

Die Vergütung des Versicherungsvertreibers

Michael Gruber

Die Versicherungsvertriebsrichtlinie (Insurance Distribution Directive – IDD)¹ regelt die Vergütung des Vertreibers.² Dabei geht es zum einen um Offenlegungspflichten (Art 19 und 29 Abs 1 IDD). Zum anderen setzt die IDD auch inhaltliche Grenzen für die Vergütung (Art 17 Abs 3 und Art 29 Abs 2 IDD). Auch hier differenziert die IDD zwischen dem Vertrieb aller Versicherungsprodukte und dem Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten (*insurance-based investment products*).³ Nach Art 26 IDD legen die Vorschriften des Kapitels VI der IDD zusätzliche Anforderungen im Vergleich zu den gemäß Art 17 bis 20 IDD anwendbaren Anforderungen an den Versicherungsvertrieb fest. Für Versicherungsanlageprodukte gelten also die allgemeinen Regeln und überdies jene des Kapitels VI der IDD. Eine der von der Europäischen Kommission bisher erlassenen Delegierten Verordnungen, nämlich die Delegierte Verordnung (EU) 2017/2359,⁴ enthält (unter anderem) in ihrem Art 8 Spezifizierungen für die Vergütung beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten.



Univ.-Prof. Dr. Michael Gruber ist Leiter des Forschungsinstituts für Privatversicherungsrecht an der Universität Salzburg.

1. Offenlegung

1.1. Alle Versicherungsprodukte

Nach Art 19 Abs 1 lit d IDD sorgen die Mitgliedstaaten dafür, dass der Versicherungsvermittler dem Kunden rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages die Art der im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung mitteilt. Nach Art 19 Abs 4 IDD sorgen die Mitgliedstaaten weiters dafür, dass jedes Versicherungsunternehmen rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages dem Kunden die Art der Vergütung mitteilt, die seine Angestellten im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhalten.⁵

Lediglich Versicherungsvermittler, nicht aber Versicherungsunternehmen, haben überdies nach Art 19 Abs 1 lit e IDD mitzuteilen, ob sie im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag

- auf Basis einer Gebühr arbeiten, die Vergütung also direkt vom Kunden bezahlt wird (Z i),
- auf Basis einer Provision arbeiten, die Vergütung also in der Versicherungsprämie enthalten ist (Z ii),
- auf Basis einer anderen Art von Vergütung arbeiten, einschließlich wirtschaftlicher Vorteile jeglicher Art, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag angeboten oder gewährt werden (Z iii), oder
- auf Basis einer Kombination einer Art von Vergütung arbeiten, die in Z i, ii und iii genannt ist (Z iv).

Sowohl der Vermittler als auch das Versicherungsunternehmen haben den Kunden nur über die Art, nicht aber über die Höhe der Vergütung zu informieren.⁶ Anderes gilt nur, wenn der Versicherungsvermittler auf Basis einer Gebühr arbeitet, die Vergütung also direkt vom Kunden bezahlt wird (Art 19 Abs 1 lit e Z i IDD): Ist nämlich die Gebühr direkt vom Kunden zu bezahlen, informiert der Versicherungsvermittler den Kunden über den Betrag der Gebühr oder – falls dies nicht möglich ist – über die Methode zur Berechnung der Gebühr (Art 19 Abs 2 IDD).

1.2. Versicherungsanlageprodukte

Gemäß Art 29 Abs 1 Satz 1 IDD sind – unbeschadet der Art 18 und 19 Abs 1 und 2 IDD – angemessene Informationen über den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten und sämtliche Kosten und verbundenen Gebühren rechtzeitig vor dem Abschluss eines Vertrages zur Verfügung zu stellen. Art 29 Abs 1 Satz 2 IDD enthält Angaben zum Mindestinhalt dieser Informationen. Die offenzulegenden Informationen über sämtliche Kosten und verbundenen Gebühren haben mindestens Informationen über den Vertrieb des Produkts, einschließlich gegebenenfalls der Beratungskosten, der Kosten des dem Kunden empfohlenen oder vertriebenen Produkts und wie der Kunde Zahlungen leisten kann, sowie einschließlich etwaiger Zahlungen Dritter zu enthalten.⁷ Offenzulegen sind also auch Vergü-

¹ Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. 1. 2016 über Versicherungsvertrieb (Neufassung), ABl L 26 vom 2. 2. 2016, S 19.

