

Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler

Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler

Einleitung

1. Gemäß Artikel 16 der Verordnung (EU) Nr. 1094/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde (Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung), zur Änderung des Beschlusses Nr. 716/2009/EG und zur Aufhebung des Beschlusses 2009/79/EG der Kommission¹ sowie unter Berücksichtigung von Erwägungsgrund 22 und Artikel 10 der Richtlinie 2002/92/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Dezember 2002 über Versicherungsvermittlung (IMD)² gilt Folgendes:

- „In den Mitgliedstaaten muss es angemessene und wirksame Beschwerde- und Abhilfeverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Verbrauchern geben; dabei sollte gegebenenfalls auf bestehende Verfahren zurückgegriffen werden.“³
- „Die Mitgliedstaaten sorgen für die Einrichtung von Verfahren, die es Kunden und anderen Betroffenen, insbesondere Verbraucherschutzverbänden, ermöglichen, Beschwerden über Versicherungs- und Rückversicherungsvermittler einzulegen. Beschwerden sind in jedem Fall zu beantworten.“⁴

2. Um den angemessenen Schutz der Versicherungsnehmer zu gewährleisten, sollten die Bestimmungen der Versicherungsvermittler für die Bearbeitung sämtlicher erhaltener Beschwerden einem Mindestmaß an aufsichtlicher Konvergenz unterliegen.

3. Diese Leitlinien treten am Tag ihrer endgültigen Veröffentlichung in Kraft.

4. Diese Leitlinien gelten für Behörden, die für die Überwachung der Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler zuständig sind, die zu ihrem Zuständigkeitsbereich gehören. Dazu zählen auch Fälle, in denen die zuständige Behörde die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler gemäß EU-Recht und nationalem Recht überwacht, wenn diese im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit oder der Niederlassungsfreiheit in ihrem Zuständigkeitsbereich unternehmerisch tätig sind.

¹ ABl. L 331 vom 15.12.2010, S. 48.

² ABl. L 009 vom 15.1.2003, S. 3–10.

³ Erwägungsgrund 22.

⁴ Artikel 10.

5. Die zuständigen Behörden sind gehalten, bei der Anwendung dieser Leitlinien für eine angemessene Regelung zu sorgen, durch die Art und Größe der jeweiligen Versicherungsvermittler sowie die Frage berücksichtigt werden, ob der Versicherungsvermittler die Versicherungsvermittlung als berufliche Haupttätigkeit oder aber als Nebentätigkeit aufnimmt oder ausübt. Die Frage der Angemessenheit wird auch im „Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints“⁵ („Best Practices Report“/„Bericht über vorbildliche Verfahren“) dargelegt.
6. Für die nachstehend genannten Leitlinien wurden die folgenden Definitionen festgelegt, die aber den entsprechenden Definitionen im nationalen Recht nicht übergeordnet sind:
 - *Beschwerde* bedeutet:

Eine von einer Person gegenüber einem Versicherungsvermittler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeiten des Versicherungsvermittlers entsprechend der Definition der „Versicherungsvermittlung“ in Artikel 2 Absatz 3 IMD. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung.
 - *Beschwerdeführer* bedeutet:

Eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass ein Versicherungsvermittler ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, z. B. ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und, in einigen Rechtsordnungen, ein geschädigter Dritter.
7. Diese Leitlinien gelten nicht in Fällen, in denen
 - (i) ein Versicherungsvermittler eine Beschwerde über Tätigkeiten erhält, die nicht der Regulierung durch die „zuständigen Behörden“ gemäß Artikel 4 Absatz 2 der EIOPA-Verordnung unterliegen, oder
 - (ii) ein Versicherungsvermittler eine Beschwerde im Namen eines anderen Finanzinstituts im Rahmen der für dieses Institut geltenden gesetzlichen Rechtsvorschriften bearbeitet.
8. Soweit die Leitlinien aus den in Ziffer 7 Absatz i genannten Gründen nicht anwendbar sind, hat der Versicherungsvermittler – soweit möglich – in der Antwort auf die Beschwerde zu erläutern, warum er nicht der richtige Adressat der Beschwerde ist.

⁵ EIOPA-BoS-13/171.

9. Diese Leitlinien sind in Verbindung mit dem „Best Practices Report“ zu lesen, in dem der Anwendungsbereich der Leitlinien und das Verfahren erläutert werden, nach dem Versicherungsvermittler Beschwerden bearbeiten. Außerdem werden in diesem „Best Practices Report“ die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement und die Organisation der internen Beschwerdemanagementfunktion angesprochen.

Leitlinie 1 – Bearbeitung der Beschwerde durch das richtige Institut

10. Die zuständigen Behörden stellen Folgendes sicher:

- a) Wenn bei einem Versicherungsvermittler (beispielsweise einem vertraglich gebundenen Versicherungsvermittler) eine Beschwerde eingeht, für die ein anderes Finanzinstitut zuständig ist, und wenn dieser Versicherungsvermittler die Beschwerde nicht im Namen dieses Finanzinstituts bearbeitet, unterrichtet der Versicherungsvermittler den Beschwerdeführer und leitet die Beschwerde an das entsprechende Finanzinstitut, soweit dieses feststellbar ist, weiter.
- b) Erfüllt ein Versicherungsvermittler die Vorgaben gemäß Leitlinie 1, kann von ihm nicht verlangt werden, die Beschwerde gemäß Leitlinie 2 bis 8 zu bearbeiten.

