

KONGRESS: IDD

Etablierte Servicegebühren-Modelle und deren rechtssichere Gestaltung

Dortmund, den 25.10.2017

Referent: Jürgen Evers, Rechtsanwalt für Vertriebsrecht

Überblick

- Ausgangslage
- Servicegebührenmodelle
- Abgrenzung Beratung - Service
- Vereinbarkeit mit sonstigen Vertragspflichten
- Grenzen der Serviceleistungen
- Vorteile des Servicegebührenmodells
- Staffelung der Serviceleistungen
- Servicegebühr
- Herausforderungen für den Makler
- Konzeptentwicklung und Implementierung
- Fazit

Ausgangslage

Ausgangslage

Maklerbetriebe sind unter Margendruck
Gesetzgeber hat in der KV direkt (seit 2012) und LV (ab 2015)
indirekt die Courtage beschränkt; 2018 droht weitere
Beschränkung

Willen des Gesetzgebers:

- Tarife von Abschlusskosten zu entlasten
- Produktperformance zu erhöhen
- Leistungstransparenz zu schaffen

Servicegebührenmodell unterstützt diese Ziele
und wahrt einen hohen Servicestandard

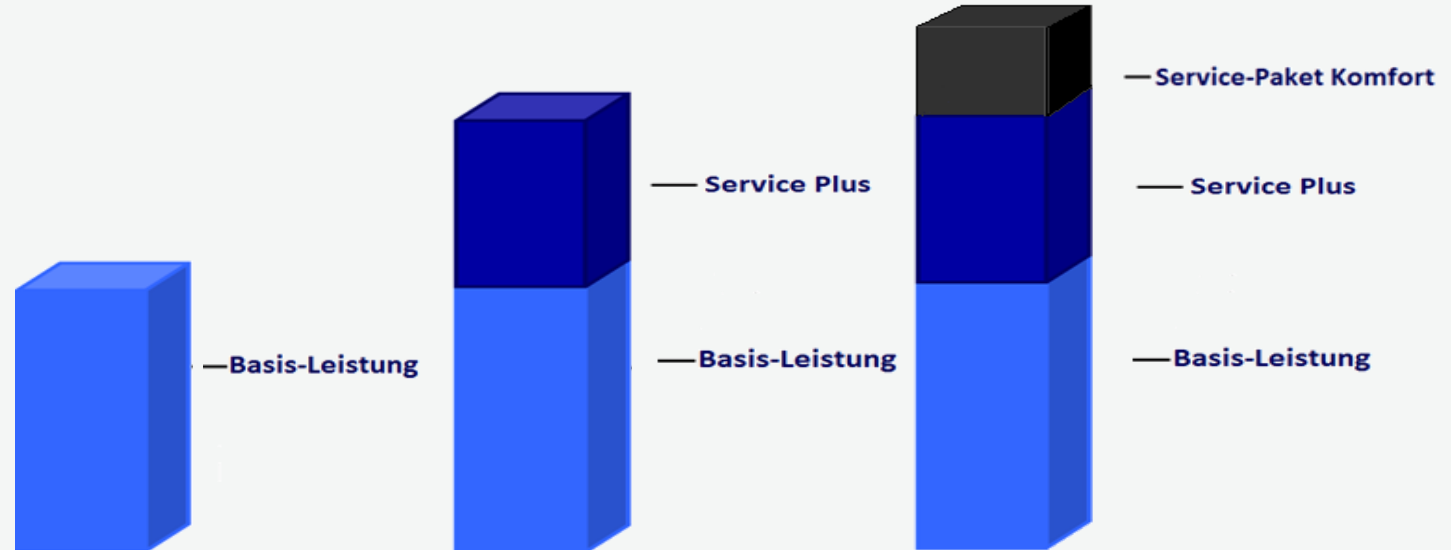
Ausgangslage

Dilemma bisheriger Maklerservicestandards:

- bei rückläufiger Abschlusscourtage nicht mehr quer finanzierbar
- Services bei Maklern leiden unter intransparenter Clusterung
- kein Servicewahlrecht des Kunden
- Service erzeugt „Abschlusszwang“

Lösung: Servicegebührenmodell

Lösung: Servicegebührenmodell



Abgrenzung Beratung - Service

Abgrenzung Beratung - Service

- Beratung gegen erfolgsunabhängiges Entgelt kann gegenüber Verbrauchern unzulässig sein, § 34 d I4 GewO; Abweichung von gesetzlichem Leitbild erfolgsabhängiger Courtage kann unangemessen benachteiligen
- Beratung und Service = verschiedene Leistungen
- Beratung = von entgeltlichem Service unabhängig
- Beratung wird durch Courtage entgolten
- Beratung ist stets gleich
- Servicevereinbarung stellt Unterschied klar

Vereinbarkeit mit sonstigen Maklerpflichten

Vereinbarkeit mit Maklerpflichten

- Servicegebührenmodell darf nicht gegen Maklerpflicht zur dauerhaften Kundenbetreuung verstoßen
- nach herrschender Auffassung obliegt Makler die Pflicht aus der Interessenwahrnehmungspflicht
- Pflicht kann formularmäßig nicht abbedungen werden:
 - Service-Gebühr darf Pflicht nicht aushebeln
 - kostenfreier Basis-Service muss gewährleistet sein

Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

Steuer-, Rechts- oder Rentenberatung:

- Makler können weder Steuererklärungen für Kunden fertigen noch gutachterlich klären, ob und in welcher Höhe Kunden im Schadens- oder Leistungsfall Ansprüche zustehen bzw. welche Rentenleistungen der Kunde erwarten kann
- Makler kann zwar Gewerbekunden auch gegen Entgelt in Versicherungsfragen rechtlich beraten, aber nicht im Privatkundengeschäft; im versicherungsfreien Bereich sind Makler auch Rechtsberatungsleistungen nicht gestattet (z.B. Regressnahme für den VN gegen Schädiger; bAV)

Gesetzliche Grenzen entgeltlicher Serviceleistungen

Wegen unangemessener Benachteiligung des Kunden sind Klauseln gem. § 307 BGB unwirksam, die

- Tätigkeiten entgelten, die keine Dienstleistungen für Kunden sind
- vertraglich geschuldete Nebenleistungen vergüten
- die Erfüllung gesetzlicher Pflichten honorieren
- eine zeitanteilige Erstattung des nach Zeitraum bemessenen Entgelts bei vorzeitiger Beendigung des Vertrages ausschließen

Vorteile des Servicegebührenmodells

Vorteile des Servicegebührenmodells für den Makler

Servicegebührenmodell bewirkt:

- intensiveren (vertraglichen) Kontakt zwischen Makler und Kunden
- Professionalisierung des Maklerbetriebs durch:
 - Verbesserung des Betreuungsstandards
 - Vorhaltung von Personalkapazitäten
 - Verbesserung der Betriebsausstattung
 - Optimierung der Abläufe und Prozesse
 - Sicherstellung der Leistungsfähigkeit
 - Erweiterung des Marketing

Vorteile des Servicegebührenmodells für den Makler

- Erhöhung der Cross-Selling-Quote
- Ansprache komfortorientierter Kunden
- Kundenzugang durch Serviceprodukte (z.B. über Thementräger, Versicherungsordner, Patientenverfügung bzw. Vorsorgevollmacht, Energiebeschaffungskosten)
- Steigerung der Werthaltigkeit der Dienstleistung in der Wahrnehmung der Kunden
- Schärfung des Profils des Maklerbetriebs im Wettbewerb

Vorteile des Servicegebührenmodells für den Kunden

- Arbeitsentlastung des Kunden
(z.B. durch fallabschließende Schadenabwicklung)
- Zeitersparnis (z.B. Überblick über alle Versicherungs- und Finanzangelegenheiten erspart zeitraubende Dokumentensuche)
- Optimierung des Versicherungsschutzes
(Vermeidung von Deckungslücken)
- Preis-/Leistungsvorteil (z.B. turnusmäßiger Tarifcheck sichert Kunden Prämienermäßigungen oder bessere Bedingung bei gleicher Prämie)

