

# Testat zu den Sonder-AGB Strixner-iv®

(iv = innovativ & verbindlich)

Ein Testat zum Problem des Bedingungsvergleichs in der Berufsunfähigkeitsversicherung

Der Entwurf von sich selbsterklärenden Versicherungsbedingungen, ohne Fremdwörter und ohne Fachbegriffe, wäre für die Beratung in der Berufsunfähigkeitsversicherung sicherlich die Ideallösung, ist aber angesichts des Umfangs und der Tiefe dieses Rechtsgebiets schlichtweg nicht möglich. Eine praktische Lösung bietet in dieser Situation die zusätzliche Verwendung der in diesem Testat ausführlich betrachteten Strixner-iv®.

## Inhalt

A. Problem und Ziel .....	2
B. Lösung .....	4
C. Garantie.....	5
D. Schadensersatz und Haftung .....	5
1. Schadensersatz ohne Leistungsfall .....	6
2. Haftung nach Leistungsfall .....	7
E. Vorteile der Verwendung der Strixner-iv® für die Beteiligten .....	8
1. Transparenz und Verständlichkeit für den Versicherungskunden .....	8
2. Hohe Rechtssicherheit für alle Beteiligten .....	10
3. Minimierung der Haftungsrisiken für Vermittler durch Verwendung der Strixner-iv® .....	11
4. Vorteile für Vermittler im Wettbewerb .....	13
5. Vorteile für Versicherer .....	13
F. Fazit.....	14

## A. Problem und Ziel

Neben den klassischen Vorsorgeprodukten wie der Lebensversicherung und der privaten Krankenversicherung gewinnen die Absicherungen gegen einen Ausfall der Arbeitskraft zunehmend an Bedeutung. Im Schnitt besteht für jeden vierten Arbeitnehmer das Risiko, berufsunfähig zu werden. Zudem führen stetig wachsende Anforderungen im Arbeitsmarkt zu einer erhöhten Sensibilisierung in diesem Bereich. Um sich gegen dieses Risiko abzusichern, ist die Berufsunfähigkeitsversicherung von existenzieller Bedeutung. Die hohe rechtliche Komplexität der Berufsunfähigkeitsversicherung birgt dabei enorme Probleme für die Versicherungsnehmer und Versicherungsvermittler.

So gibt es eine Vielzahl von Anbietern mit jeweils unterschiedlichen Produkten am Markt. Jeder Anbieter hat seine eigenen Bedingungswerke und innerhalb der Bedingungen zum Teil noch unterschiedliche Tarife, Einschränkungen und Erweiterungen. Die Materie ist sowohl rechtlich schwierig als auch durch eine Verzahnung mit medizinischen Aspekten fachübergreifend. Zur Beurteilung der Berufsunfähigkeit von Selbstständigen sind oftmals zusätzlich betriebswirtschaftliche Kenntnisse nötig, etwa um die wirtschaftliche Zumutbarkeit einer möglichen betrieblichen Umorganisation zu beurteilen. Dadurch ist das Rechtsprodukt Berufsunfähigkeitsversicherung mitunter selbst für Experten schwer zu verstehen.

Dem potenziellen Versicherungsnehmer steht vor Abschluss eines Vertrags eine Vielzahl von Produkten zur Auswahl zur Verfügung, die er jedoch ohne verständliche Erläuterung nicht verstehen und vergleichen kann. Fehlende Transparenz und Verständlichkeit schmälern die Entschlusskraft zum Abschluss eines Vertrags.

Auch dem Versicherungsmakler steht die gleiche Anzahl von Produkten zur Auswahl zur Verfügung, hier mit der Schwierigkeit, das für den Kunden passende Produkt zu finden. Produktvergleiche und -analysen sind zwar notwendig, müssen jedoch in einem angemessenen wirtschaftlichen Verhältnis zum realisierbaren Gewinn stehen. Langes Suchen, womöglich ohne ein passendes Produkt zu finden oder unter Umständen mit dem Ergebnis, gar von der Vertragsanbahnung Abstand zu nehmen, bindet Zeit und Kapazitäten.

Und letztlich ist auch dem Versicherer als Anbieter an einer Passgenauigkeit des verkauften Produkts gelegen. So sind Service und Kundenzufriedenheit ein Qualitätsmerkmal und zentrales Anliegen beim Umgang mit Bestands- und Neukunden.

