

---

 Recht & Regelungen
 

---

## Rundschreiben 11/2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb

Datum: 17.07.2018

### Inhalt

- A. Geschäftsorganisation, insbesondere Risikomanagement, im Vertriebsbereich
  - B.I Zusammenarbeit mit gebundenen Vermittlern im Sinne des § 48 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 VAG, § 34d Abs. 7 S. 1 Nr. 1 GewO
  - 1. Beginn der Zusammenarbeit
  - 2. Eintragung in das Vermittlerregister
  - 3. Laufende Aufsicht über die gebundenen Versicherungsvermittler
  - 4. Beendigung der Zusammenarbeit
  - B.II Besondere Hinweise bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern im Sinne von § 34d Abs. 6, 8 GewO
  - B.III Besondere Hinweise bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern und  
Versicherungsvertretern mit Erlaubnis
  - B.IV Regelungen für die Zusammenarbeit mit allen Arten von Versicherungsvermittlern und für  
Angestellte
  - B.V Sondervergütungen und Begünstigungsverträge (§ 48b VAG)
  - B.VI Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern, Durchleitungsgebot
  - B.VII Vertriebsvergütung, Anreize und Interessenkonflikte
  - B.VIII Regelungen für die Zusammenarbeit mit Tippgebern
- C. Aufzuhebendes Rundschreiben

### Rundschreiben 11/2018

1 Dieses Rundschreiben richtet sich an alle Versicherungsunternehmen und Pensionsfonds, soweit sie dem Anwendungsbereich der §§ 48 bis 51 VAG unterfallen.

2 Gemäß § 237 Abs. 1 S. 1 i.V.m. § 212 Abs. 1 VAG sind die §§ 48ff. VAG entsprechend auf Pensionsfonds anzuwenden. Diese Verweisung ist unter Berücksichtigung des Geschäftsmodells von Pensionsfonds dahin zu verstehen, dass § 48 Abs. 2 S. 1, S. 2 Nr. 1, S. 3, S. 4 und § 51 S. 1 VAG entsprechend von Pensionsfonds anzuwenden sind. Die Vermittlung von Verträgen von Pensionsfonds im Rahmen ihrer Tätigkeit als Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung stellt keinen Vertrieb von Versicherungsverträgen im Sinne dieses Rundschreibens dar.

3 Für EU-/EWR-Versicherer, die grenzüberschreitend in Deutschland tätig werden, ist dieses Rundschreiben insoweit nicht anwendbar, als Ausführungen betroffen sind, die auf Anforderungen an die Geschäftsorganisation gestützt werden.

4 Dieses Rundschreiben konkretisiert die von Seiten der Versicherungsunternehmen und Pensionsfonds beim Vertrieb zu beachtenden Rechtsvorschriften. Hervorzuheben sind dabei die bereits genannten Vorschriften im VAG sowie die aufgrund der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (nachfolgend IDD; ABl. L 26 vom 02.02.2016, S. 19ff.; geändert durch Richtlinie (EU) 2018/411 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 14. März 2018, ABl. L 76 vom 19.03.2018, S. 28f.) geschaffenen weiteren nationalen Regelungen und die auf der IDD beruhenden europäischen Verordnungen. Hierbei handelt es sich um die Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358 der Kommission vom 21. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber (Abl. L 341 vom 20.12.2017, S. 1ff.; nachfolgend: DVO POG) und die Delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten geltenden Informationspflichten- und Wohlverhaltensregeln (Abl. L 341 vom 20.12.2017, S. 8ff.; nachfolgend: DVO VersAnl; beide Delegierte Verordnungen zum Anwendungsbeginn geändert durch die Delegierte Verordnung (EU) 2018/541 der Kommission vom 20.12.2017, ABl. L 90 vom 06.04.2018, S. 59f.). Dabei finden die europarechtlichen Vorgaben auf kleine Versicherungsunternehmen, Sterbekassen und Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung (Pensionskassen und Pensionsfonds) keine Anwendung.

5 Darüber hinaus werden gleichzeitig Erwartungen der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) im Hinblick auf die Berücksichtigung vertriebsbezogener Aktivitäten im Rahmen der Geschäftsorganisation formuliert, insbesondere solche Aktivitäten, die besondere Risiken beinhalten und deshalb im Rahmen des Risikomanagements gem. § 26 VAG einer besonderen Beachtung bedürfen. Erwartungen im Hinblick auf das Produktfreigabeverfahren gemäß § 23 Abs. 1a bis 1c VAG und die DVO POG werden (nur) im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit Vertriebspartnern formuliert.

## A. Geschäftsorganisation, insbesondere Risikomanagement, im Vertriebsbereich

6 Für viele Versicherungsunternehmen ist der Vertrieb von Versicherungsprodukten von entscheidender Bedeutung für den wirtschaftlichen Erfolg. Nicht übersehen werden darf aber, dass der Vertrieb auch mit nicht unerheblichen Risiken für die Unternehmen verbunden ist. Der Steuerung und Kontrolle dieser Risiken kommt daher im Rahmen des Risikomanagements hohe Bedeutung zu und bedarf der besonderen Aufmerksamkeit der Unternehmen. Insbesondere müssen sie nach Auffassung der BaFin über geeignete Kontrollinstrumente verfügen, die eine frühzeitige Erkennung ermöglichen. Nur so sind sie in der Lage, ihre Unternehmen, aber auch die Versicherten, vor Schäden zu bewahren. Welche Kontrollinstrumente im Einzelnen erforderlich sind, lässt sich nicht allgemein beantworten, sondern ist von unternehmensindividuellen Gegebenheiten und der Art des Versicherungsvertriebs abhängig.

7 Bei den nachfolgend in Abschnitt B beschriebenen Aktivitäten handelt es sich um Tätigkeiten, die zu finanziellen Verlusten bei dem Unternehmen oder den Versicherten aufgrund von

- unzulänglichen oder fehlgeschlagenen internen Prozessen,
- mitarbeiter- und systembedingten Ausfällen oder
- externen Vorfällen

führen können. Neben diesen operationellen Risiken müssen auch Rechts- und Reputationsrisiken im Rahmen des § 26 VAG beachtet werden.

8 Die auf Grund anderer Rundschreiben geltenden allgemeinen Regelungen zum Risikomanagement sowie zur Aufbau- und zur Ablauforganisation und zu weiteren Anforderungen an die Geschäftsorganisation bleiben von diesem Rundschreiben unberührt. Dies gilt auch im Falle ihrer Überarbeitung und Ersetzung durch Nachfolgerundschreiben – insbesondere für das Rundschreiben 2/2017 (VA) – Mindestanforderungen an die Geschäftsorganisation von Versicherungsunternehmen (MaGo).

9 Im Rahmen des § 26 VAG muss eine angemessene Einbeziehung und Überwachung sowie Dokumentation der Vertriebsrisiken gewährleistet sein (vgl. § 26 Abs. 1 Satz 2, Abs. 5 Nrn. 1, 5 VAG). Nicht ausreichend ist, lediglich anlassbezogene Prüfungen, z. B. im Rahmen der Überprüfung von Unregelmäßigkeiten, durchzuführen. Ziel muss es zudem sein, die Anforderungen an ein ordnungsgemäßes internes Kontrollsystem einschließlich der Compliance-Funktion (§ 29 VAG; Art. 266, 270 der Delegierten Verordnung (EU) 2015/35 der Kommission vom 10. Oktober 2014 zur Ergänzung der Richtlinie 2009/138/EG des Europäischen Parlaments und des Rates betreffend die Aufnahme und Ausübung der Versicherungs- und der Rückversicherungstätigkeit (Solvabilität II; DVO SII; Ziffern 9.2, 12 MaGo) auch im Vertriebsbereich umfassend zu gewährleisten.

10 Bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern sind die Vorgaben an die Ausgliederung zu beachten (§ 32 VAG). Dies betrifft insbesondere die Erteilung von Abschluss- und Schadenregulierungsvollmachten sowie Vollmachten zum Prämieninkasso (vgl. auch B.IV.6).

11 Aus den Vorgaben zum Produktfreigabeverfahren gemäß Art. 8 Abs. 2 DVO POG und § 23 Abs. 1c S. 1 VAG ergibt sich für die Versicherungsunternehmen ausdrücklich eine Informationspflicht über die Versicherungsprodukte gegenüber ihren Vertriebspartnern. Der Vertrieb muss diejenigen Informationen erhalten, die notwendig sind, damit er die ihm obliegenden Beratungs- und Informationspflichten gegenüber den Kunden (vgl. §§ 1a, 59 Abs. 1 S. 2, 3, Abs. 4 S. 2 VVG) erfüllen kann.

