

## RECHTSSICHERE DIGITALE KOMMUNIKATION

Spitzenverbände legen Code of Conduct für die Versicherungsbranche vor

Für Versicherer, die ein Extranet oder einen Webservice betreiben, gibt es bislang keine Rechtssicherheit dahingehend, dass dort für Vermittler gespeicherte Erklärungen diesen mit der Hinterlegung im Speicherbereich rechtlich verbindlich zugehen. Dem trägt die Praxis dadurch Rechnung, dass Erklärungen einfach parallel digital und analog versandt werden. Nur so können Versicherer sicherstellen, dass empfangsbedürftige Erklärungen zugehen und wirksam werden. Es fehlt an Standards, auf die digitale Verarbeitungsprozesse sowohl auf Versicherer- als auch auf Vermittlerseite aufsetzen können.

Um die fehlenden Standards zu setzen und die rechtlichen Unsicherheiten auszuräumen, haben die Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung (BVK, BDVM, VGA und Votum) das Fundament gelegt für ein Regelwerk der digitalen Kommunikation in der deutschen Versicherungswirtschaft. Ein Expertenteam hat gemeinsam mit Branchenanwälten der Kanzlei Evers Rechtsanwälte für Vertriebsrecht einen Kodex entwickelt, der den nötigen Regelungsrahmen schafft für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten. Mit seiner Umsetzung werden die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation künftig vollständig genutzt werden können.

### Fehlende Kennzeichnung von Geschäftsvorgängen

Da es keine Branchenstandards gibt, die regeln, in welcher Form digitale Erklärungen zu speichern und mit welchen Informationen Datenpakete zu kennzeichnen sind, können Adressaten digitaler Post nicht erkennen, welchen Geschäftsvorfall ein Datensatz zum Gegenstand hat, ohne

die Dokumente zu öffnen. Welche Aufwände dies schafft, wird ohne weiteres klar, wenn man sich vor Augen ruft, dass die Brancheninitiative für Prozessoptimierung (BiPRO) einige hundert verschiedener Geschäftsvorfälle unterscheidet. Das beginnt bei einer Kündigung und endet bei bloßer Produktwerbung. Wie sehr sich der Aufwand für die Makler, Mehrfachagenten und Assekuradeure potenziert, kann man ermessen, wenn man bedenkt, dass tagtäglich verschiedene digitale Postkörbe einer Vielzahl kooperierender Versicherer zu administrieren sind. Aber auch Versicherer geraten dadurch ins Hintertreffen, dass es an einheitlichen Mindestvorgaben für Informationen fehlt, die Datenpakete erhalten müssen. Denn die notwendige manuelle Kontrolle der Bearbeitung der digitalen Post zieht die Reaktionszeiten der Vermittler zwangsläufig in die Länge.

### Rechtliche Unsicherheiten

Obwohl digitale Kommunikation nun wahrlich keine Neuerscheinung mehr ist, konnte die Rechtsprechung zu vielen der aufgeworfenen Fragen noch nicht eindeutig Stellung beziehen. So ist nicht klar, wer das Risiko des Zugangs von elektronischen Willenserklärungen trägt, wenn Intermediäre eingesetzt werden, wie dies etwa geschieht, wenn Firmen wie „zeitsprung“ oder „b-tix“ eingesetzt werden, um im Extranet oder Webservice der Versicherer zur Verfügung gestellte digitale Erklärungen abzuholen und an Vermittler weiterzuleiten. Noch nicht einmal eindeutig geklärt ist, unter welchen Voraussetzungen Erklärungen überhaupt zugehen, die ein Versicherer in seinem Extranet oder Webservice in einem dem Vermittler vorbehaltenen Speicherbereich ablegt. Denn die zu Marktportalen ergangene Rechtsprechung lässt sich nicht

ohne weiteres zur Lösung fruchtbar machen. Sie musste sich nicht damit auseinandersetzen, dass Versicherer Extranets oder Webservices betreiben, in denen sie empfangsbedürftige Willenserklärungen speichern, die jeweils an Vermittler gerichtet sind. Offen ist insbesondere, ob eine Erklärung des Versicherers mit der Speicherung im elektronischen Postkorb des von ihm betriebenen Extranets auch dem Vermittler schon allein deshalb verbindlich zugeht, weil dieser das Extranet des Versicherers nutzt.

