

AssekuranzAgenda

Aktuelles aus der EU-Versicherungspolitik



Versicherungsvermittlung - GDV gegen konkrete Offenlegung von Vermittlerprovisionen

Der GDV unterstützt das Ziel der Europäischen Kommission, durch die neuen Regelungen zur Versicherungsvermittlung den Verbraucherschutz im Privatkundengeschäft zu verbessern. Die Kommission hat am 3. Juli ein Legislativpaket veröffentlicht, das unter anderen den **Vorschlag zur Revision der Richtlinie über Versicherungsvermittlung (IMD2)** enthält. Die IMD2 regelt die Berufszulassung und -ausübung von Versicherungsvermittlern. Von den geplanten neuen Regelungen sind zum Teil auch Versicherungsunternehmen und deren vermittelnde Angestellte betroffen.

Die in der IMD2 vorgeschlagene Offenlegung des genauen Betrags der Vergütung sieht der GDV jedoch sehr kritisch. Für den Kunden ist es entscheidend, welche Leistung er zu welchem Preis bekommt. Dafür muss er die Gesamtkosten kennen - nicht die Höhe der Provision. Eine einzelvertragliche Zuordnung der Vergütung ist zudem oft nicht möglich. Besser ist es daher, bei Produkten der Lebensversicherung die in den Vertrag einkalkulierten Vertriebs- und Abschlusskosten als Kostenquote anzugeben. Dieser Total-Cost-Ansatz wird in verschiedenen Mitgliedstaaten bereits praktiziert und hilft somit auch schon Verbrauchern in Deutschland, Produkte der Lebensversicherung besser miteinander vergleichen zu können.

Die vorgeschlagene Offenlegung für Produkte der Schadens- und Unfallversicherung hält der GDV nicht für erforderlich. Ein Verbraucher, der zum Beispiel sein neues Handy mit einer Diebstahlschutzversicherung absichern möchte, tut dies zur reinen Risikoabdeckung. Die Vergütung des Vermittlers dürfte dabei kaum eine Rolle spielen. Erfreulich ist jedoch, dass die Offenlegung für die ersten fünf Jahre nach Inkrafttreten der Richtlinie nur auf Nachfrage erfolgen muss. So kann der Kunde beurteilen, ob er Bedarf an dieser Information hat.

Aus dem Inhalt

Bernardino bei GDV-Empfang	3
Omnibus II	3
Betriebliche Altersvorsorge	4
Ratingagenturen	4
PRIPs	5
Wohnimmobilienkredite	5
Büro Grüne Karte	6
Insurance Europe Konferenz	7
Beschwerdemanagement	7
Alternative Streitbeilegung	8

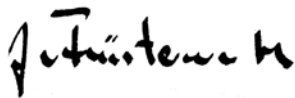
Vorwort

Am 1. Juli hat Zypern die EU-Ratspräsidentschaft von Dänemark übernommen. Kommissionspräsident Barroso hat den Dänen für ihr Engagement gedankt. Im Bereich Finanzdienstleistungen konnten zwar nur wenige Legislativinitiativen abgeschlossen werden, wie z. B. zu Überweisungen und Lastschriften in Euro oder zu Derivaten. Allerdings konnten in anderen Legislativdebatten, wie z. B. zu Ratingagenturen, zumindest Standpunkte des Rates erreicht werden.

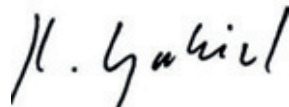
Das Programm Zyperns steht unter dem Titel „Towards a better Europe“. Zypern will sich dafür einsetzen, dass die EU aufgrund der Reformen gestärkt aus der Krise hervorgeht. Im Bereich Finanzdienstleistungen soll auf den baldigen Abschluss der Trilogverhandlungen zur Omnibus II-Richtlinie hingewirkt werden. Des Weiteren stehen Reformen zur Rechnungslegung auf der Agenda. Bezüglich der Finanztransaktionssteuer sollen mögliche Kompromisse im Rahmen der avisierten verstärkten Zusammenarbeit geprüft werden.

Im Programm werden die Anfang Juli veröffentlichten Vorschläge zur Versicherungsvermittler-Richtlinie (IMD2) und zu Anlageprodukten für Kleinanleger (PRIPs) zwar nicht erwähnt. Jedoch werden diese Initiativen in den kommenden Monaten ebenfalls vom Rat beraten werden. Im Januar 2013 wird dann Irland die Ratspräsidentschaft übernehmen.

