

WISSENSWERTES

CODE OF CONDUCT FÜR DIGITALE KOMMUNIKATION

Von RA Jürgen Evers
EVERS Rechtsanwälte für Vertriebsrecht



mit einem verbandübergreifenden Projekt haben BVK, BDVM, Votum und VGA den Weg frei gemacht zur Bildung eines branchenweiten Regelwerks für digitale Kommunikation. Ein zwölfköpfiges Expertenteam hat den Entwurf für das Regelwerk unter Federführung der in Fragen der Digitalisierung exponierten Vertriebsrechtskanzlei Evers erarbeitet. Das Regelwerk schafft die für eine effiziente Nutzung der digitalen Kommunikation erforderliche Rechtssicherheit für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten.

So sehr die Digitalisierung dem Vertrieb zu Gute kommt, so sehr stellt sie doch Vermittler und Versicherer gleichermaßen vor enorme Herausforderungen. So können Versicherer, die ein Extranet oder Webservices betreiben, gegenwärtig nicht davon ausgehen, dass die in den dort eingerichteten elektronischen Postkästen hinterlegten Erklärungen dem Vermittler mit der Speicherung zugehen. Für Erklärungen, die erst beim Zugang wirksam werden, müssen Versicherer daher gegenwärtig aus Sicherheitsgründen den Postweg beschreiten. Der damit verbundene Medienbruch stellt wiederum Vermittler vor die Herausforderung, neben den digitalen auch die analogen Posteingänge ein und desselben Versicherers überwachen und verwalten zu müssen. Digitale Erklärungen, die beim Vermittler weiterverarbeitet werden, müssen zudem mit den per Post eingehenden darauf abglichen werden, ob sie identisch sind oder abweichen.

Überdies müssen Vermittler eine Vielzahl verschiedener Postkäste in Extranets und Webservices verschiedener Versicherer administrieren. Dies wird dadurch erschwert, dass es gegenwärtig an branchenweit gültigen Normen fehlt, in welcher Form digitale Erklärungen zu hinterlegen und mit welchen Informationen Datenpakete zu kennzeichnen sind. Deshalb können Geschäftsvorgänge nicht erkannt werden, ohne Dokumente zu öffnen. Mit welchem Aufwand dies für die Beteiligten verbunden ist, wird deutlich, wenn man sich vergegenwärtigt, dass die Brancheninitiative für Prozessoptimierung (BIPRO) einige Hundert verschiedener Geschäftsvorfälle unterscheidet, und zwar Vertragsänderung, Kündigung, Mahninformation, Schadenerst- und Schadenschlussmeldung, Leistungsfall, Ruhestellungen etc. ebenso wie bloße Werbung.

Hinzu kommt, dass bisher kaum Rechtsprechung zu Extranet und Webservice existiert. Unklar ist, wer das Risiko des Zugangs von elektronischen Willenserklärungen trägt. Ebenso wenig ist geklärt, unter welchen Voraussetzungen Erklärungen zugehen, die in einem Extranet, Web- oder Mikroservice hinterlegt werden. Soweit entschieden wurde, dass eine Erklärung mit Zugang in einem Internetportal wirksam werden kann, betraf dies das Extranet eines Auktionshauses, betrieben vom Auktionator, der weder mit dem Absender noch mit dem Empfänger der Erklärung identisch war. Demgegenüber ist die Situation in der Versicherungswirtschaft dadurch gekennzeichnet, dass Versicherer und Vermittlerbetriebe Extranets oder Webservices betreiben, in denen Erklärungen des Betreibers gespeichert werden, die jeweils an den nutzenden Vermittler oder Versicherer gerichtet sind.

Das wirft die Frage auf, ob eine Erklärung des Versicherers mit der Speicherung im elektronischen Postkorb des von diesem Versicherer betriebenen Extranet oder Webservice auch dem Vermittler zugeht, der lediglich Nutzer desselben ist. Bei dem Postkorb handelt es sich um eine Empfangsvorrichtung außerhalb des Herrschaftsbereichs des Vermittlers. Deshalb ist erforderlich, dass der Vermittler sie für den Empfang widmet. Zwar könnte die Widmung auch schlüssig durch die Nutzung erklärt werden. Da der Versicherer das Extranet oder den Webservice als Betreiber administriert, hat er jedoch auch nach der Speicherung Zugang zu den Erklärungen. Deshalb kann die Praxis der Kommunikation allein die Eigenschaft als Empfangseinrichtung nicht begründen. Denn der Herrschaftsbereich des Empfängers wird dadurch gekennzeichnet, dass die dort eintreffenden Willenserklärungen dem Zugriff des Absenders entzogen sind. Auch dies macht ein Regelwerk erforderlich, das klar festlegt, unter welchen Voraussetzungen elektronische Postkäste im Extranet oder einem Webservice eines Versicherers als Empfangseinrichtung gelten.

