

Berufsbild Schweizer Versicherungsbroker

Inhalt

1. Der Broker	4
2. Ethische Grundsätze	5
2.1. Loyalität und Integrität	5
2.2. Unabhängigkeit	5
2.3. Professionalität und Sorgfalt	5
2.4. Innovation und Initiative	5
2.5. Verantwortung und Fairness	5
3. Aufgaben des Brokers	6
3.1. Einleitung	6
3.2. Risikoanalyse	6
3.3. Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik	6
3.4. Umsetzung der Risikopolitik	6
3.4.1. Vertragsgestaltung	7
3.4.2. Auswahl eines geeigneten Versicherers	7
3.4.3. Abschluss des Versicherungsvertrages	7
3.4.4. Prüfung der Deckungsbestätigung und Police	7
3.5. Laufende Betreuung	7
3.6. Schadenbegleitung	7
4. Rechtsgrundlagen	8
5. Rechtsbeziehung zum Kunden	9
5.1. Die Brokervereinbarung	9
5.1.1. Grundsätzliches	9
5.1.2. Inhalt	9
5.1.3. Vollmachten	9
5.1.4. Beendigung	9
5.2. Pflichten des Brokers	9
5.2.1. Interessenwahrnehmung, Beratung und Betreuung	9
5.2.2. Weisungsfolgepflicht	9
5.2.3. Auskunft- und Rechenschaftspflicht	9
5.2.4. Herausgabe- und Weiterleitungspflicht	10
5.3. Haftung des Brokers	10
5.4. Pflichten des Kunden	10
5.5. Vertraulichkeit und Datenschutz	10

6. Rechtsbeziehung zum Versicherer	11
6.1. Abschluss und Inhalt der Zusammenarbeitsvereinbarung	11
6.2. Versicherungsvermittlung	11
6.3. Pflichten des Brokers	11
6.4. Zusatzvereinbarungen mit dem Versicherer	11
6.5. Pflichten der Versicherer	11
7. Courtage	12

Berufsbild des Schweizer Versicherungsbrokers/- Maklers

(in der Folge Broker genannt)

1. Der Broker

Angesichts der permanenten Veränderungen in der Versicherungswirtschaft gewinnt der Beruf des unabhängigen Versicherungsberaters (Broker/Makler) laufend an Bedeutung. Während für Grossunternehmen der Broker bereits seit längerem aktiv ist, ist heute auch für kleinere und mittlere Unternehmen umfassende Kompetenz in der Versicherungsberatung zwingend. Um das sich laufend verändernde Produkteangebot der verschiedenen Versicherungsanbieter mit den sich ändernden Bedürfnissen zu verbinden, braucht es die Unabhängigkeit des Brokers.

Broker ist, wer aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung mit seinem Kunden eine Dienstleistung auf dem Gebiet der Risikoberatung und der Versicherung erbringt, und in aller Regel eine Platzierung der zu versichernden Risiken und/oder die spätere laufende Betreuung der Versicherungsverträge vornimmt.

Im Gegensatz zum gebundenen Versicherungsagenten/-vertreter ist der Broker nicht von einem Versicherer angestellt, sondern ihm gegenüber unabhängig. Er wird aufgrund der Brokervereinbarung mit seinem Auftraggeber als treuhänderischer Sachverwalter in dessen Auftrag tätig.

Der Broker kann eine natürliche Person oder eine juristische Person sein. Er ist so ausgestattet, organisiert und ausgebildet, dass er jederzeit die Interessen seiner Kunden wahrnehmen kann.

2. Ethische Grundsätze

Der Broker im Sinne dieses Berufsbildes beachtet und befolgt die folgenden Grundsätze.

2.1. Loyalität und Integrität

Der Broker vertritt in erster Linie die Interessen des Kunden und ist dessen Vertreter. Er verhält sich dem Kunden gegenüber stets loyal und stellt die legitimen Interessen des Kunden über seine eigenen. Er setzt sein gesamtes Wissen und Können sowie seine ganze Erfahrung ein, um die Interessen des Kunden optimal zu vertreten und zu wahren.

