

Haben Sie ein IDD-konformes Beschwerdemanagement installiert? Was Sie dazu wissen sollten. Rechtliche Grundlagen und Fragen-Antworten zur praktischen Umsetzung!

Wir haben vor einigen Wochen einen Beitrag veröffentlicht, in dem wir auf die **Verpflichtung, ein Beschwerdebuch zu führen**, verwiesen haben. Da uns dazu Anfragen erreicht haben, die nach mehr Details und den genauen rechtlichen Grundlagen fragten und vor allem die praktische Anwendung bzw. konkrete Vorgehensweise hinterfragten, haben wir uns dieses Thema nochmals und noch genauer angesehen.

Zum Nachlesen unseres Erst-Beitrages (IDD & Co zu Formalitäten) [klicken Sie hier...](#)

Mit diesem wichtigen Thema beschäftigt sich der **9. Teil** der IDD-Serie, bei der uns der auf **Versicherungsrecht spezialisierte Jurist Mag. Stephan Novotny** tatkräftig unterstützt.

Konkret sehen uns an, woher Ihre Pflicht zum Führen eines Beschwerdebuches kommt, d.h. was IDD, aber vor allem die Aufsichtsbehörden EIOPA und ESMA zu diesem Thema fordern. Dann informieren wir über die verschiedenen öffentlichen Beschwerdestellen, auf die Sie je nach Gewerbeberechtigung verweisen müssen. Danach stellen wir Ihnen eine nützliche Vorlage für das Einführen eines Beschwerdemanagement vor und lassen Mag. Novotny typische Fragen aus der Praxis beantworten.



Teil 1-8 der IDD-Serie können Sie [hier nachlesen](#) und [herunter laden...](#)
Gerne senden wir Ihnen auch das PDF des heutigen Beitrags zu: **Ein Mail mit "Ja zu Info" an g.wagner@b2b-projekte.at** genügt.

Buch Versicherungsvertrieb neu, zum Subskriptionspreis

Aus dem Kern-Team des langjährigen Fachbuches "Das österreichische Versicherungs-Vermittlerrecht" entstand das Autoren-Team für das neue Werk:

Versicherungsvertrieb und Versicherungsvermittlung.

Darin beleuchten zahlreiche Experten (tätig in Gesetzgebung, Interessensvertretung und Rechtsberatung) die praktische Umsetzung der IDD aus allen beruflichen Blickwinkeln. **Autoren:** Trojer, Ramharter, Eltner, Gottschamel, Moth, Novotny, Pollauf, Sedrati-Müller, Strahser.

Das Buch ist bis zum Erscheinen (30.3.2021) zum **Subskriptionspreis von Euro 80.-** (zuzügl. Ust, und Versand) erhältlich.

Rückfragen und Bestellungen an g.wagner@b2b-projekte.at



Rechtliche Grundlagen und Fragen-Antworten zur praktischen Umsetzung! Was Sie dazu wissen sollten:

Aus meiner Beratungspraxis weiß ich, dass **regelmäßig bei Vor-Ort-Prüfungen** neben Beratungsprotokollen, Schulungsnachweisen, etc. auch das Beschwerdebuch vorzulegen ist.

Das basiert auf einer **ESMA Guideline** aus dem Jahre 2014, in der die Europäische Wertpapieraufsicht Leitlinien zur Beschwerdeabwicklung für den Wertpapierhandel und das Bankwesen herausgegeben hat. Die genaue Vorgangsweise und Zuständigkeit der Beschwerdemanagementfunktion wurde dann in einer delegierten Verordnung der EU (EU VO 2017/565) im Artikel 26 DelVO definiert.

Auch die „**EIOPA-Leitlinien für die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler**“ sind zu berücksichtigen. Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten kommen zusätzlich die Beschwerderegeln des Art 19 der Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 in Bezug auf Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte („PRIIP-Verordnung“) zur Anwendung. Danach hat jedes Unternehmen Leitlinien zum Beschwerdemanagement **schriftlich festzulegen**, in welchen u.a. auch das interne Beschwerdeverfahren aufgezeigt wird.

