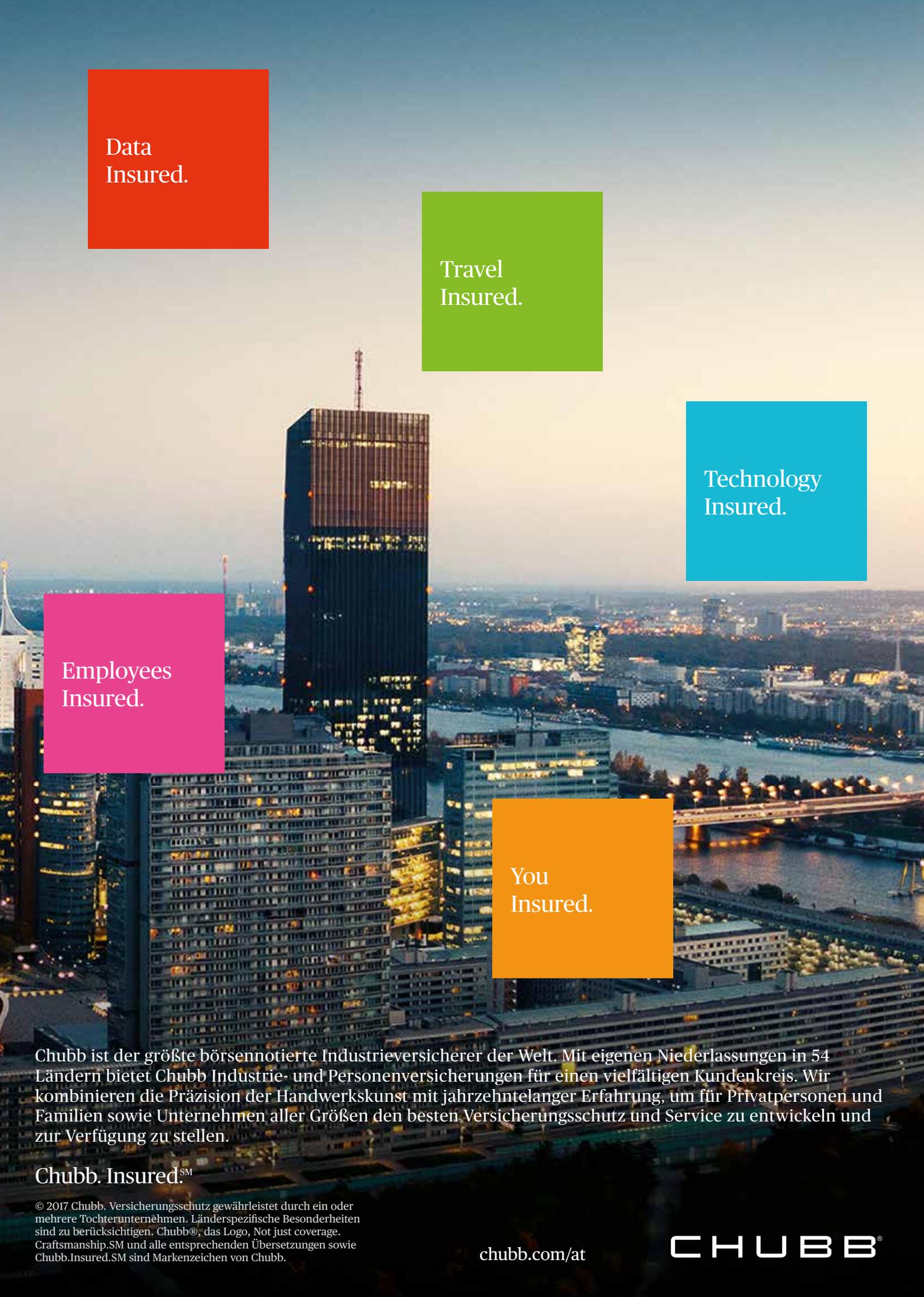
Donau-Universität Krems

Das Department für Rechtswissenschaften und Internationale Beziehungen der Donau-Universität Krems lädt am 20. November 2018 zum vierten Kremser Versicherungsforum ein. Moderation und Programmgestaltung erfolgen durch Dr. Klaus Koban, MBA, Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA (Mitglieder des wissenschaftlichen Beirats) und Dr. Arlinda

Berisha, LL.M. – Leiterin des Fachbereichs Versicherungsrecht Department für Rechtswissenschaften und Internationale Beziehungen. Diese Veranstaltung kann zum Erwerb des Weiterbildungszertifikats des Fachverbandes der Versicherungsmakler angerechnet werden. Die Teilnahmegebühr inklusive Unterlagen und Verpflegung beträgt 150 Euro (ohne MwSt.). Weitere Informationen finden Sie unter: www.donau-uni.ac.at/versicherungsforum. Anmelde­möglich­keit besteht bis 2. November 2018. **M**

Vorträge und Diskussionen

Aktuelle Judikatur zur Haftpflichtversicherung	Dr.in Ilse Huber
Die Direktklage des Geschädigten in der Haftpflichtversicherung	Univ.-Prof. Martin Schauer
Der Produktrückruf in der Haftpflichtversicherung – Überblick und Besonderheiten	Dr.in Karin Hartjes
Versicherungsfall und zeitlicher Geltungsbereich in der Rechtsschutzversicherung – ausgewählte Praxisthemen	Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA
Der Vertriebsprozess nach der IDD – Veränderungs- und Anpassungsbedarf für Versicherungsvermittler	Dr. Klaus Koban, MBA
Compliance und Marktverhaltensrisiko im Versicherungsvertrieb	Dr. Ludwig Pfleger
Ausgewählte praktische und rechtliche Problemstellungen beim digitalen Versicherungsvertrieb	Mag. Markus Kajaba
Der Datenschutzbeauftragte im Regime der DSGVO – Aufgaben, Verantwortung und Versicherungslösungen	Mag. Wolfgang Fitsch



Data
Insured.

Travel
Insured.

Technology
Insured.

Employees
Insured.

You
Insured.

Chubb ist der größte börsennotierte Industrierversicherer der Welt. Mit eigenen Niederlassungen in 54 Ländern bietet Chubb Industrie- und Personenversicherungen für einen vielfältigen Kundenkreis. Wir kombinieren die Präzision der Handwerkskunst mit jahrzehntelanger Erfahrung, um für Privatpersonen und Familien sowie Unternehmen aller Größen den besten Versicherungsschutz und Service zu entwickeln und zur Verfügung zu stellen.

Chubb. Insured.SM

© 2017 Chubb. Versicherungsschutz gewährleistet durch ein oder mehrere Tochterunternehmen. Länderspezifische Besonderheiten sind zu berücksichtigen. Chubb®, das Logo, Not just coverage. Craftsmanship.SM und alle entsprechenden Übersetzungen sowie Chubb.Insured.SM sind Markenzeichen von Chubb.

chubb.com/at

CHUBB®

QUALITATIVE BERATUNG IMMER WICHTIGER

Qualitativ hochwertige Beratung des Kunden werde künftig noch wichtiger sein als bisher. Daher sei die Zukunft des selbstständigen Vertriebs in Österreich trotz Digitalisierung auch für die nächsten Jahrzehnte gesichert, ist Erwin Mollnhuber, Vorstand für Marketing und Vertrieb bei der Nürnberger Versicherung, überzeugt. Moderne Beratungs- und Vertriebstechnologie wird laut Mollnhuber die Arbeit der Berater dabei wesentlich erleichtern, aber niemals ersetzen.

Der Zugang zu Informationen im Internet werde auch in Zukunft nicht dazu beitragen, den Kunden in die Lage zu versetzen, selbständig die geeignete Versicherungslösung zu finden und abzuschließen, erklärt Mollnhuber und nennt dabei als Beispiel die Vorsorge und Risikoabsicherung, die die gesamte

Erwin Mollnhuber



Lebenssituation des Kunden erfasse, und sich daher nicht standardisieren lasse. Die Fülle an Informationen und Regularien führe dabei seiner Meinung nach zwangsläufig dazu, dass der Kunde nach einer guten Beratung suche, und diese, insbesondere beim selbstständigen Vermittler, auch

finde. Auch Sven Rabe, VAV-Vorstandsvorsitzender, sieht die Digitalisierung als neue Chance für den personellen Vertrieb: „Der Versicherungskunde der Zukunft ist quantitativ und emotional enger an seinen Vermittler gebunden, kommuniziert auf verschiedenen Kanälen, nutzt Self-Service-Angebote und nimmt durch multi-mediale Beratungsansätze den Kauf von Versicherungslösungen als Kundenerlebnis wahr“.

Sieben Prozent für positives Kundenerlebnis

Auch Arno Schuchter, Vorstand für Vertrieb und Marketing der Generali, zweifelt trotz fortschreitender Digitalisierung nicht an der Unverzichtbarkeit eines persönlichen Ansprechpartners. „Wir sind der An-

sicht, dass eine Person in der Betreuung nicht wirklich ersetzt werden kann“, so Schuchter. Wie wichtig der menschliche Kontakt im Kundenservice ist, zeigt dabei auch eine PwC-Studie (Customer experience is everything). Branchenübergreifend wurden dabei Schnelligkeit, Bequemlichkeit und Freundlichkeit als Ingredienzien für ein erfolgreiches Kundenservice definiert. Die große Klammer, die diese Faktoren zusammenhält, ist jedoch der persönliche Kundenkontakt mit einem Servicemitarbeiter. Für ein positives Kundener-

lebnis ist der Kunde auch bereit, mehr für ein Produkt zu bezahlen. So liegt der Aufschlag bei Autoversicherungen bei sieben Prozent.

