

## Mehr Rechtssicherheit für die elektronische Kommunikation zwischen Vermittler und Versicherer – Zum Code of Conduct für digitale Kommunikation in der Versicherungsbranche



Jürgen Evers,  
Rechtsanwalt und Inhaber,  
Kanzlei EVERS

Rechtsunsicherheiten der medialen Kommunikation zwischen Vermittler und Versicherer waren bisher der entscheidende Grund für erhebliche Mehraufwände. So müssen Makler einen nicht unerheblichen Aufwand betreiben, wenn sie digitale und analoge Posteingänge in derselben Angelegenheit mit der gebotenen Sorgfalt überwachen, bearbeiten und abgleichen wollen. Dass dies notwendig ist, liegt auch daran, dass Versicherer bisher nicht davon ausgehen können, im hauseigenen Extranet oder Webservice hinterlegte Erklärungen gingen dem Makler im Rechtssinne bereits mit der Speicherung zu. Frei nach dem Motto, doppelt hält besser, versenden sie Erklärungen digital und analog. Nur so kann schließlich bisher sichergestellt werden, dass Erklärungen, die erst mit Zugang beim Empfänger wirksam werden, auch im Rechtssinne wirksam werden. Leider wird die analoge Post aber nicht nur bemüht, wenn es darauf ankommt. Kurzum, es fehlt an Standards, auf die Verarbeitungsprozesse aufsetzen könnten, und zwar sowohl auf der Maklerseite als auch auf Seiten der Versicherer.

Die fehlenden Standards sollen nun geschaffen und die rechtlichen Unsicherheiten beseitigt werden. Hierzu haben die Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung (BVK, BDVM, VGA und Votum) den Grundstein gelegt, indem sie ein Regelwerk für die digitale Kommunikation in der deutschen Versicherungswirtschaft aus der Taufe gehoben haben.

Gemeinsam mit Experten der Kanzlei EVERS Rechtsanwälte für Vertriebsrecht hat ein insgesamt zehnköpfiges Expertenteam den Entwurf erarbeitet, der die nötigen Standards für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten formuliert. Mit seiner Umsetzung werden die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation künftig vollständig genutzt werden können, ohne dass die Parteien der Vertriebsvereinbarung zum Medienbruch gezwungen sind, um Rechtsnachteile zu vermeiden.

### Fehlende Standardisierungsmaßnahmen

Der Mangel an branchenweit gültigen Standards, die regeln, in welcher Form digitale Erklärungen zu speichern und mit welchen Informationen Datenpakete zu kennzeichnen sind, ist ein weiterer Grund für den Kodex. Denn Adressaten können anhand digital gespeicherter Geschäftsvorgänge nicht erkennen, welcher Geschäftsvorfall betroffen ist, ohne die entsprechenden Dokumente zu öffnen. Wie aufwändig das ist, wird jedem ohne weiteres klar, der sich vergegenwärtigt, dass die Brancheninitiative für Prozessoptimierung (BiPRO) einige hundert verschiedener Geschäftsvorfälle unterscheidet. Das beginnt mit einer Kündigung und endet mit bloßer Produktwerbung. Wie sehr sich der Aufwand für die Makler potenziert, ist leicht zu ermesen, wenn man ins Kalkül zieht, dass Makler tagtäglich verschiedene Postkörbe einer Vielzahl kooperierender

Versicherer verwalten müssen. Bisher gab es keine einheitlichen Mindestvorgaben dafür, welche Informationen Datenpakete offenbaren müssen, ohne dass die einzelnen Dokumente geöffnet werden.

