



ÖSTERREICHISCHE  
FMA · FINANZMARKTAUFSICHT

# AUFSICHTSRECHTLICHE ASPEKTE DER SCHADENBEARBEITUNG UND COVID-19 BEZUG

**Dr. Ludwig Pfleger, FMA**

4. Schadenkonferenz in Velden, September 2020



■ **COVID-19 Aspekte**

■ **Aufsichtsrechtliche Zulässigkeit von  
„Kulanzen“**

■ **Rechtliche Vorgaben an die  
Schadenbearbeitung**

## ■ COVID-19 ASPEKTE

- Berufliche und organisatorischen Anforderungen (Art 10 IDD)
- ✓ Annex II A definiert harmonisierte **Mindestanforderungen an berufliche Kenntnisse und Fähigkeiten** je nach Produktkategorie (Sachversicherung, Lebensversicherung, Versicherungsanlageprodukte)
- ✓ **Weiterbildungsverpflichtung** (Art. 8 (1a) IDD): **Mindeststandard von 15 Stunden pro Jahr** - § 123a Abs 4 VAG bzw § 137b Abs 3 GewO
- ✓ **Versicherungsvertriebsspezifische „Fit & Proper“ – Anforderungen** (§ 123a VAG bzw. § 137b GewO)
- ✓ **Interne Leitlinien und Verfahren** (§ 127a VAG) und **Vertriebs-Funktion** (§ 127b VAG) – beides nur für VU, nicht für gewerbliche VM vorgesehen!

## COVID-19 und laufende Schulung und Weiterbildung

- „Covid-19 Ausnahmesituation“ ändert grundsätzlich nichts an der gesetzlichen Verpflichtung!
- VAG Bestimmung ist technologieneutral!
- Auch die gewerberechtlichen Vorgaben sind diesbezüglich flexibel genug.
- Elektronische Weiterbildungsmöglichkeiten (zB Webinare) sind ebenso möglich wie Präsenzs Schulungen; allerdings muss **in angemessener Weise die Teilnahme nachweisbar** sein (in dem etwa eine Prüfung absolviert wird, eine Interaktion während des Seminars nachgewiesen werden kann oder durch andere geeignete Maßnahmen sichergestellt wird, dass die Teilnehmer tatsächlich die Vorträge aktiv mitverfolgen).

## ■ COVID-19 / AUSWIRKUNGEN AUF BEST-INTEREST-VERPFLICHTUNG

## § 128 VAG 2016

*(1) Versicherungsunternehmen haben bei ihrer **Versicherungsvertriebstätigkeit** ihren Versicherungsnehmern und Anspruchsberechtigten gegenüber stets **ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse zu handeln.***

## Standesregeln für Versicherungsvermittlung

*§ 1. (1) Versicherungsvermittler haben gegenüber ihren Kunden stets **ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse zu handeln.***

## CALL TO ACTION FOR INSURERS AND INTERMEDIARIES TO MITIGATE THE IMPACT OF CORONAVIRUS/COVID-19 ON CONSUMERS (EIOPA-BOS-20-261

1 APRIL 2020)

- *EIOPA expects all market participants to continue to act in the best interests of consumers, throughout the lifecycle of their relationship with the consumer.*
- *This is in line with the requirements on policyholder protection set out in relevant legislation such as Directive 2016/97 on Insurance Distribution (IDD) and Directive 2009/138/EC (Solvency II Directive).*