Leitlinie 2 – Maßnahmen zum Beschwerdemanagement

11. Die zuständigen Behörden stellen Folgendes sicher:

- a) Die Versicherungsvermittler führen Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ein. Diese Maßnahmen werden von der Geschäftsleitung des Versicherungsvermittlers festgelegt und gebilligt. Die Geschäftsleitung ist auch für die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Maßnahmen verantwortlich.
- b) Diese Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden in einem (schriftlichen) Dokument festgehalten, z. B. als Teil einer „allgemeinen Politik der (fairen) Behandlung“ (gültig für derzeitige oder potenzielle Versicherungsnehmer, Versicherte, geschädigte Dritte, Begünstigte usw.).
- c) Die Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden allen betroffenen Mitarbeitern des Versicherungsvermittlers über geeignete interne Wege zugänglich gemacht.

Leitlinie 3 - Beschwerdemanagementfunktion

12. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass die Versicherungsvermittler eine Beschwerdemanagementfunktion haben, mit der Beschwerden auf faire Weise untersucht und – mit der Ausnahme von Versicherungsvermittlern, die als Einzelunternehmer handeln – mögliche Interessenkonflikte festgestellt und vermieden werden können.

Leitlinie 4 – Registrierung

13. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Versicherungsvermittler Beschwerden intern gemäß den national geltenden Zeitrahmen und auf angemessene Weise registrieren (zum Beispiel in Form eines sicheren elektronischen Registers).

Leitlinie 5 – Informationspflicht

14. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Versicherungsvermittler in der Lage sind, die zuständigen nationalen Behörden bzw. Ombudsstelle(n) über Beschwerden und deren Bearbeitung zu informieren. Dabei werden auch Angaben zur Anzahl der Beschwerden gemacht, die gegebenenfalls nach nationalen oder eigenen Kriterien unterschieden werden.

Leitlinie 6 – Interne Weiterverfolgung der Beschwerdebearbeitung

15. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Versicherungsvermittler die Daten zur Beschwerdebearbeitung fortlaufend analysieren (Beschwerdeanalyse), um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden. Folgende Maßnahmen kommen dabei in Betracht:
- a) Erfassung und Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
 - b) Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
 - c) Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.

Leitlinie 7 – Bereitstellung von Informationen

16. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Versicherungsvermittler
- a) auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde schriftlich den Beschwerdeführer über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung zu informieren;
 - b) Angaben zu ihrem Verfahren zur Beschwerdebearbeitung auf leicht zugängliche Weise veröffentlichen, z. B. in Broschüren, Merkblättern, Vertragsunterlagen oder auf der Website des Versicherungsvermittlers;
 - c) eindeutige, genaue und aktuelle Informationen über das Verfahren zur

Beschwerdebearbeitung bereitstellen, darunter:

- (i) Angaben darüber, wie eine Beschwerde einzureichen ist (z. B. die Art der vom Beschwerdeführer beizubringenden Informationen, die Identität und Kontaktdaten der Person oder Abteilung, an die die Beschwerde zu richten ist);
 - (ii) das Verfahren, das bei der Bearbeitung einer Beschwerde angewandt wird (z. B. wann der Eingang einer Beschwerde bestätigt wird, ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden, Ombudsstellen oder Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens usw.);
- d) den Beschwerdeführer über die Weiterbearbeitung der Beschwerde informieren, falls eine unverzügliche Bearbeitung nicht erfolgen kann.

Leitlinie 8 – Verfahren für die Beantwortung von Beschwerden

17. Die zuständigen Behörden stellen sicher, dass Versicherungsvermittler
- a) sich darum bemühen, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen;
 - b) in klarer, eindeutig verständlicher Sprache kommunizieren;
 - c) ohne unnötige Verzögerung eine Antwort erteilen. Kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiert der Versicherungsvermittler auf adäquate Weise den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gibt an, wann die Prüfung durch den Versicherungsvermittler voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
 - d) bei Erteilen einer endgültigen Entscheidung, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, den Standpunkt des Versicherungsvermittlers hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen (z.B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden, usw.); sofern die nationalen Vorschriften dies verlangen, erfolgt eine solche Entscheidung schriftlich.

Vorschriften zur Einhaltung der Leitlinien und für die Berichterstattung

18. Dieses Dokument enthält die gemäß Artikel 16 der EIOPA-Verordnung herausgegebenen Leitlinien. Gemäß Artikel 16 Absatz 3 der EIOPA-Verordnung müssen die zuständigen Behörden und Finanzinstitute alle

erforderlichen Anstrengungen unternehmen, um diesen Leitlinien und Empfehlungen nachzukommen.

19. Die zuständigen Behörden, die diesen Leitlinien nachkommen bzw. dies beabsichtigen, sollten diese auf angemessene Weise in ihren Regelungs- bzw. Aufsichtsrahmen integrieren.
20. Die zuständigen Behörden informieren die EIOPA innerhalb von zwei Monaten nach dem Veröffentlichungsdatum darüber, ob sie diesen Leitlinien nachkommen bzw. dies beabsichtigen, und nennen gegebenenfalls die Gründe für die Nichteinhaltung der Leitlinien.
21. Liegt bis zu dieser Frist keine Antwort vor, so wird davon ausgegangen, dass die zuständigen Behörden ihrer Berichterstattungspflicht nicht nachkommen, und es wird eine entsprechende Meldung vorgenommen.

Schlussbestimmung zur Überprüfung

22. Diese Leitlinien unterliegen der Überprüfung durch die EIOPA.