Mit Zunahme der Verträge steigt jedoch auch die Anzahl der Anträge auf Leistungen aus dem jeweiligen Vertrag. Nicht allen Anträgen wird entsprochen und nicht alle Ablehnungen werden widerspruchsfrei akzeptiert. Die dadurch entstehenden Streitigkeiten bedeuten für alle Beteiligten immer erhebliche Einschnitte.

Im Leistungsfall befindet sich der Versicherte regelmäßig im Unklaren über seine Ansprüche und ist auf rechtlichen Beistand angewiesen. Ablehnende Leistungsentscheidungen können vom Versicherten nicht nachvollzogen werden.

Der Versicherungsvermittler wiederum ist schon aufgrund der gesetzlichen Anforderungen an die Beratungs- und Dokumentationspflichten per se einem nicht unerheblichen Haftungsrisiko ausgesetzt. Kommt es mit dem Versicherer zum Streit, weil Versicherungsbedingungen unklar sind, ungewollte Deckungslücken bestehen oder der Versicherungsnehmer bei Vertragsschluss Fehlvorstellungen über den Umfang seines Versicherungsschutzes unterlag, wird der Versicherungskunde häufig dem Versicherungsvermittler hierfür die Schuld geben und ihm Fehlberatung vorwerfen. Der Versicherungskunde wird dann versuchen, den Vermittler auf Schadensersatz in Anspruch zu nehmen. Dabei kann es vom Vorwurf der mangelnden Versicherbarkeit des Risikos über etwaige sonst erforderliche Risikoaufschläge bis hin zu Streitigkeiten über den Grund und die Höhe der Versicherungsleistung im Schadensfall kommen.

Der Versicherer wiederum ist bei Streitigkeiten mit dem Versicherungsnehmer über den Inhalt des Versicherungsschutzes einem erhöhten Bearbeitungsaufwand und Prozessrisiko ausgesetzt. Das Vorgehen gegen ablehnende Bescheide bindet Personal und Ressourcen. Schadensfälle müssen über einen langen Zeitraum bis zur endgültigen Entscheidung offengehalten werden. Die damit verbundenen und gesetzlich vorgeschriebenen Rückstellungen binden finanzielle Mittel und verringern die Liquidität der Unternehmen. Die Prozessquoten variieren dabei von kaum vorhanden bis hin zu ein paar Prozent. Für die Versicherer bedeuten die regelmäßig hohen Streitwerte in der Berufsunfähigkeitsversicherung überdies immer erhebliche Kostenfaktoren.

## B. Lösung

All diese Verwerfungen könnten schon im Vorfeld durch die Verwendung klarer und transparenter Versicherungsbedingungen vermieden werden. Der Entwurf von sich selbsterklärenden Versicherungsbedingungen, ohne Fremdwörter und ohne Fachbegriffe, wäre sicherlich die Ideallösung, ist aber angesichts des Umfangs und der Tiefe dieses Rechtsgebiets schlichtweg nicht möglich.

Eine praktische Lösung bietet in dieser Situation die zusätzliche Verwendung der Strixner-iv®.

Die Strixner-iv® ist ein Fragen-Antworten-Katalog mit Erläuterungen, der von den Urhebern konzipiert wurde, um ihn als zusätzliche Sonder-AGB zu Berufsunfähigkeitsversicherungsprodukten (selbstständige Berufsunfähigkeitsversicherungen und Berufsunfähigkeitszusatzversicherungen) zu verwenden.

Die weiterhin in der notwendigen Fachlichkeit gehaltenen Versicherungsbedingungen werden durch verständliche Erläuterungen zu den einzelnen Begriffen ergänzt. Dabei können die Vertragswerke inhaltlich unverändert bestehen bleiben.

Die Strixner-iv® ist vollständig selbsterklärend. Die Fragen und die dazugehörigen Erläuterungen sind allgemein verständlich und werden standardisiert vorgegeben. Durch die Standardisierung der Fragen wird eine bessere Vergleichbarkeit der Produkte ermöglicht und damit die Auswahl des auf die individuellen Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zugeschnittenen Versicherungsprodukts wesentlich erleichtert. Die Fragestellungen, Definitionen und Erläuterungen der Strixner-iv® dürfen vom Versicherer indes nicht verändert werden.

Die Antworten wiederum stammen von den Versicherern und hängen vom jeweils angebotenen Versicherungsschutz ab. Somit behält der Versicherer zugleich die inhaltliche Hoheit über sein Produkt. Erweiterungen oder Einschränkungen können nicht ohne seine Zustimmung Vertragsbestandteil werden.