Mit freundlichen Grüßen



Dr. Frank von Fürstenwerth
Vorsitzender der Hauptgeschäftsführung



Kolja Gabriel
Stellvertretender Leiter Europabüro

Fortsetzung von Seite 1

Vermittler und Versicherungsunternehmen sollen gemäß dem Kommissionsvorschlag die Kunden über die Natur und die Kalkulationsgrundlage der variablen Vergütung informieren, die deren vermittelnder Angestellter für einen Vermittlungserfolg erhält. Einer solchen Pflicht könnten Bestimmungen des Arbeits- und Datenschutzrechts entgegenstehen - eine diesbezügliche Überprüfung hält der GDV daher für unerlässlich.

Der Richtlinienvorschlag enthält zudem eine Regelung, die Vermittlern eine Provisionsannahme untersagt, wenn sie eine Beratung auf unabhängiger Basis anbieten. Eine Vergütung durch den Versicherer muss bei der Versicherungsvermittlung, insbesondere über unabhängige Versicherungsmakler, weiter möglich bleiben. Die

negativen Folgen eines Vergütungsverbots zeigten sich bereits in den skandinavischen Staaten. Dort sind die Versicherungsmaklermärkte zusammengebrochen, da über Honorare kein ausreichendes Einkommen erzielt werden konnte. Gerade in Märkten, die stark oder überwiegend von Maklern dominiert werden, wächst so die Gefahr einer Unterversorgung der Bevölkerung mit Versicherungsprodukten. Die Pluralität der verschiedenen Vertriebswege sollte daher unbedingt erhalten bleiben. Der Verbraucher muss weiterhin die Wahl haben, ob er für die Versicherungsvermittlung direkt bezahlt oder ob die Vergütung durch die Produkthanbieter gezahlt wird.

Berlin: Dr. Axel Wehling; a.wehling@gdv.de;
Brüssel: Ina Biesel; i.biesel@gdv.de

EIOPA-Vorsitzender Bernardino bei GDV-Empfang in Brüssel

Gabriel Bernardino, der Vorsitzende der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA), hat in seiner Rede beim GDV-Empfang in Brüssel einen Überblick zu den Arbeiten im Bereich Solvency II gegeben. So ist geplant, dass EIOPA nach Abschluss der Beratungen zur Omnibus II-Richtlinie technische Durchführungsstandards und Leitlinien an die Europäische Kommission liefert. Des Weiteren stellte der EIOPA-Vorsitzende die aktuellen Untersuchungen im Bereich der Pensionsfonds vor. EIOPA hat Mitte Juni eine Konsultation zu technischen Spezifikationen der geplanten Quantitativen Auswirkungsstudie (QIS) für Einrichtungen der betrieblichen Altersversorgung gestartet. Außerdem wies er auf die vor kurzem veröffentlichten EIOPA Leitlinien zum Beschwerdemanagement der Versicherer hin.

GDV-Präsident Rolf-Peter Hoenen ging in seiner Rede auf die Herausforderungen der Schulden- und Bankenkrise ein. Er betonte, dass das künstliche Niedrigzinsniveau nicht zum Dauerzustand werden dürfe. Hinsichtlich der laufenden Beratungen zur Omnibus II-Richtlinie machte



(v.l.n.r.) Dr. Frank von Fürstenwerth, Vorsitzender der GDV-Hauptgeschäftsführung, Gabriel Bernardino, EIOPA -Vorsitzender und Rolf-Peter Hoenen, GDV-Präsident

Präsident Hoenen klar, dass ein gut funktionierendes Regelwerk gebraucht wird. Dabei kommt es insbesondere auf die künftigen Regelungen zur Extrapolation der risikofreien Zinsstrukturkurve an. Eine stabile Zinsstrukturkurve ist essentiell für den Erhalt des Angebots langfristiger Garantien.

