

Dokumentationspflicht

Gefährliche Beratungsprotokolle

Kaum treten die Vorschriften über die Führung von Beratungsprotokollen in Kraft, da fordern Versicherer Mehrfachagenten bereits zur Vorlage von Dokumentationsunterlagen auf. Zwar unterliegt der Mehrfachagent einer Berichtspflicht. Gleichwohl ist Vorsicht geboten. In vielen Fällen kann und darf er Forderungen dieser Art nicht erfüllen.

Der Mehrfachagent unterliegt gemäß § 86 Abs. 3 des Handelsgesetzbuches einer Berichtspflicht. Der Umfang der Berichtspflicht richtet sich aber nicht nach den Wünschen des Versicherers. Vielmehr ist mitzuteilen, was zur Förderung des Absatzes erforderlich und zur Abwendung von Nachteilen für den vertretenen Versicherer notwendig ist. Durch das Protokoll gewinnt der Versicherer einen Überblick über die Absatztätigkeit des Vertreters. Auch kann es unter Umständen zur Abwendung von Nachteilen notwendig sein, Protokolle einzusehen, weil dem Versicherer Ratschläge des Vertreters zu Versicherungsprodukten zugerechnet werden und er zudem einer gewohnheitsrechtlichen Erfüllungshaftung unterliegen könnte.

Gleichwohl kann der Mehrfachagent nicht pauschal verpflichtet werden, dem Versicherer Einsicht in seine Beratungsprotokolle zu gewähren. Dies gilt vor allem für Protokolle über die Kundenberatung zur Deckung diverser Risiken bei unterschiedlichen Versicherern. Mehrfachagenten sind nämlich nicht nur verpflichtet, die Interessen eines einzelnen Versicherers zu wahren. Vielmehr müssen sie bei der Wahrnehmung ihrer Berichtspflichten gegenüber einzelnen Versicherern stets auch die Belange der anderen vertretenen Versicherer berücksichtigen und miteinander in Einklang bringen.

Erwähnen Beratungsprotokolle die Produkte unterschiedlicher Versicherer, weil der Mehrfachagent dem Kunden verschiedene Abschlussempfehlungen gegeben hat, so haben die einzelnen Versicherer ein schutzwürdiges Interesse daran, dass ihre sensiblen Daten nicht an kon-

kurrierende Unternehmen weitergereicht werden. Von der gesetzlichen Berichtspflicht gedeckt ist daher lediglich die Mitteilung von Protokolldaten über die jeweils hausinterne Versicherung. Mit der Übermittlung sämtlicher Protokolldaten an einen Versicherer verletzt der Mehrfachagent aber seine Interessenwahrungspflicht gegenüber den anderen Versicherungsunternehmen.

Datenschutz beachten

Aber auch dem Verlangen gesonderter Berichte kann sich der Mehrfachagent unter Umständen widersetzen. Dies gilt zumindest dann, wenn er dem Berichtsbegehren des Versicherers nicht mit einem vertretbaren Aufwand entsprechen kann, weil er die Daten aus einem spartenübergreifenden Beratungsprotokoll mühevoll extrahieren müsste. In diesen Fällen kann der Mehrfachagent die Mitteilung der Daten davon abhängig machen, ob der Versicherer den mit der Erstellung des Berichts entstehenden Mehraufwand vergütet. Keinesfalls ist der Vermittler ohne entsprechende Vereinbarung verpflichtet, bestimmte Berichtsformulare eines Versicherers zu verwenden.



VM-Autor: Jürgen Evers ist als Rechtsanwalt in der Kanzlei Blanke Meier Evers, Bremen, spezialisiert auf Vertriebsrecht, vor allem Handels-, Versicherungsvertreter- und Versicherungsmaklerrecht.

Die gesetzliche Dokumentationspflicht richtet sich allein an den Versicherungsvermittler. Wenn der Versicherer die Policierung von Anträgen von der Verwendung gestellter Protokollformulare abhängig macht, erfolgt die Geschäftsablehnung willkürlich. In der Folge macht sich der Versicherer gegenüber dem Vermittler für entgangene Provisionen schadensersatzpflichtig.