² Die Definition der Vergütung findet sich in Art 2 Abs 1 Z 9 IDD.

³ Dazu J. Baier, Was sind IBIPs? ZFR 2018, 166.

⁴ Delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. 9. 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten geltenden Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln, ABl L 341 vom 20. 12. 2017, S 8.

⁵ Vgl § 133 Abs 2 Z 12 VAG 2016.

⁶ Gruber, Die Versicherungsvertriebsrichtlinie (Teil I), ZFR 2016, 211 (215); Ramharter, Aktuelle und zukünftige Fragen der Lebensversicherung zwischen Zivil- und Aufsichtsrecht, ZVersWiss 2016, 221 (229); Schauer, Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln, in Fenyves/Schauer, Die neue Richtlinie über den Versicherungsvertrieb (IDD) (2017) 69 (85); Reiff, Die Umsetzung der Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) in das deutsche Recht, VersR 2016, 1533 (1539); Reiff/Köhne, Der Regierungsentwurf zur Umsetzung der Richtlinie (EU) 2016/97 (IDD) aus rechtlicher und ökonomischer Sicht, VersR 2017, 649 (653).

⁷ Vgl § 135c Abs 1 Z 6 VAG 2016.

tungen. Dies ergibt sich aber ohnehin schon aus Art 19 Abs 1 IDD, „unbeschadet“ dessen die Informationspflicht des Art 29 Abs 1 IDD normiert ist.

Art 29 IDD enthält grundsätzlich keine Verpflichtung zur Offenlegung der Vergütungshöhe. Dies gilt jedenfalls dann, wenn der Kunde keine Aufstellung der Kosten und Gebühren nach Posten verlangt.⁸ Gemäß Art 29 Abs 1 Unterabs 2 Satz 1 IDD sind nämlich die Informationen über alle Kosten und Gebühren, einschließlich Kosten und Gebühren im Zusammenhang mit dem Vertrieb des Versicherungsanlageprodukts, die nicht durch das zugrunde liegende Marktrisiko verursacht werden, in aggregierter Form zu erteilen, um es dem Kunden zu ermöglichen, die Gesamtkosten sowie die kumulative Wirkung auf die Anlagerendite zu verstehen.⁹ „In aggregierter Form“ heißt, dass die Gesamtkosten in einer Ziffer zusammengefasst dem Kunden mitzuteilen sind. Eine Provision ist Teil dieser Gesamtkosten, wird aber nicht gesondert ausgewiesen.

Etwas anderes könnte sich aus Art 29 Abs 1 Unterabs 2 Satz 2 IDD ergeben: Falls der Kunde dies verlangt, ist eine Aufstellung der Kosten und Gebühren nach Posten zur Verfügung zu stellen. Ergibt sich daraus die Verpflichtung des Vertreibers, die Provisionshöhe offenzulegen? Im Schrifttum wird dies bejaht.¹⁰

2. Inhaltliche Beschränkungen

2.1. Alle Versicherungsprodukte

Art 17 Abs 3 Satz 1 IDD¹¹ sieht ein Verbot für sämtliche Vergütungen im Versicherungsvertrieb vor, sofern die Vergütungsweise mit der Pflicht der Vertreter, im bestmöglichen Interesse ihrer Kunden zu handeln, kollidiert. Damit knüpft Art 17 Abs 3 IDD an Art 17 Abs 1 IDD an. Nach Art 17 Abs 1 IDD haben die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass Versicherungsvertreiber gegenüber ihren Kunden stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln.

