



**Das heurige Jahr bot den Versicherungsunternehmen unter anderem einige heikle Themen: DSGVO, Weiterbildungsverpflichtung und die im nächsten Jahr schlagend werdende Statusklarheit. Wir haben mit den „Maklerversicherern“ über die Umsetzung und den Umgang mit den Themen gesprochen. Das Resümee der Antworten der Gesprächsteilnehmer lesen Sie hier.**

Mag. Erwin Mollhuber, Mitglied des Vorstands NÜRNBERGER Versicherung AG Österreich, Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender VAV Versicherung AG, Ing. Thomas Lackner Vorstand HDI Versicherung AG, Mag. Birgit Eder, CEO ARAG SE – Direktion für Österreich und Günther Weiß, CEO HDI Versicherung AG

**Was sind Ihre Erfahrung mit der DSGVO Umsetzung im Unternehmen?**

**Sven Rabe, Vorstandsvorsitzender VAV Versicherung AG:** Die Umsetzung der DSGVO greift in nahezu alle Bereiche und Prozesse des Unternehmens ein. Bei der VAV war in der Phase der Implementierung besonders die IT gefordert, um die formalen Anforderungen des Löschens, Sperrens etc. umzusetzen und in den Systemen zu verankern. Aber auch alle Geschäftsverantwortlichen stehen vor der Herausforderung, die neuen Anforderungen in den Geschäftsprozessen und auch in den nicht-versicherungstechnischen Prozessen zu verankern. Dies beginnt bei Informationspflichten gegenüber Dritten, z.B. Geschädigten, und umfasst zum Beispiel auch die veränderte Bearbeitung von Bewerbungen, in deren

Zuge nun Löschfristen kommuniziert und eingehalten werden müssen. Der Datenschutzbeauftragte der VAV ist bei allen Fragen rund um die DSGVO interner Ansprechpartner und Qualitätsverantwortlicher, dessen Beurteilung in Zweifelsfällen immer eingeholt werden muss. Dass sich dies im Unternehmen so schnell etabliert hat, ist sicherlich auch Ergebnis der unternehmensweiten Schulungen der letzten Monate.

**Walter Lentsch, Hauptbevollmächtigter und Country President Chubb European Group SE, Direktion für Österreich:** Chubb hat in Zusammenarbeit mit einer führenden Anwaltskanzlei auf dem Gebiet des Datenschutzrechts frühzeitig begonnen, die verschiedenen Geschäftsbereiche einer vorbereiteten Analyse zu unterziehen. Anschließend wurde ein Projektteam gegründet,

welches für die Durchführung der identifizierten Implementierungsmaßnahmen bis zum Stichtag 25 Mai 2018 verantwortlich war. Diese Maßnahmen betrafen unter anderem: Anpassung der Datenschutzhinweise; „Third party management“; „Training and Awareness“; Datensicherheit; Aufbewahrung und Löschung etc.

Betrachtet man die DSGVO mit einem vergleichenden Blick auf das bislang geltende Datenschutzrecht ist festzustellen, dass nur sehr wenig wirklich neu, sondern vielmehr eine Fortentwicklung der schon bislang geltenden Rechtsgrundsätze darstellt. Daher war auch weniger die rechtliche Komplexität eine Herausforderung für die Umsetzung, sondern eher der gestiegene administrative Aufwand infolge erweiterter Transparenz- und Dokumentationspflichten.

**Günther Weiß, CEO HDI Versicherung AG:** Die Umsetzung und Implementierung der DSGVO war für die HDI Versicherung sehr aufwendig. Der Aufwand der damiteinhergehenden Schulungsmaßnahmen war sehr hoch. Die DSGVO wurde im Unternehmen allumfassend umgesetzt. Bis dato gab es nur eine Beschwerde und die Datenschutzbehörde hat diese Beschwerde abgelehnt und es hat daher auch kein Verfahren bisher gegeben.

**Mag. Erwin Mollhuber, Mitglied des Vorstands NÜRNBERGER Versicherung AG Österreich:** Die Umsetzung der DSGVO hat bei der NÜRNBERGER Versicherung intern einiges an Kapazitäten für die Implementierung und Schulung gebunden. Die DSGVO ist bereits in allen Bereichen unternehmensweit umgesetzt. Beschwerden beziehungsweise ein Verfahren hat es bis dato noch keine gegeben.