Gnadenlose Kundschaft

Allerdings zeigt die weltweit durchgeführte Studie auch, dass es noch eine große Lücke zwischen erwarteten und erlebten Kundenservice gibt. Bei Versicherungen liegt diese bei 18 Prozent. Gerade der effiziente Technikeinsatz und digitale Prozesse sind dabei stark im Fokus der Versicherungsbranche, um das Kundenerlebnis zu verbessern. Aber es gibt auch noch systemische Baustellen zu beseitigen. Die Anbindung der Maklerverwaltungssysteme an die Bestandführungssysteme der Versicherer sei in Österreich noch ausbaufähig, erklärt dazu Sven Rabe. „Hier werden zukünftig definierte Branchenstandards, z.B. BIPRO, für eine höhere Integration von vollständigen Prozessketten sorgen, die dem Ziel der Steigerung der Kundenzufriedenheit und

Sven Rabe



Arno Schuchter



der Schaffung von Serviceerlebnissen dienen, die in anderen Branchen vorgegeben sind“, so Rabe. Neben all den Chancen, die ein positives Kundenerlebnis dem Unternehmen bietet, zeigt die PwC-Studie auch, dass Konsumenten heutzutage gnadenlos sind. Sie

geben branchenübergreifend den Unternehmen häufig nicht einmal mehr eine zweite Chance: Rund ein Drittel aller Kunden beenden die Interaktion mit einem Unternehmen nach nur einem schlechten Kundenerlebnis. **M**

MOBILES SHOPPING VERSTÄRKT E-COMMERCE-DYNAMIK

Die Dynamik beim Online-Shopping hält unvermindert an. So stieg die Zahl der Online-Shopper in Österreich auf 4,3 Millionen und lag damit um 200.000 höher als im Vergleichszeitraum des Vorjahres. Damit nutzt eine Mehrheit der Österreicher ab 15 Jahre (57 %) die Kanäle des Internet-Einzelhandel sowie Internet via Smartphone als Kaufquelle.

Insgesamt betragen die Online-Ausgaben im Analysezeitraum von Mai 2017 bis April 2018 rund 7,2 Milliarden Euro, was einen Zuwachs von rund 400 Millionen Euro gegenüber der Vorjahrsperiode bedeutet. Mittlerweile fließen daher etwa zehn Prozent der gesamten Einzelhandelsausgaben der ÖsterreicherInnen in den in- und ausländischen Internet-Einzelhandel, wie die „eCommerce Studie Österreich 2018“ des Handelsverbandes in Zusammenarbeit mit der KMU Forschung Austria zeigt.

Die Dynamik beim Online-Shopping wird noch übertroffen vom Boom beim Smartphone-Shopping. Mittlerweile kauft ein Viertel der Österreicher (24 %) im Internet bereits via Smartphone ein, was einen Anstieg von 300.000 bzw. 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr ausmacht. Die Ausgaben beim Smartphone-Shopping stiegen im Analysezeitraum ebenfalls um 20 Prozent und erreichten rund 640 Millionen Euro, damit werden bereits neun Prozent der Online Ausgaben im Mobile-Shopping lukriert. Der Megatrend Voice Commerce wird noch selten genutzt. Drei Prozent bzw. 200.000 Inländer nutzen internetbasierte persönliche Assistenten wie Amazon Echo oder Google Home, rund 15.000 haben damit schon eingekauft. Der klassische Versandhandel hat bei einem Minus von zwölf Prozent hin-

gegen mit großen Einbußen zu kämpfen und setzte im Analysezeitraum rund 700 Millionen Euro um.

Bekleidung ist top

Die Top-Warengruppe im Distanzhandel (Versandhandel, Internet-Shopping, Mobile-Shopping) ist und bleibt Bekleidung mit einem Umsatz von 1,8 Milliarden Euro vor Elektrogeräten mit 1,1 Milliarden Euro und Büchern & Zeitschriften mit 0,7 Milliarden Euro. Die Umfrage zeigt jedoch auch eine Verschiebung in Richtung ausländischer Distanzhändler. Während im Analysezeitraum 2017 noch mehr ÖsterreicherInnen bei inländischen Distanzhändlern einkauften, hat sich dies in diesem Jahr umgekehrt. Besonders in den ausgabenstarken Warengruppen Bekleidung und Bücher kaufen deutlich mehr Konsumenten bei aus- als bei inländischen Distanzhändlern. Angestiegen ist dabei auch die Retourquote im Distanzhandel, vor allem im Kleidersegment. Bei Bekleidung liegt die Retourquote bei 54 Prozent. **M**



BEWUSSTSEIN FÜR GEFAHREN IN DER DIGITALEN WELT SCHAFFEN

Die Bedrohung aus dem Netz ist allgegenwärtig und wird durch die zunehmende Digitalisierung weiter steigen. Besonders im KMU-Bereich wird dieses Risiko jedoch oft unterschätzt. Dr. Christoph Zauner, Leiter Retail und Corporate der Generali Versicherung, erläutert im Interview, worauf es beim Cyber-Schutz ankommt und welche Bedeutung die Risikoprävention dabei einnimmt.

Herr Dr. Zauner, wie stark sind heimische Unternehmen von Cyber-Attacken betroffen?

Zauner: Von harmlosen Cookies über Phishing bis hin zum Diebstahl kompletter digitaler Identitäten sind neue, existenzbedrohende Risiken entstanden. Diese sind in Österreich im Vergleich bis dato noch sehr gering ausgeprägt, bieten jedoch äußerst hohe

Angriffspotenziale. In den vergangenen zehn Jahren haben

Dr. Christoph Zauner,
Leiter Retail und Corporate
der Generali Versicherung



sich die Anzeigen wegen Cybercrime in Österreich laut polizeilicher Kriminalstatistik drastisch von 3.291 auf 16.804 Fällen erhöht. Viele heimische Betriebe mussten bereits ihre Erfahrungen machen, jedoch wurden und werden nur wenige Cyber-Angriffe öffentlich bekannt. Cyber-Kriminalität gehört somit zu den größten Sicherheitsrisiken, die nicht nur große Unternehmen, sondern vor allem auch immer mehr Freiberufler, Selbständige und KMUs betreffen.

Demzufolge müsste sich das Bewusstsein für Cyber-Sicherheit gewandelt haben?

Zauner: Natürlich erkennen mehr und mehr Unternehmen die Notwendigkeit, sich hier vor den finanziellen Folgen zu schützen. Die Nachfrage ist groß – insbesondere seit in Kraft treten der Datenschutz-Grundverordnung. Dennoch besteht besonders für KMUs großes Aufklärungspotenzial. Es gilt das Bewusstsein für Cyber-Risiken bei den Unternehmen zu schärfen. Sich auf Cyber-Angriffe bestmöglich vorzubereiten und zu schützen, ist ein Gebot der Stunde.

Worauf kommt es beim Cyber-Schutz an?

Zauner: Wesentlich ist es, die Schadeneintritts-Wahrscheinlichkeit erheblich zu reduzieren. Wir unterstützen die Betriebe dabei, sich selbst zu schützen und sich auf mögliche Cyber-Angriffe vorzubereiten. Daher haben wir eine IT&Cyber Lösung entwickelt, die aus drei Komponenten besteht: Erstens eine monatliche bzw. anlassbezogene Schwachstellenanalyse zur Risikoprävention. Damit erreichen wir, dass die Analyse nicht nur einmal bei Vertragsabschluss durchgeführt wird, sondern laufend an geänderte Bedrohungslagen angepasst wird. Zweitens bieten wir mit einer 24/7-Beratung durch unsere IT-Experten zusätzlich eine umfassende Unterstützung bei der Behebung von Schwachstellen und allen sonstigen Fragen oder Problemen hinsichtlich der IT an. Und drittens umfasst unser IT&Cyber-Baustein einen umfas-

senden Versicherungsschutz vom Datenverlust bis hin zur Absicherung im Falle einer Betriebsunterbrechung.

Ein wesentlicher Punkt ist somit die Risikoprävention?

Zauner: Der beste Service für Unternehmen ist es, ihnen zu helfen, Schäden schon im Vorfeld zu vermeiden und ihnen damit viele Unannehmlichkeiten zu ersparen. Die Nachfrage unserer Kunden generell nach proaktiven Präventionsmaßnahmen ist sehr groß. Im Falle der Cyber-Protection haben wir gemeinsam mit Partnern das Tool RiskCheckIT entwickelt, welches die IT-Sicherheit des Betriebes automatisiert durchleuchtet und Schwachstellen in Form eines Ampelsystems aufzeigt. Eine mangelhafte IT-Sicherheit führt zu einer unmittelbaren Kontaktaufnahme mit dem Kunden und zur Einleitung entsprechender Maßnahmen.

Nur Versichern war also gestern?

Zauner: Qualität, Innovation und Transparenz sind bei einem modernen Schaden/Unfall-Produkt das ‚Um und Auf‘, um Kunden langfristig an das Unter-



nehmen zu binden. Die Versicherungsgesellschaften werden hierzu in Zukunft laufend interessante Neuheiten auf den Markt bringen. Um für derartige Entwicklungen und neue Bedrohungsszenarien optimal gerüstet zu sein, sind moderne, hoch automatisierte und modulare Produkte mit einer einfachen und flexiblen Produktarchitektur unerlässlich.

Wir danken für das Gespräch.