Der Postkorb eines Vermittlers ist offensichtlich eine Empfangsvorrichtung, die sich im Machtbereich des Versicherers und nicht etwa dem des Vermittlers befindet. Deshalb kann es nicht allein ausreichen, dass der Vermittler die Vorrichtung möglicherweise durch die Nutzung als Empfangsvorrichtung „widmet“. Zweifel daran, in der bloßen Nutzung überhaupt eine Widmung sehen zu können, bestehen deshalb, weil die Nutzung letztlich der Not des Vermittlers entspringen dürfte, die Post sonst nicht digital in seinem Agentur- oder Maklerverwaltungsprogramm weiter verarbeiten zu können. Auf der anderen Seite müsste die Erklärung jedenfalls dem Zugriff des Versicherers entzogen sein, um in den Machtbereich des Vermittlers zu gelangen. Dies zeigt, dass ein Regelwerk erforderlich ist, das klar bestimmt, unter welchen Voraussetzungen elektronische Speicherbereiche im Extranet oder einem Webservice eines Versicherers als Empfangseinrichtung des Vermittlers gelten.

### Leitmotive

Für eine reibungslose digitale Kommunikation zwischen Versicherer und Vermittler ist es essenziell, dass klar und nachvollziehbar ist, ob und wann Erklärungen zugehen, wem



Das Problem: Fehlende Standards und rechtliche Unsicherheiten. Daher haben die Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung das Fundament für ein Regelwerk der digitalen Kommunikation bei deutschen Versicherern gelegt.

sie zuzurechnen sind und vor allem auch, welchen Inhalt sie haben. Ohne entsprechende Regelungen ist die Versicherungswirtschaft gehindert, Effizienzvorteile und Einsparpotenziale auszuschöpfen, die die digitale Kommunikation ohne Medienbrüche und manuelle Bearbeitungsaufwände bietet. Auch wegen der ungeklärten Rechtsfragen ist ein branchenweit gültiges Regelwerk unumgänglich, das digitale Kommunikation ohne

Einbußen an Rechtssicherheit gewährleistet. Eben dies ist eines der Leitmotive der Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung, die die Entwicklung des Kommunikationskodex vorangetrieben hat.

#### Aufbau

In seinem Aufbau lehnt sich der Kommunikationskodex an die bisherigen erfolgreichen Kodizes für Datenschutz

und Versicherungsvertrieb an: Zunächst definiert er die verwendete Begriffe, wie etwa Betreiber, Empfangsvorrichtung, Extranet, Webservice, Mittelsperson. Im Anschluss wird der Anwendungsbereich für den Kodex festgelegt. Darauf folgen allgemeine Grundsätze. Dazu gehören etwa die Frage der Zurechnung sowie des Zugangs von digitalen Erklärungen und der in diesem Zusammenhang den Empfangs- und Kommunikati-

onsvorrichtungen beizumessenden Bedeutung. Für die Qualifikation als Empfangs- und Kommunikationsvorrichtung wird einerseits vorgeschrieben, dass sie bestimmte technische Voraussetzungen erfüllen muss, andererseits muss der Nutzer die Vorrichtung ausdrücklich widmen. Die Nutzung allein reicht nicht aus.