Hat der Mehrfachagent den Kunden zu mehreren Risiken bei verschiedenen Versicherern in Deckung gegeben, verstieße die Weitergabe der im Rahmen der Beratung generierten Kundendaten auch gegen die Vorschriften des Bundesdatenschutzgesetzes. Mehrfachagenten führen spartenübergreifende Beratungsgespräche mit dem Kunden nicht im Auftrag eines Versicherers, sondern für ihre eigenen Zwecke. Sie sind daher auch für die Einhaltung des Datenschutzes bezüglich der dabei erhobenen Kundendaten verantwortlich.

Die Übermittlung von Kundendaten an einen Versicherer, die nicht den eigenen Geschäftszwecken des Mehrfachagenten dient, wäre nur dann zulässig, wenn kein Grund zur Annahme bestünde, dass schutzwürdige Belange überwiegen, die gegen die Übermittlung der Kundendaten sprechen. Dies ist schon deshalb nicht anzunehmen, weil in den Vermittlungsprotokollen besonders sensible Daten des Kunden, etwa über seine Vermögenssituation oder seinen gesundheitlichen Zustand, enthalten sind. Würden solche Daten beispielsweise gemeinsam mit dem Antrag auf eine Privathaftpflichtversicherung an den Versicherer übermittelt werden, verstieße dies gegen schutzwürdige Interessen der Kunden.

Problemfeld Übermittlung von Beratungsprotokollen

Nach den Vorschriften des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb kann sich ein Mehrfachagent unterlassungs- und gegebenenfalls sogar schadensersatzpflichtig machen, wenn er umfassende spartenübergreifende Beratungsprotokolle aus

der Hand gibt, denn er muss davon ausgehen, dass die in den Protokollen enthaltenen Daten nicht nur zur Prüfung von Haftungsfällen bezogen auf die eigenen Versicherungen, sondern auch zu Zwecken der Förderung des Absatzes in Bezug auf die bei anderen Versicherern platzierten Risiken genutzt werden. Da die datenschutzrechtlichen Vorschriften über die Datenübermittlung zu Werbezwecken im Interesse der Verbraucher das Marktverhalten regeln sollen, würde eine vom Kunden nicht genehmigte Weitergabe des Protokolls eine Teilnahme an einer Wettbewerbswidrigkeit darstellen.

Schließlich sprechen auch kartellrechtliche Gründe gegen die Übermittlung der Beratungsprotokolle. Dies gilt vor allem dann, wenn mehrere vertretene Gesellschaften mit gleichen oder ähnlichen Anliegen bezüglich der Beratungsprotokolle an eine große Vertriebsgesellschaft herantreten, die als Mehrfachagentin tätig ist. Wenn die Vertriebsgesellschaft dem Versicherer Protokolle zur Verfügung stellt, wird aus der Interessenwahrungspflicht eine Neutralitätspflicht den vertretenen Versicherungsgesellschaften gegenüber. In der Folge ist der Mehrfachagent gehalten, den anderen vertretenen Versicherern dieselben Daten zur Verfügung zu stellen. Indirekt begünstigte dies ein Informationsaustauschsystem zwischen den verschiedenen Versicherern, das ein abgestimmtes Marktverhalten der Produktgebergesellschaften geradezu heraufbeschwören würde. Deswegen werden solche Informationsaustauschsysteme von den zuständigen Kartellbehörden äußerst kritisch betrachtet.

Es bleibt festzuhalten, dass ein Versicherungsvertreter zwar verpflichtet sein kann, einem Versicherer Beratungsprotokolldaten zu übermitteln. Dies gilt gegebenenfalls mit der Einschränkung, dass der Versicherer die damit verbundenen Kosten trägt. Die Überlassung von spartenübergreifenden Beratungsdokumentationsunterlagen, die auch die Befragung und Beratung für Risiken umfasst, die bei anderen Versicherern in Deckung gegeben werden, kann im Rah-



men der Berichtspflicht aber nicht verlangt werden.

Mit der Überlassung spartenübergreifender Protokolldaten verletzt der Vermittler seine Pflicht zur Wahrung der Interessen gegenüber den anderen vertretenen, aber nicht gleichfalls bedachten Versicherern. Zudem handelt er den Datenschutzbestimmungen zuwider und verstößt gegen das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb und unter Umständen sogar gegen kartellrechtliche Bestimmungen mit der Folge, dass er Schadensersatz- und Unterlassungsansprüchen ausgesetzt sein kann. ■

MEHR INFOS

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage von Blanke Meier Evers, Bremen, unter www.bmelaw.de oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 04 21/94 94 60.