M



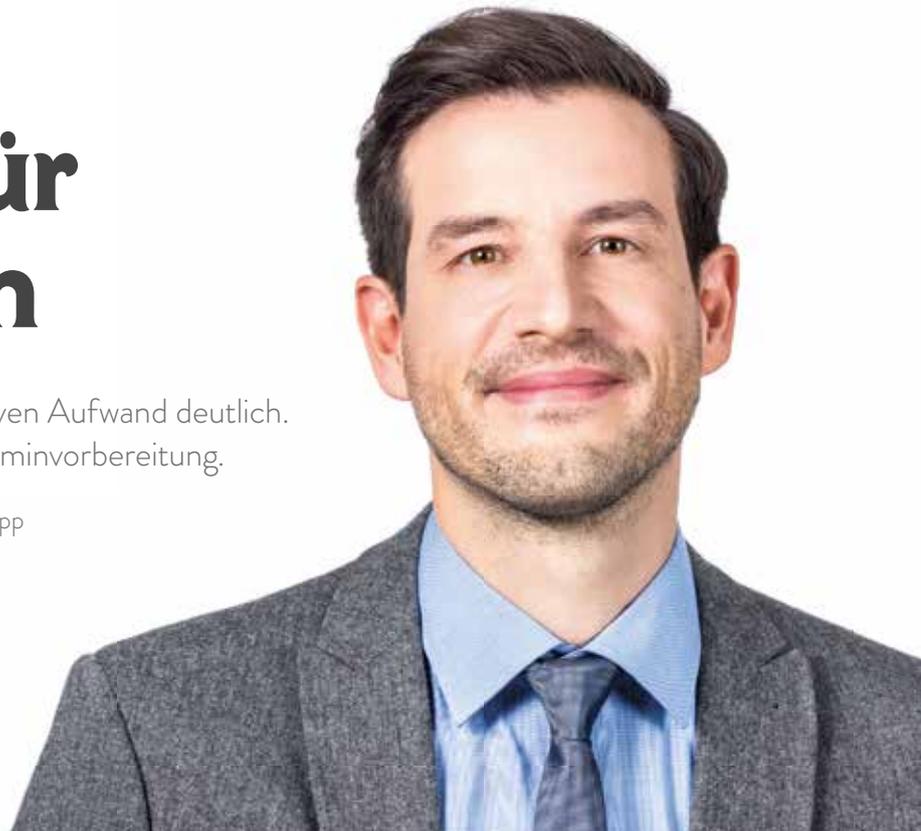
Mehr Zeit für Ihre Kunden

Mit wefox reduzieren Sie Ihren administrativen Aufwand deutlich. Gleichzeitig unterstützen wir Sie bei der Terminvorbereitung.

- ✔ Modernstes Maklerportal und kostenlose Kunden-App
- ✔ Kompetentes Backoffice
- ✔ Automatisierte Geschäftsprozesse
- ✔ Kunden binden und neue finden

Mehr Informationen unter:

www.wefox.at/makler



Unsere starke Gemeinschaft.

wefox, die digitale und unabhängige Serviceplattform, verbindet Versicherungsmakler, Kunden und Versicherungsgesellschaften. Unser Ziel ist, das Versicherungserlebnis für alle Marktbeteiligten voranzutreiben und anzuführen.

GEGENEINANDER UND MITEINANDER

Wenn sich Versicherer und Makler an einem Tisch gegenüber sitzen, kann man gemeinhin davon ausgehen, dass dies kein ruhiger Kaffeetratsch wird. So wurde auch in den Räumlichkeiten des Fachverbands der Versicherungsmakler auf Einladung des Fachverbandsmagazines „Der Versicherungsmakler“ heftig über die Folgen der Digitalisierung in der Versicherungsbranche diskutiert. Während die Vertreter der Versicherer die fortschreitende Digitalisierung als Folge von Kosten- und Wettbewerbsdruck für notwendig erachten, klagen die Makler darüber, gerade in der Digitalisierung von den Assekuranzen vernachlässigt zu werden. Ing. Mag. Herbert Orasche, Geschäftsführer der g&o-Gruppe und KR Rudolf Mittendorfer VERAG, vom Fachverband der Versicherungsmakler auf der Seite der Makler sowie Mag. Thomas Bayer Leiter Unabhängige Vertriebe der Generali Versicherung und Claudia Schlosser, Leiterin Maklervertrieb Allianz Gruppe Österreich, wurden zur Diskussion eingeladen.

„Ich beobachte, dass Betreuungskapazitäten bei den Versicherern zurückgefahren werden, was wiederum Mehraufwand für den Makler bedeutet“, beschreibt Mittendorfer in seinem Eingangsstatement die aktuelle Problematik. Sowohl Bayer als auch Schlosser beteuern, dass es in ihren Assekuranzen keinen Abbauplan in der Maklerbetreuung gibt. Im Zuge der Digitalisierung registriert Mittendorfer bei den großen

Versicherungsgesellschaften eine immer stärkere Standardisierung der Versicherungsprodukte hin zur Stangenware, die ohne große Beratungstätigkeit des Maklers auskommt. Für Schlosser ist dies eine Entwicklung in Richtung Kundenorientierung und damit größerer Wettbewerbsfähigkeit. Dies gilt vor allem im Retailgeschäft. „Wir bieten Paketlösungen an, die für den Kunden immer einfacher und transparenter werden.“ Das Ziel sei, dass der Kunde sich informieren kann und damit die Orientierung für seine Kaufentscheidung bekommt. „Heutzutage muss der Versicherungsnehmer, um eine Police lesen zu können, schon sehr viel Wissen mitbringen, um die Bedingungen zu verstehen“, so Schlosser. Orasche befürchtet dabei, dass gerade in dem digital leicht abbildbaren Massengeschäft die Produktvielfalt abnehmen wird. „Der Makler hat kaum mehr eine Auswahlmöglichkeit für den Kunden im Retail- sowie im Kleinbetriebsbereich.“ Die Konsequenz aus der Entwicklung scheint offensichtlich: „Tendenziell werden die Makler künftig bei

komplexen Produkten wie im Industriegeschäft und größerem Gewerbegebiet ihren Fokus haben“, so Bayer. Auch die neuen Richtlinien wie IDD und DS-VGO machen das Massengeschäft für Makler noch unattraktiver, denn die Aufklärung darüber benötigt beim Kunden so viel Zeit, dass man beim Massengeschäft auf einen Stundensatz von etwa drei Euro kommt, rechnet Mittendorfer vor.





Ing. Mag. Herbert Orasche (Geschäftsführer g&o-Gruppe), Claudia Schlosser (Leiterin Maklervertrieb Allianz Gruppe Österreich), KR Rudolf Mittendorfer (VERAG) und Mag. Thomas Bayer (Leiter Unabhängige Vertriebe Generali Versicherung)

Die Krux mit den Schnittstellen

Aber das ist noch nicht alles, was den Maklern das Leben, vor allem im Retailbereich erschwert. So liegt die ungelöste Schnittstellenproblematik den Maklern schwer im Magen. „Wir optimieren unsere Prozesse soweit wir das können und unser Verdienst es zulässt, aber es fehlen nach wie vor die Schnittstellen im Bereich der Privatkunden“, erklärt Orasche. „Noch immer ist es nicht möglich, Daten digital zu verarbeiten oder Informationen hin- und herschicken. Daten müssen zwei- oder dreimal erfasst werden. Der Aufwand bedeutet auch zusätzliche Personalkosten, die mit Provisionen nur schwer abzudecken sind“, beklagt der g&o-Geschäftsführer. Auch die Versicherer erkennen hier notwendigen Nachholbedarf. „Wir müssen als Branche schnellstmöglich unsere Hausaufgaben machen. Es geht nicht, dass jeder sein eigenes Rad neu erfinden will“, so Bayer. Die Generali arbeitet mit der muki und Softwarefirmen aktuell in einer Taskforce zum OMDS 3.0, um den Standard bald einsetzen zu können. „BIPRO und OMDS 3.0 sind beide noch nicht so weit, sodass wir Verträge hin- und herschicken können, daher haben wir eine eigene Schnittstelle geschaffen“, erklärt Schlosser die Handlungsweise der Assekuranzen am Beispiel der Allianz, die zum Ergebnis führt, dass Makler keine einheitliche Schnittstelle zur Verfügung haben. Mittendorfer sieht dabei für die Makler einen mächtigen Wettbewerbsnachteil gegenüber den Exklusivagen-

ten, die die Schnittstellen ja nicht benötigen. „Der Exklusivagent muss eigentlich derzeit mächtig profitieren, weil er sich mit anderen Systemen nicht auseinandersetzen muss.“ Um überhaupt den kleinen Maklerunternehmen die Schnittstellen schmackhaft zu machen, wünscht sich Orasche, dass diese von der Versicherungswirtschaft bezahlt werden. „Derzeit werden die Schnittstellen über Lizenzmodelle an den Makler verkauft, was jedoch nicht funktioniert“, so Orasche. Darüber hinaus gibt Mittendorfer zu bedenken, dass der Veränderungswille zur Digitalisierung bei vielen Maklern gar nicht gegeben ist. Das Durchschnittsalter der Makler liegt, laut Mittendorfer, weit über 50 Jahre. „Viele wollen sich nur noch in die Pension retten.“ Jedoch meint dazu Schlosser: „Zur Zeit bieten wir jegliche Art von Service analog, hybrid und digital, jedoch für zukünftige Produkte werden wir im Retailbereich keine analogen Parallelwelten aufbauen können.“ Bayer will den guten Vermittler, auch wenn er analog arbeitet, servizieren, jedoch verweist er auf den immer größer werdenden Digitalisierungsdruck aufgrund der Dokumentationsnotwendigkeiten im Rahmen von IDD und DSGVO. „Auf Dauer wird der Kunde entscheiden, ob er bereit ist, für den analogen Vertrieb zu zahlen“, so Bayer. Schlosser gibt zu bedenken: „Wenn irgendjemand vorhat, sich zu verändern, dann sollte er es jetzt tun, denn in drei Jahren könnte es zu spät sein.“ Dabei spricht sie eine Einladung aus: „Wir unterstützen jeden Makler einmalig bei der Einführung unserer webbasierten Schnittstelle.“

