

Wegweiser Maklerkommunikation

Welcher Kommunikationsweg für welchen Zweck?

Für die Kommunikation im Geschäftsverkehr zwischen Vermittler und Kunde sowie Versicherern sind verschiedene Methoden etabliert und damit mehr oder weniger gebräuchlich. Alle sind jeweils mit individuellen Vor- und Nachteilen behaftet. Jedenfalls muss im Streitfall der Vermittler den Zugang einer Information beim Kunden nachweisen können. Das ist besonders – aber keineswegs ausschließlich – für die Beratungsdokumentation von ausschlaggebender Bedeutung.

Diese Übersicht beschreibt verbreitete und gebräuchliche Medien bzw. Transportwege unter zentralen Aspekten.

Damit Sie entscheiden können, welcher Übermittlungsweg bei welchen Geschäftsvorfällen geeignet ist, kommt es wesentlich darauf an, wie wahrscheinlich und schwerwiegend es wäre, wenn der Empfänger den Zugang einer Sendung bestreitet. In einem Klageverfahren hat der Vermittler nämlich den Zugang zu beweisen.

Zur Matrix

Die Spalte „Rechtssicherheit“ kennt vier Ausprägungen. Sie alle beschreiben die Rechtssicherheit in Bezug auf die Möglichkeit eines Zugangsnachweises, nicht hinsichtlich anderer Rechtsaspekte.

1. Bei „hoch“ darf der Zugangsnachweis als zweifelsfrei gegeben betrachtet werden. Das betreffende Verfahren ist häufig aufwändig, eignet sich vor allem für besonders sensible Informationen.
2. „Eingeschränkt“ beschreibt Verfahren, die zwar allgemein als sicher gelten dürfen, aber im Einzelfall Restunsicherheiten aufweisen: Beispielsweise, weil aktives Zutun des Empfängers erforderlich ist, das letztlich zum Zeitpunkt des Versands ungewiss ist¹. Sie sind also für besonders wichtige, rechtlich potenziell schwerwiegende Informationen nicht zu empfehlen.
3. „Keine“: Diese Kommunikationswege sind für sensible Informationen ungeeignet.

Sie sollten bei der Wahl des Übermittlungsweges berücksichtigen, dass es für bestimmte Dokumente weitere gesetzliche Vorschriften gibt. So regelt etwa § 6a VVG, dass dem Versicherungsnehmer die Beratungsdokumentation grundsätzlich in Papierform zu übergeben ist. Lediglich unter bestimmten gesetzlich geregelten Kriterien kann davon abgewichen werden. Beispielsweise ist die Übermittlung oder Bereitstellung in elektronischer Form zwar möglich, aber an bestimmte Bedingungen (etwa Zumutbarkeit, Angemessenheit, Zustimmung des VN) geknüpft. Einzelheiten finden Sie im § 6a VVG.

Zu beachten sind auch die einschlägigen datenschutzrechtlichen Vorschriften. Für fristkritische Geschäftsvorfälle mit Schriftformerfordernis bzw. Erfordernis von Originaldokumenten (zum Beispiel der Übermittlung einer Vollmacht bei Kündigung, vgl. § 174 BGB, § 6a VVG) eignen sich nur wenige Verfahren, weil etwa auf die Zurückweisung einer Kündigung wegen Formfehlers möglicherweise nicht mehr vor Fristablauf reagiert werden kann: Alle Verfahren, die nicht auf der Zustellung im Original basieren (z.B. E-Mail, Telefax, etc.) scheiden hierfür aus.

Im Arbeitskreis Beratungsprozesse e. V. entwickeln die Berufsverbände AfW, BDVM, BVK und Verband der Fairsicherungsmakler sowie die Verbände CHARTA Börse für Versicherungen und germanBroker.net gemeinsam Praxishilfen für den Vermittleralltag – **gleichberechtigt und verbandsübergreifend**.

Hinweise:

- I. Die Ausarbeitung geht im Übrigen davon aus, dass andere die Wirksamkeit womöglich beeinflussende Anforderungen selbstverständlich eingehalten werden, etwa ausreichende Frankierung von Briefsendungen oder korrekte Adressierung.
- II. Für alle Medien und Verfahren gilt, dass die spätere Bezugnahme des Empfängers auf den Inhalt einer Mitteilung als wirksame Zugangsbestätigung angesehen werden kann.
- III. Bei fristkritischen Geschäftsvorfällen mit Schriftformerfordernis bzw. Erfordernis von Originaldokumenten (zum Beispiel der Übermittlung einer Vollmacht bei Kündigung, vgl. § 174 BGB) sind nur wenige Verfahren geeignet (z.B. kein Telefax, Mail, etc.).