Vorteile des Servicegebührenmodells für den Kunden

Zusatzleistungen:

- Einschluss in Gruppenvertrag (Unfall, RS)
- Riester-Zulagenberatung und Unterstützung
- Austausch des Fonds in der Fondspolice
- Zulassungsservice im Kfz-Geschäft
- Schadenverhütungsberatung
- Höherversicherung in der VSH
- Vorsorgevollmacht; Patientenverfügung

Staffelung der entgeltlichen Serviceleistungen

Basis-Service

Makler bietet kostenfreien Basis-Service an; d.h. im Allgemeinen Leistungen, die

- einzelnen Kunden nicht vorenthalten werden können
- jeder Kunde vom Makler erwartet, wie z.B.
 - Geschäftslokal in guter Lage
 - Kundenparkplätze
 - separates Besprechungszimmer
 - (externer) Datenschutzbeauftragter
 - webbasiertes Kundenportal
 - Termin innerhalb von spätestens 14 Tagen
 - elektronische Aufnahme einer Schadenanzeige
 - Newsletter

Erweiterter Service plus

Über das Basispaket hinausgehenden Service kann Kunde das Paket „Service plus“ buchen

Dies können z.B. folgende Leistungen sein:

- Rückruf und Termingarantien innerhalb definierter Reaktionszeiten
- individuelles Betreuungsprofil
- Jahrestarifcheck (z.B. in der Kfz-Versicherung)
- Erstellung einer „Privatbilanz“
- Aufnahme der Schadenfallanzeige
- Schadenregulierung innerhalb optionaler Vollmacht
- Einrichtung und Pflege eines virtuellen Versicherungsordners
- Einrichtung und Pflege eines Dokumententresors
- Kostensenkungsanalyse der Strom- und Gastarife

Versicherungsordner, Kostensenkungsanalyse

Einrichtung eines Kundenprofils im Online-portal mit Login oder Einrichtung von virtuellem Versicherungsordner (Anbieter, z.B. www.mydiverso.de oder www.policenordner.fibikon.de)

Vorteile: Kunde überblickt aktuellen Stand; Suche entfällt; Schluss von Deckungslücken

Kunde betraut Makler, Daten zu administrieren und im Rahmen der Kundenbetreuung auf sie zuzugreifen; datenschutzrechtlich unbedenklich

Energiekostensenkungsanalyse entlastet Kunden von Strom- und Gaskosten (Anbieter, z.B. www.energiehandel24.eu)

Service-Paket Komfort

wählt Kunde das Service-Paket Komfort kann er über „Service plus“ hinaus Leistungen beanspruchen

Dies können z.B. folgende Leistungen sein:

- VIP-Service (kürzeste Reaktions- und Wartezeiten)
- Schadenmanagement (aktive Verfolgung von Schadens- und Leistungsfällen einschließlich Koordination und Überwachung der Dienstleister etc.)
- Schadenverhütungsberatung
- Sofortregulierung gegen Abtretung der VN-Ansprüche
- Zulassungsservice bei Kfz-Anschaffung und -wechsel
- Management der Arzt-, Apotheken- und Krankenhausrechnungen
- Objektinventarisierung bezogen auf besondere versicherte Risiken wie Valoren, Antiquitäten etc.
- Einschluss in Gruppenversicherungen