12 Im Rahmen der den Versicherungsunternehmen obliegenden Pflicht zur Produktüberwachung (vgl. Art. 7 DVO POG, § 23 Abs. 1b VAG) ist es angezeigt, mit den Vertriebspartnern – außer Versicherungsmakler und -berater - in angemessener Weise Informationspflichten zu vereinbaren (vgl. auch Art. 11 DVO POG).

## **B.I Zusammenarbeit mit gebundenen Vermittlern im Sinne des § 48 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 VAG, § 34d Abs. 7 S. 1 Nr. 1 GewO**

### **1. Beginn der Zusammenarbeit**

13 Gemäß § 48 Abs. 2 S. 2 Nr. 1 VAG dürfen Versicherungsunternehmen mit gewerbsmäßig tätigen Versicherungsvermittlern, die nach § 34d Abs. 7 S. 1 Nr. 1 GewO nicht der Erlaubnispflicht unterliegen („gebundene Vermittler“), nur zusammenarbeiten, wenn diese die in § 48 Abs. 2 S. 1 VAG genannten Voraussetzungen erfüllen.

14 Hinsichtlich der Zuverlässigkeit und geordneter Vermögensverhältnisse sind die gewerberechtlichen Grundsätze anzuwenden, insbesondere § 34d Abs. 5 S. 1 Nrn. 1, 2, S. 2, 3 GewO.

#### **a) Zuverlässigkeitsprüfung**

15 Vor Beginn der Zusammenarbeit mit einem gebundenen Vermittler ist die Vorlage eines aktuellen Führungszeugnisses (§ 30 Abs. 1 BZRG), d. h. nicht älter als drei Monate, geboten. Die Zuverlässigkeit eines Vermittlers ist in der Regel dann zu verneinen, wenn er in den letzten fünf Jahren vor Tätigkeitsaufnahme wegen eines in § 34d Abs. 5 S. 2 GewO genannten Vergehens oder eines Verbrechens rechtskräftig verurteilt worden ist.

16 Bei Personen, die bereits vorher ein Gewerbe betrieben haben, ist auch die Einholung eines aktuellen Gewerbezentralregisterauszugs (§ 150 GewO), d. h. nicht älter als drei Monate, zur Überprüfung der Zuverlässigkeit erforderlich.

17 Es ist nicht ausreichend, wenn ersatzweise Auskünfte lediglich über private Auskunftsdienste eingeholt werden.

18 Bei juristischen Personen ist die Überprüfung der Zuverlässigkeit für alle Geschäftsführer/Vorstände durchzuführen.

19 Sofern eine inländische Behörde – beispielsweise auch die BaFin selbst - bereits die gewerberechtliche Zuverlässigkeit der Person geprüft hat, kann dieser Umstand entsprechend berücksichtigt werden.

## b) Geordnete Vermögensverhältnisse

20 Ein geeignetes Mittel zur Überprüfung der Vermögensverhältnisse stellt die Vorlage eines aktuellen Auszuges aus dem Schuldnerverzeichnis (§ 882b ZPO), d. h. nicht älter als drei Monate, dar. Ungeordnete Vermögensverhältnisse liegen in der Regel vor, wenn über das Vermögen des Antragstellers das Insolvenzverfahren eröffnet oder er im Schuldnerverzeichnis nach § 882b ZPO eingetragen ist.

21 Sofern ersatzweise aktuelle Auskünfte (d. h. nicht älter als drei Monate) über private Auskunftsdienste eingeholt werden, müssen diese mindestens die gesetzlichen Vorgaben des § 34d Abs. 5 S. 3 GewO erfüllen (Informationen aus dem Schuldnerverzeichnis und den Insolvenzbekanntmachungen).

22 Tritt ein in § 12 GewO genanntes Ereignis während der Zusammenarbeit mit einem gebundenen Vermittler ein, ist das Versicherungsunternehmen aufsichtsrechtlich nicht zu einer Beendigung der Zusammenarbeit verpflichtet.

23 Bei juristischen Personen muss bei der Prüfung der Vermögensverhältnisse nicht nur auf die Geschäftsführer/Vorstandsmitglieder, sondern auch auf die juristische Person selbst abgestellt werden.

## c) Gewerberechtliche Regelvermutungen

24 § 34d Abs. 5 S. 2, 3 GewO nennt gewerberechtliche Regelvermutungen. Hält ein Versicherungsunternehmen trotz Vorliegens eines Regelbeispiels an der Zusammenarbeit mit dem Vermittler fest, so müssen die Gründe für eine weitere Zusammenarbeit nach gewerberechtlichen Maßstäben umfassend geprüft werden. Dies gilt auch für die erstmalige Zusammenarbeit mit einem solchen Vermittler.

## d) Qualifikation

25 Gemäß § 48 Abs. 2 S. 1, 2 VAG haben die Versicherungsunternehmen weiterhin sicherzustellen, dass die Vermittler von Beginn ihrer Vermittlertätigkeit an über die zur Vermittlung der jeweiligen Versicherungsverträge angemessene Qualifikation verfügen. Der Umfang der hierfür erforderlichen Ausbildung richtet sich nach dem vom einzelnen Vermittler angebotenen Produktspektrum. Wird dieses später erweitert, sind ergänzende Ausbildungsmaßnahmen erforderlich.

26 Inhalt sowie Dokumentation von nachzuweisenden Weiterbildungsmaßnahmen haben Abschnitt 1 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung (Versicherungsvermittlungsverordnung – VersVermV) sowie Anlage 1 zur VersVermV zu entsprechen (vgl. § 48 Abs. 2 S. 5 VAG). Es ist ausreichend, wenn das haftungübernehmende Versicherungsunternehmen die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung im vorangegangenen Kalenderjahr durch den gebundenen Vermittler (mit Ausnahme der nicht der Weiterbildungsverpflicht unterliegenden gebundenen produktakzessorischen Vermittler, s. § 34d Abs. 9 S. 3 GewO) und seine zur Weiterbildung verpflichteten Beschäftigten anlassbezogen überprüft.

27 Vorstehende Regelung gilt auch dann, wenn der Vermittler Produkte anderer Versicherungsgesellschaften vertreibt.

28 Bei juristischen Personen ist es unter Anwendung von § 34d Abs. 5 S. 4 GewO grundsätzlich möglich, dass der Nachweis der Sachkunde durch eine angemessene Zahl von beim Vermittler beschäftigten natürlichen Personen erbracht wird, denen die Aufsicht über die unmittelbar mit der Vermittlung von Versicherungen befassten Personen übertragen ist und die den Vermittler vertreten dürfen. Die Ausnahme in § 34d Abs. 5 S. 5 GewO ist zu beachten.

29 Ausnahmen zur Sachkundeprüfung bestehen gemäß § 2 Abs. 3 VersVermV („Alte-Hasen-Regelung“).

30 Die für die fachliche Eignung erforderliche angemessene Qualifikation im Sinne von § 48 Abs. 2 S. 1, 2 VAG kann auch durch Vorliegen einer Berufsqualifikation im Sinne von §§ 5, 6 VersVermV nachgewiesen werden.

### e) Ventillösung/Haftungsdach

31 Die so genannte „Ventillösung“ oder der „Vertrieb unter einem Haftungsdach“ ist derzeit gewerberechtlich grundsätzlich zulässig. Die Befugnis des gebundenen Vermittlers, Kunden auch Produkte anderer Versicherungsunternehmen anzubieten, birgt jedoch für das die Haftung übernehmende Versicherungsunternehmen ein besonderes Haftungsrisiko gegenüber den Kunden des Vermittlers. Diesem besonderen Haftungsrisiko kann das Versicherungsunternehmen dadurch begegnen, dass es eine Haftungsbegrenzung im Innenverhältnis vereinbart. Dies kann z. B. über eine Erklärung des anderen Versicherungsunternehmens geschehen, mit der das die Haftung übernehmende Versicherungsunternehmen durch das andere Versicherungsunternehmen von der Haftung freigestellt wird.

### f) Nachweis und Dokumentation

32 Die Erfüllung gesetzlicher Vorschriften zur Zusammenarbeit mit gebundenen Vermittlern (Abschnitt B.I.1 Buchst. a bis e) ist vom Versicherer zu dokumentieren und der Aufsicht auf Anfrage nachzuweisen.

## 2. Eintragung in das Vermittlerregister

33 Gemäß § 48 Abs. 4 S. 1 VAG haben das oder die Versicherungsunternehmen, für das oder die ein Versicherungsvermittler im Sinne von § 34d Abs. 7 S. 1 Nr. 1 der GewO ausschließlich tätig wird, auf dessen Veranlassung die im Register nach § 11a Abs. 1 GewO zu speichernden Angaben der Registerbehörde mitzuteilen. Dabei hat das Versicherungsunternehmen gemäß § 48 Abs. 4 S. 2 VAG sicherzustellen, dass die Voraussetzungen nach § 34d Abs. 7 S. 1 Nr. 1 GewO vorliegen.