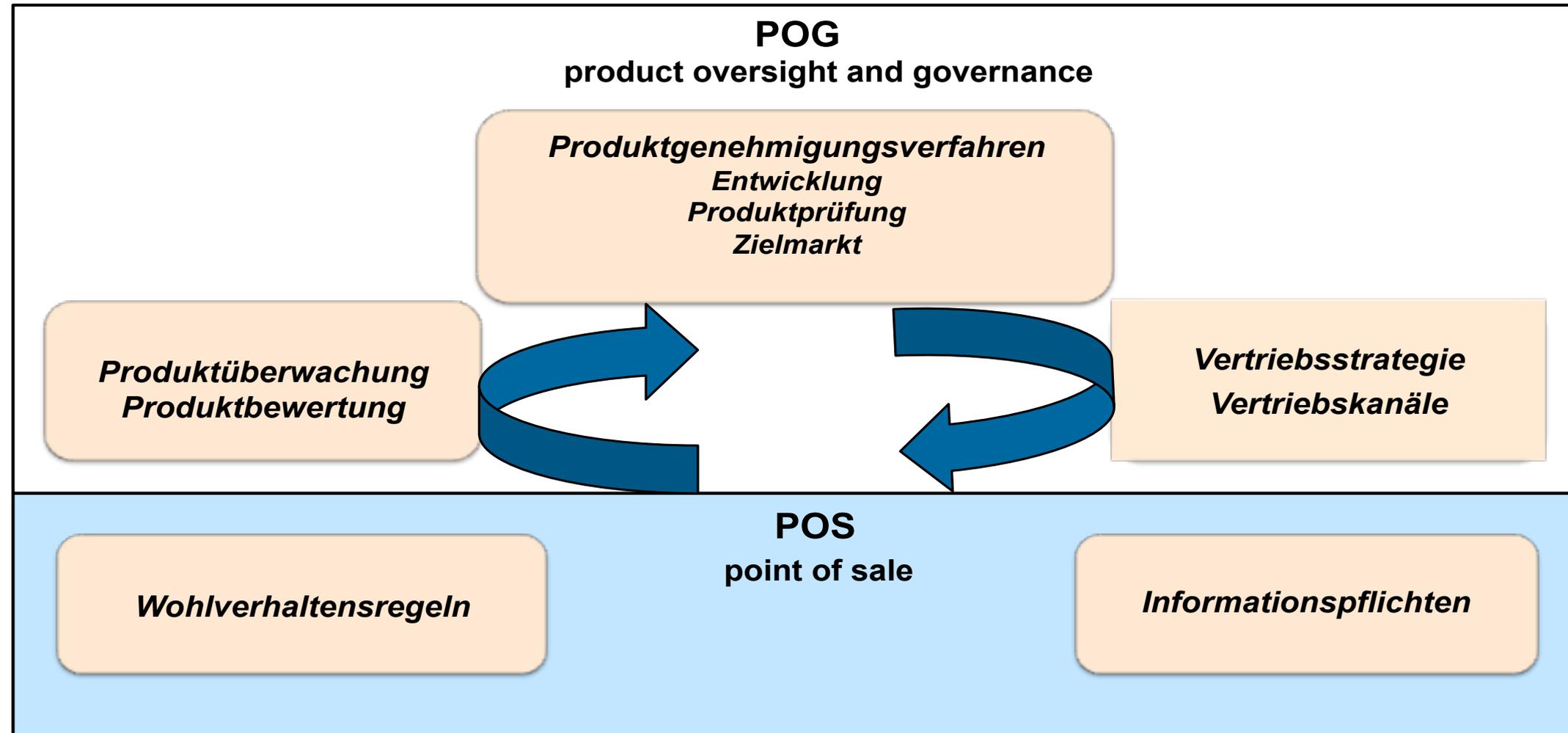
### **IN PARTICULAR, EIOPA ASKS THE FOLLOWING OF INSURERS AND INTERMEDIARIES:**

- *a. Provide clear and timely information to consumers on contractual rights.*
- *b. **Treat consumers fairly** and be explicit in all communications.*
- *c. Inform consumers about contingency measures that insurers and intermediaries are taking.*

- *d. Continue applying product oversight and governance (POG) requirements, taking into account the impact of the Coronavirus/COVID-19 outbreak; where necessary carry out a product review.*
- *e. **Consider the interests of consumers and exercise flexibility in how they are treated, where reasonable and practicable.** In particular, the current situation may call for flexibility in terms of processes and timeframes to allow consumers to retain important coverage that would otherwise be lost.*

