PRÜFUNGSBERICHT

zur Angemessenheit und
Implementierung des Systems der
Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft
Aktiengesellschaft
zur Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft
Aktiengesellschaft
Mannheim

INHALTSVERZEICHNIS:

Seite

1. Prüfungsauftrag III

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung V

3. Feststellungen zum CMS VII

3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb VII

3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System VII

4. Prüfungsurteil VIII

5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der NRV zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten IX

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen X

1. Prüfungsauftrag

Mit Schreiben vom 3. März 2022 haben uns die gesetzlichen Vertreter der Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft Aktiengesellschaft für die Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft Aktiengesellschaft

-- im Folgenden auch kurz „NRV“ oder „Gesellschaft" genannt --

beauftragt, eine Prüfung zur Angemessenheit ihres Compliance-Management-Systems (CMS) im Hinblick auf die Umsetzung der Anforderungen aus dem Verhaltenskodex für den Vertrieb von Versicherungsprodukten des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) mit Stand vom 25. September 2018 (nachfolgend auch als „der GDV-Verhaltenskodex“ bezeichnet) durchzuführen. Die Beschreibung des CMS ist als Anlage 1 diesem Bericht (im Folgenden „CMS-Beschreibung“) beigefügt.

Unter einem CMS sind die Grundsätze und Maßnahmen eines Unternehmens zu verstehen, die auf die Sicherstellung eines regelkonformen Verhaltens des Unternehmens und seiner Mitarbeiter sowie ggfs. Dritter abzielen, d.h. auf die Einhaltung bestimmter Regeln und damit auf die Verhinderung von wesentlichen Verstößen gegen Regeln in abgegrenzten Teilbereichen (Regelverstöße). Unser Auftrag bezog sich auf die Beurteilung der Angemessenheit der in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung aufgeführten Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex. Die Prüfung der Angemessenheit erstreckt sich auch darauf, ob die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen tatsächlich zum 31. Dezember 2022 implementiert waren. Weitergehende Prüfungen, insbesondere zur Beurteilung der Wirksamkeit der dargestellten Grundsätze und Maßnahmen, haben wir auftragsgemäß nicht vorgenommen.

Gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex hat sich das Versicherungsunternehmen für seine Mitarbeiter und Vermittler u.a. Compliance-Vorschriften zu geben, die die Ächtung von Korruption und Bestechung sowie Regeln zum Umgang mit Geschenken, Einladungen und sonstigen Zuwendungen zum Inhalt haben. Des Weiteren werden gemäß Ziffer 10 des GDV-Verhaltenskodex Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen, Unternehmensveranstaltungen und Vorschriften zur Vermeidung von privaten und geschäftlichen Interessenskonflikten verlangt sowie Regelungen zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung datenschutzrechtlicher und wettbewerbsrechtlicher Vorschriften. Auftragsgemäß umfasst unsere Prüfung nur Compliance-Vorschriften, die sich auf den Teilbereich Vertrieb beziehen.

Weiterhin war unsere Prüfung vereinbarungsgemäß auf solche Maßnahmen und Grundsätze begrenzt, die die NRV innerhalb ihrer Unternehmenssphäre eingerichtet hat. Grundsätze und Maßnahmen, die von Drittvertrieben in deren eigenen Häusern eingerichtet sind, waren nicht Gegenstand unserer Prüfung. Insoweit ist das Prüfungsurteil auf die bei der NRV eingerichteten Grundsätze und Maßnahmen beschränkt. Maßnahmen und organisatorische Vorkehrungen, die direkt durch die Drittvertriebe in deren Häusern eingerichtet sind, sind demnach nicht Gegenstand dieser Prüfung, sodass wir diesbezüglich keine Aussage treffen.

Schließlich weisen wir darauf hin, dass eine inhaltliche Beurteilung der von der NRV vertriebenen Versicherungsprodukte nicht Gegenstand unserer Prüfung war. Insoweit beinhaltet unser Prüfungsurteil keine Aussage zu den Versicherungs- oder sonstigen Produkten der NRV hinsichtlich deren Eignung zur Vermögensanlage oder Absicherung von Risiken. Unser Prüfungsurteil ist nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützte Entscheidungen hinsichtlich des Abschlusses von Verträgen über Versicherungsprodukte oder sonstige Vermögensentscheidungen treffen.

Wir erstatten diesen Prüfungsbericht auf der Grundlage des mit der NRV geschlossenen Auftrags. Die Prüfung wurde für Zwecke der NRV durchgeführt und der Prüfungsbericht ist zur Information der NRV über das Ergebnis der Prüfung bestimmt. Darüber hinaus dient der Prüfungsbericht der NRV dazu, die Öffentlichkeit über die Durchführung der Prüfung zu informieren. Der Prüfungsbericht ist jedoch nicht dazu bestimmt, dass Dritte hierauf gestützt mit dem Unternehmen vertragliche Beziehungen eingehen oder sonstige (Vermögens-)Entscheidungen treffen. Unsere Verantwortung besteht allein der NRV gegenüber. Dritten gegenüber übernehmen wir dagegen keine Verantwortung.

Dem Auftrag, in dessen Erfüllung wir vorstehend benannten Leistungen für die NRV erbracht haben, lagen die Allgemeinen Auftragsbedingungen für Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften vom 1. Januar 2017 (Anlage 2) zugrunde. Durch Kenntnisnahme und Nutzung der in diesem Bericht enthaltenen Informationen bestätigt der Empfänger, die dort getroffenen Regelungen (einschließlich der Haftungsregelung unter Nr.9 der Allgemeinen Auftragsbedingungen) zur Kenntnis genommen zu haben, und erkennt deren Geltung im Verhältnis zu uns an.

2. Gegenstand, Art und Umfang der Prüfung

Gegenstand unserer Prüfung waren die in der als Anlage 1 beigefügten CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex unter Beachtung der in Abschnitt 1 genannten Begrenzungen. Bei der Konzeption des CMS hat die NRV den GDV–Verhaltenskodex in der Version vom 25. September 2018 sowie als weitere Konkretisierung der Anforderungen des GDV–Verhaltenskodex die Verfahrensregelungen zum Verhaltenskodex in der Fassung vom 10. Juni 2013 zugrunde gelegt.

Die Verantwortung für das CMS einschließlich der Abgrenzung der Teilbereiche und der Dokumentation des CMS sowie für die Inhalte der CMS-Beschreibung liegt bei den gesetzlichen Vertretern der NRV.

Unsere Aufgabe ist es, auf der Grundlage der von uns durchgeführten Prüfung eine Beurteilung über die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen der gesetzlichen Vertreter zur Angemessenheit der Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV–Verhaltenskodex bei der NRV abzugeben. Die Zielsetzung der Prüfung liegt als Systemprüfung nicht in dem Erkennen von einzelnen Regelverstößen. Sie ist daher nicht darauf ausgerichtet, Prüfungssicherheit über die tatsächliche Einhaltung einzelner Regeln zu erlangen.

Das für die Umsetzung der Anforderung aus dem GDV–Verhaltenskodex bei der NRV implementierte CMS ist angemessen, wenn es geeignet ist, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Regelverstöße gegen den GDV–Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Zu einem angemessenen CMS zählt auch, dass bereits eingetretene Verstöße an die zuständige Stelle im Unternehmen zu berichten sind, damit die notwendigen Maßnahmen für eine Verbesserung des CMS getroffen werden. Hinreichende Sicherheit bedeutet nicht absolute Sicherheit: Auch ein ansonsten angemessenes und wirksames CMS unterliegt systemimmanenten Grenzen, so dass möglicherweise auch wesentliche Regelverstöße auftreten können, ohne systemseitig verhindert oder aufgedeckt zu werden. Diese systemimmanenten Grenzen ergeben sich u.a. aus menschlichen Fehlleistungen, Missbrauch oder Vernachlässigung der Verantwortung durch für bestimmte Maßnahmen verantwortliche Personen oder der Umgehung oder Außerkraft-setzung von Kontrollen durch Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Personen.

Wir haben unsere Prüfung auf der Grundlage der für Wirtschaftsprüfer geltenden Berufspflichten unter Beachtung des IDW Prüfungsstandards „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen“ (IDW PS 980) durchgeführt. Hiernach haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir mit hinreichender Sicherheit beurteilen können, ob die in der CMS–Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt sind, dass die dargestellten Grundsätze und Maßnahmen in Übereinstimmung mit den angewandten CMS–Grundsätzen geeignet sind, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex mit Stand vom 25. September 2018 einschließlich der in der CMS–Beschreibung dargestellten Konkretisierungen rechtzeitig zu erkennen als auch

solche Regelverstöße zu verhindern und dass die Grundsätze und Maßnahmen zum 31. Dezember 2022 implementiert waren.

Als reine Angemessenheitsprüfung umfasste unsere Prüfung auftragsgemäß nicht die Beurteilung der Wirksamkeit der in der CMS–Beschreibung der NRV dargestellten Grundsätze und Maßnahmen. Eine Aussage darüber, ob die implementierten Grundsätze und Maßnahmen während der laufenden Geschäftsprozesse von den hiervon Betroffenen nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit zur Kenntnis genommen und beachtet werden, kann daher nicht getroffen werden. Eine solche Aussage setzt eine umfassende Prüfung der Einhaltung über einen längeren Zeitraum („Wirksamkeitsprüfung“) voraus.

Die Auswahl unserer Prüfungshandlungen haben wir nach unserem pflichtgemäßen Ermessen und unter Berücksichtigung der im Abschnitt 1 beschriebenen Begrenzungen vorgenommen. Im Rahmen unserer Prüfung haben wir die Kenntnisse über das rechtliche und wirtschaftliche Umfeld und die Compliance–Anforderungen der NRV berücksichtigt. Wir haben die in der CMS–Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sowie die uns vorgelegten Nachweise überwiegend auf Basis von Stichproben beurteilt. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine hinreichende sichere Grundlage für unsere Beurteilung bildet.