## 3. Laufende Aufsicht über die gebundenen Versicherungsvermittler

34 Auch während der Zusammenarbeit mit allen gebundenen Vermittlern müssen die unter B.I.1 genannten Voraussetzungen gegeben sein. Allerdings ist die erneute Einholung von Auskünften (z. B. eines Führungszeugnisses) nur erforderlich, wenn hierzu Anlass besteht, beispielsweise bei dem Vorliegen von Unregelmäßigkeiten oder auf Anforderung der BaFin. Darüber hinaus kann ein Versicherer weitere Auskünfte einholen, muss aber unter anderem eventuelle datenschutzrechtliche Einschränkungen beachten. Über die laufende Aufsicht sind in die Vermittlerunterlagen entsprechende Nachweise aufzunehmen. So ist beispielsweise zu dokumentieren, etwa im Hinblick auf neue Produkte, welche Aus- und Fortbildungsmaßnahmen durchgeführt worden sind, um die erforderliche Qualifikation des Vermittlers zu gewährleisten. Besondere gesetzliche Vorgaben (§ 48 Abs. 2 S. 5 VAG) sind zu beachten. Außerdem muss das Unternehmen über ausreichende Kontrollmechanismen verfügen, die gewährleisten, dass Unregelmäßigkeiten von Vermittlern frühzeitig erkannt werden. Soweit anlassbezogene Überprüfungen bei Vermittlern durchgeführt wurden, sind die Ergebnisse zu dokumentieren.

35 Im Rahmen der rechtlichen Möglichkeiten ist zu prüfen, ob im Vermittlervertrag vorzusehen ist, dass der Vermittler bestimmte ihm bekanntwerdende Umstände dem Versicherer anzuzeigen hat, die die Zulässigkeit der Zusammenarbeit berühren könnten.

36 Im Hinblick auf Fälle einer Gewerbeuntersagung (§ 35 GewO) sollte die Löschliste regelmäßig beobachtet werden (vgl. § 11a Abs. 3 GewO).

#### 4. Beendigung der Zusammenarbeit

37 Gemäß § 48 Abs. 5 VAG sind Versicherungsunternehmen verpflichtet, die Beendigung der Zusammenarbeit mit einem gebundenen Vermittler unverzüglich der Registerbehörde – spätestens zum Ablauf der Kündigungsfrist - mitzuteilen und dessen Löschung aus dem Register zu veranlassen.

### B.II Besondere Hinweise bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern im Sinne von § 34d Abs. 6, 8 GewO

#### 1. Vermittler nach § 34d Abs. 6 GewO

38 Bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern im Sinne von § 34d Abs. 6 GewO gelten nach Maßgabe des § 48 Abs. 2 S. 2 Nr. 2 VAG dieselben Anforderungen wie bei der Zusammenarbeit mit „gebundenen“ Vermittlern. Insoweit gelten die unter Abschnitt B.I genannten Anforderungen entsprechend. Vor dem Beginn der Zusammenarbeit muss das Versicherungsunternehmen das Vorliegen einer Erlaubnisbefreiung durch Einsichtnahme in das Versicherungsvermittlerregister geprüft haben.

#### 2. Vermittler nach § 34d Abs. 8 GewO

39 Bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern im Sinne von § 34d Abs. 8 GewO muss das Versicherungsunternehmen sicherstellen, dass die dort genannten Voraussetzungen dauerhaft erfüllt sind, insbesondere dass dem Vermittler vom Versicherer nur solche Produkte zur Vermittlung angeboten werden, die den dort genannten Voraussetzungen entsprechen.

### B.III Besondere Hinweise bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern und Versicherungsvertretern mit Erlaubnis

#### 1. Erlaubnispflicht

40 Versicherer dürfen mit Vermittlern im Sinne von § 34d Abs. 1 GewO nur zusammenarbeiten, wenn diese im Besitz einer Erlaubnis der zuständigen IHK sind. Dies haben die Versicherer durch Einsichtnahme in das Vermittlerregister vor Beginn der Zusammenarbeit zu überprüfen. Ist dort eine Erlaubnis nicht verzeichnet, kommt eine Zusammenarbeit mit diesen Vermittlern nicht in Betracht.

#### 2. Regelmäßige Überprüfung

41 Um ihre gesetzlichen Verpflichtungen aus § 48 Abs. 1 Nr. 1 VAG zu erfüllen, ist es erforderlich, dass die Versicherer regelmäßig überprüfen, ob die Voraussetzungen für die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Versicherungsmaklern oder Versicherungsvertretern weiterhin gegeben sind, ob diese also weiterhin im Vermittlerregister eingetragen sind. Hierzu haben die Versicherungsunternehmen die von der IHK zur Verfügung gestellte "Löschliste" zu beobachten (§ 11a Abs. 3 GewO). Eine regelmäßige anlasslose Überprüfung der Voraussetzungen für die Erteilung einer Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 GewO (insbesondere Überprüfung der Zuverlässigkeit und geordneter Vermögensverhältnisse) ist nicht erforderlich.

#### 3. Versicherungsmakler und Rechtsdienstleistungsgesetz

42 Bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsmaklern ist zu beachten, dass diese als Auftragnehmer des Kunden und dessen „Sachwalter“ zu handeln haben.

43 Bei einer gleichzeitigen Beauftragung des Versicherungsmaklers als Dienstleister durch das Versicherungsunternehmen sind die Vorgaben des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) zu beachten, insbesondere zu etwaigen Interessenkonflikten (§ 4 RDG, vgl. auch BGH, Urteil vom 14.01.2016, I ZR 107/14).

## B.IV Regelungen für die Zusammenarbeit mit allen Arten von Versicherungsvermittlern und für Angestellte

### 1. Bearbeitung von Beschwerden

44 Gemäß § 51 S. 1, 2 VAG müssen Versicherungsunternehmen Beschwerden von Kunden über Vermittler oder über andere Versicherungsunternehmen, die ihre Versicherungen vermitteln, sowie Beschwerden von Verbraucherschutzverbänden beantworten. Da eine sachgerechte Beantwortung von Beschwerden ohne vollständige Aufklärung des Sachverhalts nicht möglich ist, dürfte es geboten sein, dass die Versicherer die hierfür erforderlichen Nachforschungen vornehmen, um dem Beschwerdeführer eine abschließende Antwort geben zu können. Weiterhin ist es erforderlich, dass die Versicherer geeignete Vorkehrungen treffen, um personelle bzw. sachliche „Beschwerdeschwerpunkte“ zu erkennen, d. h. insbesondere, ob bestimmte im Vertrieb tätige Personen oder Unternehmen häufig von Beschwerden betroffen sind bzw. ob den Beschwerden vergleichbare Sachverhalte zugrunde liegen. Derartige Erfassungen sind schon deshalb erforderlich, weil die Versicherungsunternehmen gemäß § 51 S. 3 VAG verpflichtet sind, bei wiederholten Beschwerden die zuständigen Erlaubnisbehörden zu informieren, wenn die Beschwerden für die Beurteilung der Zuverlässigkeit von Vermittlern von Bedeutung sein können.

45 Besondere aufsichtsbehördliche Anforderungen für die Bearbeitung von Beschwerden bleiben von dieser Regelung unberührt (siehe hierzu Sammelverfügung: Beschwerdemanagementfunktion und Beschwerdebearbeitung bei Versicherungsunternehmen sowie das Rundschreiben 3/2013 (VA) – Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen, beide vom 20.09.2013; Rundschreiben 1/2006 (VA) – Hinweise zur Bearbeitung von Beschwerden vom 23.03.2006).

### 2. Aufbewahrung von Unterlagen

46 Die Versicherer müssen alle Unterlagen, die für die Beurteilung der Zusammenarbeit mit den einzelnen im Vertrieb tätigen Personen oder Unternehmen bedeutsam sein können, so aufbewahren, dass sie jederzeit verfügbar sind. Hierzu gehören insbesondere die bei Beginn der Zusammenarbeit eingeholten Auskünfte (z. B. von Auskunfteien), welche Registereintragungen ermittelt wurden, ob eine Haftungsübernahme erklärt wurde, ggf. eine Dokumentation über die erfolgte Ausbildung und welche Vollmachten erteilt wurden. Weiterhin ist festzuhalten, wann und mit welchem Ergebnis Überprüfungen der im Vertrieb tätigen Personen oder Unternehmen stattgefunden haben. Gleiches gilt für vertragliche Vereinbarungen.