## ■ COVID-19 / AUSWIRKUNGEN AUF POG-ANFORDERUNGEN

# PRODUKTLEBENSZYKLUS



### ARTIKEL 7

#### Produktüberwachung und Produktbewertung

- (1) Die Hersteller überwachen kontinuierlich und überprüfen regelmäßig die von ihnen auf den Markt gebrachten Versicherungsprodukte, **um Ereignisse zu ermitteln, die sich erheblich auf die wesentlichen Merkmale, den Risikoschutz oder die Garantien der Produkte auswirken können. Sie beurteilen die Versicherungsprodukte dahin gehend, ob sie weiterhin den Bedürfnissen, Merkmalen und Zielen des ermittelten Zielmarkts entsprechen und ob sie an den Zielmarkt oder an Kunden außerhalb des Zielmarkts vertrieben werden.**
- (2) Die Hersteller bestimmen die geeigneten Abstände für die regelmäßige Überprüfung ihrer Versicherungsprodukte und berücksichtigen dabei die Größe, den Umfang, die Vertragslaufzeit und die Komplexität der Produkte, die jeweiligen Vertriebskanäle sowie relevante externe Faktoren wie etwa Änderungen der geltenden Rechtsvorschriften, technologische Entwicklungen oder Änderungen der Marktlage.

# PRODUKTÜBERWACHUNG UND PRODUKTBEWERTUNG II

## DeIVO (EU) 2017/2358

(3) Stellen die Hersteller während der Lebensdauer eines Versicherungsprodukts mit dem Produkt verbundene Umstände fest, die nachteilige Auswirkungen auf den Kunden des betreffenden Produkts haben können, ergreifen sie angemessene Maßnahmen zur Begrenzung der Folgen und zur Verhinderung eines weiteren Auftretens des nachteiligen Ereignisses. Die Hersteller unterrichten die betreffenden Versicherungsvertreiber und Kunden unverzüglich über die ergriffenen Abhilfemaßnahmen.

**COVID-19 als ein Ereignis für mittel- und/oder langfristigen Handlungsbedarf für einige LOBs.**

### ARTIKEL 11

#### Unterrichtung des Herstellers

Erkennt ein Versicherungsvertreiber, dass ein Versicherungsprodukt nicht im Einklang mit den Interessen, Zielen und Merkmalen des jeweiligen ermittelten Zielmarkts steht, oder werden ihm sonstige produktbezogene Umstände bekannt, die nachteilige Auswirkungen auf den Kunden haben können, unterrichtet er unverzüglich den Hersteller und ändert gegebenenfalls seine Vertriebsstrategie für das betreffende Versicherungsprodukt.

- **COVID-19 als ein Ereignis für mittel- und/oder langfristigen Handlungsbedarf für einige LOBs.**

## ■ AUFSICHTSRECHTLICHE ZULÄSSIGKEIT VON „KULANZEN“

**§ 275 (1) VAG 2016:** *„Die FMA hat alle Anordnungen zu treffen, ...*

*3. die zur Wahrung der Interessen der Versicherungsnehmer und Anspruchsberechtigten erforderlich und geeignet sind, um den Geschäftsbetrieb mit den anerkannten Grundsätzen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes von Versicherungs- und Rückversicherungsunternehmen in Einklang zu halten.*

**(2)** *Anerkannte Grundsätze eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebes im Sinne des Abs. 1 Z 3 können insbesondere dadurch verletzt werden, dass ...*

*3. versicherungsmäßige Leistungen erbracht werden, obwohl dafür kein Versicherungsvertrag besteht oder kein Schaden eingetreten ist.“*

**Das Nicht-Einhalten von anerkannten Grundsätzen eines ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs von Versicherungsunternehmen ist per se rechtswidrig.**

*Es gilt grundsätzlich **zwei Fallgruppen** zu unterscheiden:*

- (1) Sog „unechte“ Kulanzen: Hier geht es um strittige Ansprüche, also Fallkonstellationen bei denen es unklar und strittig ist, ob die Ansprüche durch den Versicherungsvertrag gedeckt sind oder ein (kausaler) Schaden eingetreten ist. Die Erfüllung strittiger Ansprüche ist idR zulässig; hier werden z.B. die Streitvermeidung oder das Geringhalten der Kosten für die Zulässigkeit sprechen.
- (2) „echte“ Kulanzen: sind freiwillige Versicherungsleistungen, ohne dass der Versicherte darauf einen Anspruch hätte. Solche Leistungen werden idR unzulässig sein, weil es sich um klassische Versicherungsleistungen ohne Vertrag oder Schaden im Sinne der Z 3 handelt. Ein rechtfertigender Grund für die Statthaftigkeit einer solchen Versicherungsleistung ist nur in Ausnahmefällen denkbar

## ■ RECHTLICHE VORGABEN AN DIE SCHADENBEARBEITUNG

# SCHADENBEARBEITUNG I

- Durch die Schadenbearbeitung wird das bis zum Versicherungsfall abstrakte Versicherungsschutzversprechen konkretisiert, und zwar durch Schadenbearbeitungsleistungen (Dienstleistungsgeschäft) und die Auszahlung von Versicherungsleistungen (Risikogeschäft).
- Die Schadenbearbeitung ist deshalb aus Sicht des Kunden die Bewährung der Versicherungsschutzqualität.