Im Einzelnen haben wir u. a. folgende wesentliche Prüfungshandlungen durchgeführt:

- Beurteilung möglicher Risiken im Zusammenhang mit dem GDV–Verhaltenskodex,
- Einsichtnahme in vorhandene interne Regelwerke und Handbücher sowie Durchsicht sonstiger Unterlagen der NRV mit Bezug zu den Anforderungen des GDV–Verhaltenskodex und den in den Auslegungshinweisen des GDV dargestellten unverbindlichen Empfehlungen an die Mitgliedsunternehmen,
- Beurteilung der eingerichteten Maßnahmen und Grundsätze auf Eignung zur Sicherstellung der Ziele des GDV–Verhaltenskodex,
- Durchführung von Befragungen mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der NRV.

Wir haben unsere Prüfung (mit Unterbrechungen) von Juni 2022 bis Februar 2023 (bis zum 20. Februar 2023) durchgeführt.

Alle von uns erbetenen Aufklärungen und Nachweise sind erteilt worden. Die gesetzlichen Vertreter haben uns die Vollständigkeit und Richtigkeit der CMS–Beschreibung und der uns erteilten Aufklärungen und Nachweise zur Konzeption des CMS sowie zur Angemessenheit und Implementierung schriftlich bestätigt.

3. Feststellungen zum CMS

3.1. Konzeption des CMS für die Umsetzung der Anforderungen aus dem GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb

Die auf das CMS zur Umsetzung des GDV–Verhaltenskodex für den Vertrieb bezogene CMS–Beschreibung liegt als Anlage 1 diesem Bericht bei. Das Dokument dient der Beschreibung, welche Maßnahmenbündel die NRV vorhält, um die Regelungen des GDV–Verhaltenskodex zu erfüllen.

Das Dokument ist in eine umfassende Beschreibung der relevanten, übergeordneten CMS–Elemente der NRV sowie in Ausführungen zu den 11 Ziffern des GDV–Verhaltenskodex untergliedert, in denen die Grundsätze, Maßnahmen und Prozesse zur Einhaltung des GDV–Verhaltenskodex beschrieben werden.

Die Ausführungen zu den übergeordneten CMS–Elementen Compliance-Kultur, Compliance-Ziele, Compliance-Organisation, Compliance-Risiken, Compliance-Kommunikation und Compliance-Überwachung und -Verbesserung sowie den relevanten Teilsystemen werden in der CMS–Beschreibung erläutert.

Die zur Einhaltung der einzelnen Ziffern des GDV–Verhaltenskodex notwendigen Maßnahmen und Prozesse wurden in Form von Richtlinien, Rundschreiben, Arbeitsanweisungen, Leitfäden o. Ä. verbindlich gemacht und durch entsprechende Schulungen und Fortbildungen implementiert und nachgehalten.

3.2. Empfehlungen und Feststellungen zum Compliance Management System

Im Rahmen unserer Prüfung konnten keine Feststellungen identifiziert werden, die zu einer Einschränkung oder einer Versagung des Gesamturteils führen.

4. Prüfungsurteil

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse sind die in der CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen über die Grundsätze und Maßnahmen des CMS in Bezug auf den GDV-Verhaltenskodex für den Vertrieb in allen wesentlichen Belangen angemessen dargestellt. Die in der CMS-Beschreibung dargestellten Grundsätze und Maßnahmen sind in Übereinstimmung mit den angewandten CMS-Grundsätzen geeignet, mit hinreichender Sicherheit sowohl Risiken für wesentliche Verstöße gegen den GDV-Verhaltenskodex rechtzeitig zu erkennen als auch solche Regelverstöße zu verhindern. Die Grundsätze und Maßnahmen waren zum 31. Dezember 2022 implementiert.

Ohne dieses Urteil einzuschränken, weisen wir darauf hin, dass sich unsere Prüfung auf diejenigen Maßnahmen und Grundsätze beschränkt hat, die die NRV bei sich zur Einhaltung der Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex implementiert hat; weitergehende Prüfungshandlungen bei Drittvertrieben haben wir nicht vorgenommen.

Die CMS-Beschreibung für die Umsetzung der Leitsätze des GDV-Verhaltenskodex bei der NRV wurde zum 31. Dezember 2022 erstellt. Jede Übertragung dieser Angaben auf einen zukünftigen Zeitpunkt birgt die Gefahr, dass wegen zwischenzeitlicher Änderungen des CMS falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

Köln, den 20. Februar 2023

axis advisory + audit GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

Dr. Jens Schumacher

Prof. Dr. Jochen Axer

5. Anlage 1: Beschreibung des Systems der NRV zur Einhaltung des Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

NRV Neue Rechtsschutz

Compliance Management System (CMS)
der Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG
für den Vertrieb

Umsetzung des
Verhaltenskodex des Gesamtverbands der
Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV)
für den Vertrieb von Versicherungsprodukten

INHALTSVERZEICHNIS

1. Einführung ... 3

2. Grundelemente des Compliance Management Systems nach IDW PS 980 ... 4
- 2.1. Kultur ... 4
  - 2.1.1. Compliance-Kultur im Allgemeinen ... 4
  - 2.1.2. Kultur im Vertrieb ... 4
- 2.2. Ziele ... 4
  - 2.2.1. Compliance-Ziele im Allgemeinen ... 4
  - 2.2.2. Ziele im Vertrieb ... 4
- 2.3. Organisation ... 5
  - 2.3.1. Compliance-Organisation im Allgemeinen ... 5
  - 2.3.2. Organisation im Vertrieb ... 5
- 2.4. Risiken und Programm ... 5
  - 2.4.1. Compliance-Risiken und Compliance-Programm im Allgemeinen ... 5
  - 2.4.2. Risiken und Programm im Vertrieb ... 5
- 2.5. Kommunikation ... 5
  - 2.5.1. Compliance-Kommunikation im Allgemeinen ... 5
  - 2.5.2. Kommunikation im Vertrieb ... 6
- 2.6. Überwachung und Verbesserung ... 6
  - 2.6.1. Compliance Überwachung und Verbesserung im Allgemeinen ... 6
  - 2.6.2. Überwachung und Verbesserung im Vertrieb ... 6

3. GDV-Verhaltenskodex ... 6
- 3.1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt ... 6
- 3.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status ... 7
- 3.3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden ... 8
- 3.4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert ... 8
- 3.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben ... 9
- 3.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten ... 10
- 3.7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb ... 10
- 3.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt ... 11
- 3.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem ... 11
- 3.10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung ... 12
- 3.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent ... 13

1. Einführung

Die Neue Rechtsschutz-Versicherungsgesellschaft AG (NRV) ist seit 1955 am Markt tätig und ausschließlich auf Rechtsschutz spezialisiert. Die NRV verzichtet auf einen eigenen Außendienst und konzentriert sich auf ihr Kerngeschäft. Die Betreuung der Kunden[1] und den Vertrieb der Produkte übernehmen hauptsächlich die Konsortialpartner der NRV. Diese sind:

- Nürnberger Allgemeine Versicherungs-AG, Nürnberg,
- VHV Vereinigte Hannoversche Versicherung a. G., Hannover,
- Mannheimer Versicherung AG, Mannheim.

Weiterhin erfolgt in geringem Umfang die Vermittlung der Produkte für Privat- und Gewerbekunden über Makler und Mehrfachagenten.

Versicherungsschutz ist ein immaterielles Produkt und daher besonders erklärungsbedürftig. Das Vertrauen ihrer Kunden ist der NRV sehr wichtig. Die NRV stellt daher an die Qualität der Beratung und Vermittlung ihrer Produkte höchste Ansprüche. Um diese zu sichern, stellt die NRV dem Vertrieb ihrer Konsortialpartner Spezialisten zur Seite.

Die NRV ist dem Verhaltenskodex des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft für den Vertrieb von Versicherungsprodukten in der von der Mitgliederversammlung des Verbandes am 14. November 2012 beschlossenen Fassung, nachfolgend „GDV-Verhaltenskodex" genannt, zum 01. Februar 2014 beigetreten. Die NRV hat mit ihrem Beitritt die Verhaltensregeln des GDV-Verhaltenskodex akzeptiert und sich zur Einhaltung dieser Verhaltensregeln verpflichtet.

Durch die Umsetzung der Richtlinie über den Versicherungsvertrieb („IDD") sind Anpassungen erforderlich geworden. Die Ordentliche Mitgliederversammlung des GDV hat am 25. September 2018 die Anpassung des Verhaltenskodex beschlossen. Ziel, Anspruch und grundsätzlicher Inhalt des Verhaltenskodex 2018 sind im Vergleich zum Kodex 2013 unverändert. Die Leitlinien des Kodex 2018 sind weiterhin am Kunden ausgerichtet und sprachlich neugefasst. Auch der modifizierte Kodex ist in den Grundsätzen der NRV verankert.

Durch die besondere Konstellation des Vertriebes

- über die Vertriebswege der Konsortialpartner (dort zur Verfügung stehende gebundene und ungebundene Vermittler) sowie
- über den Vertrieb durch Makler und Mehrfachagenten

sind die Verpflichtungen aus dem Verhaltenskodex für die NRV wie folgt geregelt:

Vermittlung erfolgt über einen Konsortialpartner:

Der jeweilige Konsortialpartner ist Vermittler und Vertragspartner der NRV. Weiterhin bestehen Rechtsbeziehungen zwischen den (gebundenen und ungebundenen) Vermittlern der Konsortialpartner und diesem. Zwischen der NRV und dem Vermittler des Konsortialpartners besteht kein Anbindungsverhältnis.