### Ersetzung der Verkehrsanschauung

Der Kodex beantwortet auch die Frage, wann nach der Verkehrsanschauung mit dem Zugang einer digitalen Erklärung zu rechnen ist. Er bietet insoweit eine Branchenlösung, die bundesweit gilt, sodass sich unterschiedliche Zugangszeitpunkte auf die verschiedenen Feiertagsregelungen beschränken. In seinen allgemeinen Bestimmungen sieht der Kodex einen Zugangszeitpunkt vor, nach dem alle digitalen Erklärungen, die bis 12:00 Uhr mittags eines Werktags gespeichert werden, am Werktag der Speicherung zugehen und danach gespeicherte erst am folgenden Werktag. Dabei stellt es der Kodex den Kommunikationsparteien frei, weitergehende Zugangszeiten zu definieren, sodass bis zu 24/7/365 alles möglich ist. Der Kodex soll die Servicebereitschaft der Marktteilnehmer nicht einschränken. Dies ist nicht erforderlich, weil er nur eine Sicherheit für die Absender von Erklärungen schaffen will, wann digitale Erklärungen spätestens zugehen. Deshalb ersetzt er die unsichere Verkehrsanschauung durch den einheitlich definierten Zeitpunkt, der nur dann nicht maßgeblich ist, wenn der Adressat spätere oder sogar an Sonn- und Feiertagen erfolgende Speicherungen gegen sich gelten lässt.

### DSGVO-konformes Format für digitale Erklärungen

Unter Übernahme der von der DSGVO vorgeschriebenen Kriterien legt der Kodex das Format für digitale Erklärungen fest. Die Branche rollt damit das ohnehin von den Marktteilnehmern unter Geltung der DSGVO abzubildende Format auf die gesamte digitale Kommunikation

aus. So vermeidet es der Kodex, die Marktteilnehmer vor weitergehende Herausforderungen zu stellen als sie ohnehin zu meistern sind.

### „Allgemeine“ und „sonstige“ Sorgfaltspflichten

Mit seinen „allgemeinen Sorgfaltspflichten“ legt der Kodex Pflichten für Absender und Empfänger von Willenserklärungen fest. Dies schließt etwa Pflichten ein, die sich auf die vergessene Abholung von Erklärungen aus dem Postkorb, das Abhandenkommen von Erklärungen oder den Eingang unvollständiger oder unlesbarer Erklärungen beziehen. Bestandteil dieser Bestimmungen sind auch Pflichten, bei der Abweisung von Erklärungen, etwa wegen Übergröße der Datei oder Verstoß gegen Sicherheitsrichtlinien oder Pflichten, die der Einsatz von Kommunikationsintermediären nach sich zieht.

### Vorankündigungsfristen und Haftung

Für die Änderungen von Diensten, wie etwa Kommunikations- oder Empfangsvorrichtungen, schreibt der Kodex einheitliche Vorankündigungsfristen vor, damit sich Nutzer darauf einstellen können. Schließlich enthält er Regelungen zum Haftungsmaßstab und zum Mitverschulden.

### Technische Standards

In den Mittelpunkt stellt der Kodex technische Anforderungen für den Betrieb von Empfangsvorrichtungen. Deshalb waren bei der Entwicklung des Entwurfs nicht nur Juristen tätig, sondern auch Experten aus dem Bereich IT, die die Branchenbelange genauestens aus ihrer praktischen Tätigkeit kennen. So werden einheitliche Voraussetzungen normiert, um objektive Voraussetzungen für Empfangsvorrichtungen zu schaffen. Weiter werden Regeln für die Beschaffenheit gesonderter Speicherbereiche geschaffen, damit Erklärungen gegen unbefugte Zugriffe Dritter geschützt sind. Überdies definiert der Kodex Speicherformate, die Mindestdauer

der Einsicht, die Gewährleistung unveränderter Wiedergabe gespeicherter Erklärungen sowie Standards dahingehend, dass eine Erklärung nach der Speicherung dem Zugriff des Absenders entzogen sein muss. Ebenso sieht der Kodex ein Prozedere für die Möglichkeit des Betreibers vor, Erklärungen nach entsprechenden Vorankündigungsfristen zu löschen. Betreiber von Extranets und Webservices werden daher unter Geltung des Kodex nicht mehr gezwungen sein, unendlichen Speicherplatz vorhalten zu müssen. Diese Details zeigen, dass das Expertenteam den Kodex mit der Maßgabe entwickelt hat, eine die Interessen aller am Kommunikationsprozess Beteiligten angemessen berücksichtigende und zum Ausgleich bringende Lösung zu schaffen.