Brüssel: Kolja Gabriel; k.gabriel@gdv.de

Verhandlungen zu Omnibus II: Angebot langfristiger Garantien sollte sichergestellt werden

Europäisches Parlament, Rat und Kommission verhandeln seit April dieses Jahres im Trilog zur Omnibus II-Richtlinie. Aus Sicht des GDV ist besonders die Sicherung langfristiger Garantien von Bedeutung. Um diese weiter anbieten zu können, bedarf es einer angemessenen Ausgestaltung der risikofreien Zinsstrukturkurve. Hierbei geht es im Wesentlichen um drei zentrale Punkte:

1. Der Einfluss künstlicher Volatilität soll aus dem System zur Bewertung der versicherungstechnischen Rückstellungen eliminiert werden. Dies kann über eine frühzeitige Extrapolation der Zinskurve gewährleistet werden.
2. Die Besonderheiten des Geschäftsmodells „Versicherung“ sollten berücksichtigt werden. Produkte, die langfristige Garantien beinhalten, sind auf lange Laufzeiten ausgelegt. Der Einfluss kurzfristiger Marktschwankungen auf die zugrundeliegende Zinskurve sollte begrenzt werden. Dies kann über ein sogenanntes Matching Adjustment (MA) erfolgen. Das MA sollte alle langfristigen angelegten Pro-

dukte über alle Märkte hinweg berücksichtigen.

3. Ein adäquates Reaktionswerkzeug soll für außergewöhnliche Finanzmarktsituationen eingebunden werden. Zu diesem Zweck wurde eine antizyklische Prämie (CCP) vorgeschlagen. Die CCP soll ad-hoc-Verkäufe von Kapitalanlagen verhindern und einer Verschärfung der Situation entgegenwirken. Es ist wichtig, dass die Anwendung der CCP zuverlässig und zeitnah zum Auftreten der Stresssituation gewährleistet wird.

Hinsichtlich des sog. „Quick-fix“ – der Anpassung der Frist zur nationalen Umsetzung von Solvency II auf den 30. Juni 2013 und des Anwendungsbeginns zum 1. Januar 2014 – steht noch die Annahme durch den Rat aus. Das EP hat den Text Anfang Juli 2012 verabschiedet.

Berlin: Götz Treber; g.treber@gdv.de;

Brüssel: Florian Wimber; f.wimber@gdv.de

Betriebliche Altersvorsorge – EIOPA konsultiert zu technischen Spezifikationen

Die Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIO-PA) führt derzeit **eine Konsultation** zu den technischen Spezifikationen für die Quantitative Auswirkungsstudie (Quantitative Impact Study - QIS) durch. Vor allem die Berechnung der Arbeitgeberhaftung bei mehreren Arbeitgebern sowie die geeignete Abbildung aller bestehenden nationalen Sicherheitsmechanismen sieht der GDV kritisch.

In den technischen Spezifikationen für die QIS wird das Vorgehen bei der Aufstellung der gesamtheitlichen Marktwertbilanz (Holistic Balance Sheet – HBS) und den notwendigen Berechnungen der Solvenzanforderungen (Solvency Capital Requirement - SCR) beschrieben. Im Holistic Balance Sheet soll im Gegensatz zu Solvency II eine umfassende Sichtweise mit allen Anpassungs- und Sicherungsmechanismen aus Arbeitnehmersicht eingenommen werden. Bis zum 31. Juli 2012 besteht die Möglichkeit, sich an der Konsultation zu beteiligen. Die Konsultation sowie die QIS, die von Oktober bis Dezember

2012 stattfinden soll, dienen der Vorbereitung für den im Sommer 2013 angekündigten Richtlinienvorschlag zu Einrichtungen der betrieblichen Altersvorsorge.

Der GDV befürwortet die Durchführung der QIS, da diese die Möglichkeit bietet, vorgeschlagene Modellierungsansätze zur Berücksichtigung der Besonderheiten der betrieblichen Altersvorsorge bei der Einführung eines risikobasierten Aufsichtssystems auf ihre Durchführbarkeit zu testen. Nach dem derzeitigen Arbeitsstand sieht es der GDV insbesondere kritisch, dass für Einrichtungen der betrieblichen Altersvorsorge mit einer Vielzahl von Arbeitgebern – was bei Wettbewerbssparkassen und Pensionsfonds der Regelfall ist – keine praktikable Lösung zur Berechnung der maximal möglichen Arbeitgeberhaftung erkennbar ist. Zusätzlich ist offen, inwieweit alle Möglichkeiten von Pensionsversicherungsmechanismen berücksichtigt werden können.