Da die Strixner-iv<sup>®</sup> zudem die rechtliche Qualität von Sonder-AGB hat, entfaltet sie rechtsverbindliche Wirkung im Verhältnis zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer.

## C. Garantie

Darüber hinaus garantieren die Versicherer ausdrücklich, dass der Versicherungskunde durch die zusätzliche Einbeziehung der Strixner-iv<sup>®</sup> in den Vertrag in keinem Fall schlechtergestellt wird als bei ausschließlicher Verwendung der allgemeinen Versicherungsbedingungen.

Die Garantien sind in den Ziffern 15.1, 15.2 und 15.3 der Strixner-iv<sup>®</sup> in Frageform vorformuliert. Um an der Systematik der iv („Rechtsverbindliche Leistungsaussagen in der BU“ als Bestandteil der Police) teilnehmen zu können, müssen alle drei Garantiefragen ohne Einschränkung vom Versicherer mit „Ja“ beantwortet werden.

Die vorformulierten Garantiefragen lauten wörtlich:

- „1. Es ist richtig, dass die Strixner-iv<sup>®</sup> den VN nicht schlechter stellt, als dies bei einer nicht getroffenen Strixner-iv<sup>®</sup> der Fall wäre. Sollte ein Punkt der Strixner-iv<sup>®</sup> rechtlich unwirksam sein, so bleibt der verbliebene Teil wirksam. Die Vereinbarung ist für die gesamte Dauer des Vertrages gültig.*
- 2. Ausnahmen müssten aufgrund besonderer Risikoverhältnisse (z.B. Gesundheitszustand, besonderer Risikoberuf, gefährliche Hobbys u.a.) bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden.*
- 3. Es ist richtig, dass der VN nicht schlechter gestellt wird, wenn die zum Zeitpunkt der Antragstellung aktuelle iv gegenüber der bei Vertragsschluss aktuellen iv abweichende Regelungen enthielt. Es gilt somit die iv mit den für den VN günstigeren Regelungen.“*

## D. Schadensersatz und Haftung

Verletzt der Vermittler die gesetzlichen Beratungs- und Dokumentationspflichten, droht ihm die Inanspruchnahme auf Schadensersatz durch den Versicherungskunden. Dies kann

beispielsweise der Fall sein, wenn die Produktauswahl oder -empfehlung nicht auf einer objektiv nachvollziehbaren Begründung basiert und der Kunde aufgrund dessen ein für ihn ungeeignetes Versicherungsprodukt erwirbt.

## 1. Schadensersatz ohne Leistungsfall

Stellt sich im Nachhinein heraus, dass der Kunde ein unpassendes Versicherungsprodukt erworben hat, kann dies zu einer Haftung des Vermittlers auf Schadensersatz führen, auch wenn noch kein Leistungsfall eingetreten ist.

Im Zuge der Umsetzung der IDD in nationales Recht hat der Gesetzgeber für Versicherer und Vermittler die Pflicht statuiert, bei ihrer Vertriebstätigkeit gegenüber Versicherungsnehmern stets ehrlich, professionell und in deren bestmöglichem Interesse zu handeln. Dies impliziert im Fall der Berufsunfähigkeitsversicherung, dass der Vermittler die Produktauswahl für den Kunden auf einer objektiv nachvollziehbaren Grundlage trifft. Dafür ist beispielsweise nicht ausreichend, dass die Produktauswahl (nur) auf der Basis eines Ratings erfolgt. Vielmehr ist ein Eingehen auf die individuelle Bedarfssituation des Kunden und eine Erläuterung des Produkts erforderlich. Zudem besitzen Produktratings nur eine begrenzte Aussagekraft bzw. können sogar das Bild verzerren, da jede Ratingagentur die Produkte nach eigenen Kriterien bewertet und die Kriterien unterschiedlich gewichtet werden. Auch kann sich der Versicherungsnehmer gegenüber dem Versicherer nicht auf die Leistungsaussagen von Rankings, Zertifikaten oder Vergleichen in Zeitschriften berufen, da deren Leistungsaussagen, Definitionen und Begrifflichkeiten im Streitfall für den Versicherer nicht verbindlich sind. Hat sich ein Berater allerdings im Beratungsgespräch auf ein Rating, Ranking oder einen sonstigen Vergleich berufen und stellt sich dieser im Streitfall als falsch heraus, dann trifft ihn die Expertenhaftung. Die Strixner-iv<sup>®</sup> wird dagegen rechtsverbindlicher Bestandteil der Police, womit derartige Probleme grundsätzlich entfallen.