Art 17 Abs 3 Satz 2 IDD¹² konkretisiert die Regel des Satzes 1 mit Beispielen („Insbesondere ...“). Genannt sind durch Vergütung, Verkaufsziele oder in anderer Weise geschaffene Anreize, einem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl der Versicherungsvertreiber ein anderes, den Bedürfnissen des Kunden besser entsprechendes Versicherungsprodukt anbieten könnte.

⁸ Brömmelmeyer, Gläserner Vertrieb? r+s 2016, 269 (274); Reiff, VersR 2016, 1541; siehe auch Ramharter, ZVersWiss 2016, 233.

⁹ Vgl § 135c Abs 1 Z. 6 Satz 2 VAG 2016.

¹⁰ Fenyves, Zusätzliche Anforderungen im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten (Art 26 – 30), in Fenyves/Schauer, Die neue Richtlinie über den Versicherungsvertrieb (IDD) (2017) 119 (134); Ramharter, ZVersWiss 2016, 233 f; vgl dazu auch Brömmelmeyer, r+s 2016, 274.

¹¹ Vgl § 128 Abs 3 Satz 1 VAG 2016.

¹² Vgl § 128 Abs 3 Satz 2 VAG 2016.

2.2. Versicherungsanlageprodukte

2.2.1. Art 29 Abs 2 IDD

Art 29 Abs 2 IDD enthält folgende Anordnung: Entsprechen die Vergütungen nicht den Vorgaben der lit a und/oder lit b leg cit, erfüllen die Vertreter (Versicherungsvermittler bzw Versicherungsunternehmen) nicht ihre Pflichten nach Art 17 Abs 1, Art 27 und 28 IDD. Die umständlich anmutende Formulierung des Tatbestands erklärt sich aus dem für eine Richtlinie typischen Sicherstellungsauftrag an die Mitgliedstaaten. Nach dem in Österreich üblichen Verständnis heißt dies, dass die Mitgliedstaaten zur Umsetzung der IDD eine den Vorgaben des Art 29 Abs 2 IDD entsprechende Gesetzesnorm zu erlassen haben.¹³

Art 29 Abs 2 IDD erklärt Vergütungen, die nicht den Vorgaben der lit a und/oder lit b leg cit entsprechen, nicht für unzulässig. Die Richtlinie verpflichtet auch die Mitgliedstaaten nicht ausdrücklich, solche Vergütungen für unzulässig zu erklären, also sie zu verbieten. Vielmehr haben die Mitgliedstaaten sicherzustellen, dass die Zahlung bzw der Erhalt einer nicht den Vorgaben der lit a und/oder lit b leg cit entsprechenden Vergütung eine Pflichtverletzung darstellen. Ein Versicherungsvertreiber, der eine solche Vergütung bezahlt bzw erhält, erfüllt seine Pflichten nach Art 17 Abs 1, Art 27 und 28 IDD nicht. Angesprochen ist zum einen die Pflicht des Vertreibers zum Handeln im bestmöglichen Interesse seines Kunden (Art 17 Abs 1 IDD). Entsprechen die von Art 29 Abs 2 IDD erfassten Vergütungen nicht den Vorgaben der lit a und/oder lit b leg cit, handeln die Vertreter nicht ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse des Kunden (Art 17 Abs 1 IDD). Der weitere Verweis in Art 29 Abs 2 IDD auf Art 27 und 28 IDD stellt den sachlichen Zusammenhang zwischen der für den Kunden nachteiligen Provision und dem Thema „Interessenkonflikt“ her. Eine Vergütung, die nicht den Anforderungen des Art 29 Abs 2 IDD entspricht, ist unzulässig, weil sie einen Konflikt zwischen den monetären Interessen des Versicherungsvertreibers und den Interessen des Kunden bewirkt. Die Mitgliedstaaten haben auch sicherzustellen, dass die Vertreter ihren Pflichten nach Art 17 Abs 1 und Art 28 IDD nachkommen. Lediglich Art 27 IDD über die Pflicht zur Vermeidung von Interessenkonflikten richtet sich – richtlinienuntypisch – direkt an den Vertreter. Die Verletzung dieser Pflichten ist (nach den mitgliedstaatlichen Umsetzungsnormen) gesetzwidrig, also verboten. Wenn aber die Zahlung bzw der Erhalt einer nicht Art 29 Abs 2 lit a und/oder lit b IDD entsprechenden Vergütung eine Pflichtverletzung darstellen, so sind auch diese Zahlung bzw dieser Erhalt verboten. Somit lautet das Ergebnis: Art 29 Abs 2 IDD enthält ein Verbot für nicht den Anforderungen in dieser Norm entsprechende Vergütungen.