Er erklärt seinem Kunden Art und Umfang der Dienstleistung, das System der Honorierung, informiert über die Rechte und Pflichten beider Parteien und berät ihn sorgfältig. Er hält sich im Weiteren an die relevanten gesetzlichen Bestimmungen.

2.2. Unabhängigkeit

Der Broker ist weder rechtlich noch wirtschaftlich von einem Versicherer abhängig. Er ist kein Broker, wenn ihm diese Unabhängigkeit fehlt, z.B. wenn er von einem oder mehreren Versicherern oder Rückversicherern beauftragt ist, Geschäfte zu vermitteln oder wenn Aktien oder andere Geschäftsanteile des Versicherungsbrokers direkt oder indirekt von einem oder mehreren Versicherern oder Rückversicherern gehalten werden. Er ist ebenfalls nicht Broker im Sinne dieses Berufsbildes, wenn Aktien oder andere Geschäftsanteile des Versicherungsbrokers direkt oder indirekt von einem Versicherungsnehmer gehalten werden und dadurch eine wirtschaftliche Abhängigkeit gegeben ist.

2.3. Professionalität und Sorgfalt

Der Broker erbringt seine Dienstleistungen mit grösstmöglicher Sorgfalt und Professionalität. Er schuldet seinem Kunden eine qualitativ hochstehende Beratung und Betreuung bei der Erfüllung der ihm übertragenen Versicherungs-, Vorsorge- oder Risiko Management-Aufgaben. Er erteilt Beratungen und Informationen nur auf den Gebieten, in denen er kompetent ist. Er besitzt angemessene allgemeine, kaufmännische und fachliche Kenntnisse und verpflichtet sich zur permanenten Weiterbildung.

2.4. Innovation und Initiative

Ohne die Vorteile traditioneller Werte und Lösungen zu verkennen, setzt sich der Broker im Bedarfsfall auch für neue, und wenn nötig, unkonventionelle Lösungen ein. Er verfolgt das Marktgeschehen aktiv.

2.5. Verantwortung und Fairness

Der Broker verhält sich gegenüber seinen Kunden, den Versicherern und Anbietern von Finanzprodukten, den Behörden und seinen Mitbewerbern stets fair und verantwortungsbewusst. Er behandelt allfällige Beschwerden über seine Leistung oder daraus allfällig resultierende Haftpflichtansprüche prompt und fair. Er sorgt auch innerhalb seines Betriebes dafür, dass die Regeln des Berufsstands bekannt sind und befolgt werden.

3. Aufgaben des Brokers

3.1. Einleitung

Die Aufgaben des Brokers sind abhängig vom Inhalt des erteilten Auftrages und vom Bedürfnis des Kunden. Je nach Ausrichtung und Spezialisierung des Brokers können die Aufgaben in einer umfassenden Beratung und Betreuung bestehen oder sich auf gewisse Spezialgebiete beschränken.

Vorrangige Aufgabe des Brokers ist das Aufzeigen einer optimierten Abdeckung von Risiken und die Vermittlung von Versicherungsverträgen. Beim Zustandekommen und deren Abwicklung leistet der Broker Hilfestellung. Er schafft Transparenz bei der Vielzahl von Angeboten, Deckungskonzepten und Prämientarife. Der Broker erbringt auch Verwaltungsaufgaben.

Der Broker muss im Rahmen des ihm erteilten Auftrages den Versicherungsnehmer beraten:

- Welche Risiken in welchem Umfang er versichern soll;
- Wie die wirkungsvollste Deckung erreicht werden kann;
- Welche Risikoträger zur Auswahl stehen und welchen er wählen soll;
- Welches in Berücksichtigung aller Faktoren die angemessene Prämie für die Deckung seines Risikos ist.