**Mag. Birgit Eder, CEO ARAG SE – Direktion für Österreich:** Der Datenschutz hat für ARAG als Rechtsschutzversicherer einen besonders hohen

## **Bislang hat es nicht viel an Judikatur zu Datenschutzthemen gegeben. Es wird daher zukünftig sinnvoll sein, Entscheidungen der Datenschutzbehörde laufend zu monitoren und wenn notwendig, Prozesse entsprechend anzupassen.**

Stellenwert. Daher wurde auch von Konzernseite schon sehr früh ein internationales Projekt gestartet, um zeitgerecht den Anforderungen der DSGVO zu genügen. Beginnend mit einer Status Quo-Analyse und der Identifikation von Handlungsfeldern haben wir alle Prozessschritte von der Datenschutzseite nochmals durchleuchtet, neu bewertet und angepasst. Dies haben wir mit viel Aufwand und großer Sorgfalt betrieben. Insgesamt betrachtet konnten wir feststellen, dass nicht nur die Awareness zu diesem Thema gestiegen ist, sondern auch die Qualität im Umgang mit personenbezogenen Daten.

### **Ist die DSGVO bereits in allen Bereichen umgesetzt?**

**Eder:** Da wir sehr früh bei ARAG begonnen haben, waren wir auch zeitgerecht auf dem neuesten Stand. Allerdings werden unsere Verfahren, insbesondere wenn diese geändert werden, laufend einer Kontrolle unterzogen und datenschutzkonform angepasst. Zudem gibt es - wie immer in Rechtssachen - viele divergierende Rechtsmeinungen zu ein und demselben Thema. Bislang hat es nicht viel an Judikatur zu Datenschutzthemen gegeben. Es wird daher zukünftig

stetig sinnvoll sein, Entscheidungen der Datenschutzbehörde laufend zu monitoren und wenn notwendig, Prozesse entsprechend anzupassen. Das Thema Datenschutz ist ein laufender Prozess, welcher nach dem „Plan – Do – Check – Act“-Prinzip stetig weiterlebt.

**Lentsch:** Grundsätzlich lässt sich dies mit Ja beantworten, allerdings ergeben sich aus der DSGVO zahlreiche fortlaufende Aufgaben, welche wir in unseren Geschäftsprozessen verankert haben. Im Besonderen wären z. B. zu nennen; Datenschutz-Folgenabschätzungen; Identifizierung, Untersuchung von und Reaktion auf Datenschutzverstöße; Bearbeitung von Anfragen von Betroffenen (Auskunft/Korrektur und Löschung von personenbezogenen Daten); Regelmäßige Überprüfung des Verzeichnisses von Verarbeitungstätigkeiten; Vereinbarungen mit Dritten betreffend Datenverarbeitung im Auftrag oder zu gemeinsamen Zwecken; Datenaufbewahrung und Löschung (Anwendung des Löschkonzeptes); Durchführung von Trainings und das Monitoring der Rechtsentwicklung durch aufsichtsbehördliche Stellungnahmen und fortlaufende Anpassungen im Detail. Hinsichtlich DSGVO Beschwerden haben wir in Österreich lediglich Auskunft- und Löschungsanfragen von Betroffenen erhalten.

**Rabe:** Mit der Umsetzung von DSGVO wird man niemals fertig sein. Jede Veränderung im Unternehmen ist auch unter der Perspektive der DSGVO zu beurteilen. Hierdurch entstehen laufend neue Anforderungen, z.B. beim Launch eines neuen Produktes. Darüber hinaus beobachten wir intensiv den Markt und die Entwicklung von Datenschutzthemen. In den nächsten Jahren wird sich durch die Rechtsprechung und die Arbeit der Datenschutzbehörde ein Marktstandard herausbilden, der zu einer höheren Handlungssicherheit führt. Das wichtigste bleibt aber, dass die Mitarbeiter einen positiven Zugang zum Thema

haben und Anlassfälle offen kommunizieren.