## SCHADENBEARBEITUNG II

- Der **Schutz der Interessen** der **Versicherungsnehmer** und **Anspruchsberechtigten** ist Hauptaufsichtsziel der FMA bei der Ausübung ihrer Aufsichtsbefugnisse gegenüber Versicherungsunternehmen (§§ 1 und 2 Abs 2 FMABG, § 267 Abs 1, 275 VAG 2016).
- Die gemäß **§ 275 Abs 1 Z 3 VAG 2016** geltende Generalklausel „Ordnungsmäßigkeit des Geschäftsbetriebes eines (EWR) VUs“ ist **wertausfüllungsbedürftig**.
- Darüber hinaus sind - neben möglichen zivilrechtlichen Spezialvorschriften (vgl. etwa [KFZ] Haftpflicht) - auch ganz allgemeine zivilrechtliche Vorschriften zu beachten. Siehe insbesondere die Grundwertung des § 904 ABGB, wonach die Erfüllung eines Vertrages grundsätzlich „sogleich, nämlich ohne unnötigen Aufschub“ gefordert werden kann. Die Fälligkeit von Geldleistungen eines VU wird in § 11 Abs 1 VersVG als lex specialis geregelt.

- **§ 11 Abs 1 Satz 1 VersVG** normiert: „Geldleistungen des Versicherers sind mit Beendigung der zur Feststellung des Versicherungsfalles und des Umfanges der Leistung des Versicherers nötigen Erhebungen fällig.“
- In der Gesamtsystematik des VersVG ist anzuführen, dass auch die Bestimmungen der §§ 12 Abs 2 und § 158n Abs 1 VersVG eine **zeitgerechte Begründungspflicht** des VU für dessen negative Äußerung zur Frage der Deckung vorsehen.
- **Spezialvorschrift des § 29a KHVG** im Bereich der KFZ-Haftpflichtversicherung.

## SCHADENBEARBEITUNG IV

Für jeden Versicherungsfall lässt sich daher in spartenunabhängiger Hinsicht die aufsichtsrechtliche Erwartungshaltung im Wesentlichen wie folgt zusammenfassen:

- 1) *Beginn der Bearbeitung unverzüglich nach der Versicherungsfallmeldung,*
- 2) *Mitwirkung bei möglichst zügigen Erhebung des Sachverhalts,*
- 3) *klares und konkretes Hinwirken auf das Beschaffen von notwendigen Unterlagen/Informationen,*
- 4) *(teilweise) Übernahme/Ablehnung zeitnah nach Vorliegen von Entscheidungsgrundlagen,*
- 5) *zeitnahe Durchführung von Geldzahlungen.*

- Das **Governance-System** eines VUs hat daher sicherzustellen, dass die Schadenfallbearbeitung und die Erbringung der Versicherungsleistung bzw. bei Direktansprüchen geschädigter Dritter, die Ersatzleistung an diesen, **ohne unnötige, also ohne sachlich nicht gerechtfertigter Verzögerung** erfolgt.
- Das ergibt sich aus dem Zusammenspiel der erwähnten zivilrechtlichen Bestimmungen mit den Anforderungen an die „Grundsätze des ordnungsmäßigen Geschäftsbetriebs eines Versicherungsunternehmens“.
- Beide Aspekte hat die FMA gemäß §§ 267 und § 275 Abs 1 Z 1 und Z 3 VAG 2016 entsprechend aufzugreifen und bei nicht mehr als bloße Einzelfälle bzw. Ausreißer einzustufenden Verhaltensweisen durch Anordnung der Herstellung des rechtmäßigen Zustands durchzusetzen.

# FINANZMARKTAUFSICHT ÖSTERREICH

■ Kompetenz      ■ Kontrolle      ■ Konsequenz