47 Bei der Verarbeitung personenbezogener Daten sind die datenschutzrechtlichen Vorgaben einzuhalten.

### 3. AVAD-Verfahren

48 Weiterhin hält die BaFin die Einholung von AVAD-Auskünften über die jeweiligen im Vertrieb tätigen Personen oder Unternehmen – unabhängig vom gewerberechtlichen Status - für erforderlich, soweit derartige Informationen typischerweise von der AVAD vorgehalten werden. Dies gilt auch für Geschäftsführer/Vorstände von juristischen Personen sowie für alle Personen, die vermittelnd für die juristische Person tätig werden. Die Auskunft sollte vor dem Beginn der Zusammenarbeit eingeholt werden. Bei Beendigung der Zusammenarbeit sollten der AVAD die erforderlichen Informationen mitgeteilt werden. Dabei ist auch zu erwähnen, ob ein eventueller Negativsaldo streitig ist.

#### 4. Arbeitsanweisungen, Vollmachten und weitere Hinweise zur Geschäftsorganisation

49 Versicherungsunternehmen stellen durch geeignete Maßnahmen der Geschäftsorganisation sicher, dass die gesetzlichen Anforderungen an den Versicherungsvertrieb nach § 48 Abs. 1 und 2 VAG erfüllt, überwacht und dokumentiert werden (vgl. § 48 Abs. 2a VAG). Soweit Vertriebspartner eine Erlaubnis nach § 34d Abs. 1 oder 2 GewO haben, beschränken sich die Maßnahmen auf die Prüfung, ob eine gewerberechtliche Erlaubnis vorliegt.

50 Soweit das Gesetz in § 48 Abs. 2a S. 2 VAG die Einrichtung einer Funktion vorsieht, die die ordnungsgemäße Umsetzung der gesetzlichen Vorgaben sicherstellen soll, reicht es aus, auf einer Ebene unterhalb des Vorstands des Versicherungsunternehmens eine verantwortliche Person/verantwortliche Personen zu benennen, die diese Funktion wahrnimmt. Es kann sich je nach den Umständen des Einzelfalles um eine andere Schlüsselaufgabe im Sinne von § 24 VAG handeln. Eine Ausgliederung der Funktion ist möglich, sofern die aufsichtsrechtlichen Anforderungen an die Ausgliederung (u. a. § 32 VAG) beachtet werden.

51 Soweit dieses Rundschreiben eine „regelmäßige“ Prüfung vorsieht, ist in die Arbeitsanweisungen ein Zeitraum oder Stichtag für die Prüfung aufzunehmen.

52 Die Verantwortlichkeit für Entscheidungen ist in den Arbeitsanweisungen festzulegen. Die Unternehmen sollen in den Arbeitsanweisungen auch bestimmen, wer innerhalb einer Organisationseinheit für eine Ausnahmeentscheidung verantwortlich ist.

53 Dies gilt auch für Vollmachten. In Vollmachten sind nicht nur die Verantwortlichkeit für die Begründung von Forderungen oder Verbindlichkeiten gegenüber Vermittlern, z. B. die Entscheidung über die Gewährung von Zuschüssen oder Darlehen, zu regeln, sondern auch festzuschreiben, wer für den Forderungsverzicht bei uneinbringlichen Forderungen (sogenanntes „Ausbuchten“ oder „Storno“) verantwortlich ist. Im Regelfall sollen sich diese Vollmachten an den Vollmachten für Auszahlungen orientieren. Es sollte auch geregelt werden, ab welcher Höhe ein Forderungsverzicht durch den Vorstand entschieden werden muss.

54 Die Organisationseinheit, die über die Begründung von Forderungen gegenüber Vermittlern entscheidet, sollte zur Vermeidung von Interessenkollisionen nicht mit der Organisationseinheit identisch sein, die über den Forderungsverzicht derselben Forderung entscheiden kann.

#### 5. Mitwirkung von Angestellten beim Versicherungsvertrieb

a) Anforderungen an Angestellte von Vertriebspartnern im Rahmen der Vermittlung und Beratung (§ 34d Abs. 9 GewO)

55 Gewerbetreibende nach § 34d Abs. 1, 2, 6 und 7 S. 1 Nr. 1 GewO dürfen unmittelbar bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkende Personen nur beschäftigen, wenn die Voraussetzungen nach § 34d Abs. 9 GewO erfüllt sind.

56 Daher sollten die Versicherungsunternehmen durch entsprechende Klauseln in ihren Verträgen mit Vertriebspartnern – mit Ausnahme von Versicherungsmaklern und –beratern - und durch stichprobenartige Prüfungen dafür Sorge tragen, dass die vorgenannten Regeln eingehalten werden. Mit Blick auf § 48 Abs. 2a VAG treffen die Versicherungsunternehmen keine weitergehenden Pflichten als die Gewerbetreibenden, die unmittelbar bei der Vermittlung oder Beratung mitwirkende Personen beschäftigen. Bei bestehenden Verträgen sollten die Versicherungsunternehmen ihre Vermittler auf die gesetzliche Regelung des § 34d Abs. 9 GewO hinweisen.

b) Anforderungen an unmittelbar oder maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte des Versicherungsunternehmens (§ 48 Abs. 2 S. 1 VAG)



57 Unmittelbar am Versicherungsvertrieb im Sinne von § 7 Nr. 34a VAG beteiligte Angestellte sind auch solche, die im Rahmen ihrer Tätigkeit nur gelegentlich bei der Beratung oder dem Abschluss von Versicherungsverträgen mitwirken. Hierzu gehören auch die Beratung und Vereinbarung von Leistungsänderungen oder Vertragsverlängerungen.

58 Maßgeblich am Versicherungsvertrieb beteiligte Angestellte sind diejenigen Personen in der Leitungsstruktur des Unternehmens, die erheblichen und gestaltenden Einfluss auf den Versicherungsvertrieb haben, auch wenn sie etwa unmittelbar an der Beratung von Kunden oder dem Abschluss von Versicherungsverträgen nicht beteiligt sind.

59 Inhalt, Umfang sowie Dokumentation von nachzuweisenden Qualifikationsmaßnahmen haben Abschnitt 1 der VersVermV zu entsprechen (§ 48 Abs. 2 S. 5 VAG).

60 Die Anforderungen an die Zuverlässigkeit und an geordnete Vermögensverhältnisse gelten auch für Angestellte, die bereits vor dem 23.02.2018 eingestellt worden sind. Die Versicherungsunternehmen sollten mindestens die ihnen bereits zu einem Angestellten vorliegenden Erkenntnisse auswerten. Bei Angestellten, die auf Provisionsbasis tätig werden, sollten die für gebundene Vermittler vorgesehenen Anforderungen beachtet werden.

Eventuelle arbeitsrechtliche Vorgaben sind dabei einzuhalten.

## 6. Kundengeldsicherheit, Prämieninkasso

61 Versicherungsunternehmen dürfen gemäß § 48 Abs. 1 Nr. 2 VAG nur mit Vermittlern zusammenarbeiten, die entweder durch das Versicherungsunternehmen bevollmächtigt sind, Vermögenswerte vom Versicherungsnehmer bzw. für diesen bestimmte Vermögenswerte entgegenzunehmen, die eine Sicherheitsleistung im Sinne des § 20 VersVermV nachweisen oder die keine Vermögenswerte annehmen dürfen.

62 Die Einzelheiten zur Sicherheitsleistung ergeben sich aus § 20 VersVermV.

63 Aus den beim Versicherer geführten Unterlagen und in der aktuellen vertraglichen Vereinbarung sollte erkennbar sein, ob, von wem und in welchem Umfang dem jeweiligen Vermittler Vollmachten erteilt wurden. Die Art der Sicherheiten und/oder Versicherungen (§ 20 VersVermV) ist zu dokumentieren.

64 Erteilt ein Versicherungsunternehmen einem Vermittler Vollmacht zum Prämieninkasso oder zur Entgegennahme von Vermögenswerten, die für den Versicherungsnehmer bestimmt sind (etwa im Rahmen einer Schadenregulierungsvollmacht), so begründet dies ein operationelles Risiko (Bonitätsrisiko) für das Versicherungsunternehmen. Diesen Umstand hat das Versicherungsunternehmen im Rahmen seines Risikomanagements angemessen zu berücksichtigen und gegebenenfalls geeignete Maßnahmen zu treffen, wie etwa die Vereinbarung einer besonderen Ausgestaltung des Kontos des Vermittlers, über das die Zahlungen abgewickelt werden.

## B.V Sondervergütungen und Begünstigungsverträge (§ 48b VAG)

65 Die Vorschrift des § 48b VAG soll verhindern, dass es durch Sondervergütungen, vor allem durch Provisionsabgaben, zu vorschnellen Abschlüssen von Versicherungsverträgen kommt. Jegliche entgegenstehende vertragliche Vereinbarung ist gemäß § 48b Abs. 1 S. 3 VAG unwirksam.