### Klärungsbedürftige Rechtsfragen

Trotz der fortschreitenden Digitalisierung hängt die Rechtsprechung hinterher, was die Klärung der durch digitale Kommunikationsprozesse aufgeworfenen Fragen anbelangt. So ist nicht klar, wer das Risiko des Zugangs von elektronischen Willenserklärungen trägt, wenn Intermediäre eingesetzt werden, wie dies etwa geschieht, wenn Unternehmen wie „zeitsprung“, „b-tix“ „VEMA“ in der Versicherungswirtschaft zum Einsatz kommen, um digitale Postkörbe zu leeren und deren Inhalte weiterzuleiten. Auch bleibt bisher unklar, unter welchen Voraussetzungen Erklärungen zugehen, die ein Versicherer in seinem Extranet oder Webservice in einem dem Makler vorbehaltenen Speicherbereich ablegt. Die bisher zu Marktportalen ergangene Rechtsprechung kann nicht ohne weiteres zur Lösung dieser Fragen fruchtbar gemacht werden. Sie musste sich nicht damit auseinandersetzen, dass Versicherer Extranets oder Webservices betreiben, in denen sie ihre empfangsbedürftigen Willenserklärungen speichern, die jeweils an nutzende Makler als deren Empfänger gerichtet sind. Offen ist insbesondere, ob eine Erklärung des Versicherers mit der Speicherung im elektronischen Postkorb des von ihm betriebenen Extranets auch dem Makler zugehen kann, nur weil dieser das Extranet nutzt.

Die Postkörbe der Vermittler sind offensichtlich Empfangseinrichtungen, die sich im fremden Machtbereich des Versicherers und nicht etwa im dem des Vermittlers befindet. Deshalb kann es nicht allein ausreichen, dass Vermittler die Vorrichtung möglicherweise durch einfache Nutzung als Empfangseinrichtung „widmen“. Zweifel bestehen schon insoweit, ob man in der bloßen Nutzung überhaupt



eine solche Zweckbestimmung sehen darf, zumal die Nutzung letztlich Vermittlers Not entspringen dürfte, die Post sonst nicht digital in seinem Betrieb weiter verarbeiten zu können. Auf der anderen Seite müsste die elektronische Erklärung jedenfalls dem Zugriff des Versicherers entzogen sein, um als in den Machtbereich des Maklers gelangt angesehen zu werden. Dies zeigt, dass ein Regelwerk erforderlich ist, das klar festlegt, unter welchen Voraussetzungen elektronische Postkörbe im Extranet oder einem Webservice eines Versicherers als Empfangseinrichtung des Maklers gelten.

### Welche Motive haben zur Entwicklung des Kodex beigetragen?

Es muss klar und nachvollziehbar sein, ob und wann Erklärungen zugehen, wem sie zuzurechnen sind und vor allem auch, welchen Inhalt sie haben. Ohne eine entsprechende Regelung ist die Versicherungswirtschaft gehindert, Effizienzvorteile und Einsparpotenziale auszuschöpfen, die die digitale Kommunikation ohne Medienbruch bietet. 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 zur Entwicklung des Kommunikationskodex.

### Wie ist der Kodex aufgebaut?

Zunächst werden verwendete Begriffe definiert, wie Betreiber, Empfangseinrichtung, Kommunikationsvorrichtung, Bote, Stellvertreter etc.. Im Anschluss wird der Anwendungsbereich für den Kodex festgelegt. Daran schließt die Formulierung allgemeiner Grundsätze an. Dazu gehören etwa die Frage der Zurechnung sowie des Zugangs von digitalen Erklärungen und der in diesem Zusammenhang den Empfangsein- und Kommunikationsvorrichtungen beizumessenden Bedeutung. Für die Qualifikation als Empfangsein- und Kommunikationsvorrichtung wird einerseits vorgeschrieben, dass bestimmte technische Voraussetzungen erfüllen muss, andererseits muss der Nutzer die Einrichtung ausdrücklich widmen. Die Nutzung allein reicht nicht aus.

