



Prof. Dr. Manfred Wandt

Institut für Versicherungsrecht der Goethe-Universität Frankfurt

Kundenschutz im Privatversicherungsrecht

Der Vortrag zielt auf einen Überblick über einerseits die zentralen Kundenschutzbedürfnisse im Privatversicherungsrecht und andererseits die zur Verfügung stehenden Schutzinstrumente. Als Referenzrahmen im Vertragsrecht dient unter anderem das deutsche VVG, dessen nunmehr schon mehr als 10 Jahre zurückliegende Reform vornehmlich im Zeichen des Kundenschutzes stand. Erörtert wird, ob sich die Reform bewährt hat, und ob es – mit Blick auch auf jüngere Entwicklungen – neuen Reformbedarf gibt.

Hon.-Prof. Dr. Johann Höllwerth

Hofrat des Obersten Gerichtshofs



Kundenschutz in der Rechtsprechung

Die Gestaltung des Versicherungsvertrags insbesondere unter den Gesichtspunkten der Verständlichkeit und Transparenz sowie effiziente Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung sind wesentlicher Aspekt des allgemeinen Kundenschutzes. Es soll der Frage nachgegangen werden, mit welchen Mitteln die Rechtsprechung versucht, diesen Kundenschutzüberlegungen, etwa bei der Auslegung des Versicherungsvertrags, der Einräumung von Rücktrittsrechten, der Gewährung von Informationsansprüchen und direkten Klagerechten, zum Durchbruch zu verhelfen.



Mag. Dr. Stephan Korinek

Abteilungsleiter Behördliche Aufsicht über Versicherungsunternehmen und Pensionskassen (FMA)

Kundenschutz durch die Versicherungsaufsicht

Kollektiver Verbraucherschutz ist ein wesentliches Aufsichtsziel der FMA. Denn nur wenn die Kunden den Versicherungsschutz erhalten, der ihren Wünschen und Bedürfnissen entspricht, und die Versicherer ihre Zusagen tatsächlich finanziell einhalten können und einhalten, ist der Kundenschutz effektiv. Finanzaufsicht und Wohlverhaltensaufsicht durch die FMA sind daher essentiell. Auf Basis guter Information und Beratung sollen die Kunden Verantwortung für ihre Entscheidung übernehmen. Diese Basis zu gewährleisten, ist Verantwortung der Versicherer.

Um das zu gewährleisten und Risiken aus Fehlverhalten zu reduzieren, brauchen Versicherer eine gute Governance. Auch die Einhaltung dieses mit Umsetzung von Solvency II und IDD ausgebauten Governance-Systems durch die FMA ist im Effekt Kundenschutz.

Mag. Dr. Klaus Koban, MBA

Geschäftsführender Gesellschafter KOBAN SÜDVERS Group GmbH
Universitätslektor



Kundenschutz im Vertrieb am Beispiel des Versicherungsmaklers

Der Versicherungsmakler ist gemäß § 26 ff MaklerG der Interessenvertreter des Versicherungskunden. In der Literatur und Judikatur wird er daher zurecht als „Bundesgenosse des Versicherungsnehmers“ bezeichnet.

Nach Umsetzung der IDD ist der Versicherungsmakler der einzige Vermittlertyp bei dem der Versicherungskunde eine Beratungsgarantie hat. Der Pflichtenkreis des Maklers reicht von der Risikoanalyse, Deckungskonzeption, Ausschreibung und Vertragsgestaltung bis hin zur laufenden Bearbeitung insbesondere im Schadenfall. Im Schadenfall und im worst case auch im Deckungsprozess steht der Versicherungsmakler ausschließlich auf der Seite des Versicherungskunden.

„Der Rat eines qualifizierten, unabhängigen Maklers ist der beste Schutz, den Versicherungsnehmer haben können.“



MMag. Dr. Felix Hörlsberger

Partner DORDA Rechtsanwälte GmbH

Konzepte alternativer Streitbeilegung

Der Beitrag erläutert, welche Konzepte der Vermeidung eines Gerichtsverfahrens es in der Versicherungswirtschaft gibt, welche dieser Konzepte in welchen Fällen verwendet werden bzw. verwendet werden sollten und warum dies sinnvoll ist bzw. sein kann. Berücksichtigt werden dabei auch Zeit- und Kostenthemen. Ebenso behandelt wird eine kritische Würdigung, ob dies (wirklich) immer zweckmäßig ist.