Digitalisierung und Regionalisierung

„Es gibt nicht einen einheitlichen Typ von Kunden“, erklärt Bayer. Daher wird die Digitalisierung von den Versicherern auf allen Vertriebskanälen vorangetrieben. „Wenn ein Kunde am Sonntag kaufen will, dann muss der Makler ihm auch die Möglichkeit dazu geben“, so Schlosser. „Manche Kunden wollen online kommunizieren, auch diese Möglichkeit muss dem Kunden geboten werden“, erklärt Schlosser die Veränderungen in den Kundenanforderungen. Bayer glaubt trotz der starken Fokussierung auf die Digitalisierung, dass auch in Zukunft die weitaus überwiegende Mehrheit der Kunden einen persönlichen Ansprechpartner mit persönlicher Beratung haben will. „Automatisierung funktioniert nur in Kombination mit persönlichem Service“, so Bayer. Der Generali-Maklerchef meint daher, dass die Digitalisierung zur Effizienzsteigerung beiträgt, sodass Kunden und Vermittler profitieren, wie er in einem Beispiel erklärt: „Heute können die Antragsformulare via Smartphone hin- und hergeschickt werden. Das macht Versicherungen sogar ein wenig sexy“, so Bayer. „Antrag oder Gesundheitsfragen können von jeder versicherten Person mit dem Finger direkt auf dem Display gezeichnet werden und wenige Tage später hat man die Polizze im Mailbriefkasten“, so Bayer. Aber nicht nur die Digitalisierung versucht, die Versicherer voranzutreiben um den Maklern das Leben ein wenig zu vereinfachen. Neben der Effizienzsteigerung steht auch die Regionalisierung im Vordergrund der Bemühungen der Assekuranten. „Vorab, unsere Maklerbetreuer arbeiten weiter flächendeckend in allen Bundesländern. Mit Jänner 2019 werden wir Regionaldirektionen errichten und Kompetenzen, wie das Gewerbe-Underwriting auf Wunsch unserer Maklerpartner in die Regionaldirektionen verlagern um die Makler vor Ort beim Individualgeschäft zu unterstützen. „Das wird uns jedoch nur gelingen, wenn wir die

Kleinunternehmen mit einer digitalen Unterstützung forcieren können“, gibt Schlosser zu bedenken.

Ausblick

„Ich sehe die Branche mit einem Rucksack, bergauf, mit Gegenwind, radfahren“, befundet Mittendorfer. Trotzdem glaubt er, dass es grundsätzlich immer einen Platz für gute Makler geben wird, auch wenn sich die Rahmenbedingungen weiter verschärfen werden. Orasche sieht den Markt in Zukunft sehr stark kostengetrieben, was auch die Digitalisierung weiter vorantreibt und die Einkommen der Makler schmälern wird. „Ich sehe in den nächsten 20 Jahren die Maklerszene schwer ausgedünnt“, so Orasche. Auch die unattraktiven Rahmenbedingungen werden für eine Verringerung der Maklerzahl sorgen, glaubt Mittendorfer. „Wenn Makler ihren Verdienst rechtfertigen müssen, ist das geradezu entwürdigend. Viele gute Leute entscheiden sich daher für andere Branchen.“ Auch die abnehmenden Verdienstmöglichkeiten treiben die Leute aus dem Markt. Vor rund 30 Jahren hat es Zehnjahresverträge gegeben und dementsprechende Provision für die Dauer des Vertrags, erklärt Orasche, mittlerweile gibt es Dreijahresverträge, hinzukommt, dass die Promillesätze stark zurückgegangen sind. Für Bayer sind in Zukunft Kostendruck, harter Wettbewerb und persönliche Beratung die wichtigsten Eckpfeiler im Versicherungsvertrieb, auch wenn er einschränkend glaubt, dass es eine höhere Anzahl von Kunden geben wird, die ihre Versicherungen direkt online abschließen werden. „Das Versicherungsgeschäft wird auch in Zukunft ein Verkäufermarkt bleiben und daher wird Beratung für den Kunden weiterhin wichtig bleiben“. Schlosser glaubt, dass sich die Versicherungsbranche keine Zukunftssorgen machen muss. „Die Gesellschaft verändert sich zwar, aber es wird immer etwas zu versichern geben.“ **M**





NACHLESE

Wertvolle Informationen aus der Praxis lieferte der zweitägige Management- und BU-Workshop der Continentale Assekuranz Service GmbH Österreich zum Thema Berufsunfähigkeit.

Die beiden Geschäftsführer der Continentale Assekuranz Service GmbH, Mag. Gerfried Karner und Urban Vogt, eröffneten die Veranstaltung mit einem kurzen Überblick über die Geschäftsergebnisse des Continentale Versicherungsverbundes 2017 und den aktuellen Marktstandard. Thomas Pollmer, Leiter Produktmanagement Leben, berichtete über die IDD und deren Auswirkungen auf die Vermittler, wobei er die Situation am deutschen Markt darstellte. Zwei Anwälte zeigten auf, warum Leistungsfälle vor Gericht enden können. Ein Fazit der erfolgreichen Ver-

anstaltung lautete: Entscheidend ist, dass die Risikofragen beim Abschluss mit Hilfe des fachlich profunden Maklers vollständig und wahrheitsgemäß ausgefüllt werden. Letzteres ist wesentlich, um Ärger im Leistungsfall zu vermeiden. Ein Beispiel aus dem Leben wurde von einer ehemals Betroffenen präsentiert: Die Versicherungsmaklerin Martina Hagspiel erzählte aus eigener Erfahrung, wie wichtig eine existenzabsichernde Vorsorge sein kann, wenn man in die Berufsunfähigkeit schlittert. Zudem bot der Workshop einen Blick hinter die Kulissen der Produktgestaltung und der Leistungsprüfung. Auch im digitalen Zeitalter, in dem so manches Versicherungsunternehmen auf Internetberatung und -produktverkauf setzt, steht für die Continentale im Gegensatz dazu die individuelle, persönliche Beratung und Betreuung von Kunden und Interessenten weiterhin im Mittelpunkt. **M**



JURISTISCHE PRAXIS

Die aktuelle Rechtsrubrik von Prof. Mag. Erwin Gisch & Dr. Roland Weinrauch LL.M. (NYU) setzt sich diesmal mit dem Thema „Haftungsfalle in der Betriebshaftpflichtversicherung: Risikoausschluss für grobe Fahrlässigkeit“ auseinander.

Ein beliebtes Instrument zur Leistungspflichteinschränkung der Haftpflichtversicherung sind sogenannte Risikoausschlüsse in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Risikoausschlüsse begrenzen den an sich versicherten Bereich, indem sie bestimmte Versicherungsfälle bzw. Risiken aus dem Versicherungsschutz ausnehmen. Risikoausschlüsse können verschieden gestaltet sein: Es kann etwa der Versicherungsschutz für Schäden eines bestimmten Personenkreises ausgeschlossen werden. Ebenso kann ein Risikoausschluss bestimmte Arten von Schäden (zB Ansprüche aus der Gewährleistung) vom Versicherungsschutz generell ausnehmen.

Dieser Beitrag beschäftigt sich mit dem überaus praxisrelevanten Risikoausschluss der Haftung für grob fahrlässiges Verhalten des Versicherungsnehmers. Der Ausschluss bezieht sich also auf ein bestimmtes Verhalten des Versicherungsnehmers. Juristisch formuliert betrifft er das Verschulden des Versicherungsnehmers, das heißt die subjektive Vorwerfbarkeit seines Verhaltens.

Im Zivilrecht unterscheidet man verschiedene Verschuldensformen. Ein Schaden kann entweder vorsätzlich oder fahrlässig herbeigeführt werden. Zum Verständnis des Risikoausschlusses ist es daher erforderlich, auf diese Verschuldensformen näher einzugehen.

Vorsätzlich handelt, wer wissentlich und willentlich Schaden zufügt. Innerhalb der

Verschuldensform Vorsatz gibt es weitere Abstufungen. Absichtlich handelt etwa, wer den schädigenden Erfolg bewusst herbeiführen will. Die „schwächste“ Form des Vorsatzes ist der bedingte Vorsatz. Dieser setzt voraus, dass der Schädiger den Erfolgseintritt für möglich hält und ihn billigt. Eine bewusste Schädigung ist für den bedingten Vorsatz nicht erforderlich. In der Regel wird nicht zwischen diesen genannten Vorsatzformen differenziert. Dh schon das Vorliegen eines bedingten Vorsatzes ist anspruchsbegründend bzw im Falle eines Risikoausschlusses anspruchsvernichtend.

Fahrlässig handelt, wer die nötige Sorgfalt außer Acht lässt. Auch innerhalb der Verschuldensform Fahrlässigkeit gibt es Abstufungen. Man unterscheidet zwischen leichter und grober Fahrlässigkeit. Leichte Fahrlässigkeit liegt vor, wenn die Sorgfaltswidrigkeit, in der konkreten Situation gelegentlich auch einem ordentlichen Menschen unterlaufen kann. Grobe Fahrlässigkeit setzt hingegen eine auffallende Sorglosigkeit voraus, die einem ordentlichen Menschen in

dieser Situation keinesfalls unterläuft. Nach dem gesetzlichen Modell des § 152 Versicherungsvertragsgesetz (VersVG) haftet der Versicherer nicht, wenn der Versicherungsnehmer vorsätzlich den Eintritt der Tatsache, für die er dem Dritten verantwortlich ist, widerrechtlich herbeigeführt hat. Der gesetzliche Ausschluss greift also nur bei Vorsatz. Ist dem Versicherungsnehmer „nur“ eine auffallende Sorglosigkeit vorzuwerfen, besteht Versicherungsschutz. Für den Versicherungsnehmer ist das gesetzliche Konzept daher vergleichsweise günstig.

Bei § 152 VersVG handelt es sich jedoch um eine dispositiven Bestimmung. Es kann (und wird in der Praxis meist) von dieser Regelung vertraglich abgegangen und anderes vereinbart werden. Der Versicherer kann also in seinen AVB eine verschärfte Regelung zulasten des Versicherungsnehmers treffen.

