

Maklerauftrag

Vertragsparteien/Vertragsgegenstand

Der Kunde (Name, Anschrift) beauftragt den Makler (Name, Anschrift¹), Versicherungsverträge² zu vermitteln. Die Versicherungsvermittlung umfasst insbesondere die Vorbereitung und den Abschluss von Versicherungsverträgen sowie die Mitwirkung bei der Verwaltung und Erfüllung, insbesondere im Schadensfall³.

Pflichten des Maklers⁴

Der Makler befragt den Kunden im Rahmen seiner Tätigkeit nach seinen Wünschen und Bedürfnissen. Dabei werden sowohl die Komplexität der angebotenen Versicherung als auch die jeweilige Situation des Kunden berücksichtigt, soweit hierfür Anlass besteht.

Die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat werden unter Berücksichtigung des Schwierigkeitsgrades des angebotenen Versicherungsvertrags in einem Beratungsprotokoll dokumentiert.

Der Makler wird seinen Rat auf eine objektive und ausgewogene Marktuntersuchung⁵ stützen, soweit im Einzelfall nicht etwas anderes vereinbart wird⁶.

¹ Damit ist die Verpflichtung, dass der Makler seinen Namen und seine Anschrift mitteilt (Art. 12 der Richtlinie) erfüllt.

² Für den Fall, dass bestehende Verträge ausgenommen werden sollen, sind diese einzeln zu bezeichnen.

³ Direkte Anlehnung an den Begriff „Versicherungsvermittlung“ der Vermittlerrichtlinie bei Art. 2, Nr. 3, mit der Klarstellung, dass die Mitwirkung bei der Verwaltung und Erfüllung ein Unterfall der Versicherungsvermittlung ist.

⁴ Die nächsten Absätze spiegeln die gesetzlich bestehenden Pflichten des Maklers wider. Sie sind deshalb im Maklerauftrag nicht zwingend notwendig aber zweckmäßig.

⁵ Stützt der Makler seinen Rat auf eine objektive und ausgewogene Marktuntersuchung, so ist er nach der Vermittlerrichtlinie verpflichtet, seinem Rat

- eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen
- und von Versicherern zugrunde zu legen, so dass er nach
- fachlichen Kriterien
- eine Empfehlung dahin abgeben kann,
- welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen.

Diese Kriterien stimmen in ihrem Wortlaut weitgehend mit Art. 12 Abs. 2 der Vermittlerrichtlinie und mit Erwägungsgrund Nr. 20 der Richtlinie überein. Welche Anforderungen sich daraus für Art und Umfang der vom Vermittler vorzunehmenden Marktuntersuchung ergeben, bestimmt sich nach den Umständen des Einzelfalles. Insbesondere sind die Marktverhältnisse in der Versicherungsbranche zu beachten, auf die sich die Empfehlung gegenüber dem Versicherungsnehmer bezieht. Entscheidend ist, dass sich der Vermittler eine fachliche Grundlage in einem Umfang verschafft, der ihn in die Lage versetzt, eine sachgerechte, den individuellen Bedürfnissen des Versicherungsnehmers entsprechende Empfehlung für einen konkreten Versicherungsvertrag abzugeben. Damit dies gelingt, sollten drei Schritte differenziert werden:

- (1) Zunächst fragt der Makler den Kunden nach seinen Bedürfnissen (z.B. Altersversorgung/ Krankenabsicherung/ Berufsunfähigkeits-Schutz/ Haftpflichtrisiken für Privatperson, Öltank, Surfbrett/ Eigenheim). Auf diese Weise hat der Makler aus dem Gesamtmarkt für Versicherungen den für diesen Fall zutreffenden Einzelmarkt bestimmt.
- (2) Danach wird eine *ausgewogene* Anzahl von Versicherern gesucht, die in der Lage sind, die Bedürfnisse des Kunden zu versichern. Ausgewogen ist die Auswahl dann, wenn es gelingt, mit Hilfe der Anzahl der Versicherer, mit denen der Makler eine Vertragsbeziehung oder eine vertragsähnliche Beziehung hat, die Bedürfnisse der Kunden zu befriedigen (quantitative Marktuntersuchung).
- (3) Nach § 63 Abs. 1 VVG-Entwurf handelt ein Makler objektiv, wenn er "*nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahin abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen*". Es geht also um die *objektive Eignung* des Versicherungsvertrags für die individuelle Erfüllung der Bedürfnisse des Versicherungsnehmers. Objektiv ist eine Empfehlung des Maklers folglich dann, wenn der von ihm empfohlene Vertragstyp ausgehend von der durchgeführten Risikoanalyse gerade den individuell benötigten Versicherungsschutz bietet und dies zu einem angemessenen Preis (qualitative Marktuntersuchung).

Da die Begriffe *objektive, ausgewogene Marktuntersuchung* weder vom Gesetzgeber noch vom europäischen Richtliniengeber definiert wurden, wird sich ihre genaue und präzise Abgrenzung erst im Laufe der Zeit herauskristallisieren. Bis dahin müssen die Makler mit einigen Unklarheiten leben.