Der Kommunikationsweg zwischen Versicherer und Vermittler muss die Sicherheit bieten, das klar und nachvollziehbar ist, ob und wann Erklärungen zugehen und wem sie zuzurechnen sind. Ohne eine entsprechende Regelung ist die Versicherungswirtschaft gehindert, Effizienzvorteile und Einsparpotenziale auszuschöpfen, die die digitale Kommunikation ohne Medienbruch bietet, solange Rechtssicherheit nicht mit analoger Korrespondenz vergleichbar ist.

Da die aufgeworfenen Rechtsfragen noch nicht geklärt sind, bedarf es eines Regelwerkes, das digitale Kommunikation ohne Einbußen an Rechtssicherheit gewährleistet. Dies ist eines der Leitmotive für die Entwicklung des Code of Conduct für digitale Kommunikation in der Versicherungswirtschaft.

Das Regelwerk wird nicht von ungefähr als Code of Conduct umgesetzt. Ziel ist es, den Kommunikationskodex ebenso auf der GDV-Seite zu veröffentlichen, wie den Datenschutzkodex und den Verhaltenskodex für den Vertrieb. So wird gewährleistet, dass jeder die Branchenleitlinie ohne weiteres einsehen kann.

Was den Aufbau anbelangt, nimmt der Kommunikationskodex zunächst Begriffsbestimmungen vor. So definiert er u.a., was unter Empfangs- oder Kommunikationsvorrichtungen oder einem Betreiber zu verstehen ist. Anschließend wird der Anwendungsbereich für das Regelwerk fest-

gelegt. Er betrifft die digitale Kommunikation zwischen Absendern und Adressaten in der deutschen Versicherungswirtschaft. Dabei ersetzt er abdingbare gesetzliche Vorschriften und entgegenstehende allgemeine Geschäftsbedingungen im Verhältnis zwischen Absendern und Adressaten.

Der Kommunikationskodex formuliert zunächst allgemeine Grundsätze. Hierzu gehören die Frage der Zurechnung sowie des Zugangs von Erklärungen und der in diesem Zusammenhang beizumessenden Bedeutung von Empfangs- und Kommunikationsvorrichtungen des Adressaten. Empfangsvorrichtungen können danach über E-Mail-Postfächer hinaus auch qualifizierte Postfächer im Extranet eines mit dem Adressaten nicht personenidentischen Betreibers sein.

Für die Qualifikation als Empfangs- oder Kommunikationsvorrichtung ist nach dem Regelwerk einerseits erforderlich, dass es bestimmte technische Voraussetzungen erfüllt. Zudem muss der Nutzer dem Betreiber gegenüber erklären, dass er die dortige Speicherung von Willenserklärungen rechtsverbindlich als Zugang gegen sich gelten lässt. Zur Kommunikationsvorrichtung wird eine Informationstechnologie eines Betreibers, wenn sie die Abgabe und den Empfang von Erklärungen in Echtzeit ermöglicht.

In seinen allgemeinen Bestimmungen enthält das Regelwerk u.a. einen Vorschlag für einen branchenweiten Zugangszeitpunkt. Danach gilt generell für Erklärungen, die bis 12:00 Uhr mittags eines Werktags gespeichert werden, dass diese an dem Tag der Speicherung als zugegangen gelten. Danach gespeicherte gehen erst am folgenden Werktag zu. So räumt der Kommunikationskodex die bestehende Unsicherheit aus, wie die Praxis der Postzustellungszeiten nach der Verkehrsanschauung auf die digitale Welt übertragen werden. Dabei stellt er es den Adressaten frei, unter Servicegesichtspunkten erweiterte Zugangszeiten zu definieren, mithin bis 23.59 Uhr, 24/7.

In den allgemeinen Bestimmungen legt der Kommunikationskodex auch das Erklärungsformat fest. Dabei übernimmt er das für Auskunftsrechte verbindlich durch die DSGVO bestimmte Format, um keine weitergehenden Herausforderungen für die Branche zu schaffen. Ferner enthalten die allgemeinen Bestimmungen Regeln für die Ermittlung des Erklärungsinhalts, indem er die bisherigen Auslegungsgrundsätze fest schreibt. Auch für die elektronische Kommunikation gilt daher, dass die Erklärungen so zu verstehen sind, wie der Mensch als Adressat sie nach Treu und Glauben und mit Rücksicht auf die Verkehrsanschauung verstehen darf. Geregelt wird ferner die Anfechtbarkeit von elektronisch erzeugten Erklärungen wegen Irrtums.

Ebenso enthält der Kommunikationskodex allgemeine Sorgfaltspflichten. Dies sind Pflichten auf der Seite des Absenders und Empfängers etwa bei Willenserklärungen im Zusammenhang mit der Aufnahme von Vertragsverhandlungen, bei der vergessenen Abholung von Erklärungen aus dem Postkorb, beim Abhandenkommen von Erklärungen oder für den Fall, dass unvollständige oder nicht nachvollziehbare elektronische Erklärungen eingehen. Geregelt wird auch, dass der Absender einer Erklärung, der diese in der von ihm betriebenen Empfangsvorrichtung des Empfängers gespeichert hat, den Adressaten mit gesonderter Nachricht an die E-Mail-Adresse darauf hinweisen muss, wenn eine gespeicherte Erklärung nach fünf Werktagen nicht abgeholt ist.