Legt der Versicherer dem Versicherungsvertrag beispielsweise die „Allgemeinen und Ergänzende Allgemeine Bedingungen für die Haftpflichtversicherung“ (AHVB und EHVB) zugrunde, verdrängt der vertragliche Risikoausschluss der AHVB/EHVB die gesetzliche Regelung des § 152 VersVG. In Abschnitt A Pkt 3 EHVB ist die Leistungsfreiheit des Versicherers vorgesehen, wenn der Versicherungsnehmer oder ein leitender Angestellter bewusst gegen eine Berufsvorschrift verstößt und dadurch grob fahrlässig den Versicherungsfall herbeiführt. Für den Versicherungsnehmer bedeutet dies, dass der Versicherungsschutz nicht nur bei vorsätzlich verursachten Schäden, sondern bereits bei grob fahrlässiger Herbeiführung entfallen kann. Die Anwendung dieses Risikoausschlusses ist für Versicherungsnehmer nachteilig, da von dem vertraglichen Ausschluss nach AHVB/EHVB mehrere Versicherungsfälle erfasst werden, als nach dem gesetzlichen Modell des § 152 VersVG.

Zur Praxis der Schadenabwicklung: Im Zuge der Schadenabwicklung des Versicherungsmaklers ist dringend zu beachten, dass nicht jede Art von fahrlässiger Schadenherbeiführung automatisch zur Leistungsfreiheit des Versicherers führt! Die Hürden hin zur Behauptung der Leistungsfreiheit sind für den Versicherer äußerst hoch. Nur bei bewusstem Verstoß und grob fahrlässiger Herbeiführung des Schadenfalls kann unter Beachtung der einschlägigen Beweispflichten eine

Leistungsfreiheit resultieren. Daher sind leichtfertige Ablehnungen unter diesem Titel besonders kritisch zu hinterfragen. **M**

Prof. Mag. Erwin Gisch & Dr. Roland Weinrauch LL.M. (NYU)



RISK-vario® risikoadäquat Top RLV für junge Familien



- ✓ **Ideal für junge Vorsorger:** preisgekrönte Todesfallabsicherung mit niedrigen Einstiegsprämien
- ✓ **Flexibel:** durch zahlreiche Nachversicherungsgarantien
- ✓ **Wechselgarantie:** einfach ohne neue Gesundheitsprüfung zum konstanten Tarif wechseln

Wollen Sie mehr erfahren?
Bestellen Sie kostenfrei
unsere RLV Mappe unter
Tel. 0800 / 204074



www.dialog-leben.at

RDK – RECHTS- UND DISZIPLINARKOMMISSION

Die Rechts- und Disziplinarkommission ist eine Einrichtung im Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten. Seit 2016 soll sie Chancengleichheit im Wettbewerb mit anderen am Versicherungsmarkt tätigen Unternehmen sowie standesgemäßes Verhalten innerhalb der Branche fördern. Alle Problemstellungen, die nicht in die Zuständigkeit der RSS fällt, kann Gegenstand einer Behandlung, Begutachtung bzw. Empfehlung durch die RDK sein. Primär geht es um Fragen des Gewerbe- und Wettbewerbsrechtes. Vorsitzende der RDK ist die ehemalige Vizepräsidentin des Obersten Gerichtshofes und langjährige Leiterin des versicherungsrechtlichen Senats des OGH, Frau Hofrat Dr. Ilse Huber.

An die Rechts- und Disziplinarkommission für Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten (RDK) wurde bereits mehrmals die Frage herangetragen, ob oder unter welchen Umständen die Kündigung einer Courtagevereinbarung durch den Versicherer zulässig und rechtswirksam ist.

In einem Fall war die Kündigung offenbar deshalb erfolgt, weil sich der Makler weigerte, geänderte Courtagebedingungen zu akzeptieren; in einem anderen Fall dürfte der Hintergrund gewesen sein, dass aus Sicht des Versicherers zu wenig Versicherungsverträge vermittelt wurden, oder es war zu Meinungsverschiedenheiten zwischen dem Versicherer und dem Makler gekommen. Die Kündigungsschreiben selbst enthielten zumeist keine Begründung für die Aufkündigung.

Die RDK sprach in diesen Fällen aus, dass die Kündigung einer Courtagevereinbarung grundsätzlich ohne weiteres möglich ist. Sollte damit aber auch eine generelle Weigerung des Versicherers verbunden sein, in Hinkunft Versicherungsanträge des gekündigten Maklers anzunehmen, kann ein Verstoß gegen Wettbewerbsrecht vorliegen.

In ihren rechtlichen Ausführungen verwies die RDK darauf, dass die Courtagevereinbarung als sogenanntes Dauerschuldverhältnis (das Gegenteil davon ist das sogenannte Zielschuldverhältnis, wie etwa der Kaufvertrag) zu qualifizieren ist. Unbefristete Dauerschuldverhältnisse (Dauerschuldverhältnisse auf unbestimmte Zeit) können von beiden Parteien jederzeit gekündigt werden, und zwar auch grundlos. Dies gilt also auch für die Courtagevereinbarung.

In Österreich gilt der Grundsatz der Vertragsfreiheit. Es ist daher grundsätzlich den Parteien überlassen, Vereinbarungen (auch Courtagevereinbarungen) abzuschließen und - durch jederzeit mögliche Kündigung oder einer allenfalls dazu getroffenen Vereinbarung entsprechend - zu beenden. Beide Vertragspartner - der Versicherer und der Versicherungsmakler - sind aus rechtlicher Sicht Unternehmer, sodass Verbraucherschutzerwägungen außer Betracht zu bleiben haben. Das Konsumentenschutzgesetz (KSchG) ist bei diesen Vertragspartnern nicht anwendbar. Eine Unwirksamkeit der Kündigung kommt allerdings dann in Frage, wenn die Kündigung gegen ein gesetzliches Verbot oder gegen die guten Sitten verstößt, wie sich aus § 879 Abs 1 ABGB ergibt. Eine Sittenwidrigkeit der Kündigung wäre anzunehmen, wenn der Versicherer den Makler

in erster Linie absichtlich schädigen will (§ 1295 Abs 2 ABGB). Der Beweis für eine solche schikanöse Rechtsausübung, vor allem für das verwerfliche Motiv des Vertragspartners, ist schwierig zu erbringen und war aus den jeweils vorliegenden Aktenunterlagen auch nicht ersichtlich.

Eine Unwirksamkeit der Kündigung könnte jedoch vor allem auch bei einem Verstoß des Versicherers gegen Wettbewerbsrecht vorliegen. Der Versicherungsmakler könnte sich auf Sittenwidrigkeit der (grundlosen) Kündigung wegen sittenwidrigem Wettbewerb im Sinn des § 1 Abs. 1 UWG

mit dem Argument berufen, dass die Kündigung der Courtagevereinbarung schwerwiegende, existenzbedrohende Folgen für ihn hat: Ist doch der Versicherungsmakler infolge des best-advice-Prinzips (§ 28 Z 3 MaklerG) auf die Zusammenarbeit mit möglichst vielen Versicherern, besonders mit großen Versicherern, angewiesen.

Allerdings ist der Versicherer bei Zuführung von Kunden durch den Makler und Vertragsabschlüssen mit diesen ja auch weiterhin zu Provisionszahlungen

Hofrat Dr. Ilse Huber



Kündigung

verpflichtet. Denn mangels einer entsprechenden Courtagevereinbarung und mangels einer Provisionsvereinbarung kommt die gesetzliche Regelung des § 8 Abs. 1 MaklerG zur Anwendung: Dem Makler gebührt, falls keine anders lautende Vereinbarung mit dem Versicherer getroffen wurde, die für die erbrachten Vermittlungsleistungen „ortsübliche“ Provision; lässt sich eine solche nicht oder nur mit unverhältnismäßigen Schwierigkeiten feststellen, steht eine „angemessene“ Provision zu.

Sollte der Versicherer aber klarmachen, dass er keine Neuanträge mehr annimmt, wenn keine Courtagevereinbarung besteht, könnte aber von einer gesetzeswidrigen Wettbewerbsverletzung des Versicherers aufgegangen werden. Aus einer Entscheidung des Obersten Gerichtshofs (4 Ob 44/98v) lassen sich dazu folgende Grundsätze ableiten:

- Versicherer und Versicherungsmakler stehen zueinander in einem Wettbewerbsverhältnis nach dem UWG;
- die ohne ausreichende sachliche Gründe erfolgte Weigerung des Versicherers, mit einem Versicherungsmakler zusammenzuarbeiten (und nicht nur konkrete Vertragsabschlüsse aus nachvollziehbaren Gründen zu verweigern), kann sittenwidrig im Sinn des § 1 UWG sein;
- Sittenwidrigkeit im Sinn des § 1 UWG kann vor allem dann vorliegen, wenn der Versicherer im Verhältnis zu Versicherungsmaklern und Versicherungskunden als „marktbeherrschendes Unternehmen“ im Sinn des § 4 Kartellgesetz anzusehen ist.

Nach der Rechtsprechung ist allerdings die Behinderung von Mitbewerbern durch ein marktbeherrschendes Unternehmen nicht schon an sich als missbräuchlich anzusehen. Bei der Prüfung, ob eine missbräuchliche Ausnutzung einer marktbeherrschenden Stellung vorliegt, ist stets eine sorgfältige Abwägung der einander widerstreitenden Interessen vorzunehmen. Zu beachten ist weiters, dass ein Kartellrechtsverstoß für sich alleine noch nicht genügt, um die Unlauterkeit im Sinn des UWG zu bewirken.

Im hier vorliegenden sogenannten „Business to Businessbereich“ (Versicherer – Versicherungsmakler) muss zudem die Handlung geeignet sein, den Wettbewerb zum Nachteil von anderen Unternehmern (also des gekündigten Maklers) „nicht nur unerheblich zu beeinflussen“ (§ 1 Abs. 1 Z 1 UWG).