Bei den nachstehend aufgeführten Aufgaben handelt es sich um eine nicht abschliessende Aufzählung der möglichen Tätigkeiten eines Brokers, die je nach Auftrag durch weitere Dienstleistungen ergänzt oder nur auf einen Teilbereich beschränkt werden können.

3.2. Risikoanalyse

Die Risikoanalyse ist meist der Auftakt der Zusammenarbeit mit einem Broker. Dabei prüft der Broker unter Berücksichtigung aller individuellen Gegebenheiten, welche Risiken abgedeckt werden müssen und ob ein Versicherungsabschluss in jedem Fall die richtige Lösung darstellt. Ziel der Analyse ist es, Risiken zu erkennen, zu bewerten und Empfehlungen abzugeben, welche Risiken vermieden oder reduziert werden können, um schliesslich festzulegen in welchem Umfang Risiken selber getragen werden können bzw. an einen Dritten übertragen werden müssen.

Die Risikoanalyse kann Abklärungen über persönliche Risiken, Fragebogen, Besichtigungen, Evaluieren von Betriebsabläufen und das bestehende Sicherheitskonzept durch eigene Experten oder externe Spezialisten enthalten. Die Prüfung des Risikofinanzierungskonzepts schliesst eine Analyse der bestehenden Versicherungen und Vorsorgekonzepte sowie des Schadenverlaufs mit ein.

3.3. Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik

Der Broker formuliert zusammen mit dem Kunden, basierend auf der Risikoanalyse und der Risikofähigkeit, die zukünftige Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik. Dabei ist nach Möglichkeit von einem ganzheitlichen Ansatz auszugehen. Aus der Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik wird ein entsprechendes Konzept aufgebaut.

3.4. Umsetzung der Risikopolitik

Der Broker formuliert im Auftrag des Kunden Anforderungen an die Versicherungslösungen. Er vermittelt den Abschluss bei geeigneten Versicherern im nationalen und gegebenenfalls internationalen Markt.

3.4.1. Vertragsgestaltung

Der Broker beeinflusst die konkrete Vertragsgestaltung und Versicherungsbedingungen zur optimalen Erfüllung der Kundenbedürfnisse. Er weist den Kunden auf die Folgen unzureichender Versicherungsdeckungen und -summen hin.

3.4.2. Auswahl eines geeigneten Versicherers

Der Broker untersucht den Versicherungsmarkt nach den bestmöglichen Angeboten für die zu versichernden Risiken. Er holt Angebote ein, prüft und vergleicht. Dabei darf er für den Vertragsabschluss nur von der Aufsichtsbehörde zugelassene Versicherer empfehlen. Der Broker berücksichtigt bei der Auswahl des Versicherers überdies die zu jenem Zeitpunkt im Markt bekannten Informationen hinsichtlich Bonität, Qualität der Dienstleistungen und der Schadenerledigung des betreffenden Versicherers.

3.4.3. Abschluss des Versicherungsvertrages

Mit entsprechender Vollmacht kann der Broker im Namen des Kunden Verträge abschliessen, verändern oder kündigen.

3.4.4. Prüfung der Deckungsbestätigung und Police

Der Broker prüft die Inhalte der Schriftstücke und vergewissert sich, dass der dokumentierte Vertragsinhalt mit den zuvor getroffenen Absprachen übereinstimmt.

3.5. Laufende Betreuung

Wo der Broker mit der Verwaltung der Versicherungsverträge beauftragt wird, entlastet er durch seine Betreuung den Kunden weitgehend von zeitraubenden Abwicklungs- und Verwaltungsarbeiten. Sein besonderes Augenmerk gilt der laufenden Anpassung des Versicherungsschutzes an gesetzliche Vorgaben und veränderte Risiko- und Marktverhältnisse.