### Rechtssichere Zugangszeitpunkte

Der Kodex klärt aber auch die Frage, wann nach der Verkehrsanschauung mit dem Zugang einer digitalen Erklärung zu rechnen ist. Erreicht wird dies mit einer Lösung, die bundesweit einheitlich gilt und

nur noch durch regional unterschiedliche Feiertagsregelungen beim Empfänger beeinflusst wird. In seinen allgemeinen Bestimmungen schlägt der Kodex einen Zugangszeitpunkt vor, nach dem alle 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 der Kodex es den Parteien selbstverständlich frei, weitergehende Zugangszeiten zu definieren, so dass bis zu einer dauerhaften Erreichbarkeit i.S. eines 24/7/365 alles möglich ist. Die Servicebereitschaft der Marktteilnehmer soll durch den Kodex nämlich keinesfalls eingeschränkt werden. Der Kodex soll nur eine Sicherheit für die Absender von Erklärungen schaffen, wann digitale Erklärungen zugehen. Deshalb tritt an die Stelle der mit vielen Unsicherheiten behafteten so genannten Verkehrsanschauung ein einheitlicher definierter Zeitpunkt, der nur dann nicht maßgeblich ist, wenn der Adressat aus Serviceaspekten bereit ist, eine längere Zeitspanne gegen sich gelten zu lassen.

### Verbindliches Erklärungsformat

Durch Übernahme der von der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) vorgeschriebenen Kriterien legt der Kodex des Weiteren das Format für digitale Erklärungen fest. So übernimmt die Branche das

ohnehin von den Marktteilnehmern unter Geltung der DSGVO abzubildende Format für die gesamte digitale Kommunikation. Auf diese Weise wird vermieden, dass die Marktteilnehmer vor weitergehende Herausforderungen gestellt werden als sie ohnehin zu schultern sind.

### Allgemeine Sorgfaltspflichten

Mit der Festlegung allgemeiner Sorgfaltspflichten normiert der Kodex Pflichten für beiden Seiten, also den Absender und den Empfänger von Willenserklärungen, gleichermaßen. Dies schließt etwa Pflichten ein, die sich auf Vorgänge beziehen wie die vergessene Abholung von Erklärungen aus dem Postkorb, das Abhandkommen von Erklärungen oder den Eingang unvollständiger oder nicht nachvollziehbarer Erklärungen. Auch bestimmt der Kodex, dass Absender, die Erklärungen in ihrem Extranet für Empfänger speichern, die Empfänger jeweils mit gesonderter Nachricht an deren E-Mail-Adresse darauf hinweisen müssen, wenn eine gespeicherte Erklärung nach fünf Werktagen nicht abgeholt worden ist. Bestandteil der allgemeinen Bestimmungen sind überdies sonstige Pflichten. Sie betreffen die Abweisung von elektronischen Erklärungen, die wegen Größenbeschränkung oder Verstoßes gegen Sicherheitsrichtlinien nicht akzeptiert werden oder den Einsatz von Kommunikationsintermediären, die Vermittlerpost abholen und zustellen.

### Vorankündigungsfristen, Haftung, Anerkennung von Vollmachten

Auch werden einheitliche Vorankündigungsfristen für die Änderungen von Diensten, wie etwa Kommunikationsein- oder Empfangsvorrichtungen, vorgeschrieben – damit sich Nutzer darauf einstellen können. Schließlich enthält er Regelungen zum Haftungsmaßstab und zum Mitverschulden. Aus der Sicht der Makler stellen Regeln zur erleichterten Anerkennung von Vollmachten bei der Vorlage von digitalen Kopien mit in Schriftform erteilten Originalvollmachten einen sicherlich längst überfälligen Schritt dar.