Ausgehend von dieser Rechtslage spricht für die Wettbewerbswidrigkeit einer Ablehnung der weiteren Zusammenarbeit das Argument, dass die Existenz des Versicherungsmaklers ganz wesentlich von eben dieser Zusammenarbeit, insbesondere infolge der Maklerpflicht nach § 28 Abs. 3 MaklerG („best-advice-Prinzip“), abhängig ist. Dieses Argument wird umso bedeutender sein, umso größer und wichtiger der betreffende Versicherer als Anbieter besonders wichtiger Versicherungssparten ist; umso mehr der Versicherer eine marktbeherrschende Stellung oder zumindest eine dieser nahekommenden Stellung mit seinen Produkten oder mit entsprechend nachgefragten Produkten einnimmt; umso mehr sich die Beendigung der Zusammenarbeit existenzbedrohend für den Versicherungsmakler auswirkt.

Gegen die Weigerung des Versicherers, ohne Bestehen oder ohne Abschluss einer (neuen) Courtagevereinbarung eine weitere Vermittlertätigkeit des betreffenden Maklers zuzulassen, kann durch eine Klage bei Gericht wegen Verstoßes gegen Wettbewerbsrecht vorgegangen werden. Die Prozesschancen sind jedoch generell nicht sicher einzuschätzen, hängt doch der jeweilige Prozessausgang von vielen, oft nicht im Vorhinein erkennbaren Umständen ab. Falls ein gerichtliches Vorgehen in Aussicht genommen wird, ist die Betrauung eines Rechtsanwalts mit der Angelegenheit unumgänglich. **M**

Kontakt zur Rechts- und Disziplinarkommission (RDK) **i**

Stubenring 16/7 | 1010 Wien
+43 5 90 900 4816

REGIONAL STARK VERTRETEN

Peter Humer, Mitglied des Vorstandes und zuständig für den Vertrieb (exkl. Bankenvertrieb) sowie UNIQA Landesdirektor Salzburg. Die Karriere von Humer hat im Jahr 1996 in der Landesdirektion Oberösterreich begonnen und führte ihn über erfolgreiche Stationen im UNIQA Konzern nach Wien. Er hat im Dezember im Vorstand seine Funktion übernommen. Wir haben mit ihm über die Bedeutung der Versicherungsmakler, seine Funktion und die Versicherungswirtschaft im Allgemeinen gesprochen.

Sie sind Vertriebsvorstand bei UNIQA Österreich mit Bürositz in Wien und UNIQA-Landesdirektor für Salzburg – wie kombinieren Sie die beiden Funktionen?

Humer: Der Fokus meiner Tätigkeit liegt in der Vorstandsaktivität für den Vertrieb UNIQA Österreich. Die Vereinbarung der beiden Funktionen ist für mich kein Stress, sondern eine positive Herausforderung. Ich bin seit 22 Jahren im Unternehmen immer in Vertriebsfunktionen tätig und kenne daher die Abläufe. In Salzburg nutze ich weiterhin die Gelegenheit beim Vertriebspartner oder beim Großkunden zu sein. Auf meine Salzburger Führungsmannschaft kann ich mich zu 100 Prozent verlassen. Meine gut organisierte und strukturierte Arbeitsweise kommt mir zugute.

Was sind Ihre Schwerpunkte für den unabhängigen Vertrieb für den Versicherungsmakler?



Humer: Wir sind stark regional aufgestellt und das werden wir auch weiterhin so beibehalten. Im Maklervertrieb liegt unser Schwerpunkt im Bereich Industrie und KMU. Der Gewerbebetrieb steht im Mittelpunkt sowie die Versorgung unserer Vertriebspartner vor Ort. Wie wir unsere Vertriebspartner auch noch unterstützen, ist durch die Ausbildung von Lehrlingen. Es gibt eine Möglichkeit für den Versicherungsmakler, Lehrlinge über die UNIQA ausbilden zu lassen.

Inwieweit stehen Sie den Versicherungsmaklern bei Umsetzung der IDD-Richtlinien zur Seite?

Humer: Durch unsere regionale Nähe führen wir einen regen Austausch mit unseren Maklerpartnern und auch mit dem Fachverband und dessen Obmann Christoph Berghammer. Wir bieten über unsere Maklerakademie Seminare an und versuchen dementsprechende Inhalte zu transportieren. Die Praxis wird zeigen, wo es noch Änderungsbedarf geben wird. Intern haben wir uns seit langer Zeit intensiv sowohl mit der Datenschutzgrundverordnung als auch mit der Umsetzung der IDD-Richtlinie beschäftigt und haben unsere Vorbereitungen bereits erledigt.

Wir sind stark regional aufgestellt und das werden wir auch weiterhin so beibehalten. //

Digitale Offensive – wie sehen Sie die Veränderungen in der Beratung?

Humer: Niemand wird sich dem Thema Digitalisierung entziehen können. Es zeigt sich bereits am Kaufaufkommen im Internet, dass am Thema Online kein Weg vorbeiführt. Auch die Versicherungswirtschaft stellt sich dieser Herausforderung. Wir sind darauf vorbereitet und haben auch schon in den vergangenen Jahren damit begonnen, Produkte für diesen Bereich zu entwickeln. Einfache Produkte wie Reiseversicherung, Haushalt, Rechtsschutz, Cyberversicherung usw. sind online abschließbar. Wir werden auch den Onlinebereich weiter ausbauen, aber ei-



nes ist klar: Unser Fokus liegt weiter auf dem klassischen Vertriebsweg: unserem eigenen Außendienst, dem Agenturvertrieb und dem Maklervertrieb. Ich bin überzeugt, dass auch in den kommenden Jahren die Beratung vor Ort trotz Internet und Digitalisierung weiterhin einen besonderen Stellenwert haben wird. Die Kombination der digitalen Medien mit den klassischen Vertriebswegen wird der Erfolg der Zukunft sein.

Studien sagen für die nahe Zukunft voraus, dass die persönliche Beratung durch künstliche Intelligenz ersetzt werden wird.

Eine Drohnenversicherung wird kurzfristig im Internet abgeschlossen, für die Absicherung des Alters lässt man sich doch lieber beraten.

//

Humer: Es wird sich einiges am Produktmarkt verändern. Wie schon angesprochen, wird es Produkte geben, die im Internet abschließbar sein

werden. Aber bei beratungsintensiven Sparten wie Pflegeversicherung, Krankenversicherung oder einer umfassenden Altersvorsorge? Hier wird der Kunde weiterhin auf Beratung bestehen. Im Bereich der Reisebuchung ist eine Trendumkehr erkennbar, Reisende nutzen wieder die Dienstleistung eines Reisebüros. Kurzreisen werden übers Internet abgeschlossen, bei längeren Urlaubsreisen zieht der Kunde die Beratung eines Experten vor. Und diese Entwicklung sehe ich auch für die Versicherungswirtschaft – eine Drohnenversicherung wird kurzfristig im Internet abgeschlossen, für die Absicherung des Alters lässt

man sich doch lieber beraten. Die verbreitete Aussage, dass die KFZ-Versicherungssparte hauptsächlich über Autohäuser verkauft wird, trifft nicht zu, da wir auch heuer wieder deutliche Zuwächse in dieser Sparte in den klassischen Vertriebsbahnen verbuchen können. Der Fokus im Maklervertrieb liegt auf einer digitalen Schnittstelle zum Makler um die Vereinfachung der Prozesse zu erreichen.

Nachfolge – wie sehen Sie das Problem am Markt?

Humer: Es ist ein großes Thema, es betrifft alle Vertriebsbahnen bei uns im Haus. Wir sehen uns gefordert, in die Ausbildung von Nachwuchs zu investieren. Daher gibt es heuer bei uns eine Lehrlingsoffensive: Wir wollen doppelt so viele Lehrlinge als in den vergangenen Jahren österreichweit ausbilden.

Welche Produkte wird es heuer aus dem Hause UNIQA noch geben?

Humer: Wir haben in der letzten Zeit bereits einige neue Produkte wie „Akut Versorgt“ und eine Cyberversicherung bzw. Immobilie & Verwalten auf den Markt gebracht. Im KMU-Bereich gibt es ein sehr umfangreiches Betrieb & Planen Paket, wo wir immer an Erweiterungen arbeiten. Im Herbst wird es im Produkt „Zuhause & Glücklich“ eine Erweiterung und Überarbeitung geben. Wir bemühen uns, mit unseren Produkten am Markt unterscheidbar zu sein, um den Vertriebspartnern die besten Möglichkeiten für ihre Kunden zu bieten.

Wir sehen uns gefordert, // in die Ausbildung von Nachwuchs zu investieren. Daher gibt es heuer bei uns eine Lehrlingsoffensive.



Wird die Lebensversicherungssparte wieder interessant werden?

Humer: Die Lebensversicherung ist auf keinen Fall ein Auslaufmodell. Es gibt eine sehr starke Initiative im Bereich der fondsgebundenen Lebensversicherung. Wo wir Veränderungen durchgeführt haben, ist die Vergütung und Kostenverteilung, diese wird nun aufgeteilt und nicht mehr als einmalig stattfinden, das unterscheidet uns ebenfalls von unseren Mitbewerbern. Ich sehe die Lebensversicherung wieder am Weg in die richtige Richtung, bestätigt durch die vorliegenden Verkaufszahlen. Aber es sind intensive Bemühungen notwendig gewesen, weil die Themen der

vergangenen Jahre, wie zum Beispiel „Lebenslanges Rücktrittsrecht“, dem Image der Lebensversicherung geschadet haben.

Was benötigt die Sparte, um wieder salonfähig zu werden?

Humer: Es gibt bereits genügend Argumente für die Absicherung des Einzelnen und die der Familie, sei es die zu erwartende Pensionslücke, die Berufsunfähigkeit oder das

Die Vorsorge für Alter und Familie muss gesamtheitlich gesehen werden.

