

## Digitale Kommunikation mit Rechtsrisiken: Branche hat das Nachsehen

**Bislang kann die Branche die Möglichkeiten der digitalen Kommunikation nicht ausschöpfen. Im Gegenteil, Makler haben bei der digitalen Kommunikation mit Versicherern das Nachsehen, dass sie digitale und analoge Posteingänge in derselben Angelegenheit sorgfältig überwachen, bearbeiten und abgleichen müssen. Die Ursache liegt u.a. darin, dass Versicherer ihrerseits nicht davon ausgehen können, dass die im hauseigenen Extranet oder Webservice hinterlegten Erklärungen dem Makler rechtssicher zugehen, weshalb sie parallel mit analoger Post kommunizieren.**

Um diesen Medienbruch und den damit verbundenen Doppelaufwand zu beenden, haben die Spitzenverbände der Versicherungsvermittlung (BVK, BDVM, VGA und Votum) den Grundstein gelegt für ein Regelwerk der digitalen Kommunikation in der deutschen Versicherungswirtschaft. Den Entwurf hierzu hat ein zehnköpfiges Expertenteam gemeinsam mit **EVERS Rechtsanwälte für Vertriebsrecht** erarbeitet. Er schafft Rechtssicherheit für alle am Kommunikationsprozess Beteiligten, die für eine effiziente Nutzung der digitalen Kommunikation nötig ist.

### Die fehlende Erkennbarkeit der Geschäftsvorfälle beim Eingang elektronischer Post

Neben dem Abgleich der analogen und digitalen Post, müssen Makler und Mehrfachvertreter verschiedene Postkörbe kooperierender Versicherer administrieren. Dabei fehlt es an branchenweiten Normen, in welcher Form digitale Erklärungen zu hinterlegen und mit welchen Informationen Datenpakete zu kennzeichnen sind. Geschäftsvorgänge können daher nicht erkannt werden, ohne die Dokumente zu öffnen. Wie aufwändig das ist, wird klar, wenn man sich vergegenwärtigt, dass die Brancheninitiative für Prozessoptimierung (BIPRO) einige Hundert verschiedener Geschäftsvorfälle unterscheidet, von der Kündigung bis hinab zur bloßen Werbung.

### Wer trägt das Risiko?

Ungeklärte Rechtsfragen führen dazu, dass nicht klar ist, wer das Risiko des Zugangs von elektronischen Willenserklärungen trägt. Ebenso bleibt vage, unter welchen Voraussetzungen Erklärungen zugehen, die im Extranet oder Webservice hinterlegt werden. Die Rechtsprechung lässt sich nicht übertragen, weil sie sich nicht damit auseinandersetzen musste, dass Versicherer oder Vertriebe ein Extranet oder Webservices betreiben, in dem an den Vermittler gerichtete Erklärungen gespeichert werden.

### Auf den Herrschaftsbereich kommt es an

Ungeklärt ist auch die Frage, ob eine Erklärung des Versicherers mit der Speicherung im elektronischen Postkorb im eigenen Extranet auch dem Vermittler zugeht, der dieses nutzt. Offensichtlich ist der Postkorb eine Empfangsvorrichtung, die nicht im Herrschaftsbereich des Vermittlers liegt. Es reicht also nicht aus, dass dieser die Vorrichtung durch Nutzung als Empfangsvorrichtung widmet. Vielmehr muss die Erklärung auch dem Zugriff des Versicherers entzogen sein, um in den Herrschaftsbereich des Vermittlers zu gelangen. Auch dies zeigt, dass ein Regelwerk erforderlich ist, das klar festlegt, unter welchen Voraussetzungen elektronische Postkörbe im Extranet oder einem Webservice eines Versicherers als Empfangseinrichtung gelten.

### Die Leitmotive für den Kommunikationskodex

Für eine funktionierende digitale Kommunikation zwischen Versicherer und Vermittler muss sichergestellt sein, dass klar und nachvollziehbar ist, ob und wann Erklärungen zugehen und wem sie zuzurechnen sind. Ohne entsprechende Regelung ist die Versicherungswirtschaft gehindert, Effizienzvorteile und Einsparpotenziale auszuschöpfen. Nicht zuletzt wegen der ungeklärten Rechtsfragen ist ein Regelwerk erforderlich, das digitale Kommunikation ohne Einbußen an Rechtssicherheit gewährleistet. Eben dies ist eines der Leitmotive für die Entwicklung des Kommunikationskodex. Dem Wunsch seiner Initiatoren entsprechend soll dieser auf der GDV-Seite neben dem Datenschutz- und dem Verhaltenskodex für den Vertrieb veröffentlicht werden.

### Der Aufbau des Regelwerkes

Das Regelwerk definiert zunächst Begriffe wie z.B. Betreiber und Empfangsvorrichtung. Anschließend wird der Anwendungsbereich festgelegt und allgemeine Grundsätze formuliert. Dazu gehören die Frage der Zurechnung sowie des Zugangs von Erklärungen und der in diesem Zusammenhang beizumessenden 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.

In den allgemeinen Bestimmungen schlägt der Kommunikationskodex einen branchenweiten Zugangszeitpunkt vor: danach sollen künftig alle Erklärungen, die bis 12:00 Uhr mittags eines Werktages gespeichert werden, am Tag der Speicherung zugehen und danach gespeicherte erst am folgenden Werktag. Außerdem wird das Erklärungsformat unter Übernahme des durch die DSGVO vorgeschriebenen Formats festgelegt.

Zudem enthält der Kommunikationskodex allgemeine Sorgfaltspflichten. Diese treffen den Absender *und* den Empfänger von Willenserklärungen. Damit geregelt wird u.a. die vergessene Abholung aus dem Postkorb und das Abhandenkommen von Erklärungen sowie der Eingang unvollständiger oder nicht nachvollziehbarer Erklärungen. Außerdem wird geklärt, dass der Absender, der eine Erklärung in seinem Extranet für den Empfänger speichert, den Empfänger mit gesonderter Nachricht per E-Mail 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 u.a. darin besteht, Vermittlerpost abzuholen und zuzustellen.

Für die Änderungen von Diensten, die eine Kommunikations- oder Empfangsvorrichtung zum Gegenstand 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 in Schriftform erteilten Originalvollmachten.

Im Abschnitt der besonderen Bestimmungen werden die technischen Anforderungen für den Betrieb von Empfangsvorrichtungen festgelegt. Nur wenn sie erfüllt sind, ist die Voraussetzung für eine Anerkennung als Empfangsvorrichtung gegeben. So wird etwa das Erfordernis 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 Absenders entzogen ist. Umgekehrt umfassen die technischen Anforderungen auch das Prozedere und die Möglichkeit des Betreibers zur Löschung von Erklärungen nach entsprechenden Vorankündigungsfristen.

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.

### Kurzgefasst

Es ist den Spitzenverbänden gelungen, ein tatsächlich ausgewogenes Regelwerk zu schaffen, das vermeidet, einen der Beteiligten zu überfordern. Um dies zu erreichen, 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. Die initiierenden Spitzenverbände haben den Entwurf dem GDV zugeleitet. Die Initiatoren sind zuversichtlich, den Kommunikationskodex zeitnah abschließend mit dem GDV beraten zu können. Es ist zu hoffen, dass die Rechtssicherheit schon bald geschaffen werden kann, die der Kommunikationskodex bietet, damit die Digitalisierung den nötigen Meilenstein nimmt.