#### **Hat es bereits Beschwerden oder ein DSB Verfahren gegeben?**

**Eder:** Wir hatten bereits einige Auskunftsbeglehen, denen wir fristgerecht nachgekommen sind. Zu einer Beschwerde über ARAG bei der Datenschutzbehörde ist es bislang nicht gekommen. Präventiv werden alle unsere Mitarbeiter jährlich im Datenschutz geschult und nach erfolgter positiver Prüfung zertifiziert.

**Rabe:** Durch die intensive Berichterstattung in den Medien und prominente Fälle in anderen Branchen ist das Thema bei Kunden und Vertriebspartnern sehr präsent. In einzelnen Fällen wurden Anfragen bzw. der Wunsch auf Datenlöschung gestellt. Diese Anfragen nehmen wir ernst und stellen die Betroffenenrechte im Rahmen der gesetzlichen Anforderungen sicher.

#### **DSGVO im Umgang mit Vertriebspartnern, gibt es bereits Erfahrungen oder Problemstellungen?**

**Lentsch:** Diskussionen mit Vertriebspartnern entstanden anfänglich bezüglich der Frage, ob Vermittler Auftragsverarbeiter des Versicherers oder selbst Verantwortliche im Sinne des Datenschutzes sind.

Die vielleicht größte Herausforderung ist der Grad der Harmonisierung des Datenschutzrechts innerhalb der EU. Hier erfahren wir verschiedene Ansätze der Datenschutzbehörden z.B. bezüglich der Frage, wann die Schwelle zu einem meldepflichtigen Datenschutzverstoß erreicht ist. Außerdem existieren unterschiedliche Sichtweisen dazu, in welcher Form Auskunftsanfragen von Betroffenen zu beantworten sind. Zudem unterscheiden sich die Anforderungen an die rechtliche Grundlage für die Bearbeitung besonderer personenbezogener Daten. Hier gibt es z.B. unterschiedli-

che nationale Umsetzungsgesetze aber auch unterschiedliche Auffassungen der jeweiligen Aufsichtsbehörden.

**Eder:** Kurz nach Inkrafttreten der DSGVO gab es natürlich etwas mehr Erklärungsbedarf als üblich. Zum Beispiel wurde die Frage der Übermittlung von personenbezogenen Daten oder der Informationsauskünfte thematisiert. Für Problemfälle konnten allerdings immer Lösungen gefunden werden. Unsere ARAG Inhouse Juristen haben unsere Vermittler zudem auch im Rahmen Ihrer Beratungstätigkeit tatkräftig unterstützt. Ganz oben auf der Themenliste standen die Datenschutzerklärung, das DSGVO-konforme Verzeichnissverzeichnis, die Auftragsdatenvereinbarung nach Art. 28 DSGVO und die technischen und organisatorischen Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz von personenbezogenen Daten. Da das Datenschutzthema mittlerweile bei vielen Vertriebspartnern bekannt ist, sind die Beratungen zu diesem Thema wieder rückläufig.

**Rabe:** Nach den ersten Unsicherheiten in der Anfangszeit der DSGVO hat sich die Lage schnell professionalisiert. Wesentliche Themenfelder waren die sichere Übermittlung von Daten per E-Mail oder die telefonischen Auskünfte.

### **Die jeweiligen Weiterbildungsverpflichtungen unter der IDD sind nun geklärt und bekannt und gegenüber Maklern und Versicherungsagenten auch durch die jeweiligen Landesvertretungen gut kommuniziert.**

Hier konnte in der Regel schnell Klärung gefunden werden. Unsere Vertriebspartner haben wir bei Bedarf rasch und unkompliziert bei der Einrichtung von E-Mail Verschlüsselungen unterstützt. Aus heutiger Sicht hat die kritische Wahrnehmung des Themas zugenommen, nachhaltige Probleme in der praktischen Zusammenarbeit sind aber nicht aufgetreten.

**Weiß:** Da können wir uns den anderen Teilnehmern nur anschließen. In der ersten Zeit gab es aus der täglichen Praxis einige Fragen zu den rechtlichen „Graubereichen“. Es gab keine Probleme.

**Mollnhuber:** Wir hatten von einigen Vertriebspartnern inhaltliche Fragen zur Thematik, die wir rasch klären konnten – Probleme gab es in diesem Zusammenhang mit unseren Vertriebspartnern aber nicht.