Ablebensrisiko. Es wird vorwiegend über den Vermögensaufbau diskutiert und nicht über die Bedeutung und Notwendigkeit der Risikoabsicherung. Die Vorsorge für Alter und Familie muss gesamtheitlich gesehen werden.

Die Vorsorge für Alter und Familie muss gesamtheitlich gesehen werden.

Wo holen Sie sich die Kraft für den Alltag?

Humer: Für mich ist es eine große Motivation für den UNIQA Vertrieb in Österreich verantwortlich zu

sein und das gibt mir Kraft für Entwicklungen. Ich wohne in Salzburg, eine der schönsten Gegenden von Österreich und genieße vor meiner Haustür das Salzkammergut. Sportlich bin ich ein aktiver Fußballer und hole mir auch dort Abwechslung für den Arbeitsalltag. Kraft gibt mir außerdem meine kleine Tochter, die mit ihren eineinhalb Jahren die Welt für uns Eltern zu etwas Besonderem macht.

Es gibt bereits genügend Argumente für die Absicherung des Einzelnen und die der Familie, sei es die zu erwartende Pensionslücke, die Berufsunfähigkeit oder das Ablebensrisiko.

Wenn Sie sich etwas wünschen könnten, wie würde dieser Wunsch aussehen?

Humer: Gesundheit für meine Familie und weiterhin so viel Freude.

Vielen Dank für das Gespräch.

M

IHR PLUS AN KOMPETENZ.

R+V-Spezialversicherungen für Firmenkunden.

www.ruv.at

Wir helfen Ihnen beim Auf- und Ausbau Ihres Firmenkundengeschäftes.

Mit langjährigem Know-how, innovativen Tools und Lösungen, die speziell auf die Bedürfnisse kleiner und mittelständischer Unternehmen ausgerichtet sind.

Niederlassung
Österreich



R+V DIE VERSICHERUNG
MIT DEM PLUS.



Krankenversicherung zu teuer – ein Fall für einen Aktuar - wenn die Krankenversicherung im Laufe der Jahre durch diverse Indexanpassungen zu teuer wird, kann der Versicherungsnehmer die Reißleine ziehen und die Indexierung kündigen. Welche Leistungen der Versicherer dann kürzen kann, war Gegenstand des folgenden Falles bei der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS).

Der Antragsteller, selbst Versicherungsmakler, hat im Jahr 1996 bei der antragsgegnerischen Versicherung eine Krankenversicherung zur Polizzennr. K501.556-9 abgeschlossen. Bei dieser Versicherung war eine jährliche Anpassung gemäß § 178f VersVG vereinbart. Im versicherten Tarif werden die Kosten von Heilbehandlungen zu 80% ersetzt.

Der Versicherungsmakler widersprach mit Schreiben vom 16.12.2014 einer weiteren Prämienanpassung. Die Streitparteien haben im Verfahren keine Unterlagen vorgelegt, wann der Versicherer den Versicherungsnehmer über die aus diesem Grund erfolgte Leistungsanpassung informiert hat. Jedenfalls rechnete der Versicherer in weiterer Folge in den Jahren 2015 und 2016 einzelne Heilbehandlungen mit einem Selbstbehalt von 20%, einzelne mit einem Selbstbehalt von 30% ab. Im Laufe des Jahres 2017 bemerkte der Versicherungsnehmer, dass Heilbehandlungen nur mehr zu 70% ersetzt werden, und forderte eine Änderungspolizze an. Er widersprach in weiterer Folge der Abrechnung seiner Heilbehandlungen mit 70%. Bei Kündigung der Indexklausel erhöhte sich die jährliche Höchstleistung nicht weiter, nicht aber seien die einzelnen Leistungen zu kürzen.

Der Versicherer bestand auf der geänderten Abrechnungsmodalität, es kam zum Schlichtungsverfahren.

Der Versicherer gab in diesem folgende Stellungnahme ab:

„(...)Diese Anpassungen beruhen neben Änderungen der Lebenserwartung oder Änderungen im Gesundheitswesen vor allem auf Änderungen der Leistungen für das Versicherungskollektiv des Tarifes und zwar nicht nur auf Preisänderungen (An-

passung der Jahreshöchstleistungen), sondern auch auf einer kontinuierlichen Zunahme der Leistungen aus diesem Tarif (Ausschöpfungsgrad). Im Falle einer Anpassungsablehnung unterscheidet sich der gemäß § 178f (3) VersVG angebotene Ersatztarif daher vom aktuellen Tarif

neben dem Einfrieren der Jahreshöchstleistungen auch durch einen reduzierten Vergütungssatz.

Wir haben (den Versicherungsnehmer) bereits in der Anpassungspolizze vom 12.12.2014 darüber in Kenntnis gesetzt, dass sich bei Anpassungsablehnung der Selbstbehalt von 20 auf 30% erhöht.

(Der Versicherungsnehmer) hat uns per 16.12.2014 bekannt gegeben, dass er die Anpassung nicht wünscht. Wir haben in der Folge diese Anpassungsablehnung in unserem System erfasst und eine Änderungspolizze mit dem Ersatztarif und entsprechend geänderter Leistungsübersicht (...) verschickt. Durch einen internen Fehler wurden in den Jahren 2015 und 2016 trotz Anpassungsablehnung großteils weiter die höheren Leistungen (mit einem Selbstbehalt von nur 20%) ausbezahlt. Dieser Fehler wurde mit Anfang 2017 behoben, eine Rückforderung der zu viel ausbezahlten Leistungen erfolgte nicht, da der Fehler der zu hohen Leistungsauszahlungen in unserem Bereich lag. Auf Wunsch wurde (dem Versicherungsnehmer) im September 2017 eine Duplikatspolizze ausgestellt, diese dokumentiert den seit 2015 unveränderten Leistungsumfang seiner Versicherung. (...)“

Der Versicherungsnehmer widersprach dem Versicherer, mit der Änderungspolizze vom 12.12.2014 auf die Erhöhung des Selbstbehaltes von 20 auf 30% bei Widerspruch gegen die Prämienanpassung informiert worden zu sein.

Die Schlichtungskommission nahm zu diesem Sachverhalt wie folgt Stellung:

§ 18 der Versicherungsbedingungen entspricht im Wesentlichen der gesetzlichen Bestimmung des § 178f VersVG. Dieser bietet dem Versicherer die Möglichkeit, seine Prämie aufgrund gesetzlich definierter Parameter anzupassen. Dem Versicherungsnehmer ist auf dessen Verlangen die Fortsetzung des Vertrages mit höchstens gleichbleibender Prämie und angemessen geänderten Leistungen anzubieten. Es ist unstrittig, dass der antragstellende Versicherungsmakler mit seinem Schreiben vom 12.12.2014

Kontakt zur Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS)

Stubenring 16/7 | 1010 Wien
+43 5 90 900 5085
schlichtungsstelle@ivo.or.at





der Prämienanpassung widersprochen hat. Strittig ist, ob bzw. zu welchem Zeitpunkt der Versicherer geänderte Leistungen dem Versicherungsnehmer angeboten hat. Diesbezüglich ist der Versicherer beweispflichtig, dass er seinem Vertragspartner die Vertragsanpassung tatsächlich angeboten hat. Gemäß Abs 4 leg cit ist die Änderung der Prämie oder des Versicherungsschutzes erst ab dem der Erklärung folgenden Monatsersten wirksam. Der Kunde bestreitet in rechtlicher Hinsicht, dass der Versicherer bei gleichbleibender Prämie zur Reduktion seiner Leistungen berechtigt sei. Aus seiner Sicht entfalle bei Verzicht auf die Prämienanpassung (lediglich) auch die Anpassung der Jahreshöchstbeträge. Was in diesem Zusammenhang unter einer „angemessenen geänderten Leistung“ zu verstehen ist, ist nach versicherungsmathematischen Grundsätzen zu bestimmen und ist somit eine Beweisfrage. Diese kann nur durch ein Sachverständigengutachten aus dem Bereich der Versicherungsmathematik geklärt werden, welches von der Schlichtungskommission satzungsgemäß nicht einzuholen ist.

Die Schwierigkeit besteht im vorliegenden Fall darin, dass es für die Art und Weise, in der die Leistungen geändert werden, im Lichte der Angemessenheit verschiedene Möglichkeiten geben kann; die

Auswahl zwischen diesen räumt Abs 3 offenbar dem Versicherer im Rahmen des Änderungsangebots ein. Der Versicherungsnehmer entscheidet also über das „Ob“ der Vertragsänderung, der Versicherer über das „Wie“. Ist der Versicherer zu einer Änderung des Vertrags bereit, besteht aber über die Angemessenheit der von ihm angebotenen Änderungen Streit, so ist eine gerichtliche Überprüfung seines Angebotes möglich (vgl Schauer in Fenyves/Schauer, VersVG, § 178f Rz 33).

Der Schlichtungsantrag war daher gemäß Pkt. 5.3 lit f der Verfahrensordnung zurückzuweisen, da der Sachverhalt betreffend den Verfahrensgegenstand strittig ist und nur durch ein Beweisverfahren nach den Zivilverfahrensgesetzen geklärt werden kann.

In einem derartigen Verfahren wäre es Sache des Kunden, zu beweisen, dass die vom Versicherer vorgenommene Anpassung der Versicherungsleistungen nicht versicherungsmathematischen Grundsätzen entspricht. Die Versicherung wiederum hätte dagegen zu beweisen, wann sie dem Versicherungsnehmer die geänderten Leistungen, insbesondere die Erhöhung des Selbstbehaltes von 20 auf 30 % angeboten hat. Bis zu diesem Zeitpunkt schuldet sie ihm grundsätzlich die Differenz von 70 auf 80% der geltend gemachten Kosten. **M**



ZWISCHEN ANGST UND HOFFNUNG

Im Mai traf sich eine illustre Runde in den C-Quadrat-Räumlichkeiten in Wien, um über die Herausforderungen der Digitalisierung für Maklerunternehmen zu sprechen.