### Technisch-organisatorische Maßnahmen

Ergänzt werden die technischen Anforderungen durch technisch-organisatorische Maßnahmen, die Betreiber von Kommunikations- und Empfangseinrichtung treffen sollen. Auch damit setzt der Entwurf auf Standards auf, die das europäische Recht vorgibt. Ergänzt wird dies durch eine Regelung zur technischen Verfügbarkeit, die künftig mindestens zu gewährleisten ist. Eine wichtige Hilfestellung liegt darin, dass der Kodex allgemeine Regeln für den Fall von Funktionsstörungen und Wartungsmaßnahmen vorsieht, wie etwa auch eine einheitlich formulierte E-Mail-Adresse zur Meldung derselben. So vereinfacht der Kodex es dem ungebundenen Vertrieb, Störungen der richtigen Stelle zu melden und gewährleistet damit gleichzeitig, dass Versicherer schnellstmöglich über Störungen unterrichtet werden.

### Ausgewogenes Regelwerk

Den Spitzenverbänden ist es gelungen, ein ausgewogenes Regelwerk zu schaffen, das so weit wie möglich auf die aktuellen gesetzlichen Anforderungen aufsetzt. Einerseits überfordert der Kodex keinen der am digitalen Kommunikationsprozess Beteiligten. Andererseits bietet er hinreichende



**Rechtsanwalt Jürgen Evers** ist Inhaber der Kanzlei Evers Rechtsanwälte für Vertriebsrecht. Er ist seit 1989 im Vertriebsrecht tätig. 1991 hat er damit begonnen, vertriebsrechtliche Informationen digital zu verarbeiten. Evers ist Jurymitglied des „Innovationspreises der Assekuranz“, Mitglied im Verein zur Förderung der Forschungsstelle für Versicherungswesen – Universität Münster e.V. und der deutschen Gesellschaft für Vertriebsrecht e.V., Autor und Mitautor vieler Publikationen wie des Maklerkompasses und des Praxishandbuchs bAV. Außerdem ist er Kommentator und Herausgeber von EversOK, dem digitalen Rechtsprechungskommentar zum Vertriebsrecht. Mit seinem Team arbeitet Evers derzeit an der Entwicklung einer künstlichen Intelligenz zur Vorbereitung der Entscheidungsfindung in Vertriebsrechtsfragen.

Sicherheit. Und dabei lässt er den Beteiligten offen, weitergehende Services oder Standards zu bieten, in dem er sich auf Mindestanforderungen beschränkt. Dies entspricht dem Leitgedanken des Kodex, dass die Digitalisierung Fortschritt bringen und die Marktteilnehmer nicht in ihren Möglichkeiten beschränken soll.

### Interdisziplinäres Projektteam

Das Projektteam hat ganze Arbeit geleistet, dafür sprach auch schon die hochkarätige und interdisziplinäre

Besetzung mit Maklern, Assekuradeuren, Vertretern und Vertrieben, sowie verbandsübergreifenden Spezialisten aus den Bereichen Vertrieb, IT und Beratungsprozesse, die in die Projektarbeit einbezogen waren. Ein Hochschulprofessor hat seine Expertise schließlich mit eingebracht und so für eine zusätzliche Qualitätssicherung gesorgt.

### Ausblick

Der Entwurf des Kodex liegt dem GDV vor. Dieser hat zwei Teams gebildet,

die ihn sowohl in technischer als auch in rechtlicher Seite durchleuchten. Die Spitzenverbände sind zuversichtlich, über den Kommunikationskodex zeitnah abschließend mit dem GDV beraten zu können. Dem Wunsch seiner Initiatoren entsprechend soll der Code of Conduct für digitale Kommunikation ebenso auf der GDV-Seite veröffentlicht werden, wie der Datenschutzkodex und der Verhaltenskodex für den Vertrieb.

Die Branche darf nunmehr erwarten, dass der Kommunikationskodex in technischer und rechtlicher Hinsicht die Voraussetzungen dafür schafft, es der Digitalisierung zu ermöglichen, diesen wichtigen nächsten Meilenstein der Entwicklung zu nehmen. Damit werden zeitraubende digital-analoge Prozesse, die bisher wegen zwangsläufiger Medienbrüche unumgänglich sind, ebenso der Vergangenheit angehören wie kostenträchtige manuelle Postbearbeitungen.