⁶ Wenn im Einzelfall etwas anderes vereinbart wird, so geschieht dies im Beratungsprotokoll. Dort wird dann der Kunde auf sein Recht hingewiesen, die Namen der dem Rat zugrunde gelegten Versicherer zu erfahren.

Der Makler wirkt insbesondere bei der Verwaltung, Betreuung und Erfüllung des Versicherungsvertrages, z.B. im Schadensfall, im Rahmen der Maklervollmacht mit.

Maklervergütung

Die Leistungen des Versicherungsmaklers werden durch die vom Versicherer zu tragende Courtage abgegolten; sie ist Bestandteil der Versicherungsprämie.

Pflichten des Kunden

Vertrags- und risikorelevante Änderungen hat der Kunde dem Makler unverzüglich mitzuteilen.

Haftung

Der Makler erfüllt seine Verpflichtungen mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns. Die Haftung für die Verletzung beruflicher Sorgfaltspflichten ist auf eine Million Euro beschränkt, es sei denn, der Makler hat seine Pflichten vorsätzlich oder grob fahrlässig verletzt.

Kündigung

Der Maklervertrag ist auf unbestimmte Zeit geschlossen und kann vom Kunden jederzeit ohne Einhaltung einer Frist schriftlich gekündigt werden. Der Makler kann den Vertrag mit einer Frist von einem Monat schriftlich kündigen.

Verjährung

Ansprüche auf Schadensersatz verjähren in drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und der Kunde Kenntnis von den den Anspruch begründenden Umständen und der Person des Ersatzpflichtigen erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte erlangen müssen.

Ergänzende Mitteilungen

1. Der Makler ist im Vermittlerregister⁷ eingetragen.
2. Der Kunde kann die Eintragung auf der Internetseite www.vermittlerregister.de⁸ überprüfen.
3. Der Makler hält keine unmittelbare oder mittelbare Beteiligung von mehr als 10 % der Stimmrechte oder des Kapitals an einem Versicherungsunternehmen.
4. Ein Versicherungsunternehmen hält keine mittelbare oder unmittelbare Beteiligung von mehr als 10 % der Stimmrechte oder des Kapitals am Versicherungsmakler.
5. Beschwerdestellen - außergerichtliche Streitbeilegung
 - Versicherungsombudsmann e.V.,
Prof. Wolfgang Römer
Postfach 08 06 22
10006 Berlin
(weitere Informationen unter: www.versicherungsombudsmann.de)
 - Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung
Arno Surminski
Leipziger Str. 104
10117 Berlin
(weitere Informationen unter: www.pkv-ombudsmann.de)

⁷ Der Begriff „Vermittlerregister“ kann sich noch ändern (§ 6 BMWA Entwurf vom 1.3.2004).

⁸ Die Formulierung ist entsprechend der endgültigen Gesetzesfassung evtl. zu modifizieren.

- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)
Graurheindorfer Straße 108
53117 Bonn
(weitere Informationen unter: www.bafin.de [Stichwort: Ombudsleute])

Unterschriften (Makler und Kunde)

Datenschutzklausel

Der Kunde willigt ein, dass Daten aus den Antragsunterlagen und/oder der Vertragsdurchführung (z.B. Beiträge, Versicherungsfälle, Kündigungen, Risiko-/Vertragsänderungen) an Versicherer im erforderlichen Umfang übermittelt werden dürfen. Die Einwilligung zur Datenübermittlung erstreckt sich auch auf die Übermittlung von Daten an Rückversicherer. Gesundheitsdaten dürfen nur an Personenversicherer übermittelt werden, soweit dies zur Vertragsvermittlung erforderlich ist.⁹

Unterschrift (Kunde)

Maklervollmacht

Hiermit erteile ich [Name, Anschrift des Kunden] (Vollmachtgeber) der Firma [Name, Anschrift] (Versicherungsmakler) oder ihrer Rechtsnachfolgerin Vollmacht, in meinem Namen

- Versicherungsverträge abzuschließen, zu ändern oder zu kündigen,
- Erklärungen zu Versicherungsverträgen abzugeben oder entgegen zu nehmen,
- bei der Schadensabwicklung für vom Versicherungsmakler vermittelte oder betreute Versicherungen mitzuwirken,
- Zahlungen aus Abrechnungen oder Schadensabwicklungen entgegen zu nehmen,
- Auskünfte bei Sozialversicherungsträgern einzuholen und
- Untervollmachten auszustellen.

Ort, Datum, Unterschrift Vollmachtgeber

Ergänzende Hinweise

Vereinbarungen zur gesetzlichen und vertraglichen Rechtsnachfolge sind zulässig und können im Einzelfall ergänzt werden.

⁹ Vermittler, die Produkte über einen Pool etc. vermitteln, müssen mit dem Pool etc. eine entsprechende Datenschutzklausel abstimmen.