Brüssel: Ina Biesel; i.biesel@gdv.de;

Berlin: Norbert Quapp; n.quapp@gdv.de

Ratingagenturen: Parlament und Rat verhandeln über neue Regeln

Am 19. Juni 2012 hat der Ausschuss für Wirtschaft und Währung des Europäischen Parlaments (ECON) seinen Bericht zum Vorschlag der Europäischen Kommission zur Überarbeitung der Verordnung über Ratingagenturen (CRA III) verabschiedet. Gemeinsam mit dem Standpunkt des Rates bildet der Bericht die Grundlage der Verhandlungen im Trilog.

Ziel ist es u. a., den Wettbewerb zwischen den Ratingagenturen zu stärken. Gleichzeitig soll die regulatorische Verwendung von Ratings begrenzt werden. Um neuen Ratingagenturen den Markteintritt zu erleichtern, hat die Kommission vorgeschlagen, dass die Auftraggeber von Ratings eine verpflichtende Rotation der Ratingagenturen für alle Ratings durchführen. Angesichts offensichtlich gewordener Umsetzungsprobleme und Risiken einer derartigen Rotationspflicht wollen sowohl Parlament als auch Rat diese Vorgabe auf den Bereich der strukturierten Finanzprodukte beschränken.

Einigkeit besteht zwischen den Institutionen auch dahingehend, dass der Einfluss von Ratingagenturen und ihrer Ergebnisse verringert werden muss. Hier hatte der Kommissionsvorschlag u.a. vorgesehen, die Europäischen Aufsichtsbehörden zu beauftragen, die bisherige regulatorische Verwendung von externen Ratings zu überprüfen und soweit erforderlich anzupassen. Parallel zu den Beratungen zur CRA III befassen sich die Institutionen auch in den Verhandlungen zu den neuen Aufsichtsregimen für Banken (CRD IV) und Versicherungen (Solvency II/Omnibus II) mit angemessenen Lösungen für dieses Problem. Der GDV unterstützt diesen sektoralen Ansatz, da mit ihm den spezifischen Anforderungen der jeweiligen Branche Rechnung getragen werden kann. Die zyprische Ratspräsidentschaft rechnet mit einem Abschluss der Beratungen bis Ende des Jahres.

Brüssel: Florian Wimber; f.wimber@gdv.de;

Berlin: Dr. Anja Theis; a.theis@gdv.de

Informationspflichten für Anlageprodukte für Kleinanleger - PRIPs-Verordnung zu weit gefasst

Die Europäische Kommission hat am 3. Juli ihren Vorschlag für eine **Verordnung zu Packaged Retail Investment Products (PRIPs)** veröffentlicht. Dem weiten Anwendungsbereich der Verordnung steht der GDV kritisch gegenüber. Gemeinsam mit dem ebenfalls veröffentlichten Richtlinienvorschlag über Versicherungsvermittlung (IMD2) und dem im Oktober 2011 vorgelegten **Vorschlag zur Revision der Finanzmarktrichtlinie (MiFID2)** soll der Vorschlag einen einheitlichen Rechtsrahmen in Bezug auf Anlageprodukte für Kleinanleger schaffen.

Der GDV unterstützt grundsätzlich den Ansatz der Kommission, durch standardisierte Informationspflichten für alle Finanzprodukte ein hohes Verbraucherschutzniveau sicherzustellen. Für den Vertrieb von Lebensversicherungsprodukten gelten schon heute umfangreiche Informations- und Beratungspflichten. Kritisch sieht der GDV daher den geplanten Anwendungsbereich der PRIPs-Verordnung. Der Verordnungsvorschlag umfasst neben Investmentprodukten auch

klassische und fondsgebundene Renten- und Lebensversicherungen.

Für alle in dem Verordnungsvorschlag erfassten Produkte sollen künftig besondere einheitliche Informationspflichten gelten, die sich an den Produktinformationsblättern der Investmentfonds orientieren sollen. Da sie speziell für Investmentprodukte entwickelt wurden, bilden sie zentrale Eigenschaften von Versicherungsprodukten jedoch nicht ab. Letztlich würden Produkte gleich behandelt, die de facto nicht vergleichbar sind. Bei so grundverschiedenen Produkten wie Vorsorgeprodukten auf der einen und Spekulationsprodukten auf der anderen Seite ist eine einheitliche Informationsdarstellung nicht vernünftig möglich. Eine Gleichbehandlung der Verbraucherinformation würde dann auch das Gegenteil von Klarheit und Verständlichkeit bewirken.