Alle Konsortialpartner sind entweder dem GDV-Verhaltenskodex beigetreten oder haben gegenüber der NRV in einer Entsprechenserklärung klargestellt, die Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex an den Vertrieb von Versicherungsprodukten zu erfüllen. Da der jeweilige Konsortialpartner Versicherungsvertreter der NRV ist und die Beratung und Vermittlung von Rechtsschutzgeschäft für die NRV übernimmt, wurde ein spezieller Verhaltenskodex für Konsortialpartner entwickelt, welcher das korrekte Verhalten in der Beziehung Konsortialpartner-Vermittler-Kunde regelt. Somit gelten der GDV-Verhaltenskodex und der unternehmensindividuelle Verhaltenskodex des Konsortialpartners.

Vermittlung erfolgt über Makler und Mehrfachagenten:

Zwischen dem Vermittler und der NRV besteht ein Anbindungsverhältnis. Die NRV stellt sicher, dass die Vermittler sich konform zum GDV-Verhaltenskodex verhalten und dass das eingereichte Geschäft den Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex entspricht.

---

[1] Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet.

2. Grundelemente des Compliance Management Systems nach IDW PS 980[2]

2.1. Kultur

2.1.1. Compliance-Kultur im Allgemeinen

Die Unternehmens- und Compliance-Kultur ist geprägt durch die Grundeinstellung und das vorbildliche Verhalten der Vorstands- und Aufsichtsratsmitglieder. Die NRV-Compliance-Kultur wird insbesondere im Ethikkodex beschrieben. Dieser enthält im Wesentlichen das Bekenntnis der NRV zur Einhaltung der Gesetze und zu ethischen Grundsätzen. Dieses Bekenntnis ist die Grundlage, Vertrauen aufzubauen, zu erhalten und weiter auszubauen. Der Ethikkodex der NRV fordert die respektvolle Gleichbehandlung, die Vermeidung von Interessenskonflikten sowie die Vertraulichkeit aller Mitarbeiter.

2.1.2. Kultur im Vertrieb

Insbesondere im Vertrieb ist durch den regelmäßigen Kontakt zu Kunden und Vermittlern besondere Sorgfalt zu wahren. So sind die im Ethikkodex geregelten Punkte, wie die respektvolle Gleichbehandlung, die Vermeidung von Interessenkonflikten sowie die Vertraulichkeit für den Vertrieb von großer Bedeutung. Darüber hinaus hat die NRV einen Verhaltenskodex für ihre Mitarbeiter etabliert, welcher detailliert die rechtlichen Grundlagen und die Verhaltensleitlinien regelt. Ergänzend hierzu hat die Vertriebsleitung eine Arbeitsanweisung „Compliance-Bedienungsanleitung mit Vertriebspartnern" erteilt, welche den korrekten Umgang mit Geschenken, Veranstaltungen und Zusatzvergütungen regelt.

2.2. Ziele

2.2.1. Compliance-Ziele im Allgemeinen

Ziel des CMS ist die Einhaltung und Überwachung von Gesetzen, Vorschriften, Regelungen und regulatorischen Standards, die für die NRV einschlägig sind, sowie die Erfüllung von selbst auferlegten Regelungen, ethisch geprägten Standards und Anforderungen. Das CMS hat weiterhin zum Ziel, Verstöße gegen den Verhaltenskodex zu verhindern, zu erkennen und angemessen zu sanktionieren. Die NRV ist sich bewusst, dass ein compliance-widriges Verhalten den Geschäftserfolg maßgeblich beeinträchtigen kann. Insbesondere kann es zu erheblichem Vertrauensverlust bei Kunden, Vertriebspartnern und der Öffentlichkeit führen. Unabhängig von der Überzeugung, dass alle Regelungen zu beachten sind, steht das compliance-gerechte Wettbewerbsverhalten im Vordergrund. Es herrscht Wissen und Bewusstsein, dass die Kunden einen Anspruch darauf haben, dass mit ihren Daten gesetzeskonform und sorgfältig umgegangen wird. Besonderes Augenmerk legt die NRV daher auf den Datenschutz.

2.2.2. Ziele im Vertrieb

Die Vertriebsziele sind Teil der Gesamtunternehmensziele bzw. sind in diese integriert. Kernziel des Vertriebes ist die Steigerung des Neugeschäfts, die Stabilisierung und der Ausbau des Bestandsgeschäfts sowie die Reduzierung der Storni. Diese Ziele sollen durch eine aktive Vertriebsunterstützung vor Ort, durch das Ausschöpfen der Potenziale der Konsortialpartner, wie auch durch eine innerbetriebliche Unterstützung als Bindeglied im Innen- und Außenverhältnis erreicht werden. Voraussetzung ist ein einwandfreies Image mit positiver Wirkung. Compliance-widriges Verhalten, welches zu einem Vertrauensverlust bei Vermittlern und Kunden führt, wirkt sich nachhaltig negativ auf die Zielerreichung des Vertriebes der NRV aus. Somit ist die Einhaltung der Regelungen ebenfalls Kernziel des Vertriebes und der gesamten NRV.

---

[2] IDW PS 980 „Grundsätze ordnungsmäßiger Prüfung von Compliance Management Systemen"

2.3. Organisation

2.3.1. Compliance-Organisation im Allgemeinen

Die Geschäftsleitung trägt die Gesamtverantwortung für die Compliance-Funktion und überwacht deren Wirksamkeit. Sie hat die „Leitlinie Compliance-Management-System der NRV" erstellt und den Chief Compliance Officer bestellt. Die Führungskräfte der NRV unterstützen den Chief Compliance Officer bei der Compliance-Organisation in ihren jeweiligen Bereichen. Die Organisation des CMS ist in der entsprechenden Leitlinie festgeschrieben. Der Chief Compliance Officer ernennt die Compliance-Beauftragten, welche aus den compliance-risikorelevanten Fachabteilungen und den Tochtergesellschaften stammen. Sie gelten als beauftragt, in ihren Bereichen die compliance-relevanten Risiken und Anforderungen zu identifizieren. Sie sind für die Einhaltung der Compliance in ihren Zuständigkeitsbereichen verantwortlich und melden dem Chief Compliance Officer unverzüglich, wenn sich ein compliance-relevantes Risiko verwirklicht.

2.3.2. Organisation im Vertrieb

Die Leitung Vertrieb ist Compliance-Beauftragte und für die Einhaltung der Regeln in ihrem Zuständigkeitsbereich verantwortlich, insbesondere auch für die Überwachung der Einhaltung des GDV-Verhaltenskodex und der Arbeitsanweisung „Compliance-Bedienungsanleitung mit Vertriebspartnern".

2.4. Risiken und Programm

2.4.1. Compliance-Risiken und Compliance-Programm im Allgemeinen

Jährlich wird eine Risikoinventur mit den Compliance-Beauftragten bzw. den verantwortlichen Personen einer Schlüsselfunktion durchgeführt. Der jeweilige Compliance-Beauftragte benennt die seinen Bereich betreffenden Risiken und bewertet diese zunächst ohne Berücksichtigung von Maßnahmen (brutto). Anschließend benennt und beurteilt er die Maßnahmen, die das Risiko reduzieren sollen. Daraufhin folgt die Bewertung des Risikos unter Berücksichtigung der Maßnahmen (netto). Abschließend plausibilisiert und aggregiert der Chief Compliance Officer die Bewertungen von Risiken und Maßnahmen. Auf Anforderung teilen die Compliance-Beauftragten zudem halbjährlich mit, ob und inwiefern sich die Risikolage geändert hat. Darüber hinaus teilen die Compliance-Beauftragten dem Chief Compliance Officer ad hoc mit, wenn ein neues Risiko entsteht oder sich die Umstände, die für die Bewertung eines bereits erkannten Risikos relevant sind, wesentlich ändern.

2.4.2. Risiken und Programm im Vertrieb

Auch der Compliance-Beauftragte für den Vertrieb nimmt an den Risikoinventuren teil, hat die relevanten Compliance-Risikofaktoren und gegebenenfalls Interessenkonflikte identifiziert und mit dem Chief Compliance Officer risikoreduzierende Maßnahmen besprochen.

2.5. Kommunikation

2.5.1. Compliance-Kommunikation im Allgemeinen

Zentraler Bestandteil eines funktionierenden CMS ist eine umfassende und vor allem stetige Kommunikation. Allen Mitarbeitern werden Unterlagen und Informationen zum Thema Compliance im Intranet zur Verfügung gestellt. Die Mitarbeiter haben eine Schulung mit Abschlusstest zum Thema Kartellrecht absolviert und müssen regelmäßig an einer E-Learning-Schulung zu Compliance teilnehmen. Darüber hinaus werden die Compliance-Beauftragten vierteljährlich per Mail über die NRV betreffenden Rechtsthemen informiert, neben gegebenenfalls erforderlichen ad hoc gegebenen Informationen. Im Rahmen der Risikoinventur und bei Anlass werden die Compliance-Risiken und -Maßnahmen mit den Compliance-Beauftragten, die regelmäßig Führungskräfte in ihren Bereichen sind, im Detail besprochen. Der Chief Compliance Officer erhält das Protokoll zum grundsätzlich zweimal im Monat stattfindenden Jour

Fixe der Führungskräfte. Bei Neueinstellungen wird darauf geachtet, dass der neue Mitarbeiter alle Unterlagen zu Compliance erhält (Bestandteil der Checkliste für Neueinstellungen). Neue Mitarbeiter erhalten zudem eine Präsenzschulung durch den Chief Compliance Officer.

2.5.2. Kommunikation im Vertrieb

Die aktuellen compliance-relevanten Unterlagen, welche auch für den Vertrieb gelten, sind im Intranet abgelegt. Somit kann jeder Vertriebsmitarbeiter jederzeit darauf zugreifen. Unterlagen darüber hinaus, wie spezielle Arbeitsanweisungen, werden den Vertriebsmitarbeitern ausgehändigt und liegen zusätzlich auf dem Vertriebslaufwerk für jeden zur Einsicht ab. Darüber hinaus werden die Mitarbeiter regelmäßig bei Vertriebstagungen und bereichsinternen Veranstaltungen zu aktuellen Themen informiert.