66 Adressat des Verbots sind nicht Tippgeber. Die Tätigkeit eines Tippgebers ist im Wesentlichen darauf beschränkt, Kontakte zwischen einem potentiellen Versicherungsnehmer und einem Versicherungsvermittler oder einem Versicherungsunternehmen herzustellen. Dies stellt keine Versicherungsvermittlung im Sinne von § 34d GewO dar. Zum Thema Tippgeber wird im Übrigen auf die Ausführungen in Abschnitt B.VIII verwiesen.

67 Bei einer planmäßigen Weitergabe (in Kenntnis des Versicherungsunternehmens) eines Teils oder der ganzen Tippgebervergütung an den Versicherungsnehmer, versicherte Personen oder Bezugsberechtigte aus einem Versicherungsvertrag kommt eine mittelbare Zuwendung im Sinne von § 48b Abs. 2 S. 1 VAG in Betracht.

68 § 48b VAG lässt auch Ausnahmen zu. Zum einen ist dies die in § 48b Abs. 2 VAG formulierte Geringwertigkeitsklausel. Der zweite Ausnahmetatbestand ist § 48b Abs. 4 S. 1 VAG, der für den Fall einer dauerhaften Leistungserhöhung oder Prämienreduzierung gilt. Die durch ein Versicherungsunternehmen gewährte dauerhafte Leistungserhöhung oder Prämienreduzierung ist durch eine entsprechende zivilrechtliche Vereinbarung zum Versicherungsvertrag umzusetzen. Nach Auffassung der BaFin kann eine dauerhafte Reduzierung der Prämie oder Erhöhung der Leistung nur vom Versicherer gewährt werden, da Prämie und Leistung auf einer schuldrechtlichen Vereinbarung zwischen den Vertragsparteien (Versicherer und Versicherungsnehmer) beruhen.

Die vollständige oder teilweise Abgabe der Provision eines Vermittlers an einen Versicherungskunden – ohne Änderung des Vertrags zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer – erfüllt die Voraussetzung des § 48b Abs. 4 S. 1 VAG hinsichtlich der Reduzierung der Prämie oder einer Leistungserhöhung nicht, da der Versicherungsvertrag zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsnehmer hierdurch nicht geändert wird.

Zulässig sind hingegen Ermäßigungen auf andere Versicherungsverträge, z. B.: Bei Abschluss eines Versicherungsvertrags erhält der Kunde nicht für den gerade abgeschlossenen Vertrag, sondern für einen anderen, bereits bei der Versicherungsgesellschaft bestehenden Versicherungsvertrag eine Leistungserhöhung oder Prämienreduzierung (z. B. Bündel- oder Bestandskundenrabatte). Auch hier gilt, dass die dauerhafte Leistungserhöhung oder Prämienreduzierung durch eine entsprechende zivilrechtliche Vereinbarung zum Versicherungsvertrag umzusetzen ist.

## B.VI Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern, Durchleitungsgebot

69 Versicherungsunternehmen haben im Rahmen der Festlegung der Vertriebsstrategie (vgl. § 23 Abs. 1a S. 4 VAG) zu entscheiden, ob und in welchem Umfang sie mit Versicherungsberatern bei Neugeschäft zusammenarbeiten.

70 Bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern sind die Hinweise unter B.III.2 zu berücksichtigen.

71 Lässt sich ein Versicherungsberater durch einen Kunden bevollmächtigen, so dürften im Übrigen die vom Bundesgerichtshof für die Bevollmächtigung von Versicherungsmaklern und die Korrespondenzpflicht der Versicherungsunternehmen entwickelten Grundsätze zu beachten sein (vgl. BGH, Urteil vom 21.01.2016, I ZR 274/14).

72 Im Fall einer Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern ist das Durchleitungsgebot gemäß § 48c VAG zu beachten, das dann einschlägig ist, wenn der Kunde einen Bruttotarif abschließt.

73 Versicherungsunternehmen können frei wählen zwischen den Alternativen einer Prämiengutschrift oder einer dauerhaften Prämienreduzierung.

74 In der Alternative der Prämiengutschrift sind höchstens 80 Prozent der im Bruttotarif enthaltenen „Kosten für die Versicherungsvermittlung“ („Zuwendungen“, vgl. § 48c Abs. 3 S. 1 VAG) zur Prämienreduzierung zu verwenden, nämlich bis zum Gegenwert von 80 Prozent der in den ersten fünf Jahren nach Vertragsschluss zu entrichtenden Prämien.

75 In der Alternative der dauerhaften Prämienreduzierung sind 80 Prozent der Zuwendungen über die gesamte Vertragslaufzeit zur Prämienreduzierung zu verwenden.

76 Die vom Versicherungsunternehmen gewählte Alternative ist entsprechend durch eine ausdrückliche vertragliche Vereinbarung mit dem Versicherungsnehmer umzusetzen.

77 Die Zuwendung, also die Kosten für die Versicherungsvermittlung, hat das Versicherungsunternehmen grundsätzlich mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu schätzen oder gesetzliche Regelungen kalkulatorischer Vorgaben zu Vertriebskosten zugrunde zu legen (§ 48c Abs. 3 S. 2,3 VAG).

78 Kosten für die Versicherungsvermittlung sind die Kosten des Versicherungsunternehmens, mit denen es den Vermittlungserfolg, also das Zustandekommen und gegebenenfalls den Fortbestand des Vertrags (Bestands- oder Folgeprovision – im Gegensatz zur Bestandspflegeprovision als Vergütung für eine vom Vermittler übernommene Dienstleistung, vgl. hierzu sogleich) vergütet. Die Zuwendung umfasst danach insbesondere die Abschlussprovisionen und allein an den Fortbestand des Vertrags anknüpfende Bestandsprovisionen. Hierbei ist es unbeachtlich, ob entsprechende Vergütungen an gewerbsmäßig tätige Vermittler oder an angestellte Vertriebsmitarbeiter geleistet werden. Zuwendungen an Dritte für den Vermittlungserfolg kommen in Betracht, soweit sich hieraus auch ein wirtschaftlicher Vorteil für den Versicherungsvermittler ergibt. Ein solcher wirtschaftlicher Vorteil kommt insbesondere dann in Betracht, wenn eine direkte oder indirekte gesellschaftsrechtliche Beteiligung an dem Dritten besteht (vgl. auch unter B.VII.1).

79 Vergütungen für von Vermittlern übernommene Dienstleistungen (z. B. Bestandspflege) gehören im hiesigen Kontext des Durchleitungsgebots nicht zu den Kosten für die Versicherungsvermittlung, soweit sie nicht zugleich den Vermittlungserfolg vergüten. Daher ist von einer Vergütung auch des Vermittlungserfolges auszugehen, wenn die Vergütung einer Dienstleistung nicht dem arm's-length-Prinzip genügt, also über den Betrag hinausgeht, den ein ordentlicher und gewissenhafter Geschäftsleiter unter Berücksichtigung der Belange der Versicherten zahlen würde. Insoweit sind in erster Linie entweder die Aufwendungen von Belang, welche dem Versicherer entstehen, wenn er die Leistung selbst erbracht hätte (zuzüglich eines angemessenen Gewinnaufschlags), oder die marktüblichen Kosten (vgl. § 50 Abs. 2 VAG).

80 Dies gilt entsprechend für die Vergütung, die an Dritte für von diesen übernommene Dienstleistungen gewährt wird, soweit sich hieraus auch ein wirtschaftlicher Vorteil für den Versicherungsvermittler ergibt (vgl. oben).

81 Hingegen kommen die einem Vermittler als eigene Verpflichtung obliegenden Dienstleistungen, wie z. B. die Beratung, nicht als übernommene, zu vergütende Dienstleistung in Betracht und können daher nicht vom Zuwendungsbetrag abgezogen werden.

82 Grundsätzlich ist es als zulässig anzusehen, die Zuwendungen nicht nur für einzelne Produkte, sondern für zu definierende Produktklassen (vergleichbare Produkte) zu schätzen. Bei der Schätzung sind im Übrigen die durchschnittlichen gewichteten Kosten für die Versicherungsvermittlung über die unterschiedlichen Vertriebswege hinweg zu betrachten.

83 Bei der Zusammenarbeit im Neugeschäft mit Versicherungsberatern ergibt sich im Übrigen insbesondere noch Folgendes:

Auch ohne „Vertriebspartner“ des Versicherungsunternehmens zu sein, ist der Versicherungsberater Vertreter im Sinne des Produktfreigabeverfahrens und der DVO POG.

Gemäß § 23 Abs. 1c VAG haben Versicherungsunternehmen, die Versicherungsprodukte konzipieren, allen Vertreibern sämtliche sachgerechten Informationen zu dem Versicherungsprodukt und dem Produktfreigabeverfahren, einschließlich des bestimmten Zielmarkts des Versicherungsprodukts, zur

Verfügung zu stellen. Die Informationen nach § 23 Abs. 1c VAG sind daher bei einer planmäßigen – d. h. wiederholten und auf Dauer angelegten – Zusammenarbeit auch dem Versicherungsberater zur Verfügung zu stellen. Dasselbe gilt bei einer entsprechenden Nachfrage durch einen Versicherungsberater.