Bestandteil der allgemeinen Bestimmungen sind ferner sonstige Pflichten, etwa betreffend die Abweisung von Erklärungen, die wegen Größenbeschränkung oder Verstoßes gegen Sicherheitsrichtlinien nicht akzeptiert werden. Geregelt werden auch technische Konflikte und der Einsatz von Mittelspersonen als so genannte Kommunikationsintermediäre, etwa sol-

cher Unternehmen wie Zeitsprung oder b-tix, deren Aufgabe u.a. darin besteht, Vermittlerpost abzuholen und zuzustellen. Im Übrigen setzt der Kommunikationskodex auf andere Regelwerke auf, wie etwa die Beachtung der Verhaltensregelung für den Umgang mit personenbezogenen Daten durch die Versicherungswirtschaft. Damit wird sichergestellt, dass diese Regeln auch im für die digitale Kommunikation gelten.

Für die Änderungen von Diensten, die eine Kommunikations- oder Empfangsvorrichtung zum Gegenstand haben, schreibt der Kommunikationskodex Vorankündigungsfristen vor, damit sich Nutzer auf die Änderung einstellen können. Außerdem werden die Aspekte Stand der Technik und Sicherheitsupdates geregelt. Schließlich enthält er Regelungen zum Haftungsmaßstab, zum Mitverschulden und zur erleichterten Anerkennung von Vollmachten bei der Vorlage von digitalen Kopien in Schriftform erteilten Originalvollmachten.

Mit seinen besonderen Bestimmungen widmet sich der Kommunikationskodex den technischen Anforderungen für den Betrieb von Empfangs- und Kommunikationsvorrichtungen. Nur wenn diese erfüllt werden, ist die objektive Voraussetzung für eine Anerkennung als Empfangsvorrichtung gegeben. So wird etwa das Erfordernis geregelt, dass Erklärungen in einem gesonderten Speicherbereich gegen den unbefugte Zugriffe Dritter zu schützen sind. Darüber hinaus werden Speicherformate, die Mindestdauer der Einsicht, die Gewährleistung unveränderter Wiedergabe gespeicherter Erklärungen sowie der Umstand als Standard definiert, dass eine Erklärung nach der Speicherung dem Zugriff des Absenders entzogen ist. Umgekehrt umfassen die technischen Anforderungen auch das Prozedere und die Möglichkeit des Betreibers zur Löschung von Erklärungen nach entsprechenden Vorankündigungsfristen. So wird verhindert, dass die Anforderungen an Speicherkapazitäten in den Empfangs- und Kommunikationseinrichtungen durch Postkörbe, die nicht rechtzeitig geleert werden, ins Unermessliche steigen.

In Fragen der Verantwortlichkeit geht der Kommunikationskodex vom Verursacherprinzip aus, er rechnet das Verhalten von Mittelspersonen Auftraggebern zu, ohne dabei auch Grenzen festzulegen wie höhere Gewalt oder Funktionsstörungen durch technische Defekte.

Schließlich regelt der Kommunikationskodex technisch organisatorische Maßnahmen, die Betreiber von Kommunikations- und Empfangseinrichtung zu treffen haben einschließlich der zu gewährleistenden technischen Verfügbarkeit. Ebenso enthält er allgemeine Regeln für den Fall von Funktionsstörungen und Wartungsmaßnahmen sowie die obligatorische Nennung von Ansprechpartnern und die Einrichtung einer einheitlichen Störungsmeldeadresse Versicherungswirtschaft.

Die Schlussbestimmungen betreffen das Prozedere des Beitritts und der Evaluierung des Kommunikationskodex.

Die initiierenden Verbände sind sich darin einig, dass ein ausgewogenes Regelwerk geschaffen werden muss, das keinen Beteiligten am Kommunikationsprozess überfordert. Deshalb haben sie das Expertenteam nicht nur mit Versicherungsvertretern und -maklern besetzt, sondern auch mit Assekuradeuren und Vertrieben, die mit diesen kooperieren. Außerdem haben sie verbandsübergreifend tätige Spezialisten aus den Bereichen IT und Vertrieb in die Projektarbeit einbezogen. Dem Ziel entsprechend haben die Verbände die Kanzlei Evers, die bekanntermaßen alle am Kommunikationsprozess Beteiligten vertritt, mit der Leitung des Projekts beauftragt. Der Entwurf ist inzwischen dem GDV zugeleitet worden. Es ist davon auszugehen, dass der Entwurf noch in der zweiten Hälfte dieses Jahres abschließend gemeinsam mit dem GDV beraten werden kann, so dass er schon im kommenden Jahr Wirklichkeit werden wird.