Die Betreuung kann im Rahmen seiner Möglichkeiten folgende Aufgaben umfassen:

- Prüfung der Prämienrechnungen;
- Beobachtung von Veränderungen des Risikos (in der Person des Kunden, seiner Versicherungsbedürfnisse, Neuanschaffungen, Wertsteigerungen, Akquisitionen, Verkauf von Unternehmensteilen, etc.) und Beratung über die Anpassung des Versicherungsschutzes;
- Vergleich der bestehenden Deckung mit neuen Angeboten im Markt (andere Deckungskonzepte, neue Versicherer, Prämienveränderungen);
- Beratung (ev. extern) über Sicherheits- und Schadenverhütungs-Massnahmen;
- Erstellen von Entscheidungsgrundlagen für die Fortsetzung oder Änderung von Verträgen;
- Überwachung von Fristen;
- Beobachtung der Solvabilität/Bonität der Versicherer;
- Periodische Berichterstattung über das aktuelle Risikofinanzierungskonzept unter Einbezug der Schadenstatistik;
- Erstellen von Policenübersichten und Versicherungshandbüchern.

3.6. Schadenbegleitung

Die Begleitung des Kunden im Schadenfall kann eine weitere wichtige Aufgabe des Brokers sein. In diesem Fall unterstützt er den Kunden je nach Vereinbarung bei der Geltendmachung seines Versicherungsanspruchs. Er nimmt an Verhandlungen mit den Versicherern teil, sucht bei Bedarf Sachverständige aus und bietet administrative Hilfe bis zur Erledigung des Schadens an.

4. Rechtsgrundlagen

Der Broker steht sowohl mit seinen Kunden (Brokervereinbarung) als auch den Versicherern (Zusammenarbeitsvereinbarung) in einem Vertragsverhältnis.

Mit seinen Kunden schliesst er eine Brokervereinbarung ab. Durch Vorlage eines schriftlichen Mandates legitimiert sich der Broker auch gegenüber dem Versicherer, denn dieser ist nicht Vertragspartei der Brokervereinbarung und sie bedarf auch nicht seiner Zustimmung.

Die Brokervereinbarung kann verschiedene Formen und Inhalte haben. Wenn sie die unter Ziff. 3 beschriebenen Aufgaben umfasst, stellt sie einen speziellen, im OR nicht normierten Vertrag dar. Er enthält vor allem Elemente des einfachen Auftrags, Werkvertrages und Mäklervertrages und hat sich inzwischen gewohnheitsrechtlich gefestigt.

Die gegenseitigen Rechte und Pflichten zwischen Brokern und Versicherern werden in der Regel durch schriftliche Zusammenarbeitsvereinbarungen bestimmt, die ebenfalls keinem gesetzlichen Vertragstypus zugeordnet werden können. Es sind Rahmenverträge, die für alle vom Broker vermittelten und betreuten Versicherungsverträge einheitliche administrative Regelungen und Bestimmungen über die Courtagen festlegen.

5. Rechtsbeziehung zum Kunden

5.1. Die Brokervereinbarung

5.1.1. Grundsätzliches

Der Broker wird für den Kunden (Versicherungsnehmer) aufgrund einer Brokervereinbarung tätig, die er mit diesem konkludent oder ausdrücklich (d.h. in der Regel schriftlich) abschliesst. Der Versicherer ist nicht Vertragspartei der Brokervereinbarung; die Brokervereinbarung bedarf auch nicht der Zustimmung der Versicherer.

5.1.2. Inhalt

Die Brokervereinbarung regelt die Dienstleistungen, welche der Broker zugunsten des Kunden zu erbringen hat. In der Regel handelt es sich dabei um ein Dauerschuldverhältnis, durch welches der Broker nicht nur zur einmaligen Vermittlung von Versicherungsschutz verpflichtet wird, sondern auch mit der anschliessenden Betreuung des Versicherungssportefeuilles des Kunden, insb. mit den erforderlichen Anpassungen und Veränderungen des Versicherungsschutzes, beauftragt wird.