84 Diese Informationspflicht ist darauf gerichtet, dem Vertreter Informationen zu dem Versicherungsprodukt und dem Produktfreigabeverfahren, insbesondere dem Zielmarkt, also dem Adressatenkreis, für den das Produkt konzipiert ist, zur Verfügung zu stellen. Der Vertreter muss durch die Informationen in die Lage versetzt werden, die ihm obliegenden Beratungs- und Informationspflichten gegenüber dem Kunden zu erfüllen.

85 Allerdings umfasst dies nicht weitergehende Hilfestellungen, etwa für den Antragsprozess. So besteht – auch bei einer Entscheidung für eine planmäßige Zusammenarbeit mit Versicherungsberatern – insbesondere keine über die Informationspflicht hinausgehende aufsichtsrechtliche Pflicht, dem Versicherungsberater Antragsformulare oder –software herauszugeben.

86 Für die gemäß § 48c Abs. 1 S. 6 bis 8 VAG vom Versicherungsberater auszustellende Bescheinigung ergeben sich aus den rechtlichen Rahmenbedingungen ergänzende Anforderungen, die erfüllt sein müssen, damit ein Versicherer zur Durchleitung verpflichtet ist. Die Regelung zur Bescheinigung soll es dem Kunden ermöglichen, auch dann, wenn er die Beratung durch einen Versicherungsberater in Anspruch genommen hat, unabhängig entscheiden zu können, ob er den empfohlenen Versicherungsvertrag abschließen will.

87 Die vom Versicherungsberater auszustellende Bescheinigung hat neben dem Datum der Beratung ein oder mehrere konkrete Versicherungsprodukte, ggf. einschließlich etwaiger passender Tarife, eindeutig identifizierbar zu bezeichnen, die dem Kunden empfohlen werden. Denn die Durchleitungspflicht besteht nach dem Zweck der Regelung zur Bescheinigung nur dann, wenn ein Vertrag über ein empfohlenes Versicherungsprodukt geschlossen wird. Auch muss die Bescheinigung erkennen lassen, durch welchen Versicherungsberater die Beratung erfolgt ist. Nur so kann das Versicherungsunternehmen überprüfen, ob die Beratung tatsächlich durch einen Versicherungsberater mit Erlaubnis gemäß § 34d Abs. 2 S. 1 GewO erfolgt ist.

88 Aufgrund der Bescheinigung über die Beratung kann das Versicherungsunternehmen nach dem Zweck der Regelung grundsätzlich davon ausgehen, dass der Versicherungsberater den Kunden bezogen auf den Zeitpunkt der Beratung umfassend und entsprechend den gesetzlichen Anforderungen beraten hat.

89 § 48c Abs. 1 S. 6 VAG bestimmt, dass die Bescheinigung „vor dem Abschluss des Vertrages“ vorzulegen ist. Für ein Versicherungsunternehmen besteht das Risiko, dass ein Kunde, bei dem die Voraussetzungen des § 48c VAG erfüllt sind, sich an ein Versicherungsunternehmen oder einen Versicherungsvermittler wendet, ohne dass die vorangegangene Beratung durch einen Versicherungsberater für diese sogleich erkennbar wäre. Hier können aus Sicht des Versicherungsunternehmens ggf. vermeidbare zusätzliche Kosten entstehen, etwa für eine „überflüssige“ Versicherungsvermittlung durch Vertriebspartner. Dem kann durch geeignete Maßnahmen im Rahmen der Geschäftsorganisation begegnet werden; z. B.: Frage nach einer vorangegangenen Beratung durch einen Versicherungsberater; Berücksichtigung einer „Zweitberatung“ im Rahmen der Vertriebsvergütung; Bereitschaft, die Vermittlung von Verträgen durch den Versicherungsberater zu unterstützen, etwa durch die Aushändigung von Antragsformularen oder –software, um der Ausstellung von Beratungsbescheinigungen zu begegnen.

## B.VII Vertriebsvergütung, Anreize und Interessenkonflikte

### 1. Regelungen für alle Versicherungsprodukte

90 Auch unter der IDD bleibt der provisionsbasierte Vertrieb zulässig. Der nationale Gesetzgeber hat sich im IDD-Umsetzungsgesetz für ein Nebeneinander von provisionsbasiertem Vertrieb, erfolgsunabhängiger Vergütung (insbesondere des angestellten Außendienstes) und Honorarberatung entschieden.

91 Für alle Versicherungsprodukte schreibt § 48a Abs. 1 S. 1 VAG vor, dass die Vertriebsvergütung von Versicherungsunternehmen und deren Angestellten nicht mit ihrer Pflicht kollidieren darf, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln. Weitere Anforderungen finden sich in § 48a Abs. 1 S. 2 VAG.

92 Die Vertriebsvergütung darf danach insbesondere keine Anreize setzen, die einen nicht hinnehmbaren Widerspruch begründen zu der den Versicherungsunternehmen (ihren im Vertriebsbereich Angestellten) /den Versicherungsvermittlern obliegenden Pflicht, im bestmöglichen Interesse des Versicherungsnehmers zu handeln (vgl. §§ 1a, 59 Abs. 1 S. 2, 3 VVG). Sie haben daher zur Wahrung der Belange der Versicherten im Rahmen ihrer Vertriebscompliance unter anderem sicherzustellen, dass als Erfüllungsgehilfen gegenüber dem Kunden beauftragte Vertriebspartner ihrerseits die vergütungsrechtlichen Anforderungen, denen das Versicherungsunternehmen unterliegt, beachten.

93 Ein Anreiz kommt dabei nicht nur bei der Einräumung eines Vorteils durch Zuwendung unmittelbar an den Versicherungsvermittler in Betracht. Vielmehr sind insbesondere „wirtschaftliche Vorteile jeglicher Art“ geeignet (vgl. § 7 Nr. 34b VAG). Danach kommen auch Zuwendungen in Betracht, die an Dritte gewährt werden, soweit sich hieraus auch ein wirtschaftlicher Vorteil für den Versicherungsvermittler ergibt. Ein solcher wirtschaftlicher Vorteil kommt insbesondere dann in Betracht, wenn eine direkte oder indirekte gesellschaftsrechtliche Beteiligung an dem Dritten besteht.

94 Ein Fehlanreiz kann sich zunächst aus der Höhe der Provision für den einzelnen Vertragsabschluss ergeben. Dem Interesse des Versicherungsvermittlers an der Provision für den Vertragsabschluss steht das Interesse des Kunden gegenüber, bestmöglich beraten zu werden, d. h. ergebnisoffen und nicht im Hinblick auf ein bestimmtes Ergebnis/einen bestimmten Vertragsschluss. Dabei ist als Teil der maßgeblichen Abschlussprovision auch eine an den bloßen Fortbestand des einzelnen Vertrages anknüpfende Bestandsprovision anzusehen (vgl. auch B.VI). Zur Bestandsprovision (Folgeprovision) gehört nicht die Vergütung von Dienstleistungen, wie z. B. die Bestandspflege.

95 Solche Fehlanreize können sich ferner ergeben, wenn die Höhe der Provision für den individuellen Vertragsabschluss an das Erreichen von Verkaufsvolumina (Absatzziele) innerhalb eines bestimmten Zeitraumes (z. B. das Kalenderjahr) geknüpft wird. Entsprechendes gilt für Bonuszahlungen oder sonstige Vorteile oder Anreize im Sinne der Vertriebsvergütung, jedenfalls dann, wenn sie dem Versicherungsvermittler/Angestellten im Voraus versprochen werden. Solche Zusatzvergütungen sollten auch von dem Erreichen qualitativer Ziele, z. B. Storno- oder Schadenquote, abhängig gemacht werden.

96 Die Versicherungsunternehmen haben auch sicherzustellen, dass ihre Vertriebsvergütung einen Konflikt, der aus einer Provisionsdifferenz für ähnliche/vergleichbare Produkte entstehen kann, auf ein hinnehmbares Maß begrenzt.

97 Eine unzulässige Anreizwirkung kann sich auch im Rahmen der Vergütung für von einem Vermittler/Angestellten übernommene Dienstleistungen (z. B. Bestandspflege) ergeben, wenn hiermit zugleich der Vermittlungserfolg vergütet wird. Von einer Vergütung auch des Vermittlungserfolges ist auszugehen, wenn die Vergütung einer Dienstleistung nicht dem arm's-length-Prinzip genügt. Dies gilt entsprechend für die Vergütung, die an Dritte für von diesen übernommenen Dienstleistungen gewährt wird, soweit sich hieraus auch ein wirtschaftlicher Vorteil für den Versicherungsvermittler ergibt (vgl. oben, insbesondere Rn. 78f.).

