

Damit der digitale Austausch endlich rechtssicher ist

Die Spitzenverbände BVK, BDVM, VGA und Votum haben den Grundstein für ein Regelwerk der digitalen Kommunikation in der deutschen Versicherungswirtschaft gelegt. Den Entwurf hierzu hat ein zehnköpfiges Expertenteam gemeinsam mit der Kanzlei Evers erarbeitet. Er soll Rechtssicherheit für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten schaffen.

Vertriebsseitig bringt die Digitalisierung nicht nur Vorteile. Sie stellt Vermittler und Versicherer gleichermaßen vor Herausforderungen. Kein Versicherer, der ein Extranet betreibt, kann davon ausgehen, dass dort in Postkörben hinterlegte Erklärungen Vermittlern mit der Speicherung zugehen. Dies zwingt dazu, Erklärungen, die erst beim Zugang wirksam werden, per Post zuzustellen. Dieser Medienbruch zwingt wiederum Vermittler dazu, digitale und analoge Posteingänge ein und desselben Versicherers verwalten zu müssen. Noch dazu müssen digitale Erklärungen, die weiterverarbeitet worden sind, mit der Post darauf abgeglichen

werden, ob sie identisch sind oder abweichen. Zudem müssen Vermittler verschiedene Postkörbe kooperierender Versicherer administrieren. Dabei fehlt es an branchenweiten Regeln, in welcher Form digitale Erklärungen zu hinterlegen und mit welchen Informationen Datenpakete zu kennzeichnen sind. Vermittler können daher Geschäftsvorgänge nicht erkennen, ohne Dokumente zu öffnen. Wie aufwendig das ist, zeigt sich auch daran, dass die Brancheninitiative für Prozessoptimierung (BiPRO) einige Hundert verschiedener Geschäftsvorfälle unterscheidet, von der Kündigung bis hin zur bloßen Werbung. Außerdem sind Rechtsfragen ungeklärt. So ist nicht klar, wer das Risiko des

Zugangs von elektronischen Willenserklärungen trägt. Ebenso ist nebulös, unter welchen Voraussetzungen Erklärungen zugehen, die im Extranet oder Webservice hinterlegt werden.

Offensichtlich ist der Postkorb eine Empfangsvorrichtung, die nicht im Herrschaftsbereich des Vermittlers liegt. Deshalb reicht es nicht aus, dass dieser die Vorrichtung durch Nutzung als Empfangsvorrichtung einsetzt. Vielmehr muss die Erklärung dem Zugriff des Versicherers entzogen sein, um in den Herrschaftsbereich des Vermittlers zu gelangen. Auch dies zeigt, dass ein Regelwerk erforderlich ist, das festlegt, unter welchen Voraussetzungen elektronische



Kompakt

- Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung haben ein Regelwerk der digitalen Kommunikation in der deutschen Versicherungswirtschaft ins Leben gerufen.
- Der Kommunikationskodex definiert wichtige Begriffe, formuliert allgemeine Grundsätze und regelt insbesondere Sorgfaltspflichten und technische Mindestanforderungen.
- Der Kodex will Rechtssicherheit für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten schaffen. Das Projekt liegt dem GDV vor.

Postkörbe im Extranet oder einem Webservice eines Versicherers als Empfangseinrichtung gelten.

Die Kommunikation zwischen Versicherer und Vermittler muss die Sicherheit bieten, dass klar und nachvollziehbar ist, ob und wann Erklärungen zugehen und wem sie zuzurechnen sind. Ohne eine entsprechende Regelung kann die Versicherungswirtschaft keine Effizienzvorteile und Einsparpotenziale ausschöpfen, die die digitale Kommunikation ohne Medienbruch bietet. Nicht zuletzt wegen der ungeklärten Rechtsfragen ist ein Regelwerk erforderlich, das digitale Kommunikation ohne Einbußen an Rechtssicherheit gewährleistet. Ebendies ist eines der Leitmotive für die Entwicklung des Kommunikationskodex. Dieser soll auf der Seite des Gesamtverbands der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) veröffentlicht werden, ebenso wie der Datenschutzkodex und der Verhaltenskodex für den Vertrieb.

