

Der Abschluss von Versicherungsverträgen über das Internet

I. Einführung

II. Beratungs-, Frage- und Begründungspflichten

1. Abschluss über Online-Direktversicherer
2. Abschluss über Online-Makler
3. Gestaltungsmöglichkeiten der Beratung
4. Praxisbeispiele
5. Sonderproblem: Laufende Beratung

III. Informationspflichten

1. Erfüllung des Textformerfordernisses
2. Besonderheiten beim Telemarketing
3. Statusbezogene Informationspflichten

IV. Einbeziehung von AVB

V. Vorgaben der Verbraucherrechterichtlinie

VI. Besondere Pflichten im elektronischen Geschäftsverkehr

VII. Datenschutzrechtliche Implikationen

VIII. Annex: Prämieneinzug mittels SEPA-Lastschrift

IX. Ausblick: Versicherungsmakler-Apps als Zukunftsmodell?

X. Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in Thesen

Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse in Thesen

1. Die Reichweite vorvertraglicher Informations- und Beratungspflichten hängt maßgeblich davon ab, ob der Vertragsschluss über einen Direktversicherer oder einen Online-Vermittler erfolgt. Vieles spricht hinsichtlich der Beratungspflicht für eine analoge Anwendbarkeit der Bereichsausnahme für Fernabsatzverträge (§ 6 Abs. 6 Fall 3 VVG) auf die Online-Vermittlung. Die Vorgaben der IDD stehen dem nicht entgegen.
2. Der Vertragsschluss über das Internet bietet insbesondere durch moderne Website-Gestaltung grundsätzlich ausreichende technische Möglichkeiten, um den Anforderungen an die Beratungspflicht des Versicherers und des Vermittlers (§§ 6, 60, 61 VVG) gerecht zu werden. Hierzu zählen insbesondere Fragetools, Live-Chat-Funktionen sowie Telefon-Hotlines.
3. Versicherer und Vermittler haben die gesetzlich gebotenen Informationen (§ 7 Abs. 1 VVG i.V.m. §§ 1 ff. VVG-InfoV, § 11 VersVermV) in Textform zu erteilen. Es muss sichergestellt sein, dass die Informationen dem Kunden auf einem dauerhaften Datenträger zugehen, etwa durch Versendung als E-Mail-Anhang oder mittels Zwangs-Download. Eine derartige Webseitengestaltung bewirkt regelmäßig zugleich, dass die AGB-rechtlichen Einbeziehungsvoraussetzungen für AVB (§ 305 Abs. 2 BGB) erfüllt sind.
4. Vorformulierte Zugangsbestätigungen bei bloßer Download-Option sind unwirksam.
5. Online-Makler müssen statusbezogene Informationspflichten bereits beim ersten geschäftlichen Kontakt in Textform erfüllen. Diesen Anforderungen genügt es nicht, wenn die Informationen lediglich im Rahmen des Impressums aufgeführt werden.
6. Die sog. Buttonlösung gilt auch beim Online-Vertrieb von Versicherungen. Ihre Nichtbeachtung führt dazu, dass ein Vertrag nicht zustande kommt.
7. Beim Online-Vertrieb von Personenversicherungen sind erhöhte Anforderungen an die Datensicherheit zu stellen, wenn besondere personenbezogene Daten online übermittelt werden.
8. Ob die Prämie aufgrund eines online oder fernmündlich erteilten SEPA-Lastschriftmandats eingezogen werden kann, hängt von den Vereinbarungen zwischen Zahlendem bzw. Zahlungsempfänger und ihren jeweiligen Zahlungsdienstleistern ab. Es ist eine Prüfung im Einzelfall erforderlich. Mündlich erteilte Mandate bieten regelmäßig keine hinreichende Autorisierungsgewähr.
9. Die Betreiber von Versicherungsmakler-Apps müssen bereits in der Erstinformation verdeutlichen, dass es sich um eine Maklertätigkeit handelt, mit deren Aufnahme bestehende Maklerverträge beendet werden sollen.
10. Langfristig bieten Versicherungsmakler-Apps die Chance, das herkömmliche Vermittlerwesen in innovativer Gestalt fortzuführen, statt es zu verdrängen.