¹³ Vgl § 135 Abs 4 VAG 2016.

Eine Vergütung ist demnach gemäß Art 29 Abs 2 IDD unzulässig, wenn sie sich nachteilig auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden auswirkt (lit a) oder wenn sie die Verpflichtung des Versicherungsvermittlers oder -unternehmens beeinträchtigt, im besten Interesse seiner Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln (lit b).

Nach Art 29 Abs 4 IDD hat die Europäische Kommission die Befugnis, delegierte Rechtsakte zu erlassen, um die Kriterien festzulegen, anhand derer beurteilt wird, ob sich Anreize, die von einem Versicherungsvermittler oder einem Versicherungsunternehmen gesetzt oder erhalten wurden, nachteilig auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden auswirken (lit a), sowie um die Kriterien festzulegen, anhand derer beurteilt wird, ob Versicherungsvermittler oder Versicherungsunternehmen, die Anreize setzen oder erhalten, die Verpflichtung erfüllen, ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln (lit b).

Die Europäische Kommission hat von ihrer Ermächtigung bereits Gebrauch gemacht. In Art 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 hat sie entsprechende Konkretisierungen getroffen. Die Europäische Kommission hat sich dabei im Wesentlichen am „Technical Advice on possible delegated acts concerning the Insurance Distribution Directive“ der European Insurance and Occupational Pensions Authority (EIOPA) vom 1. 2. 2017¹⁴ orientiert.

2.2.2. Art 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359

Nach Art 8 Abs 1 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 werden ein Anreiz bzw eine Anreizregelung als nachteilig für die Qualität der betreffenden Dienstleistung für den Kunden angesehen, sofern der Anreiz bzw die Anreizregelung aufgrund der Art und des Ausmaßes Anlass dafür bieten, Versicherungsvertriebstätigkeiten auf eine Art und Weise auszuführen, die gegen die Verpflichtung verstößt, im besten Interesse des Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln.

Vergleicht man Art 8 Abs 1 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 mit Art 29 Abs 2 IDD, so fällt Folgendes auf: In der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 werden die beiden Kriterien der IDD in deren Art 29 Abs 2 lit a und b miteinander verknüpft. Art 29 Abs 2 lit a und b sind mit „und“ verknüpft. Nach herkömmlichem grammatikalischem Verständnis heißt dies: Beide Tatbestände müssen kumulativ erfüllt sein, damit der Versicherungsvertreiber seinen Verpflichtungen nach Art 17 Abs 1, Art 27 und 28 IDD nachkommt; kurz: damit die Vergütung zulässig ist. Art 8 Abs 1 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 macht aus zwei kumulativen Tatbestandselementen der Rahmenrichtlinie im

Ergebnis eine Tatbestandsvoraussetzung. Die in Art 8 Abs 1 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 enthaltene Anordnung lautet: Art 29 Abs 2 lit a IDD ist erfüllt, wenn lit b erfüllt ist. Der Anreiz wird als nachteilig für die Qualität der betreffenden Dienstleistung für den Kunden angesehen, sofern der Anreiz Anlass dafür bietet, gegen die Verpflichtung zu verstoßen, im besten Interesse des Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln. Im Ergebnis geht es also lediglich darum, ob eine Vergütung (ein Anreiz) Anlass für ein Handeln des Vertreibers entgegen seiner Verpflichtung, im besten Interesse des Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln, bietet.