Aufgrund der gestiegenen gesetzlichen Anforderungen an eine professionelle Produktauswahl und Beratung wird die Öffentlichkeit zunehmend für dieses Thema sensibilisiert. Der Versicherungsvertrieb wird daher in Zukunft verstärkt unter Beobachtung von Verbraucherschutzorganisationen und Honorarberatern stehen. So gibt es heute schon Marktwächterprojekte der Verbraucherzentralen, die systematisch Verbraucherbeschwerden erfassen und Missstände bekämpfen sollen. Dabei steht auch der Vertrieb von Versicherungs-, Geld-

anlage- und Altersvorsorgeprodukten im Fokus dieser Projekte. Es ist damit zu rechnen, dass die Verbraucherschutzorganisationen mit besseren finanziellen Mitteln ausgestattet und ihre diesbezüglichen Aktivitäten ausgeweitet werden.

Gleichzeitig werden mehr professionelle Berater auf den Markt kommen. Beratungsfehler, die früher vielleicht unentdeckt geblieben wären, werden in Zukunft häufiger auffallen. Kommt es während der Vertragslaufzeit zu einem Betreuerwechsel, ist der übernehmende Vermittler bzw. Berater gehalten, den bestehenden Versicherungsschutz zu überprüfen. Stellt sich dann heraus, dass der Vertrag nicht auf die Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten ist, beispielsweise weil entscheidende Deckungslücken bestehen, kann es zu einer Schadensersatzhaftung des ursprünglichen Vermittlers kommen, etwa wenn der Versicherungskunde jetzt Mehrkosten und Risikozuschläge bei bedarfsgerechter Neueindeckung tragen muss oder wenn der Versicherungsnehmer nicht mehr versicherbar ist. Auch die Rückforderung des Betrags an vergeblich aufgewandten Versicherungsprämien samt Zinsen vom Vermittler wäre ein denkbare Szenario. Kündigt der Versicherungsnehmer einen nicht bedarfsgerechten Vertrag während der Stornohaftzeit, ist der Vermittler ferner Provisionsrückforderungen seitens des Versicherers ausgesetzt.

## **2. Haftung nach Leistungsfall**

Daneben kann der Vermittler haften, wenn ein Versicherungsfall eintritt und sich herausstellt, dass der Versicherer trotzdem leistungsfrei ist, etwa weil eine Deckungslücke besteht oder bei Vertragsschluss falsche Angaben gemacht wurden. Unter Umständen muss der Vermittler den Kunden dann so stellen, als ob der Versicherungsnehmer die Versicherungsleistung erhalten hätte.

Eine Deckungslücke kann z. B. dadurch entstehen, dass der Krankentagegeldversicherer berechtigt ist, seine Leistung bei Eintritt der Berufsunfähigkeit einzustellen, und zwar unabhängig davon, ob der Berufsunfähigkeitsversicherer bereits leistet. Diese „Sollbruchstelle“ im Übergang von Krankentagegeld und Berufsunfähigkeitsrente wird ein durchschnittlicher Versicherungsnehmer bei Vertragsabschluss regelmäßig nicht erkennen. Kommt es zum Leistungsfall, wird der Versicherungsnehmer überrascht sein und gegenüber dem Vermittler Unverständnis äußern, wenn ihn der Krankentagegeldversicherer als berufsunfähig einstuft, sein Berufsunfähigkeitsversicherer jedoch nicht. Der Versicherungsnehmer, der hier-

durch in ein finanzielles Loch fällt, könnte dann vom Versicherungsmakler Schadensersatz verlangen, denn der Makler ist grundsätzlich verpflichtet, dem Versicherungskunden lückenlosen Versicherungsschutz zu verschaffen, insbesondere wenn er dem Kunden ein Gesamtpaket aus Krankentagegeld- und Berufsunfähigkeitsversicherung vermittelt. Diese Problematik wird von der Strixner-iv® unter Ziffer 8.6 aufgegriffen. Eine Beratung auf der Grundlage der Strixner-iv® kann effektiv dazu beitragen, solche Deckungslücken zu verhindern.