Entgeltliches Servicegebührenkonzept

Basis-Leistungen

Service-Plus-Leistungen

Service-Komfort-Leistungen

Leistung	Basis	Service +	Komfort
Geschäftslokal in guter Lage	✓	✓	✓
Kundenparkplätze	✓	✓	✓
Separates Besprechungszimmer	✓	✓	✓
Datenschutzbeauftragter	✓	✓	✓
Webbasiertes Kundenportal	✓	✓	✓
Termin innerhalb von 14 Tagen	✓	✓	✓
Elektronische Schadenaufnahme	✓	✓	✓
Newsletter	✓	✓	✓
Rückruf- und Termingarantien	✗	✓	✓
Individuelles Betreuungsprofil	✗	✓	✓
Jahrestarifcheck	✗	✓	✓
Privatbilanz erstellen	✗	✓	✓
Aufnahme v. Schadenfallanzeigen	✗	✓	✓
Einrichtung und Pflege eines virtuellen Finanzordners	✗	✓	✓
Einrichtung und Pflege eines Dokumententresors	✗	✓	✓
Schadenregulierung	✗	✓	✓
VIP-Service	✗	✗	✓
Schadenmanagement	✗	✗	✓
Schadenverhütungsberatung	✗	✗	✓
Sofortregulierung	✗	✗	✓
Zulassungsservice KFZ	✗	✗	✓
Management v. Arzt-, Apotheken- und Krankenhausrechnungen	✗	✗	✓
Objektinventarisierung	✗	✗	✓
Gruppenversicherungseinschluss	✗	✗	✓

Services im Gewerbebetrieb (bAV)

- Bestandsübersicht für ArbG, die alle Gruppen-, Einzelversicherungen, Versorgungszusagen/ bzw. -ordnungen sowie Entgeltumwandlungsvereinbarungen nebst Auflistung der Bezugsrechte und Verpfändungen umfasst
- Prüfung, ob ArbN bisher alle Vertragsunterlagen ausgehändigt wurden und dies auch dokumentiert ist
- laufende Anpassung des Versorgungswerks an Änderungen von Gesetz/Rechtsprechung
- Aufzeigen neuer Gestaltungsvarianten
- Unterstützung bei Wirtschafts- und Betriebsprüfungen

Services im Gewerbege­schäft (bAV)

- Unterstützung bei Verhandlungen mit ArbN oder Rentnern
- Erstellung von Unverfallbarkeitsbescheiden für ausgeschiedene ArbN
- Unterstützung im Leistungsfall
- Erstellung und Aktualisierung von Bearbeitungsleitfaden zur Versorgungsordnung
- laufende Beantwortung allgemeiner Fragen zur bAV
- Bearbeitung von Gerichts­anfragen zum Versorgungsausgleich
- Schulungen für die Mitarbeiter in der Lohnbuchhaltung

Services im Gewerbegebiet

- Erstellung von Schadenstatistiken
- Erstellung von Schadenbesichtigungsberichten
- Besuche in schadenträchtigen Betriebsstätten
- Schulungen von Mitarbeitern (Schadenprophylaxe)
- Schulungen von Mitarbeitern (Einhaltung von Normen)
- Beratung des Gewerbetreibenden zu prämienreduzierenden Sicherheitsvorrichtungen
- Expertennetzwerk
- Taskforce für komplexe Schadenfälle

Service-Gebühr

Service-Gebühr

- der Einzug der Service-Gebühr erfolgt im Makler-inkasso oder über Dienstleister (Verrechnungsstellen)
- Service-Gebühr = umsatzsteuerbare sonstige Leistung, Makler hat auch die Möglichkeit, Vorsteuer zu ziehen (z.B. bezogen auf Lizenzkosten für Softwarelizenzen etc.)
- Service-Gebühr wird zumeist für ein Jahr erhoben
- Service-Gebühr bei Verbrauchern liegt im Schnitt zwischen € 120 - € 250 p.a.; im Gewerbekundensegment durch auch bis € 1.250

Herausforderungen für den Makler

Herausforderungen für den Makler

- Service-Leistungen gegen Gebühr müssen „verkauft“ werden
- Verkaufshemmnis ist zumeist das Vorurteil, alle Kunden erwarteten die Leistungen „umsonst“
- Erfahrungen zeigen, dass Kunden bereit sind, für guten Service Gebühren zu zahlen, vor allem wenn ihnen klargemacht wird, dass ihnen der Service Kosten und Zeit spart, und zwar unabhängig von der Anzahl der Abschlüsse