Art 8 Abs 2 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 sieht für die Beurteilung, ob ein Anreiz sich nachteilig auf die Qualität der betreffenden Dienstleistung für den Kunden auswirkt, eine Gesamtanalyse vor, bei der sämtlichen relevanten Faktoren, die das Risiko einer nachteiligen Auswirkung auf die Qualität der betreffenden Dienstleistung für den Kunden erhöhen bzw senken können, sowie den organisatorischen Maßnahmen, die zur Verhinderung des Risikos einer nachteiligen Auswirkung vom Versicherungsvermittler bzw Versicherungsunternehmen, das Vertriebstätigkeiten ausführt, ergriffen werden, Rechnung getragen wird. Die Gesamtanalyse ist vom Versicherungsvermittler bzw Versicherungsunternehmen selbst vorzunehmen.

Art 8 Abs 2 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 listet Kriterien auf, die „insbesondere“ zu beachten sind. Die Liste ist nicht erschöpfend.¹⁵ Auf die Kriterien der lit a bis f ist damit zwar in jedem Fall besonderes Augenmerk zu legen, sie sind aber nicht die einzigen Kriterien, denen im Rahmen der Gesamtanalyse Rechnung zu tragen ist.

Als Bewertungskriterien haben die Vertreter im Rahmen der Gesamtanalyse insbesondere zu berücksichtigen, ob der Anreiz bzw die Anreizregelung den Versicherungsvermittler bzw das Versicherungsunternehmen dazu veranlassen, dem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt bzw eine bestimmte Versicherungsleistung anzubieten oder zu empfehlen, trotz des Umstands, dass er bzw es imstande wären, ein anderes Versicherungsprodukt bzw eine andere Versicherungsleistung anzubieten, das bzw die den Bedürfnissen des Kunden besser entspricht (Art 8 Abs 2 lit a der Delegierten Verordnung [EU] 2017/2359).

Das Kriterium des Art 8 Abs 2 lit b der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 wird dazu führen, dass bisher im Versicherungsvertrieb übliche Anreizsysteme grundlegend umgestaltet werden müssen: Es ist nämlich zu berücksichtigen, ob der Anreiz bzw die Anreizregelung ausschließlich oder vorwiegend auf wirtschaftlichen Kriterien beruhen oder ob er bzw sie angemessene qualitative Kriterien berücksichtigen, in welche die Erfüllung der geltenden Verordnungen, die Qualität der für die Kunden erbrachten Dienstleistungen sowie die Kundenzufriedenheit einfließen. Daraus lässt sich

¹⁴ EIOPA-17/048, online abrufbar unter <https://eiopa.europa.eu/Publications/Consultations/EIOPA%20Technical%20Advice%20on%20the%20IDD.pdf>.

¹⁵ Vgl EIOPA-17/048, S 43.

ableiten, dass das ausschließliche oder vorwiegende Abstellen auf quantitative wirtschaftliche Kriterien für einen Anreiz die Gefahr einer nachteiligen Auswirkung auf die Dienstleistung erhöht. Das Wort „quantitativ“ findet sich in der deutschen Fassung des Art 8 Abs 2 lit b der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 nicht, wohl aber in der englischen („quantitative commercial criteria“) und in der französischen („des critères commerciaux quantitatifs“). Soll ein Anreiz hingegen dann gezahlt werden, wenn angemessene qualitative Kriterien erfüllt sind, ist dies als positives Abwägungskriterium zu würdigen. Allerdings müssen die qualitativen Kriterien überwiegen oder zumindest die quantitativen Kriterien aufwiegen.