## **E. Vorteile der Verwendung der Strixner-iv® für die Beteiligten**

### **1. Transparenz und Verständlichkeit für den Versicherungskunden**

Die Strixner-iv® enthält Definitionen, Erläuterungen, Präzisierungen und Hinweise zum Versicherungsprodukt. Sie dienen damit der Transparenz und dem besseren Verständnis des Versicherungsnehmers.

Der Versicherungsnehmer kann sich dabei systematisch mit den für ihn relevanten Bedingungsabschnitten auseinandersetzen.

In 15 Kapiteln werden dem Kunden Fragen zum Versicherungsschutz klar, verständlich und gleichzeitig rechtsverbindlich erläutert. Dabei greifen die Erläuterungen die höchstrichterliche Rechtsprechung zur Berufsunfähigkeitsversicherung auf und setzen diese vertraglich um.

Der Frage-Antworten-Katalog ist übersichtlich gegliedert und beantwortet neben den zentralen Fragen zum Versicherungsprodukt auch zahlreiche Nebenfragen zum Umfang des Versicherungsschutzes.

Durch die Art der Fragestellung wird gewährleistet, dass die Antworten und Erläuterungen auch für Laien verständlich sind. Während normale Versicherungsbedingungen oft nur im Zusammenhang mit an völlig anderer Stelle wiedergegebenen Regelungen zu verstehen

sind, ist die Strixner-iv<sup>®</sup> so aufgebaut, dass die Fragen zu den einzelnen Themenkreisen jeweils an einer Stelle konzentriert sind, was erheblich zur Verständlichkeit beiträgt.

Damit hilft die Strixner-iv<sup>®</sup> dem Versicherungsnehmer, das Versicherungsprodukt im Vorfeld des Vertragsschlusses zu verstehen, und geben ihm eine hervorragende Entscheidungshilfe bei der Auswahl des Versicherungsprodukts. Außerdem kann sich der Versicherungsnehmer während der gesamten Vertragslaufzeit bei Auftreten konkreter Fragen mithilfe der Strixner-iv<sup>®</sup> über Detailfragen zu seinem Versicherungsschutz informieren.

Durch die Art der Fragestellung mit einheitlichen Definitionen und Erläuterungen wird auch eine leichtere Vergleichbarkeit mit anderen Produkten erreicht.

Dies ist vor allem für die zentralen Fragen des Versicherungsschutzes von Bedeutung. So werden z. B. unter Ziffer 2.1.1 die klassische 50 %-Regelung und hiervon abweichende Staffelregelungen erläutert und es wird erfragt, ob und gegebenenfalls in welcher Form der Versicherer von der Standardregelung abweicht. Des Weiteren werden die für die Produktbeurteilung äußerst bedeutsamen Möglichkeiten der abstrakten und konkreten Verweisung erklärt und es wird sehr differenziert erfragt, ob der Versicherer auf Verweisungsrechte verzichtet oder diese einschränkt.

Erfragt und in der Folge eindeutig beantwortet wird auch, ob im Rahmen des Nachprüfungsverfahrens andere Verweisungsregeln als bei der Erstprüfung gelten, insbesondere ob nachträglich neu erworbene berufliche Fähigkeiten berücksichtigt werden dürfen, eine Frage, die in der gerichtlichen Praxis erfahrungsgemäß häufig zu Streitfällen führt, durch die Strixner-iv<sup>®</sup> aber, wie viele andere Fragen auch, klar und rechtsverbindlich geklärt wird.

Weitere in der Praxis sonst oft konflikträchtige Problemfelder, die von der Strixner-iv<sup>®</sup> aufgegriffen und einer eindeutigen Klärung zugeführt werden, sind z. B. die Reichweite des Versicherungsschutzes für Schüler und Auszubildende oder auf welche Tätigkeit bei längerem Ausscheiden aus dem Berufsleben für die Beurteilung der Berufsunfähigkeit oder der Verweisbarkeit abzustellen ist. Ersteres trägt dazu bei, mögliche Deckungslücken bei Schülern oder Auszubildenden rechtzeitig zu erkennen und gegebenenfalls nach Abschluss der Ausbildung anzupassen, was in der Praxis nicht selten versäumt wird und eine Schadensersatzverpflichtung des Vermittlers nach sich ziehen kann.

## 2. Hohe Rechtssicherheit für alle Beteiligten

Da die Strixner-iv® als Sonder-AGB Vertragsbestandteil wird, kommt ihr neben ihrem erläuternden Charakter rechtsverbindliche Wirkung zu. Hierdurch wird eine hohe Rechtssicherheit zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer geschaffen und Rechtsstreitigkeiten vorgebeugt.