	Zustellungsform	Beschreibung	Zustellnachweis ²	Rechtssicherheit	Datenschutz	Hinweise
1	Einfacher Brief		nicht vorhanden	keine	Erfüllt	
2	Einwurfeinschreiben		Sendungsnummer, Bestätigung des Boten	eingeschränkt	Erfüllt	Sendungsverfolgung möglich, Fehlermöglichkeit bei Übertragung der Sendungsnummer, Inhaltsnachweis fehlt ³
3	Einschreiben/Rückschein		Vom Empfänger unterschriebener Rückschein	eingeschränkt	Erfüllt	Sendungsverfolgung möglich, Nachweispflicht für Inhalt ³ , Anwesenheit des Empfängers bzw. fristgerechte Abholung notwendig
4	Persönliche Übergabe	Unmittelbare Übergabe der Dokumentation, idealerweise mit Empfangsbestätigung auf Kopie oder unter Zeugen	Empfangsbestätigung („Quittung“)	Hoch ⁴	Erfüllt	Quittung mit Unterschrift möglich
5	Bote	Persönliche Übergabe der Sendung durch beliebigen Dritten	Sendungsnummer, Bestätigung des Boten	Hoch ⁴	Erfüllt	Quittung mit Unterschrift möglich
6	Telefax	Fernkopie eines Originaldokumentes durch spezielle Hardware, PC-basierte Software oder internetbasierten Dienst	Übermittlungs-Protokoll	eingeschränkt	Nicht erfüllt	Übermittlungsprotokolle angreifbar. Rückläufige Verbreitung des Mediums bei Kunden
7	Hybrider Onlinebrief ⁵	Physische Reproduktion einer digitalen Nachricht mit anschließender Zustellung durch einen Dienstleister	Siehe Hinweis rechte Spalte	s. jeweils analoge Zustellungsformen	Ggf. erfüllt (bei Auftragsverarbeitungsvertrag mit Dienstleister)	Da die Dienstleister klassische Zustellungsformate anbieten, entsprechen die Kriterien „Rechtssicherheit“ und „Zustellnachweis“ denen der jeweiligen Formate (einfacher Brief, Einschreiben, Einschreiben/Rückschein)

Im Arbeitskreis Beratungsprozesse e. V. entwickeln die Berufsverbände AfW, BDVM, BVK und Verband der Fairsicherungsmakler sowie die Verbände CHARTA Börse für Versicherungen und germanBroker.net gemeinsam Praxishilfen für den Vermittleralltag – **gleichberechtigt und verbandsübergreifend**.

	Zustellungsform	Beschreibung	Zustellnachweis ²	Rechtssicherheit	Datenschutz	Hinweise
8	E-Mail		Siehe Hinweis rechte Spalte	keine	Ggf. erfüllt (bei Nutzung einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung oder expliziter wirksamer Einwilligungserklärung des Kunden)	Zugang nachweisbar bei ausdrücklicher Bestätigung des Mail-eingangs oder konkludent durch Rückantwort ⁶
9	E-Mail mit Übermittlungsbestätigung	Empfang der Mail auf dem Server des Empfänger-Providers	Vom Absender veranlasste Übermittlungsbestätigung	eingeschränkt	Ggf. erfüllt (bei Nutzung einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung oder expliziter wirksamer Einwilligungserklärung des Kunden)	Hohe Rechtsicherheit bei Empfang der Übermittlungsbestätigung
10	E-Mail mit Lesebestätigung		Vom Absender veranlasste und vom Empfänger ausgelöste Lesebestätigung	Hoch	Ggf. erfüllt (bei Nutzung einer Ende-zu-Ende-Verschlüsselung oder expliziter wirksamer Einwilligungserklärung des Kunden)	Analog Rückantwort ⁶ Nachweispflicht des Inhalts analog Einschreiben-Rückschein. Voraussetzung: Aufbewahrung von Übermittlungs- und Lesebestätigung.
11	Messenger			Hoch	Datenschutzrechtlich teilweise nicht empfehlenswert.	Hohe Rechtssicherheit nur bei Übermittlungsbestätigung (z.B. „Doppelhaken“).
12	Bereitstellung im personalisierten Bereich des Kundenportals		Login-, Downloadprotokoll	Hoch	Erfüllt	Voraussetzung: Vereinbarung mit dem Kunden, dass die Zustellung durch Bereitstellung im Portal erfolgt. Manipulationsmöglichkeiten des Betreibers.

Im Arbeitskreis Beratungsprozesse e. V. entwickeln die Berufsverbände AfW, BDVM, BVK und Verband der Fairsicherungsmakler sowie die Verbände CHARTA Börse für Versicherungen und germanBroker.net gemeinsam Praxishilfen für den Vermittleralltag – **gleichberechtigt und verbandsübergreifend**.

	Zustellungsform	Beschreibung	Zustellnachweis ²	Rechtssicherheit	Datenschutz	Hinweise
13	eSignatur-Portale		Technische Protokolle	Hoch	Erfüllt	Einwilligung des Kunden erforderlich
14	Übermittlung der Dokumentation bei einer Video-Beratung (z.B. mit einer speziellen Beratungs-Plattform)	Übermittlung des Protokolls als Datei per Chat oder anderweitiger, spezieller und synchroner Übermittlungsfunktion.	Aufzeichnung der Übermittlung der Dokumentation	Hoch	Erfüllt	Aus der Aufzeichnung muss sich der Empfang des Protokolls herleiten lassen. Zustimmung zur Aufzeichnung erforderlich.
15	mobile App (iOS, Android)	Spezielle Kunden-App, die durch den jeweiligen Berater genutzt wird				Individuelle Beurteilung je nach App erforderlich

¹ Beispiel: Der Zugang eines Einschreibens mit quittiertem Rückschein: Der Empfänger holt die Sendung nicht ab oder könnte behaupten, er habe eine leere Briefsendung erhalten.

² Ausdrücklicher, direkter Zugangsnachweis (nicht konkludent)

³ Inhalt des Schreibens könnte trotz Zugangsnachweises für die Sendung bestritten werden (** Heilung: Konfektionierung der Sendung unter Zeugen)

⁴ Falls Empfang durch Empfangsbestätigung nachweisbar

⁵ z.B. „Letter Express“, „onlinebrief24.de“

⁶ Der Nachweis über den Zugang ist erbracht, wenn der Empfänger seinerseits in einem Schreiben auf die Sendung Bezug nimmt.