



Workshop-Vorträge beim AssCompact Trendtag 2019

Hochkarätige Experten, interessierte Fachbesucher und ein breiter Themenmix: Das Konzept der Workshops am AssCompact Trendtag hat sich bewährt, wie die zum Teil überfüllten Säle bewiesen.

Pflichten des Maklers im Schadenfall

Als „optimale Möglichkeit, mich unsympathisch zu machen“ eröffnete Gerhard Veits, Geschäftsführer der Veits & Wolf Versicherungsmakler GmbH und Vorstandsmitglied des Österreichischen Versicherungsmaklerrings (ÖVM), sein Thema „Makler – rechtssicher“. Die Vertretung der Kundeninteressen im Schadenfall sei eine von mehreren



Gerhard Veits bei seinem Vortrag „Makler- rechtssicher“

Aufgaben, die dem Makler per Gesetz vorgeschrieben sind. „Nahezu jede dieser Aufgaben steht in einem gewissen Spannungsfeld zu den Interessen der Versicherer“, so Veits. Kommt der Makler aber seiner Verantwortung nicht nach, könne der Kunde mitunter auch Schadenersatzansprüche gegen ihn haben.

Ansprüche des Versicherungsnehmers durchsetzen, Leistungen fällig stellen, Fristen wahren, das Quotenvorrecht geltend machen, ungerechtfertigten Ablehnungen widersprechen und so weiter. Welche Pflichten der Makler zu erfüllen hat, stellte Veits exemplarisch anhand einiger Beispiele dar – „würde ich die gesamte Liste aufzählen, müssten wir mit dem Schlafsack anreisen“. Wer all diese Dinge tagtäglich „sauber, ordentlich und gesetzeskonform“ abwickle, befinde sich „logischerweise“ in einem Spannungsfeld mit dem Versicherer. „Nicht, weil wir als böse Spezies auf die Welt kommen, sondern weil es das Gesetz verpflichtend vorschreibt.“ Dass dies im Tagesgeschäft immer auch richtig kommuniziert ist, bezweifelt Veits. „Manche Schwierigkeiten in der Kommunikation mit Versicherern sind dadurch bedingt, dass wir unsere Verpflichtungen einhalten.“ Manchmal komme dann schon der erhobene Zeigefinger, fast schon eine kleine Drohung des Versicherers: „Jetzt, lieber Makler, gehst du aber zu weit!“

Wenn es darum geht, Leistungen fällig zu stellen, „haben wir uns auf die Beine zu stellen und die Interessen des Klienten wahrzunehmen“. Dass dies nicht immer einfach ist, weiß der Versicherungsmakler aus seiner 37-jährigen Erfahrung. „Ein Anruf beim Versicherer: Was ist mit dem Schaden? – Wissen Sie, Herr Veits, der ist noch in der Warteschleife. Das ist dann der Moment, wo alle wissen, dass ich Halbtaliener bin. Da kommen ein paar Floskeln, bei denen es gut ist, dass er sie nicht verstanden hat.“ Gegebenenfalls müsse der Makler auch auf die Beweislast des Versicherers hinweisen. „Wenn der Versicherer eine Behauptung aufstellt und wir Makler dann wie die aufgeschreckten Hühner herumrennen und dabei nicht überlegt haben, dass es gar nicht an uns oder dem Kunden liegt, etwas zu beweisen.“

Versicherer würden häufig argumentieren, dass äußerst wenige Schadenfälle beim OGH landen. „Aber was ist mit denen, die nicht über das Gericht abgewickelt werden? Der klassische Österreicher schimpft lieber am Stammtisch, bevor er das Pferd sattelt und in den Krieg reitet. Wir als Versicherungsmakler dürfen das nicht dem Kunden überlassen, wenn für uns augenscheinlich ist, dass eine Ablehnung nicht in Ordnung ist, dann haben wir uns für den Kunden einzusetzen.“ Wenn ein Schadenreferent von einer ungerichtfertigten Ablehnung nicht mehr abrücken wolle, hel-

fen nur noch die Anwendung der rechtlichen Möglichkeiten und der Zug durch die Instanzen.