Die Strixner-iv® behandelt neben allen wesentlichen Fragen des Versicherungsschutzes eine Vielzahl von Detailfragen. Dadurch, dass die Strixner-iv® erstmalig schon vor über 20 Jahren geschaffen wurde und seitdem über einen Zeitraum von 15 Jahren in Expertenrunden genormt, angepasst und weiterentwickelt wurde, erfasst sie inhaltlich nahezu alle relevanten Themenfelder zur Berufsunfähigkeitsversicherung und erzeugt so Rechtssicherheit in der Breite.

Außerdem wird die Strixner-iv® im Verlauf der Zeit aktualisiert. An den bisherigen Expertenrunden nahmen Juristen, Mathematiker, Produktentwickler, Leiter von Leistungsabteilungen von zwei Dutzend Versicherern, Fachleute und Juristen des Entwicklers der „iv“ sowie externe Fachleute wie Fachanwälte, Versicherungsberater, Rentenberater, Versicherungsmakler und Wissenschaftler teil.

Da bei der Entwicklung der Strixner-iv® das Erfahrungswissen vieler Experten eingeflossen ist, sorgen sie vor allem bei solchen Fragen für Rechtsklarheit, bei denen es in der Vergangenheit schon zu Rechtsstreitigkeiten in der Berufsunfähigkeitsversicherung gekommen ist. Zudem bürgt die Mitwirkung vieler Experten für ein hohes Qualitätsniveau der Strixner-iv®.

Hinzu kommt, dass die Strixner-iv® eine ideale Grundlage für die Beratung des Versicherungskunden bildet. Der Vermittler kann dem Versicherungskunden bei Vertragsschluss das Produkt anhand der Strixner-iv® erläutern und es mit anderen Produkten vergleichen. Auf diese Weise wird schon bei Vertragsschluss möglichen Fehlvorstellungen des späteren Versicherungsnehmers über die Reichweite seines Versicherungsschutzes, die Quelle nachfolgender Streitigkeiten sein könnte, entgegengewirkt.

Für den Versicherungskunden bietet die Einbeziehung der Strixner-iv® in den Versicherungsvertrag als Sonder-AGB neben der hiermit geschaffenen hohen Rechtssicherheit den

weiteren großen Vorteil, dass die Versicherer üblicherweise garantieren, dass der Kunde durch die Verwendung der Strixner-iv® rechtlich nicht schlechtergestellt wird, als wenn die Strixner-iv® nicht zusätzlich mit in den Vertrag einbezogen wird.

### **3. Minimierung der Haftungsrisiken für Vermittler durch Verwendung der Strixner-iv®**

Die Strixner-iv® ermöglicht dem Vermittler eine haftungssichere Beratung des Kunden. Versicherungsvermittler sind verpflichtet, den Versicherungskunden zu beraten und ein den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden geeignetes Produkt zu empfehlen. Sie sind darüber hinaus verpflichtet, ihrem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsprodukten zugrunde zu legen.

Durch die Strixner-iv® wird dem Vermittler der Vergleich der angebotenen Versicherungsprodukte und die Auswahl des im Einzelfall geeigneten Versicherungsprodukts enorm erleichtert. Die Standardisierung der Fragen und Erläuterungen sorgt dafür, dass sich der Versicherungsvermittler schnell einen Überblick über die Produktmerkmale verschaffen kann, die von zentraler Bedeutung sind, etwa die essentiell wichtigen Fragen, ob der Versicherer auf die abstrakte Verweisung verzichtet oder ob dem Vertrag die klassische 50 %-Regelung oder eine hiervon abweichende Staffelregelung zugrunde liegt.

Für den Fall, dass beim Versicherungskunden ein besonderer Absicherungsbedarf besteht oder der Versicherungskunde besondere Wünsche äußert, kann der Versicherungsvermittler anhand der Strixner-iv® schnell abklären, ob sich das betreffende Versicherungsprodukt für den Kunden eignet, denn die Strixner-iv® geht nicht nur auf Hauptfragen, sondern auch auf eine Fülle von Detailfragen des Versicherungsschutzes ein. Ist die zu versichernde Person z. B. Hausfrau/Hausmann, Studentin/Student oder hat sie ihren letzten Beruf längere Zeit nicht ausgeübt, kann der Vermittler mit Hilfe der Strixner-iv® schnell und ohne mühsames Vergleichen unterschiedlich strukturierter und möglicherweise schwer verständlicher Versicherungsbedingungen herausfinden, wie sich diese Umstände jeweils auf den Versicherungsschutz auswirken, und das passende Produkt auswählen.