Inhaltlich ergänzt wird Art 8 Abs 2 lit b der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 durch lit f leg cit: Art 8 Abs 2 lit f der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 erklärt das Abstellen auf bestimmte Verkaufsvolumina oder -werte bzw auf das Erreichen bestimmter Schwellenwerte zur Auszahlung eines Anreizes als ein negatives Kriterium bei der Abwägung des Art 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359. Gerade Bonifikationen, die etwa bei Erreichen eines bestimmten Verkaufsvolumens oder eben sonstiger Schwellenwerte ausbezahlt werden, fallen unter Art 8 Abs 2 lit f der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359.

Nach Art 8 Abs 2 lit c der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 ist der Wert des Anreizes im Verhältnis zum Wert des Produkts und der Dienstleistung ebenfalls als Bewertungskriterium zu berücksichtigen. Dies ist wohl so zu verstehen, dass es einen negativen Aspekt darstellt, wenn der Wert des Anreizes unverhältnismäßig hoch im Vergleich zum Wert des mit dem Erhalt bzw der Zahlung in Zusammenhang stehenden Produkts bzw der Dienstleistung ist.

Art 8 Abs 2 lit d der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 stellt darauf ab, ob Provisionen ganz oder überwiegend zum Zeitpunkt des Abschlusses des Versicherungsvertrages oder über die gesamte Laufzeit dieses Vertrages gezahlt werden. Dahinter stehen Überlegungen der EIOPA, die im oben angeführten Technical Advice sogenannte „upfront commissions“ deutlich negativ bewertet.¹⁶ Demnach soll es ein Risiko für die Qua-

lität der Dienstleistung für den Kunden sein, wenn der Anreiz bereits gänzlich oder großteils bei Abschluss des Vertrages gezahlt wird.

Die Negativbeurteilung der überwiegenden Provisionszahlung bei Vertragsabschluss kann jedoch mit Blick auf Art 8 Abs 2 lit e der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 relativiert werden. Nach dieser Bestimmung ist es als positiv zu berücksichtigen, wenn ein angemessener Mechanismus zur Rückforderung bei einem Storno oder bei frühzeitigem Rückkauf des Produkts oder im Falle der Schädigung der Interessen des Kunden existiert. Besteht ein derartiger Mechanismus bei grundsätzlicher Auszahlung der Vergütung bei Vertragsabschluss, ist der Dienstleister gehalten, auch weiterhin (also während der Vertragslaufzeit) im besten Interesse des Kunden zu agieren, um die Vorteile auch zu behalten. Er wird diese Tätigkeit nicht einstellen (womit gleichzeitig auch das Handeln im Kundeninteresse nicht mehr vorläge) und so ein Storno oder einen Rückkauf riskieren. Er wird auch von vornherein bemüht sein, einen für den Kunden passenden Vertrag zu vermitteln, um das Stornorisiko zu minimieren. Lit d und e stehen also innerhalb des Art 8 Abs 2 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 in einem sachlogischen Zusammenhang.

Auf den Punkt gebracht

Der Kundenschutz, das heißt die Wahrung des Kundeninteresses, steht hinter den Vergütungsbestimmungen der IDD, die einerseits eine Offenlegung jedenfalls der Art der Vergütung gegenüber dem Kunden vorschreiben und andererseits inhaltliche Grenzen für Vertriebsvergütungen statuieren. Vergütungsvereinbarungen sind immer bereits dann als unzulässig zu erachten, wenn sie den Vertreter dazu anreizen könnten, entgegen dem bestmöglichen Kundeninteresse zu handeln. Für den Bereich des Vertriebs von Versicherungsanlageprodukten sieht Art 8 der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 für die Beurteilung dieser (Un-)Zulässigkeit eine Gesamtanalyse von Faktoren vor, die das Risiko einer nachteiligen Auswirkung auf die Qualität der Dienstleistung für den Kunden erhöhen oder senken können.

¹⁶ Vgl EIOPA-17/048, S 44 f.