DSGVO Leitbild für Datenformat

Was den Aufbau angeht, definiert der Kommunikationskodex zunächst Begriffe wie Betreiber und Empfangsvorrichtung. Anschließend legt er den Anwendungsbereich fest und formuliert in der Folge allgemeine Grundsätze. Dazu gehören die Fragen der Zurechnung sowie des Zugangs von Erklärungen und der Bedeutung von Empfangsvorrichtungen des Adressaten. Für die Qualifikation als Empfangsvorrichtung ist einerseits erforderlich, dass bestimmte technische Voraussetzungen erfüllt werden, andererseits muss der Nutzer die Vorrichtung ausdrücklich widmen.

Der Kommunikationskodex schlägt einen branchenweiten Zugangszeitpunkt vor. Danach sollen künftig alle Erklärungen, die bis 12 Uhr mittags eines Werktags gespeichert werden, am Tag der Speicherung zugehen und danach gespeicherte erst am folgenden Werktag. Das Erklärungsformat soll dem nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) vorgeschriebenen Format entsprechen.

Ebenso enthält der Kommunikationskodex allgemeine Sorgfaltspflichten. Dies

sind Pflichten der Absender und Empfänger von Willenserklärungen. Mit geregelt wird unter anderem die vergessene Abholung von Erklärungen aus dem Postkorb, das Abhandenkommen von Erklärungen oder der Eingang unvollständiger oder nicht nachvollziehbarer Erklärungen. Geregelt wird überdies, dass der Absender, der eine Erklärung in seinem Extranet für den Empfänger speichert, den Empfänger mit gesonderter Nachricht an dessen E-Mail-Adresse darauf hinweisen muss, wenn eine gespeicherte Erklärung nach fünf Werktagen nicht abgeholt worden 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, oder den Einsatz von Mittelspersonen als so genannte Kommunikationsintermediäre, deren Aufgabe unter anderem darin besteht, Vermittlerpost abzuholen und zuzustellen.

Für die Änderungen von Diensten, die eine Kommunikations- oder Empfangsvorrichtung haben, schreibt der Kommunikationskodex Vorankündigungsfristen vor, damit sich Nutzer darauf einstellen können. Schließlich enthält er Regelungen zum Haftungsmaßstab, zum Mitverschulden und zur erleichterten Anerkennung von Vollmachten bei der Vorlage von digitalen Kopien schriftlicher Originalvollmachten.

Mit seinen besonderen Bestimmungen widmet sich der Kommunikationskodex den technischen Anforderungen für den Betrieb von Empfangsvorrichtungen. Nur wenn sie erfüllt werden, ist die objektive Voraussetzung für eine Anerkennung als Empfangsvorrichtung gegeben. So wird etwa geregelt, dass Erklärungen in einem gesonderten Speicherbereich gegen den unbefugten Zugriff 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

Mehr Infos

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie unter www.evers-vertriebsrecht.de, der Website der Kanzlei Evers, Bremen, oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 0421/69 67 70.

Absenders entzogen ist. Umgekehrt umfassen die technischen Anforderungen auch das Prozedere und die Möglichkeit des Betreibers, Erklärungen nach entsprechenden Vorankündigungsfristen löschen zu können. Schließlich regelt der Kommunikationskodex technisch-organisatorische Maßnahmen, die Betreiber von Kommunikations- und Empfangseinrichtungen zu treffen haben. Ebenso enthält er allgemeine Regeln für den Fall von Funktionsstörungen und Wartungsmaßnahmen.

Entwurf liegt dem GDV vor

Den Spitzenverbänden ist es gelungen, ein ausgewogenes Regelwerk zu schaffen, das keinen Beteiligten überfordert. Dazu haben sie das Projektteam ebenso mit Vertretern und Maklern besetzt wie mit Assekuradeuren und Vertrieben, die mit diesen kooperieren. Außerdem haben sie verbandsübergreifende Spezialisten aus den Bereichen IT und Vertrieb in die Projektarbeit einbezogen. Der Entwurf wurde dem GDV zugeleitet. Die initiierenden Verbände sind zuversichtlich, den Kommunikationskodex noch in diesem Jahr abschließend mit dem GDV beraten zu können. So ist zu hoffen, dass schon 2022 die Rechtssicherheit geschaffen werden kann, die der Kommunikationskodex bietet. ■



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