Brüssel: Ina Biesel; i.biesel@gdv.de;

Berlin: Norbert Quapp; n.quapp@gdv.de

EU-Institutionen verhandeln über neue Regelungen bei Wohnimmobilienkrediten

Am 7. Juni 2012 hat der Ausschuss für Wirtschaft und Währung des Europäischen Parlaments (ECON) seinen Bericht zum Vorschlag der Europäischen Kommission für eine Richtlinie zu Wohnimmobilienkreditverträgen angenommen. Die Zuständigkeit für diesen Bericht war zwischen dem ECON und dem Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO) geteilt worden. Der **IMCO hatte bereits am 25. Januar 2012 seine Stellungnahme** verabschiedet.

Der Richtlinienvorschlag zielt darauf ab, gemeinsame Regeln für den Europäischen Binnenmarkt zu definieren, die gewisse Standards über die Mitgliedstaaten hinweg garantieren. Ein wichtiger Aspekt aus Sicht der deutschen Versicherungswirtschaft ist die Regelung zur vorzeitigen Rückzahlung. Der Bericht des Parlaments legt fest, dass bei vorzeitiger Rückzahlung während einer Frist mit Festzinsbindung der Kreditnehmer ein besonderes Interesse vorweisen muss, um sein Recht auf vor-

zeitige Rückzahlung auszuüben. Positiv ist, dass die Kriterien, wann ein solches besonderes Interesse vorliegt, von den Mitgliedstaaten festgelegt werden sollen. Dabei dürfen jedoch die Kriterien der Mitgliedstaaten das Recht des Kreditnehmers zur Ausübung der vorzeitigen Rückzahlung nicht übermäßig erschweren. Diese Einschränkung birgt allerdings ein erhebliches Maß an Rechtsunsicherheit - sowohl für die Mitgliedstaaten bei der Umsetzung der Richtlinie - als auch für die Kreditgeber. Der Markt für Hypothekarkredite in der Europäischen Union ist sehr heterogen. Zusammen mit dem **Standpunkt des Rates vom 30. Mai 2012** und dem Legislativvorschlag der Europäischen Kommission bildet der Bericht die Grundlage für die Trilogverhandlungen zwischen Europäischem Parlament, Rat und Kommission.

Brüssel: Florian Wimber; f.wimber@gdv.de;

Berlin: Katharina Edzard-Heinke; k.edzard-heinke@gdv.de

Generalversammlung vom Council of Bureaux - Grüne Karte bleibt vorerst europäisch

Der Council of Bureaux (CoB) hat auf seiner diesjährigen Generalversammlung beschlossen, das Grüne-Karte-System derzeit nicht territorial auszuweiten. Somit können im Osten nur die Länder dem System beitreten, die westlich an das Uralgebirge bzw. das Kaspische Meer grenzen, sowie alle Mittelmeeranrainerstaaten. Potentielle Kandidaten sind danach Armenien, Aserbaidschan, Georgien und Kasachstan im Osten sowie Algerien, Ägypten, Libanon, Libyen und Syrien. Aserbaidschan hat bereits sein Interesse angemeldet. Das Kosovo kann mangels internationaler Anerkennung (keine UN-Mitgliedschaft) und fehlender Anerkennung seiner Kennzeichen gegenwärtig nicht dem Grüne-Karte-System beitreten. Der CoB steht einem späteren Beitritt jedoch positiv gegenüber. Bis dahin soll an einer Interimslösung gearbeitet werden.

Außerdem hat die Generalversammlung ein neues Be-

sucherschutzabkommen verabschiedet. Dieses kann bilateral zwischen Ländern des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) und Drittländern, die Mitglied des CoB sind, unterzeichnet werden. Mit dem neuen Abkommen kann Besuchern geholfen werden, die aus einem solchen Drittland stammen und im EWR einen Verkehrsunfall erleiden. Dies gilt umgekehrt auch für Besucher aus dem EWR in den besagten Drittstaaten. Das bislang bestehende Besucherschutzabkommen hatte auf EWR-Ebene durch die Einführung der 4. Kfz-Haftpflichtversicherungs-Richtlinie und die damit verbundene Schaffung von Auskunfts- und Entschädigungsstellen im Jahr 2000 an Bedeutung verloren und war aufgehoben worden.