Die Strixner-iv® erleichtert dem Vermittler nicht nur die schnelle Orientierung und den Vergleich der Produkte, sondern bieten ihm auch eine ausgezeichnete Grundlage für die Bera-

tung des Kunden. Der Vermittler kann dem Kunden die Merkmale und Unterschiede der einzelnen Produkte anhand der Erläuterungen in der Strixner-iv<sup>®</sup> erklären und spezielle Fragen beantworten. Dabei kann sich der Vermittler, der das Produkt anhand der Strixner-iv<sup>®</sup> erläutert, zugleich sicher sein, dass er den Kunden inhaltlich zutreffend berät, denn die Antworten der Versicherer in der Strixner-iv<sup>®</sup> sind rechtsverbindlicher Vertragsbestandteil, wobei die Antworten darüber hinaus im Lichte der vorgegebenen Fragen und Erläuterungen auszulegen und zu verstehen sind.

Unverbindliche Softwarevergleiche oder Ratings sind zwar nützlich für die Information des Maklers, sollten aber in der Beratung gegenüber dem Kunden nicht eingesetzt werden, da der Makler sonst die Expertenhaftung für die Inhalte des Ratings übernimmt. Demgegenüber sind die Strixner-iv<sup>®</sup> rechtsverbindlich und einheitlich in den Klauseln normiert. Der Vermittler darf die Strixner-iv<sup>®</sup> daher bereits bei der Beratung verwenden.

Für den Vermittler haben die Strixner-iv<sup>®</sup> somit eine Reihe von Vorteilen: Sie erleichtern ihm aufgrund ihrer Standardisierung und der verständlichen Erläuterungen den Vergleich der verschiedenen in Frage kommenden Versicherungsprodukte und die Auswahl des im Einzelfall passenden Produkts. Gleichzeitig stellen sie eine ideale Beratungsgrundlage dar, weil das Produkt dem Kunden in den zentralen Fragen des Versicherungsschutzes und den für den jeweiligen Kunden in Frage kommenden Besonderheiten anhand der Strixner-iv<sup>®</sup> erläutert werden kann. Dabei kann sich der Vermittler aufgrund der Rechtsverbindlichkeit der Strixner-iv<sup>®</sup> darauf verlassen, dass seine Auskünfte inhaltlich zutreffend sind. Durch ihre Transparenz und Verständlichkeit tragen die Strixner-iv<sup>®</sup> wesentlich dazu bei, dass der Kunde das Produkt besser versteht.

All dies zusammen führt im Ergebnis dazu, dass sich die Risiken des Schadensersatzes und der Haftung für den Vermittler durch die Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> wesentlich verringern. Die Gefahr, dass der Vermittler ein ungeeignetes Produkt empfiehlt oder der Versicherungskunde irgendwelchen Fehlvorstellungen unterliegt, ist deutlich geringer. Darüber hinaus werden durch die Strixner-iv<sup>®</sup> viele Detailfragen angesprochen und durch verbindliche Antworten seitens des Versicherers geklärt, die ohne diese Klärung möglicherweise später zu Rechtsstreitigkeiten geführt hätten. Insgesamt profitiert auch der Versicherungsvermittler von der durch die Strixner-iv<sup>®</sup> geschaffenen höheren Rechtssicherheit im Verhältnis zwischen Versicherer und Versicherungskunden, weil damit auch sein eigenes Risiko sinkt, vom Kunden wegen Fehlberatung auf Schadensersatz in Anspruch genommen zu

werden. Dabei ist die Gefahr des Rückgriffs auf den Vermittler nicht nur im Leistungsfall gegeben, sondern schon vorab bei einem etwaigen Versäumnis im Bereich der Dokumentations- und Beratungspflichten. Obwohl die Strixner-iv® hier eine weitumfassende Bedarfsanalyse ermöglichen, ist es noch immer unabdingbar für den Vermittler, sich selbst mit den Produkten vertraut zu machen.

Bei allen Vorteilen kann auch die Strixner-iv® naturgemäß nicht alle Eventualitäten des Lebens abdecken. In vielen Fällen, je nach Einzelfall, wird die Beschaffung zusätzlicher Information zur bedarfsgerechten Beratung erforderlich sein.