### Technische Anforderungen

Im Mittelpunkt des Kodex stehen die darin geregelten technischen Anforderungen

für den Betrieb von Empfangseinrichtungen. Selbstverständlich waren bei der Entwicklung des Entwurfs nicht nur Juristen tätig, sondern auch Experten aus dem Bereich IT, die die Herausforderungen aus ihrer praktischen Tätigkeit genau kennen. Nur wenn die normierten Voraussetzungen erfüllt werden, ist die objektive Voraussetzung für eine Anerkennung als Empfangseinrichtung gegeben. Geregelt wird daher etwa, dass Erklärungen in einem gesonderten Speicherbereich gegen den unbefugten Zugriff Dritter zu schützen sind. Darüber hinaus geregelt werden: Speicherformate, Mindestdauer der Einsicht, Gewährleistung unveränderter Wiedergabe gespeicherter Erklärungen. Außerdem wird zur Voraussetzung erhoben, dass eine Erklärung nach der Speicherung dem Zugriff des Absenders entzogen ist. Umgekehrt umfassen die technischen Anforderungen aber auch das Prozedere und die Möglichkeit des Betreibers Erklärungen nach entsprechenden Vorankündigungsfristen zu löschen. Betreiber von Extranets und Webservices sind daher künftig nicht mehr gezwungen, unendlichen Speicherplatz vorhalten zu müssen. Gleichzeitig zeigt dies, dass dem Expertenteam daran gelegen war, eine die Interessen aller am Kommunikationsprozess Beteiligten angemessen zu berücksichtigen und eine austarierte Lösung zu schaffen.

### Technisch-organisatorische Maßnahmen

Vervollständigt werden die technischen Anforderungen durch technisch-organisatorische Maßnahmen. Sie betreffen Betreiber von Empfangsein- und Kommunikationsvorrichtungen. Auch damit setzt der Entwurf auf die Standards auf, die das europäische Recht bereits im deutschen Rechtsraum verankert hat. Ergänzt wird dies durch eine Regelung zur technischen Verfügbarkeit, die mindestens zu gewährleisten ist. Schließlich spart der Kodex auch keine Regeln für den Fall von Funktionsstörungen und Wartungsmaßnahmen aus, wie etwa eine einheitlich formulierte E-Mail-Adresse zur Meldung derselben. Das wird die Meldung von Störungen an die richtige Stelle vereinfachen und Versicherern eine höhere Sicherheit verschaffen, schnellstmöglich über Störungen unterrichtet zu werden.

### Ein ausgewogener Kodex

Die Spitzenverbände haben ein ausgewogenes Regelwerk geschaffen, das so weit wie möglich auf die aktuellen gesetzlichen Anforderungen aufsetzt. Einerseits überfordert dieses keinen der am Kommunikationsprozess Beteiligten. Andererseits schafft es genügend Sicherheit. Vor allem aber lässt es den Beteiligten offen, weitergehenden Services oder Standards zu bieten, in dem Kodex sich darauf beschränkt, Mindestanforderungen zu definieren. So gewährleisten die Verbände, dass die Digitalisierung Fortschritt bringt und die Marktteilnehmer nicht in ihren Möglichkeiten einschränkt.

### Wer war beteiligt?

Die hochkarätige Besetzung des Projektteams war besetzt mit Maklern, Assuradeuren, Vertretern und Vertrieben. Außerdem haben die Spitzenverbände verbandsübergreifende Spezialisten aus den Bereichen Vertrieb, IT und Beratungsprozesse in die Projektarbeit einbezogen. Um die rechtliche Seite zusätzlich qualitätszusichern, hat zudem ein Hochschulpromotor seine Expertise mit eingebracht.

### Ausblick

Der Entwurf wird nunmehr gemeinsam von Versicherern und den Vermittlerverbänden in der Brancheninitiative BiPRO darauf vorbereitet, ausgerollt zu werden. Dabei wird er sowohl in technischer als auch in rechtlicher Seite durchleuchtet und qualitätsgesichert. Die Spitzenverbände sind zuversichtlich, den Kommunikationskodex zeitnah mit dem GDV verabschieden 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 Maklerschaft darf daher darauf hoffen, dass der Verhaltenskodex mit seinen Standards in technischer und rechtlicher Hinsicht die Voraussetzungen dafür schafft, dass die Digitalisierung diesen wichtigen nächsten Meilenstein der Entwicklung nimmt. Zeitraubende digital-analoge Prozesse, die bisher wegen zwangsläufiger Medienbrüche unumgänglich sind, gehören daher schon bald der Vergangenheit an. ■