Brüssel: Ariane Becker; a.becker@gdv.de;
Berlin: Joachim Wormuth; j.wormuth@gdv.de

AssekuranzKöpfe

Peter Braumüller, Vorsitzender des Exekutivkomitees der Internationalen Vereinigung der Versicherungsaufsichtsbehörden (IAIS)

Peter Braumüller ist österreichischer Versicherungsmathematiker und Jurist sowie amtierender Vorsitzender des Exekutivkomitees der IAIS.



Er ist Jahrgang 1959 und wurde in Wien geboren.

Nach seinem Studium in Wien ging er 1983 zum österreichischen Bundesministerium für Finanzen, um im Bereich der Versiche-

rungsaufsicht zu arbeiten. 1999 wurde er dort Leiter der Versicherungsaufsicht. Im Jahre 2002 übernahm er die

Leitung der Versicherungs- und Pensionskassenaufsicht in der Österreichischen Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA).

Im Rahmen der Europäischen Freihandelsassoziation arbeitete Peter Braumüller zwischen 1993 und 1994 in der für den Finanzsektor zuständigen Abteilung in Brüssel. Danach war er zwei Jahre lang Mitglied des ersten Exekutivkomitees der IAIS. Seit Oktober 2008 ist er Vorsitzender des Exekutivkomitees. Zudem gehört er seit Januar 2011 zu den sechs Mitgliedern des Verwaltungsrates der neu gegründeten europäischen Aufsichtsbehörde EIOPA.

Zu wichtigen Dossiers, mit denen Braumüller derzeit vor allem befasst ist, zählen neben der internationalen Aufsichtszusammenarbeit vor allem das Systemrisiko im Versicherungsbereich und das Projekt zum gemeinsamen Regelwerk für die Aufsicht international tätiger Versicherungsgruppen (ComFrame) der IAIS.

Jahreskonferenz von Insurance Europe – Barnier stellt die Pläne der Kommission vor

Am 1. Juni fand in Amsterdam die Jahreskonferenz des europäischen Versicherungsverbands – Insurance Europe – statt. In seiner Eröffnungsrede skizzierte Kommissar Barnier die weiteren Pläne der Europäischen Kommission in den Bereichen Solvency II, Versicherungsvermittlung (IMD2) und der betrieblichen Altersversorgung (IORP). Bzgl. der Überarbeitung der IORP-Richtlinie wies er darauf hin, dass ein entsprechender Legislativvorschlag aufgrund der noch durchzuführenden quantitativen Auswirkungsstudie (QIS) und weiterer Prüfungen erst im Sommer 2013 zu erwarten sei. Des Weiteren kündigte er ein Grünbuch zu Versicherungen gegen Naturgefahren an, das vor Ende des Jahres veröffentlicht werden könnte.

Peter Braumüller, Vorsitzender des Executive Committee der Internationale Association of Insurance Supervisors (IAIS), nutzte die Konferenz, um über die Ende Mai gestartete Konsultation zu möglichen Kriterien für die Definition von systemisch relevanten Versicherern zu informieren. Das IAIS folgt mit der Konsultation einer Empfehlung der G20-Staaten und des Financial Stability Boards, wonach global aktive Banken, Versicherungen und weitere Finanzunternehmen krisenfester gemacht werden sollen. Noch ist allerdings offen, ob Versicherer überhaupt als systemisch relevant eingeordnet werden.



Michel Barnier bei seiner Eröffnungsrede

In den anschließenden Diskussionsrunden setzten sich die Teilnehmer mit Fragen zu Chancen und Risiken der Versicherungsregulierung, den Herausforderungen der Aufsicht global aktiver Versicherer, der alternden Bevölkerung und der Bedeutung für die Pensionssysteme auseinander. Ein weiterer Themenschwerpunkt war der Umgang von Versicherern mit der steigenden Zahl von Naturkatastrophen.