5.1.3. Vollmachten

Die Brokervereinbarung enthält die (schriftliche, allenfalls auch stillschweigend eingeräumte) Bevollmächtigung des Brokers, die für die Erfüllung seiner Aufgaben notwendigen Rechtshandlungen im Namen des Kunden vorzunehmen (Stellvertretung). Dies betrifft vor allem den Abschluss von Versicherungsverträgen, die Vornahme von Vertragsänderungen und Vertragskündigungen gemäss Einzelabsprache mit dem Kunden. Durch die Stellvertretung wird der Broker nicht Vertragspartei des Versicherungsvertrages, auch nicht wenn dieser eine sogenannte Brokerklausel enthält. Die Vollmachten sind jederzeit widerruflich und erlöschen in der Regel mit dem Ende der Brokervereinbarung.

5.1.4. Beendigung

Die Brokervereinbarung kann, sofern nichts anderes vereinbart ist, jederzeit durch sofortige Kündigung beendet werden.

5.2. Pflichten des Brokers

5.2.1. Interessenwahrnehmung, Beratung und Betreuung

Oberste Pflicht des Brokers ist es, die Versicherungs- und die damit verbundenen Vermögensinteressen seines Kunden wahrzunehmen. Der Broker hat deshalb je nach Vereinbarung mit dem Kunden eine umfassende Beratungs- und Betreuungspflicht in Versicherungsangelegenheiten.

5.2.2. Weisungsfolgepflicht

Der Broker hat grundsätzlich die Weisungen des Kunden zu befolgen. Vorgängig hat der Broker den Kunden zu informieren bzw. aufzuklären. Rechtswidrige Weisungen darf der Broker aber nicht befolgen. Für den Kunden nachteilige Weisungen darf er erst befolgen, wenn der Kunde trotz begründetem Abraten des Brokers darauf besteht.

5.2.3. Auskunft- und Rechenschaftspflicht

Der Broker muss seinem Kunden auf Verlangen alle erforderlichen Informationen über den Stand des Geschäftes geben.

5.2.4. Herausgabe- und Weiterleitungspflicht

Der Broker ist verpflichtet, alle geschäftsrelevanten Daten, Dokumente, Willenserklärungen und Zahlungen an die betroffenen Stellen weiterzuleiten. Nach Auflösung des Brokerman-dats hat er dem Kunden alle ihm gehörenden Dokumente, Depots etc. herauszugeben.

5.3. Haftung des Brokers

Der Broker hat dem Kunden gegenüber die Auswahl und Aufrechterhaltung des bestmöglichen Versicherungsschutzes sicherzustellen. Er ist treuhänderischer Sachverwalter des Kunden in Versicherungsangelegenheiten und hat die Interessen des Kunden mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu wahren.

Um sicherzustellen, dass ein allfälliger Schaden auch ersetzt werden kann, schliessen Broker üblicherweise eine Berufshaftpflichtversicherung ab oder stellen eine gleichwertige Garantie.

5.4. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat sowohl gegenüber dem Versicherer wie auch dem Broker gesetzliche und vertragliche Informations-, Sorgfalts- und Rechtspflichten, deren Umfang insbesondere auch durch Auslegung der Brokervereinbarung und des Versicherungsvertrages ermittelt wird.

5.5. Vertraulichkeit und Datenschutz

Der Broker erhält von seinem Kunden und dem Versicherer vertrauliche Mitteilungen und Daten. Er ist verpflichtet, diese vertraulich zu behandeln und trifft interne Vorkehrungen, um dies sicherzustellen. Die Weitergabe von vertraulichen Mitteilungen und Daten bedarf der Einwilligung des Kunden und/oder des Versicherers (Rechtsbeziehung zum Versicherer).

6. Rechtsbeziehung zum Versicherer

6.1. Abschluss und Inhalt der Zusammenarbeitsvereinbarung

Üblicherweise schliesst der Broker schriftliche Zusammenarbeitsvereinbarungen mit den Versicherern ab; diese können aber auch mündlich oder konkludent geschlossen werden. Der Umfang der gegenseitigen Rechte und Pflichten bestimmt sich vor allem nach den ausdrücklich getroffenen Vereinbarungen, ergänzt durch die berufstypischen Usancen.