2.6. Überwachung und Verbesserung

2.6.1. Compliance Überwachung und Verbesserung im Allgemeinen

Die Compliance-Funktion überwacht die Einhaltung aller zu beachtender Gesetze, Verordnungen und aller aufsichtsbehördlicher Anforderungen. Sie bewertet, ob die in den Unternehmen eingerichteten Verfahren sowie die zur Behebung von Compliance-Defiziten getroffenen Maßnahmen sicherstellen, dass Anforderungen eingehalten werden. Dies umfasst die Bewertung, ob die internen Kontrollen angemessen im Konzept und wirksam in ihrer Implementierung sind. Soweit Defizite in den Grundsätzen und Verfahren festgestellt werden, hat die Compliance-Funktion die notwendigen Maßnahmen, die zur Behebung von Defiziten im Bereich der bestehenden organisatorischen Vorkehrungen notwendig sind, zu ermitteln und die Geschäftsleitung des jeweils betroffenen Unternehmens darüber zu informieren sowie die Implementierung von Maßnahmen zu überwachen und regelmäßig zu bewerten.

Die „Leitlinie Compliance-Management-System der NRV" wird alle drei Jahre und bei wesentlichen Änderungen ad hoc bzgl. ihrer Inhalte überprüft und bei Bedarf angepasst. Anpassungsbedarf kann sich durch prozessuale, organisatorische oder rechtliche Neuerungen/ Veränderungen ergeben.

Einmal jährlich bespricht der Chief Compliance Officer mit jedem Compliance-Beauftragten die Compliance-Situation des entsprechenden Bereichs. Zudem findet halbjährlich ein Austausch statt, ob und inwiefern sich die Risikolage geändert hat.

2.6.2. Überwachung und Verbesserung im Vertrieb

Auch im Vertrieb vorhandene Risiken werden entsprechend den Vorgaben überwacht. Alle Vertriebsmitarbeiter nehmen an der unternehmensweiten Compliance-Schulung teil. Diese wird von dem Chief Compliance Officer einmal jährlich durchgeführt. Die Mitarbeiter sind hier aufgefordert, ihre Compliance-Kenntnisse in einem Test über alle Bereiche unter Beweis zu stellen. Sofern der Mitarbeiter die Befragung nicht erfolgreich beendet bzw. weitere Fragen hat, erfolgt eine individuelle Schulung durch den Chief Compliance Officer. Somit wird sichergestellt, dass sich die Mitarbeiter regelmäßig mit dem Thema Compliance beschäftigen und auf dem aktuellen Wissensstand sind.

3. GDV-Verhaltenskodex

3.1. Die Bedürfnisse der Kunden stehen immer im Mittelpunkt

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Versicherungsschutz ist für Kunden eine Vertrauensangelegenheit. Um dieses Vertrauen zu schaffen und zu wahren, orientieren sich die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb an den Bedürfnissen der Kunden und stellen diese in den Mittelpunkt ihres Handelns. Die Beachtung der berechtigten Interessen und Wünsche der Kunden hat Vorrang vor dem Provisionsinteresse der Vertriebe.

Die Versicherungsunternehmen und der Versicherungsvertrieb handeln im bestmöglichen Interesse der Kunden. Die Versicherungsunternehmen achten darauf, dass ihre Vergütungssysteme keine Anreize bieten, die die ehrliche, redliche und professionelle Beratung der Kunden gefährden.

Die monetäre und nicht monetäre Unterstützung von Vertriebspartnern ist grundsätzlich darauf ausgerichtet, sie dauerhaft in die Lage zu versetzen, dem Anspruch an ehrliche Kundenorientierung, qualifizierte Beratung und professionellen Service bestmöglich gerecht zu werden."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Merkmal der besonderen Vertriebsstruktur der NRV ist, dass es gebundene Vermittler im Sinne einer konventionellen eigenen Außendienstorganisation nicht gibt.

Die Konsortialpartner sind ihrerseits durch rechtliche Vorgaben und den GDV-Verhaltenskodex verpflichtet, die Bedürfnisse des Kunden stets in den Mittelpunkt zu stellen. Dies umfasst auch die Tätigkeiten ihrer Vermittler. Durch die spezialisierte Betreuung der Konsortialpartner seitens der NRV wird sichergestellt, dass die Konsortialpartner ihren Verpflichtungen in vollem Umfang nachkommen können. Weiterhin hat die NRV die Konsortialpartner schriftlich zur Einhaltung verpflichtet.

Im Rahmen des Beschwerdemanagements der NRV werden auch Vermittlerbeschwerden bearbeitet und analysiert. Hierbei wird in enger Abstimmung mit dem jeweiligen Konsortialpartner die Beschwerde analysiert und die Beschwerdegründe werden nachgehalten. Sollten sich die Beschwerden über einen Vertriebspartner häufen, so wird die Zusammenarbeit umfänglich überprüft.

Bei der Beratung und Vermittlung durch einen Makler steht dieser als Sachwalter des Kunden in dessen Lager. Bei Direktanbindungen nimmt die NRV unmittelbaren Einfluss auf die Auswahl der Vermittler, mit welchen sie zusammenarbeitet. Die Prüfung erfolgt gemäß den Vorgaben der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) hinsichtlich der persönlichen Eignung und der fachlichen Kompetenz. Die NRV arbeitet bei den Direktanbindungen ausschließlich mit Maklern und Mehrfachagenten zusammen, die sich zum Kodex bekannt haben. Das von der NRV geschaffene Anreizsystem stellt für die Vermittler das Kundenbedürfnis in den Mittelpunkt. Vereinbarungen mit Maklern über umsatzbezogene Zusatzvergütungen werden daher grundsätzlich nicht geschlossen. Sollte es im Laufe der Zusammenarbeit zu Zweifeln (insbesondere aufgrund von Erkenntnissen aus dem Beschwerdemanagement) kommen, dass der Vermittler die Bedürfnisse des Kunden nicht berücksichtigt, wird die NRV in letzter Konsequenz die Zusammenarbeit beenden.

Die NRV unterstützt die Beratung der Kunden durch die Zurverfügungstellung von Druckstücken, multimedialen Präsentationen, Beratungstechnologien sowie einem breit gefächertem Schulungsangebot. Informationen hierzu sind auch auf den Homepages der NRV und der Konsortialpartner zu finden.

3.2. Wer Versicherungen vermittelt, erklärt den Kunden seinen Status

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Kunden haben die Wahl, von wem und wie sie sich beraten lassen. Sie sollen sich im Klaren über die Interessenslage ihres Gegenübers sein und sich darauf einstellen können. Vermittler legen den Kunden beim ersten Geschäftskontakt ihren Status unaufgefordert klar und eindeutig offen und informieren über die Art und Quelle ihrer Vergütung. Insbesondere ist verständlich zu erklären, ob die Vergütung für die Beratung direkt vom Kunden zu zahlen oder in der Versicherungsprämie enthalten ist. Versicherungsvertreter benennen, in wessen Auftrag sie tätig sind.

Die Verpflichtung, sich eindeutig zu legitimieren, gilt für alle Vermittler. Unabhängig davon, ob der Kontakt persönlich oder digital stattfindet."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Der Vermittler hat seinen Status gegenüber dem Kunden beim Erstkontakt unaufgefordert klar und eindeutig offenzulegen. Er muss das bzw. die auftraggebenden Versicherungsunternehmen, in deren Namen er tätig wird, benennen. Diese Pflicht obliegt den Vermittlern auch gemäß § 11 der Verordnung über die Versicherungsvermittlung und -beratung.

Der Vermittler kann dieser Anforderung des GDV-Verhaltenskodex nachkommen, indem er den Kunden seine Visitenkarte beim Erstkontakt überreicht. Bei den Ausschließlichkeitsvermittlern sind die Visitenkarten standardmäßig mit dem Corporate Design des zugehörigen Versicherungsunternehmens ausgestattet. Maklern und Mehrfirmenvertretern obliegt es, ihre Visitenkarten für den Kunden verständlich

und mit den erforderlichen Informationen zu gestalten.

3.3. Jede Empfehlung berücksichtigt Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Wer Versicherungen vertreibt, muss die Ziele, Wünsche und Bedürfnisse der Kunden zum Versicherungsschutz dem Anlass entsprechend ermitteln, analysieren und bewerten. Auf dieser Basis werden dem Kunden die wichtigsten Merkmale des Versicherungsproduktes – einschließlich der Ausschlüsse vom Versicherungsschutz – für ihn verständlich aufgezeigt.

Jegliche Beratung (persönlich oder digital) fußt auf diesen Zielen, Wünschen und Bedürfnissen. Dabei beachten die Versicherungsunternehmen, dass der Kunde entscheidet, ob und wie er beraten werden möchte.

Die Versicherungsunternehmen unterstützen die Beratung bestmöglich, indem sie die dafür erforderlichen, sachgerechten Informationen zur Verfügung stellen.

Diese werden so aufbereitet, dass sie dem Kunden eine individuelle Entscheidung ermöglichen. Insbesondere Angaben über mögliche künftige Leistungen im Bereich lang laufender Altersvorsorgeprodukte werden transparent, nachvollziehbar und objektiv auf standardisierten, vergleichbaren, branchenweit akzeptierten Verfahren dargestellt."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Neben transparenten Leistungsübersichten bietet die NRV ihren Vermittlern Vergleichsübersichten zu den Produkten der Mitbewerber an. Diese kann der Vermittler über den NRV-Store abrufen.