98 Die Vorgaben zur Vertriebsvergütung gelten grundsätzlich für die Vergütung sämtlicher Vertriebstätigkeiten gemäß § 7 Nr. 34a VAG i. V. m. Art. 2 Abs. 1 (und 2) der IDD, also der dort genannten Tätigkeiten in Bezug auf einen Versicherungsvertrag. Hierzu gehört insbesondere auch „das Mitwirken bei deren Verwaltung und Erfüllung“.

99 Beauftragt ein Versicherungsunternehmen Dritte mit der Ausübung von Tätigkeiten, die für das Versicherungsunternehmen Vertriebstätigkeiten sind, und handelt es sich bei diesen Dritten insoweit nicht um Versicherungsvermittler, so liegt ein Fall der Ausgliederung gemäß § 32 Abs. 1 i. V. m. § 7 Nr. 2 VAG vor. Das Versicherungsunternehmen hat bei der Vergütung des Dritten für diese Tätigkeiten die Vorgaben für die Vertriebsvergütung zu beachten.

100 Die Vorgaben über die Vertriebsvergütung gelten auch für Vertriebstätigkeiten bei dem Angebot von Restschuldversicherungen im Rahmen eines Gruppenversicherungsvertrages im Sinne des § 7d VVG, denn die von der Gruppenspitze ausgeübten Vertriebstätigkeiten sind dem Versicherungsunternehmen zuzurechnen (vgl. § 7d S. 2 VVG).

101 Die Versicherungsunternehmen haben die Vergütung ihrer Versicherungsvermittler einschließlich Dritter, soweit sich ein wirtschaftlicher Vorteil für die Versicherungsvermittler ergeben kann, und ihrer Angestellten, die Vertriebstätigkeiten ausüben, zu prüfen, um den Umfang von Zahlungen mit Anreizcharakter zu ermitteln. Sodann haben sie zu bewerten, in welchem Maße sich Fehlanreize ergeben, die einen nicht hinnehmbaren Widerspruch begründen zu ihrer Pflicht, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln, und die Vergütung gegebenenfalls entsprechend anzupassen.

102 Die Versicherungsunternehmen haben die Prüfung und das Ergebnis zu dokumentieren und diese Unterlagen auf Verlangen der BaFin nachzuweisen.

103 Die Vertriebsvergütung für Angestellte der Versicherungsunternehmen ist im Rahmen der nach Maßgabe von Art. 258 Abs. 1 Buchstabe I und Art. 275 der DVO SII einzuführenden schriftlich fixierten Vergütungspolitik darzustellen.

104 Die neuen aufsichtsrechtlichen Vorgaben lassen bestehende Vermittlerverträge (einschließlich Courtagevereinbarungen) zwar zivilrechtlich zunächst unberührt. Die Versicherungsunternehmen trifft jedoch eine dauerhaft bestehende Hinwirkungspflicht zur Anpassung bestehender Verträge. Bei jeder sich bietenden Gelegenheit sind die mit den Versicherungsvermittlern geschlossenen Verträge an die neuen Vorgaben anzupassen. Dies betrifft insbesondere den Fall des Vertriebs eines neuen Produkts. Haben Verträge Anpassungsklauseln, so sind die Verträge zeitnah anzupassen. Ab dem 23.02.2018 geschlossene Verträge mit Versicherungsvermittlern haben die neuen Vorgaben zu beachten.

105 Keine Anwendung finden die Vorgaben für die Vertriebsvergütung von Versicherungsunternehmen bei der Vermittlung von Nettoprodukten i.S.v. § 34d Abs. 2 S. 5 GewO. Hier bestehen gerade keine Vergütungsabreden zwischen den Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittlern/-beratern. Es sind jedoch die allgemeinen Vorgaben des Produktfreigabeverfahrens zu beachten (vgl. insbes. § 23 Abs. 1a S. 4 VAG, Art. 4 Abs. 3 und Art. 8 Abs. 1 DVO POG).

106 Die Vertriebsstrategie erfasst im Fall von Nettoprodukten dann auch die Vertriebskanäle Versicherungsvermittler und Versicherungsberater, wenn planmäßig Vertragsschlüsse unter Einbeziehung dieser Vertriebskanäle zustande kommen. Gemäß Art. 4 Abs. 3 DVO POG soll das Produktgenehmigungsverfahren einen ordnungsgemäßen Umgang mit Interessenkonflikten unterstützen. Dies schließt die Vertriebsstrategie mit ein (vgl. § 23 Abs. 1a S. 4 VAG, Art. 8 DVO POG).

107 Im Rahmen des Vertriebs von Nettoprodukten kann sich ein nicht hinnehmbarer Konflikt zu den Kundeninteressen insbesondere dann ergeben, wenn ein Versicherungsvermittler zur Erzielung eines maximalen Provisionserlöses zunächst ein Bruttoproduct vertreibt und in der Folgezeit (etwa nach Ablauf einer Stornohaftung) dem Kunden rät, das Bruttoproduct durch ein Nettoprodukt zu ersetzen, für dessen Vermittlung er sich dann vom Kunden vergüten lässt und diese Vergütung nicht nur unerheblich über der üblichen Provisionszahlung für ein vergleichbares Bruttoproduct liegt.

108 Auch kommt ein Interessenkonflikt in Betracht, soweit ein Vertriebspartner eine Ratenzahlung durch den Kunden vereinbart, deren Bestand unabhängig von dem Bestand des vermittelten Vertrages ist, insbesondere auch dann, wenn die Vereinbarung der Ratenzahlung zu einer nicht nur unerheblich erhöhten Vergütung führt.

109 Eine Prüfpflicht des Versicherungsunternehmens besteht insbesondere bei besonderem Anlass, z. B. bei Beschwerden von Kunden oder entsprechender Presseberichterstattung.

## 2. Provisionsdeckel in der substitutiven Krankenversicherung

110 Für die Vermittlung substitutiver Krankenversicherungsverträge hat der Gesetzgeber in § 50 VAG einen ausdrücklichen Provisionsdeckel geregelt (vgl. insbesondere § 50 Abs. 1 S. 3 und 4 und Abs. 2 VAG und Rn. 78ff. und 97).

111 Im Rahmen seines Anwendungsbereichs ist hiermit grundsätzlich eine abschließende Regelung getroffen. Innerhalb dieses Rahmens und zusammen mit der Stornohaftung gemäß § 49 VAG wird das Anreizsystem „Provisionsvergütung“ und der daraus resultierende Interessenkonflikt als hinnehmbar angesehen. Weitere inhaltliche Vorgaben ergeben sich aus § 48a Abs. 1 VAG im Hinblick auf den gesetzlichen Provisionsdeckel nicht.

112 Die Vorgaben des § 48a Abs. 1 VAG kommen insoweit zur Anwendung, als sich ein Fehlanreiz ergeben kann aus Zuwendungen, die an Dritte gewährt werden, soweit sich hieraus auch ein wirtschaftlicher Vorteil für den Versicherungsvermittler ergibt (vgl. auch Rn. 93). Auch insoweit wird ein unzulässiger Fehlanreiz zu verneinen sein, wenn bei entsprechender Anwendung der Vorgaben des § 50 VAG dessen Vorgaben genügt wird.

## 3. Sonderregelungen für Versicherungsanlageprodukte

113 Speziell für Versicherungsanlageprodukte im Sinne des Art. 2 Abs. 1 Nr. 17 IDD enthält das VAG Regelungen in § 48a Abs. 2 bis 6.

114 Gemäß § 48a Abs. 2 VAG muss ein Versicherungsunternehmen, das Versicherungsanlageprodukte vertreibt, auf Dauer wirksame organisatorische und verwaltungsmäßige Vorkehrungen für angemessene Maßnahmen treffen, um zu verhindern, dass Interessenkonflikte den Kundeninteressen schaden. Diese Vorkehrungen müssen den ausgeübten Tätigkeiten und den verkauften Versicherungsprodukten angemessen sein.

115 Um festzustellen, ob ein Interessenkonflikt vorliegt oder vorliegen könnte, sieht die DVO VersAnl insbesondere vor, dass sich das Versicherungsunternehmen oder der Vermittler mit bestimmten Fallgestaltungen auseinanderzusetzen haben (s. Art. 3 DVO VersAnl). Diese Überlegungen müssen sich in schriftlichen Grundsätzen wiederfinden, zu deren Erstellung Versicherungsunternehmen gem. Art. 4 Abs. 1 DVO VersAnl verpflichtet sind.