Die Rechtsbeziehungen zwischen Broker und Versicherer umfassen die typischen Dienstleistungen des Brokers für den Versicherer, die Pflichten des Brokers gegenüber dem Versicherer, die Pflichten des Versicherers und insbesondere dessen Pflicht zur Courtagezahlung.

6.2. Versicherungsvermittlung

Der Broker vermittelt den Versicherern neue Versicherungsnehmer, ist aber nicht verpflichtet, für einen bestimmten Versicherer tätig zu sein. Eine Vielzahl der vom Broker vor und während der Laufzeit der Versicherungsverträge erbrachten Arbeiten erfolgt auch im Interesse der Versicherer, die dadurch Personal, administrative Arbeiten und Kosten einsparen können. Dazu gehören insbesondere die Analyse des Versicherungsbedarfs der Kunden, die Erstellung von Risikoinformationen für die Versicherer, die Entwicklung von Versicherungskonzepten, Unterstützung bei der laufenden Administration (inklusive Beantwortung von Kundenanfragen, Überprüfung und Anpassung des Versicherungsschutzes, Begleitung in Schadenfällen etc.).

6.3. Pflichten des Brokers

Der Broker ist Partner des Versicherers. Beide Partner haben gegenseitige Sorgfalts- und Treuepflichten. Die Versicherer müssen sich auf die zuverlässige und sorgfältige Ausführung der Dienstleistungen des Brokers verlassen können. Dasselbe gilt für den Versicherer im Verhältnis zum Broker.

Mit der Aufnahme der Vermittlungsbemühungen entstehen für den Broker auch Informations- und Rücksichtspflichten gegenüber den Versicherern.

6.4. Zusatzvereinbarungen mit dem Versicherer

Der Versicherer kann mit dem Broker zusätzliche Vereinbarungen treffen (z.B. Courtagevereinbarungen, Vollmacht für vorläufige Deckungszusagen etc.). Solche Vereinbarungen dürfen die Pflichten des Brokers gegenüber dem Kunden aus der Brokervereinbarung nicht beeinträchtigen, d.h. die Brokervereinbarung setzt Grenzen für die Beziehungen des Brokers zum Versicherer.

6.5. Pflichten der Versicherer

Nach vorbehaltlosem Abschluss eines vom Broker vermittelten Versicherungsvertrages ist der Versicherer grundsätzlich zur weiteren Zusammenarbeit mit dem Broker verpflichtet.

Analog zu den Pflichten des Brokers (Ziff. 6.3.) entstehen auch für den Versicherer Informations- und Rücksichtspflichten gegenüber dem Broker.

Der Versicherer hat grundsätzlich einen Brokerwechsel während der Laufzeit des Versicherungsvertrages zu respektieren.

7. Courtage

Der Broker ist nicht unentgeltlich tätig, auch wenn der Kunde bei der Versicherungsvermittlung durch einen Broker in der Regel keine zusätzlichen Kosten aufwenden muss. Der Broker erhält das Entgelt für seine Tätigkeiten üblicherweise als Courtage vom Versicherer erstattet. Direkte Honorarvereinbarungen zwischen Kunden und Broker bedürfen einer ausdrücklichen Vereinbarung.

Die Courtage umfasst einen bestimmten Prozentsatz der Versicherungsprämie, Spareinlagen oder Versicherungssummen. Ihre Höhe wird in aller Regel in den Zusammenarbeitsvereinbarungen (Courtageabkommen) festgelegt. Ist über die Courtagehöhe nichts Besonderes vereinbart, so gebührt dem Broker die übliche oder eine angemessene Courtage.

Zürich, 04. September 2003

SIBA

Verband Schweizerischer Versicherungsbroker



Prof. Dr. Moritz Kuhn
Präsident



Adrian ILL
Mitglied des Vorstandes