Weiterhin unterstützen Direktionsbeauftragte die Vermittler mit fachlichen Informationen. Die NRV ist in den bekanntesten Tarifvergleichsrechnern der Versicherungsbranche für Vermittler vertreten. Somit ist gewährleistet, dass die Vermittler jederzeit einen objektiven Vergleich durchführen können und ihre Beratung somit an den Zielen, Wünschen und Bedürfnissen der Kunden ausrichten können.

Die NRV möchte, dass einem Kunden durch den Wechsel des Versicherers keine Nachteile entstehen. Der Kunde soll über mögliche Nachteile bei einem Wechsel vollständig aufgeklärt werden. In der Rechtsschutzversicherung kann ein Nachteil insbesondere durch ein schlechteres Preis-Leistungs-Verhältnis entstehen. Die Aufklärung zu den Nachteilen ist Bestandteil der Beratungsdokumentation und somit die Pflicht eines jeden Vermittlers.

3.4. Jede Empfehlung zu einem Vertragsabschluss wird nachvollziehbar begründet und dokumentiert

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Die Dokumentation der Beratung ist von besonderer Bedeutung. Sie macht sowohl die Empfehlung als auch die Entscheidung für die Kunden nachvollziehbar und muss deshalb mit besonderer Sorgfalt erfolgen.

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Bei der Vermittlung durch einen Konsortialpartner der NRV ist sichergestellt, dass die Beratung ordnungsgemäß dokumentiert wurde. Dies gilt für die Vermittlung durch gebundene und ungebundene Vermittler der Konsortialpartner.

Die Archivierung der Beratungsprotokolle erfolgt bei den Konsortialpartnern bzw. bei der Vermittlung durch Makler und Mehrfachagenten beim Vermittler selbst. Weiterhin wird eine Beratungsdokumentation über den Salespoint, die Beratungstechnologie der NRV, zur Verfügung gestellt.

3.5. Versicherungsprodukte werden bedarfsgerecht entwickelt und vertrieben

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Die Entwicklung von Versicherungsprodukten wird am Bedarf der Kunden ausgerichtet. Schon bei der Konzeption neuer Produkte achten die Versicherungsunternehmen darauf, bedarfsgerechten Versicherungsschutz zu entwickeln. Das spiegelt sich auch in der Festlegung des Zielmarktes von Versicherungsprodukten wider. Die Versicherungsunternehmen prüfen regelmäßig, ob ihre Produkte im ermittelten Zielmarkt vertrieben werden und dem Bedarf der Kunden, für die sie konzipiert wurden, entsprechen.

Bedarfsgerechte Produkte werden den Lebensumständen und Präferenzen der Kunden gerecht. Nicht bedarfsgerecht sind Produkte, die erkennbar nicht zu den Lebensumständen der Kunden passen.

Einfache und verständliche Produktunterlagen sollen den Kunden die Sicherheit bieten, eine individuelle und bewusste Entscheidung treffen zu können."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV legt Wert darauf, ihre Produkte transparent für den Kunden und ihre Vertriebspartner zu gestalten. Die Produkte sollen verständlich sein und stets den aktuellen Anforderungen gerecht werden. Daher findet ein standardisierter IDD-konformer Produktentwicklungsprozess statt, der die aktuellen Markt- und Wettbewerbsbedingungen sowie Anregungen seitens des Vertriebes und der Fachbereiche als auch der Konsortialpartner berücksichtigt. Die Produkte und Bedingungen werden jedes Jahr auf den Prüfstand gestellt und, sofern erforderlich, angepasst. Für die Einführung eines neuen Produktes ist ein vom Vorstand verabschiedeter Laufzettel auszufüllen, welcher auch die Einschätzung der Schlüsselfunktionen im Unternehmen beinhaltet. Erst wenn alle Analysen, Berechnungen und Risikoeinschätzungen vorliegen, kann ein neues Produkt freigegeben und dem Markt zur Verfügung gestellt werden.

Der Bereich Produktmanagement, ein Teilbereich der Zentralen Vertriebssteuerung, betreibt regelmäßige Markt- und Wettbewerbsbeobachtungen und bringt die daraus resultierenden Vorschläge in den Produktentwicklungsprozess mit ein. Das Bedingungswerk wird in Zusammenarbeit mit Spezialisten aus dem Bereich Leistung / Recht auf Verständlichkeit und Rechtssicherheit geprüft. Die NRV nimmt regelmäßig an den öffentlichen Umfragen zu Produkten und Leistungen teil. Analysen und Testergebnisse werden hausintern geprüft, analysiert und, sofern erforderlich, Maßnahmen abgeleitet.

Neben einer qualitativen Produktentwicklung sollen Druckstücke, wie Flyer und Broschüren den Kunden und Vertriebspartnern helfen, die Produkte einfacher zu verstehen. Über die Internetseiten, wie den NRV Salesfriend (http://salesfriend-nrv.de) und den NRV Store (https://nrv-store.de) haben Vermittler die Möglichkeit sich ausführlich über die NRV und die Produkte zu informieren. Beide Websites zeigen anschaulich und auf einfache Weise das Produktportfolio der NRV. Verständliche Schadenbeispiele runden die Informationsplattformen ab. Die Tarifunterlagen sind entsprechend IDD-konform (insbesondere Zielmarktbestimmung, Kosten, erforderliche Vertriebsstrategien).

Die Direktionsbeauftragten der NRV und die Multiplikatoren der Konsortialpartner erhalten regelmäßig Schulungen, um die Vertriebspartner qualitativ weiterbilden zu können. Die NRV bietet u. a. in Zusammenarbeit mit den Konsortialpartnern ein umfangreiches Schulungsangebot für alle Vertriebspartner an.

Als positives Leistungsmerkmal hat die NRV in ihren Bedingungen eine sogenannte Leistungs-Update-Garantie integriert. Diese hat bei den ARB NRV 2023 Plus folgenden Inhalt:

> ***„Wann können Sie von Leistungsverbesserungen profitieren?***
>
> ***§ 5 b Leistungs-Update-Garantie (Innovationsklausel)***
>
> *Mit Einführung neuer Versicherungsbedingungen gelten Leistungsverbesserungen, für die kein Mehrbeitrag erhoben wird, auch für bestehende, ungekündigte Verträge, denen unsere ARB NRV 2023 Plus zugrunde liegen. Leistungsverbesserungen werden ab Gültigkeit dieser neuen Versicherungsbedingungen wirksam, ohne dass es einer besonderen Vereinbarung bedarf, und gelten für Versicherungsschutzfälle, die nach diesem Zeitpunkt eintreten."*

3.6. Kunden werden nachhaltig betreut und bei gegebenem Anlass beraten

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Grundlage für eine nachhaltige Kundenbeziehung – und damit wichtig für die Versicherungsunternehmen und für die Vermittler – sind Beratung und Betreuung der Kunden auch nach Vertragsschluss. Deshalb erfolgt, sofern ein Anlass erkennbar ist, die Beratung und Betreuung während der gesamten Dauer des Versicherungsverhältnisses, insbesondere im Schaden- und Leistungsfall.

Die Abwerbung von Versicherungsverträgen ist insbesondere im Bereich der Lebens- und Krankenversicherung oft mit erheblichen Nachteilen für den Kunden verbunden. Kunden sind in jedem Fall über eventuelle Nachteile konkret aufzuklären. Dies ist Bestandteil der Beratungsdokumentation."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Grundsätzlich ist die laufende Beratung der Kunden durch den jeweiligen Vermittler sicherzustellen. Insbesondere der Makler steht als Sachwalter des Kunden in der Pflicht zur laufenden Beratung. Die NRV informiert ihre Konsortialpartner bzw. Vertriebspartner über alle Produktanpassungen / Produkterweiterungen. Die Weitergabe der Information an die Kunden sowie die individuelle Beratung übernehmen die Vertriebspartner der Konsortialpartner bzw. die Vermittler der angebundenen Vertriebspartner.

Ändern sich die Risikoverhältnisse des Kunden während der Vertragslaufzeit und wird dies an die NRV herangetragen, erfolgt eine Beratung im Hinblick auf die entsprechende Anpassung des Versicherungsschutzes. Der Vermittler erhalt eine Kopie des Nachtrags zur Police.

Kunden, die direkt im Kundenservice oder Leistungsbereich der NRV anrufen, erhalten durch die Mitarbeiter zu ihren Vertragsangelegenheiten Auskunft.

Weiterhin ist, wie unter Punkt 3.5 bereits erläutert, in den Bedingungen die sogenannte Leistungs-Update-Garantie geregelt, durch welche der Kunde stets die Möglichkeit hat, die aktuellen Leistungen zu erhalten (Leistungserweiterungen, die nach seinem Vertragsabschluss hinzukommen).

Unter Punkt 3.3 wird auf den Umgang mit möglichen Nachteilen bei einem Versichererwechsel eingegangen.

3.7. Qualifikation ist die Basis von ehrlichem, redlichem und professionellem Vertrieb

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Den Versicherungsunternehmen ist bewusst, dass sie nur dann Vertrauen in Anspruch nehmen können, wenn sie auch vertrauenswürdig handeln. Sie legen Wert darauf, dass die Personen, mit denen sie kooperieren, vertrauenswürdig sind. Die Integrität und die Bindung an die Grundsätze eines ehrbaren Kaufmanns sind neben einer guten Qualifikation die Basis jeder Geschäftsbeziehung. Dieser Maxime folgt die Auswahl von Mitarbeitern und Vertriebspartnern. Die Versicherungsunternehmen achten bei einer Zusammenarbeit darauf, dass die Ausrichtung auf eine langfristige Kundenbeziehung ein gemeinsamer Wert und zentraler Maßstab ist.

Die kontinuierliche Stärkung der Beratungsqualität ist ein Kernanliegen der Versicherungsunternehmen. Um eine hohe Beratungsqualität zu garantieren, arbeiten die Versicherungsunternehmen nur mit gut beleumundeten und qualifizierten Vermittlern zusammen. Das bedeutet, dass sie nur mit den Versicherungsvermittlern kooperieren, die sich mindestens nach den gesetzlichen Vorgaben weiterbilden und das nachweisen können.