Ein Fachmedium und Dr. Steiner, Vorsitzender der BIPRO in Österreich, luden dazu Geschäftsführer von Maklergruppierungen, Maklervereinigungen und großen Maklerunternehmen zum Gespräch. Die Diskussion war von Kritik an den Assekuranzen genauso wie von Zukunftsängsten geprägt. Die Existenzangst unter den Maklern greift um sich. „Digitalisierung senkt die Vertriebskosten der Versicherer, daher müssen wir als Makler darauf schauen, unsere Daseinsberechtigung zu erhalten“, meint Rainer Vogelmann, Geschäftsführer der Maklergruppe. Ähnlich bedrohlich sieht KR Rudolf Mittendorfer, VERAG

Versicherungsmakler, die Situation: „Man merkt die Luft wird dünner.“ Franz Meinigast, Vorstandsvorsitzender der Safe7 Holding AG, sieht hingegen keine dramatischen Folgen der Digitalisierung für die Makler: „Es wird vielleicht in Zukunft weniger Makler geben, aber der Marktanteil der Makler wird steigen.“ Neben der

Angst ist es auch die Enttäuschung über die Assekuranzen, die bei den Geladenen vorherrscht: „Die Versicherer lassen uns im Regen stehen“, bedauert Herbert Orasche, Gründungsmitglied und selbständiger Kooperationspartner der g&o Gruppe, die seiner Meinung viel zu geringe Unterstützung der Versicherer. Josef Graf, Vorstand der EFM AG, verdächtigt dabei die Versicherer, dass diese vorsätzlich den Digitalisierungsprozess behindern: „Ich habe das Gefühl, für die ganz großen Versicherer ist es gar nicht gut, wenn alles automatisiert funktioniert, denn dann ist der Markt wirklich offen.“ Die Lösung läge für die

Rainer Vogelmann



Josef Sylle



Herbert Orasche



Josef Graf



geladenen Gäste in der Vereinheitlichung bzw. Normierung der Plattformen, um der Schnittstellenproblematik endlich Herr zu werden. „Es ist weder für Versicherer noch für den Makler verkraftbar, zehn oder 20 verschiedene Systeme zu unterstützen“, so Josef Sylle, geschäftsführender Gesellschafter von CBN Brokernet. „Es geht nicht an, Daten, Adressen, Geburtsdaten mehrfach eingeben zu müssen“, schildert Margit Eidenhammer, Geschäftsführerin der OVB, die Problematik durch verschiedene Abwicklungsplattformen. Mit normierten Maklerplattformen

wie BIPRO oder OMDS soll diese Vereinheitlichung schlussendlich auf den Weg gebracht werden. So wünscht sich Sylle, dass Prozesse beim Versicherungsmakler bald so funktionierten wie bei Amazon, wo der Kunde über jeden Schritt von der Bestellung bis zur Lieferung informiert werde. „Versicherer, die sich nicht daran beteiligen, bleiben auf lange Sicht auf der Strecke“, meint dazu Christoph Berghammer, MAS, Fachverbandsobmann der Versicherungsmakler und Berater in Österreich und geschäftsführender Gesellschafter der CEBCO GmbH. **M**

Franz Meingast



Margit Eidenhammer



Christoph Berghammer, MAS



Dr. Philip Steiner



GUTES ZEUGNIS FÜR VERSICHERUNGEN

Verbesserte Eigenmittelausstattung und Finanzlage werden der heimischen Versicherungswirtschaft von der FMA bescheinigt. Die Eigenmittel der 37 in Österreich konzessionierten Versicherungen lagen im Median bei 251,5 Prozent der aufsichtlichen Solvenzkapitalanforderungen. Im Jahresvergleich bedeutet das eine Verbesserung um 14 Prozent.

Die Analyse der FMA ergab, dass zum Stichtag 31.12.2017 alle 37 in Österreich konzessionierten Versicherungsunternehmen ihr SCR zu mindestens 100 Prozent erfüllten. 31 Unternehmen verfügten über eine Quote von mehr als 200 Prozent, weitere fünf Unternehmen lagen über 150 Prozent und lediglich ein Unternehmen lag mit 142,3% unter dieser Schwelle. 21 Unternehmen konnten eine höhere Quote als im Vorjahr ausweisen. Die FMA hebt positiv hervor, dass 92 Prozent der anrechenbaren Eigenmittel aller Versicherungsunternehmen „Eigenmittel bes-

ter Qualität (sogenanntes Tier 1-Kapital) sind“. Acht Unternehmen weisen auch Tier 2-Kapital aus, drei Unternehmen Tier 3-Kapital.

Verzerrungen kleingehalten

Die Einführung von Solvency II im Jahr 2016 erlaubt es, den Unternehmen bis 2032 statt der einheitlichen Standardformel interne Modelle anzuwenden, die von der FMA vorab genehmigt werden müssen. Gegenwärtig ermitteln vier Versicherungen in Österreich ihr SCR (Solvency Capital Requirement) auf Basis eines partiellen und zwei weitere auf Basis eines vollkommen internen Modells. „Interne Modelle und Übergangsmaßnahmen dürfen nicht dazu führen, dass Risiken verzerrt dargestellt oder kleingerechnet werden“, erklären dazu die Vorstände der FMA Helmut Ettl und Klaus Kumpfmüller. „Die von den Unternehmen gemeldeten Zahlen müssen für Aufsicht, Markt und Kunden aussagekräftig sein.“ **M**

VORSCHAU



Roadshow des Fachverbandes in Kooperation mit den Fachgruppen – Der Nachbericht



Interview mit Arno Schuchter, CSO der Generali Versicherung AG

IMPRESSUM

Medieninhaber und Verleger: risControl, Der Verein für Versicherung- und Finanzinformation | ZVR 780165221

Geschäftsführer: Isabella Schachinger

Verlagsort: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Tel.: +43 (0)720 515 000

Fax: +43 (0)720 516 700

Anschrift Medieninhaber/Herausgeber/

Redaktion: Oberthorn 33, 3701 Oberthorn

Herausgeber: Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

Chefredakteur: Christian Proyer

Redaktion: Mag. Christian Sec, Rene Schachinger, Mag. Sigrid Hofmann, Michael Kordovsky, Dkfm. Milan Frühbauer

Anzeigenleitung: Isabella Schachinger

Grafisches Grundkonzept & Layout: Christoph Schönfellner

Coverfoto: Dominique Huter

Weitere Fotos: Dominique Huter, Wolfgang Kunasz, Kurt Patzak, Richard Tanzer, Gregor Nesvadba/risControl, Adobe Stock, Sebastian Reich, Wolfgang Sziderics, Ian Ehm, Petra Spiola, Pablo Moreno, tinefoto.com | martin steinthaler, Sven Gilmore Buelow, redenswert, Lukas Ilgner, Christoph Schönfellner/risControl, Christian Husar, www.fotoschuster.at, UNIQA/APA-Fotoservice/Jamnig.

Hersteller: DONAU FORUM DRUCK Ges.m.b.H.

Walter-Jurmann-Gasse 9, 1230 Wien

+43/1/804 52 55-33, www.dfd.co.at

Erscheinungsweise: sechsmal im Jahr (exkl. Specials)

Nachdruck nur mit Quellenangabe u. schriftlicher Genehmigung d. Verlages. Namentlich gezeichnete Artikel geben die Meinung des Autors wieder und müssen sich nicht mit jener der Redaktion decken. Unverlangt eingesandte Manuskripte werden nicht retourniert. Mit der Annahme u. Veröffentlichung eines Artikels erwirbt der Verlag das ausschließliche Verlagsrecht daran, bis zum Ende des, der Veröffentlichung, folgenden Jahres. Produktanalysen werden nach besten Wissen erstellt, jedoch ohne jede Gewähr.

Angaben und Mitteilungen, welche von Firmen stammen, (pdi+/o/Public relation, oder namentlich gezeichnete Artikel), unterliegen nicht der Verantwortlichkeit der Redaktion. Ihre Wiedergabe besagt nicht, daß sie eine Empfehlung oder die Meinung der Redaktion darstellen. „Der Versicherungsmakler“ identifiziert sich gemäß dem österreichischen Medienrecht nicht mit dem Inhalt angeführter Brancheninformationen und den in Interviews geäußerten Meinungen.

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher sprachformen verzichtet. Sämtliche Personen Bezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.

Für Anzeigen sind die allgemeinen Anzeigenbedingungen des Österreichischen Zeitschriftenverbandes bindend. Es gilt der Anzeigentarif 01/2018



rechtskonform und digital war noch nie so einfach

Die Digitalisierung macht vor dem Versicherungsgeschäft nicht halt. Nutzen Sie dies zu Ihrem Vorteil und werden Sie zum Technologieführer!

Der Versicherungsassistent unterstützt Sie bei der Erstellung hochwertiger Risikoanalysen und der Dokumentation Ihrer Kundengespräche. Dank automatisierter Beratungsprotokolle reduzieren Sie Ihren Verwaltungsaufwand maßgeblich, während modernste Schnittstellentechnologie die Weiterverarbeitung in Prämienrechner und die Systeme der Versicherer zum Kinderspiel macht.

Fordern Sie jetzt Ihre 14-tägige Testversion an!

Der Versicherungsassistent wächst weiter ...

... und macht Ihre Arbeit noch leichter. Erfahren Sie mehr über die neuesten Features des Versicherungsassistenten. bei unserem Workshop am **AssCompact Trendtag**

18. Oktober, Pyramide Vösendorf



www.versicherungsassistent.at

Österreichische Post AG | MZ 18Zo41341 M

Bei Unzustellbarkeit retour an: risControl, 3701 Oberthern, Oberthern 33

FAHR FREUDE!

Die Kfz-Versicherung mit
11% Werkstatt-Rabatt.

www.hdi.at/kfz

HDI

Das ist Versicherung.