Herausforderungen für den Makler

Argumente für gebührenpflichtigen Service:

- Gesetzgeber hat in Versicherungen enthaltene Courtagen gesetzlich für Kranken- (seit 2012) und Lebensversicherungen (ab 2015) beschränkt
- es entspricht Willen des Gesetzgebers
- Tarife von Abschlusskosten zu entlasten
- Produktperformance zu erhöhen
- Leistungstransparenz zu schaffen
- Servicegebührenmodell unterstützt diese Ziele des Gesetzgebers und wahrt einen hohen Servicestandard

Herausforderungen für den Makler

Hebel zum Umstieg:

- Servicegebühr kann erlassen werden, wenn die Kunden beispielsweise Verträge abschließen; Erlassverträge sind keine Provisionsabgaben, kein Verstoß gegen Provisionsabgabeverbot
- Einstieg in die gebührenpflichtige Servicewelt kann Kunden erleichtert werden, indem die Servicegebühr etwa für das erste Halbjahr erlassen wird

Herausforderungen für den Makler

- Services müssen unter allen Umständen gewährleistet werden
- Makler schuldet Kunden versprochenen Service
- Kunde erwirbt Erfüllungsanspruch gegen Makler
- Service-Nicht- und -Schlechtleistung führen zur Haftung des Maklers wegen Pflichtverletzung (§ 280 I BGB)
- Beispiel: Makler muss Kunden z.B. im Fall versprochener turnusmäßigen Tarifierpassung so stellen, als wäre Anpassung rechtzeitig erfolgt

Herausforderungen für den Makler

- wegen der Haftungspotenziale sollte nur der Service versprochen werden, den Makler auch tatsächlich unter allen Umständen abbilden und für den Kunden realisieren kann

Herausforderungen für den Makler

Erbringung von Serviceleistungen gegen Gebühr erhöht das Vermögensschaden-Haftpflichtrisiko des Maklers, d.h. er

- sollte die bestehende VSH-Police darauf überprüfen, ob das erweiterte Risiko gedeckt ist
- im Zweifel dem VSH-Versicherer das Servicegebührenangebot vorstellen und anfragen, ob es unter der Police gedeckt ist und ggf. erweiterten Deckungsschutz beantragen

Konzeptentwicklung und Implementierung



Konzeptentwicklung und Implementierung

- Servicegebührenmodell bedarf Vereinbarung mit Kunden
- Vereinbarung unterliegt richterlicher Inhaltskontrolle am Maßstab der §§ 305 ff. BGB
- Servicevereinbarung sollte mit Sachverstand erstellt werden
- in der Praxis hat sich Erstellung mit Checklisten bewährt
- möglich ist Allgemeinlösung oder individuelle Lösung, die durch „Assembling“ so kostengünstig wie möglich zu halten ist

Fazit

Fazit

Servicegebührenmodelle:

- eignen sich, den Margendruck von den Maklerbetrieben zu nehmen
 - schaffen Transparenz und Convenience für Kunden
-
- bei der Einführung von Servicegebühren ist der gesetzliche Rahmen zu beachten
 - Services können individuell an dem Kundenbedarf ausgerichtet werden
 - Maklerbetrieb muss entgeltlichen Service leisten, es ist keine Zugabe

Praxisbeispiele, Diskussion

Partner: Dr. Gernot Blanke, Dr. Klaus Meier, Jürgen Evers

Bereich VR: Jürgen Evers, Britta Oberst, Sascha Alexander Stallbaum, Reinhold Friele, Aline Reus, Dr. Friedemann Utz, Evelin Freundt

Adresse: Schwachhauser Heerstraße 25, 28211 Bremen

Telefon: 0421/ 696 77 0

Telefax: 0421/ 696 77 166

E-Mail: info@vr.bme-law.de

Internet: <http://www.bme-law.de>



vr.aktuell