Versicherungsunternehmen sorgen dafür, dass alle unmittelbar oder maßgeblich am Vertrieb beteiligten Personen für ihre Tätigkeit angemessen qualifiziert sind und sich weiterbilden. Darüber hinaus verpflichten sich die Versicherungsunternehmen, auch den angestellten Werbeaußendienst zu Beginn ihrer Tätigkeit eine IHK-Prüfung ablegen zu lassen.

Bei der Zusammenarbeit mit registrierten Vermittlern verstehen die Versicherungsunternehmen die Einholung einer Auskunft bei der Auskunftsstelle über Versicherungs- / Bausparkassenaußendienst und Versicherungsmakler in Deutschland e. V. (AVAD) als Pflicht."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV legt großen Wert darauf, dass die Vermittler, mit welchen eine Zusammenarbeit besteht, und die Vertriebsmitarbeiter der Konsortialpartner durch eine hochwertige Ausbildung qualifiziert sowie gut beleumundet sind.

Ist eine Direktanbindung an die NRV gewünscht, erhält der Vermittler folgende Unterlagen zur Information bzw. zum Ausfüllen, Unterzeichnen und Rücksenden an die NRV:

- Datenerfassungsbogen
- Informationsblatt über den AVAD-Auskunftsverkehr
- Wettbewerbsrichtlinie für die Versicherungsbranche
- Basis-Kodex für Versicherungsvermittler
- Geldwäschebekämpfungsgesetz
- Einverständniserklärung zum Datenschutz

Anschließend wird eine AVAD-Auskunft eingeholt, die IHK-Registrierung / Vermittlerzulassung geprüft sowie eine Bonitätsabfrage getätigt. Fällt eine Prüfung negativ aus, wird der Vermittler nicht angebunden.

Sowohl von der NRV direkt als auch in Zusammenarbeit mit den Konsortialpartnern werden Maßnahmen zur Weiterbildung und Qualifizierung als Präsenzveranstaltungen, Online-Seminare oder sonstigen Formaten entwickelt und durchgeführt. Spezifische Angebote und Referenten für Webinare werden über Portale zur Verfügung gestellt.

Die Direktionsbeauftragten der NRV und die Multiplikatoren der Konsortialpartner erhalten regelmäßig Schulungen, um die Vertriebspartner qualitativ weiterbilden zu können. Die NRV bietet u. a. in Zusammenarbeit mit den Konsortialpartnern ein umfangreiches Schulungsangebot für alle Vertriebspartner an.

3.8. Die Unabhängigkeit von Versicherungsmaklern wird gewahrt

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Makler sind Auftragnehmer des Kunden und handeln als dessen „Sachwalter". Deshalb achten die Versicherungsunternehmen darauf, dass die Unabhängigkeit eines Maklers nicht beeinträchtigt wird.

Auch die Beauftragung eines Maklers als Dienstleister eines Versicherungsunternehmens darf die Unabhängigkeit des Maklers nicht beeinträchtigen – daher müssen beide Seiten etwaige Interessenkonflikte sorgfältig prüfen und vermeiden."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV achtet darauf, die Unabhängigkeit der Makler nicht zu beeinträchtigen. Grundsätzlich sind umsatzabhängige Wettbewerbe und Zusatzbonifikationen an Makler untersagt.

Sollen mit Maklern Zusatzvergütungsvereinbarungen getroffen werden, so handelt es sich ausschließlich um Aufwandsentschädigungen. Hiermit soll sichergestellt werden, dass der Makler dem Kunden trotz Zusatzvereinbarung andere konkurrenzfähige Produkte anbietet, da er für die Zusatzvergütung keinen erforderlichen Umsatz generieren muss. Hierdurch sieht die NRV keine Beeinträchtigung der Unabhängigkeit des Maklers.

3.9. Versicherungsunternehmen bieten Kunden ein systematisches Beschwerdemanagement und ein Ombudsmannsystem

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Kunden-Feedback, insbesondere in Form von Beschwerden, ist eine hilfreiche Quelle für Verbesserungen. Die Versicherungsunternehmen verfügen über ein systematisches Beschwerdemanagement. Darüber hinaus besteht in der Versicherungswirtschaft ein Ombudsmannsystem. Die Branche bietet

ihren Kunden damit ein unabhängiges sowie unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern.

Kunden werden explizit auf das Ombudsmannsystem hingewiesen."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV hat ein systematisches Beschwerdemanagement implementiert, welches Beschwerden aller Art erfasst, analysiert und Maßnahmen daraus ableitet. Des Weiteren werden Datenschutzpannen zentral erfasst und nachgehalten.

Die NRV weist ihre Kunden auf das bestehende Ombudsmannsystem in der Versicherungswirtschaft hin. Die Branche bietet ihren Kunden damit ein unabhängiges, unbürokratisches System zur Beilegung von Meinungsverschiedenheiten mit Versicherungsunternehmen und -vermittlern. Die Informationen zum Ombudsmannsystem sind auf Antrag und Police, in den Versicherungsbedingungen und auf der Homepage der NRV zu finden.

3.10. Die Versicherungsunternehmen geben sich Compliance-Vorschriften und kontrollieren deren Einhaltung

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Die Versicherungsunternehmen geben ihren Mitarbeitern im Vertrieb und ihren Versicherungsvertretern Compliance-Vorschriften und implementieren ein Kontrollsystem. Damit wollen sie Missstände im Vertrieb erkennen, um darauf reagieren zu können.

Inhalt der Compliance-Vorschriften sind insbesondere auch die Beachtung der wettbewerbsrechtlichen Vorschriften, die Ächtung von Korruption, Bestechung und Bestechlichkeit; klare Regeln für den Umgang mit Geschenken und Einladungen und sonstige Zuwendungen; klare Regeln in Bezug auf Werbemaßnahmen und Unternehmensveranstaltungen sowie Vorschriften zur Vermeidung von Kollisionen privater und geschäftlicher Interessen.

Versicherungsunternehmen sind auf eine Vielzahl von Informationen angewiesen, die einen wesentlichen Bestandteil des Versicherungsgeschäfts darstellen. Der Schutz dieser Informationen vor möglichem Missbrauch ist essenziell. Kunden vertrauen darauf, dass ihre Daten bei den Versicherungsunternehmen in guten Händen sind. Der verantwortungsvolle Umgang mit personenbezogenen Daten hat deshalb hohe Priorität. Die Versicherungswirtschaft hat in ihren Verhaltensregeln zum Datenschutz (Code of Conduct) klare Regeln zum Umgang mit persönlichen und vertraulichen Daten und zur Einhaltung der datenschutzrechtlichen Vorschriften getroffen. Die Versicherungsunternehmen erwarten von ihren Vermittlern, dass auch sie dem Schutz der personenbezogenen Daten der Kunden höchste Aufmerksamkeit widmen und allen Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit gerecht werden."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV hat sich umfangreiche Compliance-Regeln auferlegt. Eine Verankerung der unternehmensweiten Compliance Vorschriften erfolgt in mehreren Kodizes. In diesen sind alle gesetzlichen und selbst eingeführten Regelungen der NRV erfasst und es wird ausgeführt, wie die NRV den Anforderungen nachkommt. So bestehen Verhaltenskodizes für Mitarbeiter sowie für den Vorstand und leitende Angestellte. Hier werden rechtliche Grundlagen zur Vertraulichkeit/Datenschutz, Bestechung/Korruption, Geldwäsche/Terrorismusfinanzierung, Wettbewerb/Kartellverbot, Insiderregeln und das Versicherungsrecht geregelt. Auch existiert ein Ethikkodex, der die ethischen Grundlagen formuliert. Eine „Bedienungsanleitung mit Vertriebspartnern" regelt den Umgang mit Geschäftspartnern/Kunden, das Aussprechen von Einladungen, die Vergabe von Geschenken und sonstigen Zuwendungen und den Umgang mit Vertraulichkeit und Beratung. Ferner gibt es, aufbauend auf dem Verhaltenskodex für Mitarbeiter, spezielle Arbeitsanweisungen für Vertriebsmitarbeiter.

Die compliance-relevanten Risiken werden sowohl durch das Risikomanagement der NRV als auch durch die Compliance-Funktion laufend identifiziert, überwacht und nachgehalten.

Der Chief Compliance Officer berichtet dem Vorstand und den Bereichsleitern ad hoc über potenzielle Compliance-Verstöße.

3.11. Der Kodex ist verbindlich und transparent

Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex:

„Die Mitgliedsunternehmen des GDV machen mit ihrem Beitritt diesen Verhaltenskodex für sich verbindlich. Sie ergreifen die notwendigen Maßnahmen, um die Regeln dieses Kodex in den Grundsätzen des eigenen Unternehmens zu verankern und arbeiten nur mit Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

Die Mitgliedsunternehmen erklären ihren Beitritt zum Kodex gegenüber dem GDV, der auf seiner Website veröffentlicht, welche Versicherungsunternehmen diesen Kodex als für sich verbindlich anerkennen.

Die beigetretenen Versicherungsunternehmen lassen die Umsetzung der Regelungen des Kodex regelmäßig, mindestens alle drei Jahre von unabhängigen Stellen prüfen. Die Beschreibung der Umsetzung und die Ergebnisse der Prüfung werden auf der Website des GDV e. V. veröffentlicht."