Über den „Customer Y“ sprach Stephan Waltl, MICROGAST – eTourismus & Online Marketing. Im Fokus stand dabei vor allem die Frage, die der Kunde der Zukunft kommuniziert. Wie sich die IDD auf Courtagevereinbarungen mit Versicherern auswirkt und welche Fallstricke und Problemfelder dabei lauern können, war Thema von Rechtsanwalt Mag. Markus Freilinger.

Gleich zweimal stand Vertriebsexperte Steffen Ritter auf der Bühne: Unter dem Motto „Verkaufen kann von selbst laufen“ erklärte er, wie Vermittler im herausfordernden Arbeitsalltag wieder Zeit fürs Wesentliche gewinnen. Über moderne Verschlankung und Strukturierung der Aufgaben im Maklervertrieb sprach Ritter in seinem zweiten Workshop.

DSGVO – die Schonfrist ist vorbei

Die DSGVO „hautnah“ erlebbar machte MMag. Dr. Felix Hörlsberger, DORDA Rechtsanwälte GmbH, in seinem Workshop powered by ARAG, CHUBB, HDI, NÜRNBERGER und VAV. Vieles von den Regelungen der DSGVO habe bereits in der früheren Datenschutzrichtlinie gestanden. „Das war ▶



Rechtsanwalt MMag. Dr. Felix Hörlsberger (li.) und Dr. Klaus Koban



Bei zwei Vorträgen am Rednerpult: Vertriebsexperte Steffen Ritter



Stephan Waltl bei seinen Ausführungen zum „Customer Y“



Rechtsanwalt Mag. Markus Freilinger sprach über Courtagevereinbarungen



Als einer der Moderatoren im Einsatz: ÖVM-Präsident Ing. Alexander Punzl

aber allen wurscht, die Strafen lagen unter 1.000 Euro. Compliant zu sein war teurer, als hin und wieder eine Verwaltungsstrafe zu zahlen.“ Nun drohen im Datenschutzgesetz aber existenzgefährdende Strafen bis zu 20 Mio. Euro. Umso wichtiger sei es, einige Grundregeln einzuhalten. „Durchgehend richtig wird es niemand machen, aber man kann es schaffen, die groben Fehler nicht mehr zu machen.“ Die „Schonfrist“ der Umsetzung sei nun vorbei. „Jetzt trifft Sie die volle Härte der Datenschutzbehörde, Ausreden gelten nicht mehr.“ Als Unterstützung präsentierte Hörlsberger eine DSGVO-Checkliste mit zehn Punkten, die Vermittler zu erfüllen haben. Wichtig sei es, eine interne Liste der Verstöße gegen das Datenschutzgesetz zu führen und diese Fälle unter bestimmten Voraussetzungen auch der Behörde zu melden. Auch Einwilligungserklärungen müssen angepasst werden. „Der Klassiker ist, dass man einen Newsletter versendet oder zu Veranstaltungen einlädt. Diese Texte sind heikel, da muss man aufpassen.“ Als wesentlichen Punkt nennt Hörlsberger auch die Aufklärung der Mitarbeiter. „Sie werden Ihre Mitarbeiter schulen müssen, dass man sich an ein paar Grundregeln der Geheimhaltung halten muss.“

Datenschutzrecht könne man in einem Satz erklären: Wer verwendet welche Daten von wem zu welchem Zweck? „Sie müssen die Mentalität, mit der Sie ans Datensammeln herangehen,