Brüssel: Kolja Gabriel; k.gabriel@gdv.de

Beschwerdemanagement: EIOPA veröffentlicht Guidelines

Die Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) hat am 27. Juni 2012 **Leitlinien zum Beschwerdemanagement** sowie eine **Best Practice-Liste** veröffentlicht. Das Paket bezweckt einheitliche Minimalstandards beim Beschwerdemanagement und soll eine von EIOPA im EU-Recht identifizierte bestehende Regelungslücke schließen. Die Vorgaben sehen beispielsweise vor, dass Versicherer im Fall einer Beschwerde den Kunden schriftlich über ihr Beschwerdemanagement informieren und ohne unnötigen Verzug Rückmeldung geben sollen.

Der GDV hatte sich an der von EIOPA durchgeführten Konsultation zu den Leitlinien beteiligt. Erfreulich ist, dass EIOPA nunmehr nur solche Beschwerden in den Blick nimmt, die einem bestimmten Versicherungsvertrag oder einer Dienstleistung des jeweiligen Versicherungsunternehmens zugeordnet werden können. Eine

solche Einschränkung war zuvor nicht vorgesehen. Aus Sicht des GDV ist der Bedarf für einheitliche Leitlinien zum Beschwerdemanagement dennoch weiterhin fraglich. Ein guter Umgang mit den Anliegen der Kunden liegt im Eigeninteresse aller Versicherer. Detaillierte Vorgaben zum Beschwerdemanagement würden Unternehmen zudem ein wichtiges Differenzierungsmerkmal gegenüber Mitbewerbern nehmen.

Die Vorgaben sind an die zuständigen nationalen Aufsichtsbehörden gerichtet und unverbindlich. Binnen einer Zwei-Monatsfrist sollen die nationalen Behörden jedoch erklären, ob sie sich an den Vorgaben orientieren werden. Ist das nicht der Fall, hat die nationale Behörde dies gegenüber EIOPA zu begründen.

Brüssel: Christoph Hartl; c.hartl@gdv.de;
Berlin: Domenik Wendt; d.wendt@gdv.de

**Europabüro**

51, rue Montoyer
1000 Bruxelles
Tel.: +32-2-28247-30
Fax: +32-2-28247-39
bruessel@gdv.de
www.gdv.de

Alternative Streitbeilegung - gute Basis für Trilog

Am 10. Juli hat der Ausschuss für Binnenmarkt und Verbraucherschutz (IMCO) die Berichte zu den Legislativvorschlägen für eine **Richtlinie über alternative Streitbeilegung (ADR)** und eine **Verordnung über Online-Streitbeilegungen (ODR)** angenommen. Bereits am 30. Mai 2012 hatte sich der Rat auf einen **Standpunkt** zu beiden Vorschlägen geeinigt. Die Abstimmung im Parlamentsplenarium ist für September 2012 geplant.

Sowohl im Standpunkt des Rates als auch im IMCO-Bericht

sind wichtige Anliegen des GDV aufgegriffen worden. So soll die Frist, in der eine Beschwerde zu bearbeiten ist, erst mit Vorliegen der relevanten Unterlagen beginnen. Der Bericht des IMCO berücksichtigt zudem, dass Informationspflichten zu außergerichtlichen Rechtsbehelfen mit jenen anderer sektorspezifischer Vorschriften kohärent sein sollen.

Brüssel: Christoph Hartl, c.hartl@gdv.de;

Berlin: Domenik Wendt, d.wendt@gdv.de

Neuerscheinungen:

„Die Positionen der deutschen Versicherungswirtschaft 2012“
Die Broschüre, die auf **Deutsch** und **Englisch** vorliegt, gibt einen Überblick über alle zentralen politischen Forderungen der Versicherungswirtschaft zu finanz-, wirtschafts- und sozialpolitischen Themen auf nationaler und europäischer Ebene (vgl. www.gdv.de).

„Jahresbericht 2011-2012- Insurance Europe“
Der Bericht stellt die Entwicklungen der Versicherungswirtschaft und der einzelnen Versicherungssparten in Europa im vergangenen Jahr dar (vgl. www.insuranceeurope.eu).

Impressum:

Herausgeber:
Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e.V. (GDV)

Verantwortlich:
Kolja Gabriel

Redaktion:
Stephan Schweda

GDV
Wilhelmstraße 43/43 G
10117 Berlin
Tel.: +49-30-2020-5000
Fax: +49-30-2020-6000
berlin@gdv.de
www.gdv.de