Grundsätze & Maßnahmen der NRV:

Die NRV ist dem GDV-Verhaltenskodex zum 01.02.2014 beigetreten und bekennt sich sowohl zu dem GDV-Verhaltenskodex in der ursprünglichen Fassung vom 14. November 2012 als auch zu der aktuellen Fassung vom 25. September 2018. Die NRV hat alle notwendigen Maßnahmen umgesetzt, um die Regeln dieses Kodex in den eigenen Unternehmensgrundsätzen zu verankern. Die NRV arbeitet nur mit Konsortial- und Vertriebspartnern zusammen, die diese oder äquivalente Grundsätze als Mindeststandards anerkennen und praktizieren.

Die NRV lässt sich alle drei Jahre von einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft oder einem Wirtschaftsprüfer prüfen. Die Prüfung ist eine Beurteilung über die in dieser CMS-Beschreibung enthaltenen Aussagen zur Angemessenheit und Implementierung der Grundsätze und Maßnahmen für den GDV-Verhaltenskodex.

Die Konsortialpartner der NRV sowie die direkt von der NRV betreuten Vermittler wurden schriftlich über den Beitritt der NRV zum GDV-Verhaltenskodex informiert. Die Vertriebspartner erfüllen die inhaltlichen Anforderungen des GDV-Verhaltenskodex. Der Beitritt hat damit zur Folge, dass der GDV-Verhaltenskodex Grundlage der Zusammenarbeit mit allen Vertriebspartnern wird.

Dieser CMS-Bericht wird allen Mitarbeitern der NRV im Intranet zur Verfügung gestellt.

Mannheim, den 31.12.2022

Ralf Beißer

ppa. Ines Stuermer

6. Anlage 2: Allgemeine Auftragsbedingungen

Allgemeine Auftragsbedingungen
für
Wirtschaftsprüfer und Wirtschaftsprüfungsgesellschaften
vom 1. Januar 2017

1. Geltungsbereich

(1) Die Auftragsbedingungen gelten für Verträge zwischen Wirtschaftsprüfern oder Wirtschaftsprüfungsgesellschaften (im Nachstehenden zusammenfassend „Wirtschaftsprüfer" genannt) und ihren Auftraggebern über Prüfungen, Steuerberatung, Beratungen in wirtschaftlichen Angelegenheiten und sonstige Aufträge, soweit nicht etwas anderes ausdrücklich schriftlich vereinbart oder gesetzlich zwingend vorgeschrieben ist.

(2) Dritte können nur dann Ansprüche aus dem Vertrag zwischen Wirtschaftsprüfer und Auftraggeber herleiten, wenn dies ausdrücklich vereinbart ist oder sich aus zwingenden gesetzlichen Regelungen ergibt. Im Hinblick auf solche Ansprüche gelten diese Auftragsbedingungen auch diesen Dritten gegenüber.

2. Umfang und Ausführung des Auftrags

(1) Gegenstand des Auftrags ist die vereinbarte Leistung, nicht ein bestimmter wirtschaftlicher Erfolg. Der Auftrag wird nach den Grundsätzen ordnungsmäßiger Berufsausübung ausgeführt. Der Wirtschaftsprüfer übernimmt im Zusammenhang mit seinen Leistungen keine Aufgaben der Geschäftsführung. Der Wirtschaftsprüfer ist für die Nutzung oder Umsetzung der Ergebnisse seiner Leistungen nicht verantwortlich. Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sich zur Durchführung des Auftrags sachverständiger Personen zu bedienen.

(2) Die Berücksichtigung ausländischen Rechts bedarf – außer bei betriebswirtschaftlichen Prüfungen – der ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

(3) Ändert sich die Sach- oder Rechtslage nach Abgabe der abschließenden beruflichen Äußerung, so ist der Wirtschaftsprüfer nicht verpflichtet, den Auftraggeber auf Änderungen oder sich daraus ergebende Folgerungen hinzuweisen.

3. Mitwirkungspflichten des Auftraggebers

(1) Der Auftraggeber hat dafür zu sorgen, dass dem Wirtschaftsprüfer alle für die Ausführung des Auftrags notwendigen Unterlagen und weiteren Informationen rechtzeitig übermittelt werden und ihm von allen Vorgängen und Umständen Kenntnis gegeben wird, die für die Ausführung des Auftrags von Bedeutung sein können. Dies gilt auch für die Unterlagen und weiteren Informationen, Vorgänge und Umstände, die erst während der Tätigkeit des Wirtschaftsprüfers bekannt werden. Der Auftraggeber wird dem Wirtschaftsprüfer geeignete Auskunftspersonen benennen.

(2) Auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers hat der Auftraggeber die Vollständigkeit der vorgelegten Unterlagen und der weiteren Informationen sowie der gegebenen Auskünfte und Erklärungen in einer vom Wirtschaftsprüfer formulierten schriftlichen Erklärung zu bestätigen.

4. Sicherung der Unabhängigkeit

(1) Der Auftraggeber hat alles zu unterlassen, was die Unabhängigkeit der Mitarbeiter des Wirtschaftsprüfers gefährdet. Dies gilt für die Dauer des Auftragsverhältnisses insbesondere für Angebote auf Anstellung oder Übernahme von Organfunktionen und für Angebote, Aufträge auf eigene Rechnung zu übernehmen.

(2) Sollte die Durchführung des Auftrags die Unabhängigkeit des Wirtschaftsprüfers, die der mit ihm verbundenen Unternehmen, seiner Netzwerkunternehmen oder solcher mit ihm assoziierten Unternehmen, auf die die Unabhängigkeitsvorschriften in gleicher Weise Anwendung finden wie auf den Wirtschaftsprüfer, in anderen Auftragsverhältnissen beeinträchtigen, ist der Wirtschaftsprüfer zur außerordentlichen Kündigung des Auftrags berechtigt.

5. Berichterstattung und mündliche Auskünfte

Soweit der Wirtschaftsprüfer Ergebnisse im Rahmen der Bearbeitung des Auftrags schriftlich darzustellen hat, ist alleine diese schriftliche Darstellung maßgebend. Entwürfe schriftlicher Darstellungen sind unverbindlich. Sofern nicht anders vereinbart, sind mündliche Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers nur dann verbindlich, wenn sie schriftlich bestätigt werden. Erklärungen und Auskünfte des Wirtschaftsprüfers außerhalb des erteilten Auftrags sind stets unverbindlich.

6. Weitergabe einer beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers

(1) Die Weitergabe beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers (Arbeitsergebnisse oder Auszüge von Arbeitsergebnissen – sei es im Entwurf oder in der Endfassung) oder die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber an einen Dritten bedarf der schriftlichen Zustimmung des Wirtschaftsprüfers, es sei denn, der Auftraggeber ist zur Weitergabe oder Information aufgrund eines Gesetzes oder einer behördlichen Anordnung verpflichtet.

(2) Die Verwendung beruflicher Äußerungen des Wirtschaftsprüfers und die Information über das Tätigwerden des Wirtschaftsprüfers für den Auftraggeber zu Werbezwecken durch den Auftraggeber sind unzulässig.

7. Mängelbeseitigung

(1) Bei etwaigen Mängeln hat der Auftraggeber Anspruch auf Nacherfüllung durch den Wirtschaftsprüfer. Nur bei Fehlschlagen, Unterlassen bzw. unberechtigter Verweigerung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung kann er die Vergütung mindern oder vom Vertrag zurücktreten; ist der Auftrag nicht von einem Verbraucher erteilt worden, so kann der Auftraggeber wegen eines Mangels nur dann vom Vertrag zurücktreten, wenn die erbrachte Leistung wegen Fehlschlagens, Unterlassung, Unzumutbarkeit oder Unmöglichkeit der Nacherfüllung für ihn ohne Interesse ist. Soweit darüber hinaus Schadensersatzansprüche bestehen, gilt Nr. 9.

(2) Der Anspruch auf Beseitigung von Mängeln muss vom Auftraggeber unverzüglich in Textform geltend gemacht werden. Ansprüche nach Abs. 1, die nicht auf einer vorsätzlichen Handlung beruhen, verjähren nach Ablauf eines Jahres ab dem gesetzlichen Verjährungsbeginn.

(3) Offenbare Unrichtigkeiten, wie z.B. Schreibfehler, Rechenfehler und formelle Mängel, die in einer beruflichen Äußerung (Bericht, Gutachten und dgl.) des Wirtschaftsprüfers enthalten sind, können jederzeit vom Wirtschaftsprüfer auch Dritten gegenüber berichtigt werden. Unrichtigkeiten, die geeignet sind, in der beruflichen Äußerung des Wirtschaftsprüfers enthaltene Ergebnisse infrage zu stellen, berechtigen diesen, die Äußerung auch Dritten gegenüber zurückzunehmen. In den vorgenannten Fällen ist der Auftraggeber vom Wirtschaftsprüfer tunlichst vorher zu hören.

8. Schweigepflicht gegenüber Dritten, Datenschutz

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist nach Maßgabe der Gesetze (§ 323 Abs. 1 HGB, § 43 WPO, § 203 StGB) verpflichtet, über Tatsachen und Umstände, die ihm bei seiner Berufstätigkeit anvertraut oder bekannt werden, Stillschweigen zu bewahren, es sei denn, dass der Auftraggeber ihn von dieser Schweigepflicht entbindet.

(2) Der Wirtschaftsprüfer wird bei der Verarbeitung von personenbezogenen Daten die nationalen und europarechtlichen Regelungen zum Datenschutz beachten.

9. Haftung

(1) Für gesetzlich vorgeschriebene Leistungen des Wirtschaftsprüfers, insbesondere Prüfungen, gelten die jeweils anzuwendenden gesetzlichen Haftungsbeschränkungen, insbesondere die Haftungsbeschränkung des § 323 Abs. 2 HGB.

(2) Sofern weder eine gesetzliche Haftungsbeschränkung Anwendung findet noch eine einzelvertragliche Haftungsbeschränkung besteht, ist die Haftung des Wirtschaftsprüfers für Schadensersatzansprüche jeder Art, mit Ausnahme von Schäden aus der Verletzung von Leben, Körper und Gesundheit, sowie von Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen, bei einem fahrlässig verursachten einzelnen Schadensfall gemäß § 54a Abs. 1 Nr. 2 WPO auf 4 Mio. € beschränkt.