ändern“, so Hörlsbergers Aufruf an die Zuhörer. Daten dürfen nur dann verwendet werden, wenn es eine Einwilligung oder einen anderen Rechtfertigungsgrund dafür gibt. Strenge Regelungen sind bei Zweckänderungen vorgesehen. „Streng genommen sind Daten, die ein Versicherer für Sparte A erhebt, in Sparte B nicht ohne weiteres verwendbar. Das wird noch nicht ganz so gelebt, aber im Gesetz ist der Text eindeutig.“ Der Praxistipp des Juristen: „So deutlich wie möglich formulieren! Der Maßstab ist wie immer der unwissende Durchschnittsverbraucher, und das ist das Gefährlichste bei all diesen Dingen.“





Jedes Unternehmen benötige auch ein Löschkonzept. „Sie müssen alle Daten, die Sie nicht mehr für den Zweck, für den sie erhoben wurden, benötigen, wieder löschen“, appelliert Hörlsberger an das Publikum. Das sei besonders bei Kunden, die den Vermittler wechseln, relevant. „Die Kunden, die wechseln, sind oft unzufrieden und wenn sie weiter Zuschriften bekommen, beschweren sie sich gerne. Und dann kommt irgendwann die Datenschutzbehörde.“

Im Jahr 2018 gab es laut Tätigkeitsbericht der Datenschutzbehörde über 1.000 Beschwerden. „Ich befürchte, die Versicherungsbranche wird weit oben auf der Liste derer stehen, die bald einen Besuch der Datenschutzbehörde bekommen – eben weil sie so viele sensible Daten haben.“

Trends und Neuheiten aus der Versicherungsbranche

In den vergangenen Jahren mischen Start-ups zunehmend auch die Versicherungswirtschaft auf. Wie neue Technologien und Kundenerwartungen die Branche umwälzen und ob die



traditionelle Versicherung überhaupt noch zu retten ist, darüber referierte Maximilian Rumpf, Head of OPEN.Innovation, UNIQA Österreich. Was die IDD-Weiterbildungsverpflichtung für Vermittler konkret bedeutet und wie diese umzusetzen ist, erläuterte Mag. Hannes Dolzer, Fachverbandsobmann der Finanzdienstleister. Josef Graf, EFM Versicherungsmakler AG, stellte den „Arbeitsplatz 2020“ vor und legte dar, wie der „Schritt in die moderne Arbeitswelt“ gelingen kann. Einen Einblick in die Entwicklung der staatlichen und privaten Krankenversicherung gab Mag. Michael Gadinger, Wiener Städtische Versicherung AG, anhand fundierter Fakten und aktueller Trends. Mit welchen Innovationen und Produktneuheiten netinsurer für die Branche aufwartet, verriet Mag. Thomas Hajek, Geschäftsführer/CEO, netinsurer by HKR GmbH.

Stefan Otto, Vertriebsdirektor Österreich WWK, stellte in seinem Vortrag den WWK Familienbonus plus vor. Der Betriebsunterbrechung und anderen unterschätzten Risiken widmete sich Mag. (FH) Simona Purcica, Risk Experts Risiko Engineering GmbH – powered by DONAU Versicherung AG. Wie angemessen Österreichs Pensionen heute und 2056 sind, dem ging Prok. Wolfgang Menghin, NÜRNBERGER Versicherung AG Österreich, anhand des Pension Adequacy Report 2018 nach.

Wie muss sich der Versicherungsmakler von heute positionieren, um erfolgreich zu sein? Wie sieht gelungene Digitalisierung im Maklerbüro aus und welche Speziallösungen gibt es für Kunden? Fragen wie diese diskutierten unter der Moderation von Robert Lechner bekannte Gesichter aus der Versicherungsbranche: Ing. Mag. Herbert Orasche, DI Andrea Wellner, Dr. Ignaz Geiger und Michael Schwarzenbacher. Abschließend erläuterte Mag. (FH) Roland P. Wallner, CRIF GmbH, wie digitale Services den Antrags- und Underwritingprozess unterstützen können. ■

Von Theresa Klinglmayr, MA, Redaktion AssCompact <<<<<<