116 Reichen die in § 48a Abs. 2 VAG näher beschriebenen Vorkehrungen für angemessene Maßnahmen zur Verhinderung von Interessenkonflikten, die den Kundeninteressen schaden, nicht aus (vgl. auch Art. 5 DVO VersAnl), hat das Versicherungsunternehmen dem Kunden die allgemeine Art oder die Quellen von Interessenkonflikten gem. § 48a Abs. 4 VAG offenzulegen, wobei das Versicherungsunternehmen die Offenlegung nur als letztes Mittel anwenden darf (Art. 6 Abs. 1 DVO VersAnl).

117 § 48a Abs. 6 VAG bestimmt insbesondere, dass Provisionszahlungen an Versicherungsvermittler sich nicht nachteilig für den Kunden auswirken und nicht die Verpflichtung des Versicherungsunternehmens beeinträchtigen dürfen, im besten Interesse seiner Kunden zu handeln (vgl. schon oben Rn. 90ff.).

118 Die DVO VersAnl legt in Art. 8 Abs. 2 S. 2 Kriterien zur Beurteilung von Anreizen („inducements“, also insbesondere Provisionszahlungen – vgl. Art. 2 Abs. 2 DVO VersAnl) fest, die sich nachteilig auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden auswirken können. Die dort genannten Kriterien sind nicht abschließend.

119 Das Versicherungsunternehmen hat jedenfalls zu berücksichtigen, ob der Vertriebsanreiz oder das Vertriebsanreizsystem ausschließlich oder vorwiegend auf rein quantitative Kriterien abstellt oder aber auch angemessene qualitative Kriterien berücksichtigt (s. Art. 8 Abs. 2 S. 2 lit. b DVO VersAnl).

120 Provisionen, die ausschließlich oder vorwiegend auf die Anzahl der vermittelten Verträge abstellen, können verbotene Vertriebsanreize darstellen (vgl. schon unter 1.). Bei den quantitativen Kriterien ist ferner die Berechnung der Provision als Prozent- oder Promillesatz der Versicherungssumme oder der Prämie als Vertriebsanreiz in die Abwägungsentscheidung einzubeziehen. Hier besteht ein zusätzlicher Anreiz, zur Erzielung einer höheren Provision zu einem Produkt mit höherer Versicherungssumme oder Prämie zu raten. Bei den qualitativen Kriterien könnte das Versicherungsunternehmen beispielsweise auf die Stornoquote abstellen.

121 Im Rahmen der Abwägung, ob sich ein Anreiz oder ein Anreizsystem nachteilig auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden auswirkt, hat das Versicherungsunternehmen als Kriterium insbesondere auch den Wert des gezahlten oder erhaltenen Anreizes im Verhältnis zu dem Wert des Versicherungsanlageprodukts und der erbrachten Dienstleistungen zu berücksichtigen (s. Art. 8 Abs. 2 S. 2 lit. c DVO VersAnl, vgl. auch schon unter 1.).

122 Mit Blick auf Art. 8 Abs. 2 S. 2 lit. e DVO VersAnl ist die Vereinbarung eines Provisionsrückforderungsanspruchs für den Fall der Stornierung des Versicherungsvertrages ein weiteres Kriterium bei der Abwägungsentscheidung des Versicherungsunternehmens. Für die Lebensversicherung entspricht dies innerhalb der ersten fünf Jahre ohnehin der bestehenden Rechtslage (s. § 49 Abs. 1 VAG). Für in Betracht kommende Lebensversicherungen gegen Einmalbeitrag haben die Versicherungsunternehmen eine eigene Abwägungsentscheidung zu treffen.

## B.VIII Regelungen für die Zusammenarbeit mit Tippgebern

123 Tippgeber sind keine Versicherungsvermittler. Deshalb gelten die gesetzlichen Vorgaben für Versicherungsvermittler nicht für Tätigkeiten des Tippgebers. Da jedoch Tippgeber teilweise für Versicherungsunternehmen im Vertriebsprozess eine entscheidende Rolle spielen, sind nachfolgende Vorgaben unter Anwendung von § 26 VAG von den Versicherungsunternehmen zu beachten. Unberührt davon bleiben weitere Anforderungen im Rahmen des Risikomanagements und der Vertriebscompliance.

### 1. Begriff Tippgeber

124 Der Begriff des Tippgebers ist gesetzlich nicht definiert, jedoch fallen hierunter alle Personen entsprechend der nachfolgenden Definition, auch wenn diese anders bezeichnet werden.

125 „Die Tätigkeit eines „Tippgebers“, die darauf beschränkt ist, Möglichkeiten zum Abschluss von Versicherungsverträgen namhaft zu machen oder Kontakte zwischen einem potentiellen Versicherungsnehmer und einem Versicherungsvermittler oder einem Versicherungsunternehmen herzustellen, stellt jedoch keine Vermittlung im Sinne des § 34d dar [...] weil sie als vorbereitende Handlung [...] nicht auf eine konkrete Willenserklärung des Interessenten zum Abschluss eines Vertrages, der Gegenstand der Vermittlung ist, abziel[en]t. [...]“ (Bundestagsdrucksache 16/1935 Seite 17).

### 2. Tippgebervereinbarung



126 Sofern es sich bei der Zusammenarbeit zwischen Versicherer oder Versicherungsvermittler und Tippgeber um eine regelmäßige Tätigkeit handelt, sollte darauf geachtet werden, dass zwischen dem Tippgeber und dem Versicherer oder Versicherungsvermittler eine schriftliche Tippgebervereinbarung besteht.

127 In jedem Fall sollte dem Tippgeber deutlich gemacht werden, dass er als Tippgeber nur in einem eng begrenzten Bereich tätig werden, insbesondere keine Beratung von Kunden durchführen oder Anträge aufnehmen darf.

128 Bestehen Zweifel, ob eine angestrebte Zusammenarbeit noch als Tippgebertätigkeit oder schon als – erlaubnis- bzw. registrierungspflichtige – Vermittlungstätigkeit einzuordnen ist, sollte eine Auskunft der örtlich zuständigen IHK eingeholt werden.

### 3. Vergütungstabelle und Zahlungen

129 Eine Vergütungstabelle sollte Bestandteil der Tippgebervereinbarung sein. Zahlungen an Tippgeber sollten von einer zentralen Stelle bei dem Versicherer vorgenommen werden. Die Freigabe der Zahlung und die Auszahlung sollen grundsätzlich personell und organisatorisch getrennt sein.

### 4. Nebentätigkeitsgenehmigung/-anzeige

130 Die Tippgebervereinbarung sollte die Verpflichtung des Tippgebers enthalten, vor dem Beginn der Zusammenarbeit nach Maßgabe der gesetzlichen Erfordernisse beispielsweise eine Nebentätigkeitsgenehmigung einzuholen und diese dem Versicherungsunternehmen oder dem Versicherungsvermittler auch vorzulegen.

### 5. Datenschutz

131 Tippgebervereinbarungen sollten Datenschutzklauseln oder Merkblätter enthalten, die den Tippgeber in angemessener Weise für datenschutzrechtliche Aspekte sensibilisieren.

132 Der Tippgeber sollte sich vom potentiellen Kunden eine Einverständniserklärung zur Weitergabe von personenbezogenen Daten geben lassen, sofern gesetzliche Vorgaben hiervon keine Ausnahme zulassen. Diese Dokumentation der Einwilligung des Betroffenen in die Weitergabe und Verwendung seiner Daten gewährleistet auch, dass die Rechtmäßigkeit des Umgangs mit den Daten belegt wird und dass auch ein eventueller Erwerb von personenbezogenen Daten („Adresskauf“) nachvollzogen werden kann.

### 6. Keine Zusammenarbeit mit Tippgebern

133 Sofern das Versicherungsunternehmen keine vertragliche Beziehung zu Tippgebern unterhält, sollen die Vertriebspartner des Versicherers – soweit es sich nicht um Versicherungsmakler oder –berater handelt – verpflichtet werden, die in diesem Abschnitt aufgestellten Mindestanforderungen (zu Nr. 2 bis 5) bei der Zusammenarbeit mit Tippgebern zu beachten. Eine vertragliche Vereinbarung mit Hinweis auf dieses Rundschreiben ist ausreichend. Laufende Geschäftsbeziehungen sollen sukzessive, d. h. spätestens bei Änderung der vertraglichen Vereinbarung, an die in diesem Abschnitt gegebenen Hinweise angepasst werden.

## C. Aufzuhebendes Rundschreiben

134 Das Rundschreiben 10/2014 (VA) wird aufgehoben.

---

## Zusatzinformationen

---

## Anlagen

Anlage

Erläuterungen zum Vertriebsrundschreiben 11/2018 (VA) vom 17.07.2018

---

Anlage

Bescheinigung

über eine Beratung im Sinne des § 48c Abs. 1 Satz 6 des Versicherungsaufsichtsgesetzes (VAG)

---

---

<https://www.bafin.de/dok/11277616> [<https://www.bafin.de/dok/11277616>]

---

© BaFin