(3) Einreden und Einwendungen aus dem Vertragsverhältnis mit dem Auftraggeber stehen dem Wirtschaftsprüfer auch gegenüber Dritten zu.

(4) Leiten mehrere Anspruchsteller aus dem mit dem Wirtschaftsprüfer bestehenden Vertragsverhältnis Ansprüche aus einer fahrlässigen Pflichtverletzung des Wirtschaftsprüfers her, gilt der in Abs. 2 genannte Höchstbetrag für die betreffenden Ansprüche aller Anspruchsteller insgesamt.

Alle Rechte vorbehalten. Ohne Genehmigung des Verlages ist es nicht gestattet, die Vordrucke ganz oder teilweise nachzudrucken bzw. auf fotomechanischem oder elektronischem Wege zu vervielfältigen und/oder zu verbreiten.
© IDW Verlag GmbH · Tersteegenstraße 14 · 40474 Düsseldorf
50261 . PN 55495/2/0

(5) Ein einzelner Schadensfall im Sinne von Abs. 2 ist auch bezüglich eines aus mehreren Pflichtverletzungen stammenden einheitlichen Schadens gegeben. Der einzelne Schadensfall umfasst sämtliche Folgen einer Pflichtverletzung ohne Rücksicht darauf, ob Schäden in einem oder in mehreren aufeinanderfolgenden Jahren entstanden sind. Dabei gilt mehrfaches auf gleicher oder gleichartiger Fehlerquelle beruhendes Tun oder Unterlassen als einheitliche Pflichtverletzung, wenn die betreffenden Angelegenheiten miteinander in rechtlichem oder wirtschaftlichem Zusammenhang stehen. In diesem Fall kann der Wirtschaftsprüfer nur bis zur Höhe von 5 Mio. € in Anspruch genommen werden. Die Begrenzung auf das Fünffache der Mindestversicherungssumme gilt nicht bei gesetzlich vorgeschriebenen Pflichtprüfungen.

(6) Ein Schadensersatzanspruch erlischt, wenn nicht innerhalb von sechs Monaten nach der schriftlichen Ablehnung der Ersatzleistung Klage erhoben wird und der Auftraggeber auf diese Folge hingewiesen wurde. Dies gilt nicht für Schadensersatzansprüche, die auf vorsätzliches Verhalten zurückzuführen sind, sowie bei einer schuldhaften Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit sowie bei Schäden, die eine Ersatzpflicht des Herstellers nach § 1 ProdHaftG begründen. Das Recht, die Einrede der Verjährung geltend zu machen, bleibt unberührt.

10. Ergänzende Bestimmungen für Prüfungsaufträge

(1) Ändert der Auftraggeber nachträglich den durch den Wirtschaftsprüfer geprüften und mit einem Bestätigungsvermerk versehenen Abschluss oder Lagebericht, darf er diesen Bestätigungsvermerk nicht weiterverwenden.

Hat der Wirtschaftsprüfer einen Bestätigungsvermerk nicht erteilt, so ist ein Hinweis auf die durch den Wirtschaftsprüfer durchgeführte Prüfung im Lagebericht oder an anderer für die Öffentlichkeit bestimmter Stelle nur mit schriftlicher Einwilligung des Wirtschaftsprüfers und mit dem von ihm genehmigten Wortlaut zulässig.

(2) Widerruft der Wirtschaftsprüfer den Bestätigungsvermerk, so darf der Bestätigungsvermerk nicht weiterverwendet werden. Hat der Auftraggeber den Bestätigungsvermerk bereits verwendet, so hat er auf Verlangen des Wirtschaftsprüfers den Widerruf bekanntzugeben.

(3) Der Auftraggeber hat Anspruch auf fünf Berichtsausfertigungen. Weitere Ausfertigungen werden besonders in Rechnung gestellt.

11. Ergänzende Bestimmungen für Hilfeleistung in Steuersachen

(1) Der Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, sowohl bei der Beratung in steuerlichen Einzelfragen als auch im Falle der Dauerberatung die vom Auftraggeber genannten Tatsachen, insbesondere Zahlenangaben, als richtig und vollständig zugrunde zu legen; dies gilt auch für Buchführungsaufträge. Er hat jedoch den Auftraggeber auf von ihm festgestellte Unrichtigkeiten hinzuweisen.

(2) Der Steuerberatungsauftrag umfasst nicht die zur Wahrung von Fristen erforderlichen Handlungen, es sei denn, dass der Wirtschaftsprüfer hierzu ausdrücklich den Auftrag übernommen hat. In diesem Fall hat der Auftraggeber dem Wirtschaftsprüfer alle für die Wahrung von Fristen wesentlichen Unterlagen, insbesondere Steuerbescheide, so rechtzeitig vorzulegen, dass dem Wirtschaftsprüfer eine angemessene Bearbeitungszeit zur Verfügung steht.

(3) Mangels einer anderweitigen schriftlichen Vereinbarung umfasst die laufende Steuerberatung folgende, in die Vertragsdauer fallenden Tätigkeiten:

a) Ausarbeitung der Jahressteuererklärungen für die Einkommensteuer, Körperschaftsteuer und Gewerbesteuer sowie der Vermögensteuererklärungen, und zwar auf Grund der vom Auftraggeber vorzulegenden Jahresabschlüsse und sonstiger für die Besteuerung erforderlicher Aufstellungen und Nachweise

b) Nachprüfung von Steuerbescheiden zu den unter a) genannten Steuern

c) Verhandlungen mit den Finanzbehörden im Zusammenhang mit den unter a) und b) genannten Erklärungen und Bescheiden

d) Mitwirkung bei Betriebsprüfungen und Auswertung der Ergebnisse von Betriebsprüfungen hinsichtlich der unter a) genannten Steuern

e) Mitwirkung in Einspruchs- und Beschwerdeverfahren hinsichtlich der unter a) genannten Steuern.

Der Wirtschaftsprüfer berücksichtigt bei den vorgenannten Aufgaben die wesentliche veröffentlichte Rechtsprechung und Verwaltungsauffassung.

(4) Erhält der Wirtschaftsprüfer für die laufende Steuerberatung ein Pauschalhonorar, so sind mangels anderweitiger schriftlicher Vereinbarungen die unter Abs. 3 Buchst. d) und e) genannten Tätigkeiten gesondert zu honorieren.

(5) Sofern der Wirtschaftsprüfer auch Steuerberater ist und die Steuerberatervergütungsverordnung für die Bemessung der Vergütung anzuwenden ist, kann eine höhere oder niedrigere als die gesetzliche Vergütung in Textform vereinbart werden.

(6) Die Bearbeitung besonderer Einzelfragen der Einkommensteuer, Körperschaftsteuer, Gewerbesteuer, Einheitsbewertung und Vermögensteuer sowie aller Fragen der Umsatzsteuer, Lohnsteuer, sonstigen Steuern und Abgaben erfolgt auf Grund eines besonderen Auftrags. Dies gilt auch für

a) die Bearbeitung einmalig anfallender Steuerangelegenheiten, z.B. auf dem Gebiet der Erbschaftsteuer, Kapitalverkehrsteuer, Grunderwerbsteuer,

b) die Mitwirkung und Vertretung in Verfahren vor den Gerichten der Finanz- und der Verwaltungsgerichtsbarkeit sowie in Steuerstrafsachen,

c) die beratende und gutachtliche Tätigkeit im Zusammenhang mit Umwandlungen, Kapitalerhöhung und -herabsetzung, Sanierung, Eintritt und Ausscheiden eines Gesellschafters, Betriebsveräußerung, Liquidation und dergleichen und

d) die Unterstützung bei der Erfüllung von Anzeige- und Dokumentationspflichten.

(7) Soweit auch die Ausarbeitung der Umsatzsteuerjahreserklärung als zusätzliche Tätigkeit übernommen wird, gehört dazu nicht die Überprüfung etwaiger besonderer buchmäßiger Voraussetzungen sowie die Frage, ob alle in Betracht kommenden umsatzsteuerrechtlichen Vergünstigungen wahrgenommen worden sind. Eine Gewähr für die vollständige Erfassung der Unterlagen zur Geltendmachung des Vorsteuerabzugs wird nicht übernommen.

12. Elektronische Kommunikation

Die Kommunikation zwischen dem Wirtschaftsprüfer und dem Auftraggeber kann auch per E-Mail erfolgen. Soweit der Auftraggeber eine Kommunikation per E-Mail nicht wünscht oder besondere Sicherheitsanforderungen stellt, wie etwa die Verschlüsselung von E-Mails, wird der Auftraggeber den Wirtschaftsprüfer entsprechend in Textform informieren.

13. Vergütung

(1) Der Wirtschaftsprüfer hat neben seiner Gebühren- oder Honorarforderung Anspruch auf Erstattung seiner Auslagen; die Umsatzsteuer wird zusätzlich berechnet. Er kann angemessene Vorschüsse auf Vergütung und Auslagenersatz verlangen und die Auslieferung seiner Leistung von der vollen Befriedigung seiner Ansprüche abhängig machen. Mehrere Auftraggeber haften als Gesamtschuldner.

(2) Ist der Auftraggeber kein Verbraucher, so ist eine Aufrechnung gegen Forderungen des Wirtschaftsprüfers auf Vergütung und Auslagenersatz nur mit unbestrittenen oder rechtskräftig festgestellten Forderungen zulässig.

14. Streitschlichtungen

Der Wirtschaftsprüfer ist nicht bereit, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des § 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes teilzunehmen.

15. Anzuwendendes Recht

Für den Auftrag, seine Durchführung und die sich hieraus ergebenden Ansprüche gilt nur deutsches Recht.