#### **Inwieweit werden Sie die Erfüllung der Weiterbildungsverpflichtung bei Ihren Vertriebspartnern kontrollieren?**

**Mollnhuber:** Wir arbeiten im Vertrieb ausschließlich mit gewerberechtlich selbständigen Vertriebspartnern zusammen, die aufgrund der gewerberechtlichen Vorschriften selbst dazu verpflichtet sind, die geforderten Weiterbildungen zu absolvieren. Wir überprüfen dies nicht.

**Ing. Thomas Lackner, Vorstand HDI Versicherung AG:** Die Weiterbildungsverpflichtung zu kontrollieren, sehen wir nicht als Aufgabe des Versicherers. Sofern es keine qualifizierten Beschwerden beziehungsweise offensichtliche Probleme gibt.

**Eder:** Die Überwachung der Einhaltung der Weiterbildungsverpflichtung fällt unserer Ansicht nach in den Zuständigkeitsbereich der Bezirksverwaltungsbehörden. Eine aktive Kontrolle durch ARAG ist daher nicht vorgesehen. Würden

uns allerdings Verstöße des Vermittlers gegen die Regelungen der GewO passiv zur Kenntnis gelangen, dürfen wir diese nicht ignorieren. Bei unseren eigens veranstalteten ARAG Webinaren trifft uns als Veranstalter hingegen die Pflicht zur Lernzielkontrolle bei unseren Vermittlern. Diese führen wir nach jedem Webinar standardmäßig durch. Dies wird von unseren Vermittlern sehr positiv wahrgenommen und so freut es uns, dass wir einen enormen Zulauf von Teilnehmern verzeichnen dürfen.

**Rabe:** Die jeweiligen Weiterbildungsverpflichtungen unter der IDD sind nun geklärt und bekannt und gegenüber Maklern und Versicherungsagenten auch durch die jeweiligen Standsvertretungen gut kommuniziert. Die Kontrolle der Weiterbildungsverpflichtung liegt bezüglich der eigenen Mitarbeiter und Agenten bei dem jeweiligen Versicherungsunternehmen, die Makler sind im Rahmen der Gewerbeordnung selbstständig für die Erfüllung der Weiterbildungsver-

pflichtungen verantwortlich. Ich bin sicher, dass sich im Markt eine Plattform etablieren wird, über die die Weiterbildungszertifikate einfach und effizient zu verwalten sind.

**Lentsch:** Auch wir haben bisher keine Veranlassung gesehen unsere Maklerpartner zu kontrollieren, monitoren aber laufend die Zusammenarbeit. Die Makler sind für die Weiterbildung ihrer Mitarbeiter selbst in der Verantwortung.

**Die Statusklarheit ist mit 28.1.2020 umsetzbar, gibt es Anfragen an Ihr Haus hinsichtlich dieser Thematik?**

**Lentsch:** Als reiner Maklerversicherer haben wir keine Vertriebspartner mit paralleler Gewerbeberechtigung und sind daher von diesem Thema weniger betroffen.

**Mollhuber:** Wir hatten dazu bisher keine speziellen Anfragen oder Probleme, stehen aber unseren Vertriebspart-

nern gerne mit Informationen zu Verfügung, falls Bedarf besteht.

**Eder:** Bei uns finden sich nur vereinzelt Vermittler mit doppelter Zugehörigkeit. Mit diesen stehen wir zu diesem Thema bereits in Kontakt. Wir erwarten daher, dass es zu keinen Problemen kommen wird.

**Weiß:** Wir haben noch keine Anfragen bezüglich der Statusklarheit.

**Rabe:** Bei der VAV sind die betroffenen Vertriebspartner mit paralleler Gewerbeberechtigung bekannt und werden aktiv auf die anstehende Entscheidung und die Konsequenzen hingewiesen. Ich bin sicher, dass alle Betroffenen das Problem erkannt haben und entsprechende Entscheidungen rechtzeitig treffen werden. Wir werden aber auch bis zum 28.1.2020 das Thema laufend mit etwaigen Betroffenen direkt sowie auf jeder Vertriebspartnerveranstaltung allgemein ansprechen.