#### **4. Vorteile für Vermittler im Wettbewerb**

Vermittler und Versicherer können die Strixner-iv® zudem als Werbeargument nutzen und sich so Vorteile im Wettbewerb verschaffen. Die Verwendung von Sonder-AGB mit hoher Transparenz und einer für die gesamte Laufzeit des Vertrags gültigen Garantie, dass der Versicherungsnehmer durch die zusätzliche Verwendung der Strixner-iv® in keinem Fall schlechtergestellt ist, bieten für den Kunden einen echten Mehrwert. Da die Einbeziehung der Strixner-iv® für den Kunden nur vorteilhaft sein kann, wird der Kunde, wenn ihm eine entsprechende Wahlmöglichkeit eingeräumt wird, vernünftigerweise nicht auf die Einbeziehung der Strixner-iv® verzichten.

#### **5. Vorteile für Versicherer**

Auch der Versicherer profitiert von der erhöhten Rechtssicherheit durch die Verwendung der Strixner-iv®. Die Gefahr von Rechtsstreitigkeiten über die Auslegung von Bedingungen wird verringert.

Der qualitativ hohe Standard der Strixner-iv® wird durch konsequente Aktualisierungen sichergestellt. Dadurch können so die Folgen von Rechtsstreitigkeiten bereits im Vorfeld besser eingeschätzt und frühzeitig entsprechende Gegenmaßnahmen durch Anpassung und Weiterentwicklung der Strixner-iv® getroffen werden.

Ein weiterer Vorteil besteht in einem äußerst positiven Kosten-Nutzen-Verhältnis. Es entstehen dem Versicherer keine direkten Kosten. Das Angebot der Strixner-iv<sup>®</sup> wird durch einen zusätzlichen Betrag des Endkunden vergütet. Es entsteht kein zusätzlicher Verwaltungsaufwand. Lediglich die Beantwortung der Fragen in der Strixner-iv<sup>®</sup> erfolgt im Unternehmen selbst. Im Rahmen der Beantwortung bietet sich zudem noch einmal die Möglichkeit der Kontrolle und Korrektur des Produkts.

Die Versicherungsunternehmen, die bisher an dem Strixner-iv<sup>®</sup>-Projekt teilnehmen, legen hohen Wert auf die Klarheit, Präzisierung, Ergänzung und die hohe Transparenz, die durch die Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> erreicht wird.

Der letzte und in der Außenwirkung ganz erhebliche Vorteil der Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> besteht in der Setzung eines weiteren Qualitätsmerkmals zur Abgrenzung im Markt. So wie es für den Kunden von Vorteil ist, auf verständliche Ausführungen zurückgreifen zu können, so ist es für die Versicherer ein Wettbewerbsvorteil, diese auch anbieten zu können. Gegenüber dem Vertrieb sticht ein Produkt mit zusätzlichen und derart vorteilhaften Eigenschaften ebenfalls hervor.

## **F. Fazit**

Der Versicherungskunde kann sich darauf verlassen, dass die in der Strixner-iv<sup>®</sup> getroffenen Vereinbarungen in Gestalt der verbindlichen Antworten der Versicherer und unter Berücksichtigung der klarstellenden Erläuterungen auf jeden Fall zu seinen Gunsten Anwendung finden.

Die Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> bietet im Ergebnis für den Kunden ausschließlich Vorteile. Der Kunde profitiert von der Transparenz, der Verständlichkeit und der besseren Vergleichbarkeit der Versicherungsprodukte sowie der höheren Rechtssicherheit und der Garantie, dass er durch die zusätzliche Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> in keinem Fall schlechtergestellt ist als ohne diese.

Im Ergebnis können alle Beteiligten von der Verwendung der Strixner-iv<sup>®</sup> profitieren. Am Anfang steht der Kunde mit einem passgenauen Produkt, welches im Leistungsfall seine

vertragsgemäße Bestimmung erfüllen kann. Dadurch werden wiederum die anderen Beteiligten sowohl in wirtschaftlicher als auch organisatorischer Hinsicht von zusätzlichen Verpflichtungen entlastet.

Berlin, 23.08.2018

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'NW'.

Norman Wirth,  
Rechtsanwalt, Fachanwalt für  
Versicherungsrecht

Berlin, 23.08.2018

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'A. Sajkow'.

Alexander Sajkow,  
Rechtsanwalt, Fachanwalt für  
Versicherungsrecht