Frage: Wie viele Beschwerden gibt es geschätzt pro Jahr. **Wird das Thema nicht übertrieben?**

Mag. Novotny: Ich kenne keine entsprechende Statistik für ganz Österreich dazu. Aber es kommt bei diesem Thema nicht auf die Quantität an. Fakt ist, dass das Thema von den Aufsichtsbehörden sehr ernst genommen und etwa **von der FMA bei Vor-Ort-Prüfungen auch das Beschwerdebuch und der Beschwerdeprozess geprüft werden**. Es kommt daher besonders auf die Qualität der Beschwerden und den Umgang mit Beschwerden an. Also wie schnell Sie Beschwerden abwickeln. Wie gut und schnell Sie die Wünsche der Kunden im Zuge des Beschwerdemanagement erfüllen können, etc. Die Frage, ob das Thema „übertrieben“ wird, stellt sich also nicht. Das **Beschwerdemanagement ist Bestandteil der IDD**, es sind also rechtlich verbindliche Regelungen, daher müssen Sie diese Beschwerden und deren Handhabung schriftlich in Ihrem Unternehmen aufbewahren und bei Kontrollen den Behörden vorweisen. Und auch die Schulung der Mitarbeiter ist eine gesetzliche Vorgabe, daran führt kein Weg vorbei.

Die **öffentlichen** Beschwerdestellen werden in der Gewerbeordnung (für Beschwerden über Versicherungsvermittler), dem VAG (für Beschwerden über Versicherer) und in den Landesregeln behandelt. Details folgen unten.

Darüber hinaus ist jedoch auch die Einrichtung einer **internen Beschwerdestelle**, also im Unternehmen, erforderlich. Regelungen dazu finden sich hauptsächlich in

europäischen **Leitlinien der EIOPA** (Europäische Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung), zum Bereich Versicherungsanlageprodukte finden sich zusätzliche Regelungen in der **PRIIP-VO**.

Die rechtlichen Grundlagen:

- Leitlinien von **EIOPA** zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (EIOPA-BoS-13/164). Hier [zum Nachlesen...](#) (seit 13.12.2013 online).
- Vorbereitende Leitlinien zu den Aufsichts- und Lenkungsvorkehrungen seitens Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreibern (EIOPA-BoS-16/071). Hier [zum Nachlesen...](#) (seit 23.10.2015 online).
- **PRIIP VO** (Verordnung (EU) Nr. 1286/2014 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 26. November 2014 über Basisinformationsblätter für verpackte Anlageprodukte für Kleinanleger und Versicherungsanlageprodukte). Hier [zum Nachlesen...](#)

Hinweis: Wenn Sie nun denken sollten, „Leitlinien“ sind nur eine Art Vorschlag, aber keine rechtliche Vorgabe, muss ich leider sagen: Falsch. Diese Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörden EIOPA (Versicherungsaufsicht), EBA (Bankenaufsicht) und ESMA (Wertpapieraufsicht) sind zwingende Vorgaben. Die nationalen Behörden stellen diese auf ihre Homepage und nach einer angegebenen Frist (meist 4 Wochen) gelten diese Leitlinien als zwingende Vorgabe, deren Einhaltung von der nationalen Behörde geprüft wird.

So schreibt etwa die **FMA** auf Ihrer Homepage zum Thema:

„Leitlinien der Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung“ Gemäß Art. 16 Abs. 3 EIOPA-VO haben die zuständigen Behörden und Finanzinstitute alle erforderlichen Anstrengungen zu unternehmen, um den Leitlinien und Empfehlungen der EIOPA nachzukommen. Sofern es nach der jeweiligen Leitlinie oder Empfehlung erforderlich ist, erlassen die Finanzinstitute der EIOPA auf klare und ausführliche Weise Bericht darüber, ob sie der Leitlinie oder Empfehlung nachkommen (Art. 16 Abs. 3 EIOPA-VO). Die FMA berücksichtigt daher die von EIOPA herausgegebenen Leitlinien und Empfehlungen bei ihrer Vollzugstätigkeit im Rahmen des entsprechenden gesetzlichen Aufsichtsregelwerkes.“

Dem ist wohl nichts mehr hinzuzufügen.

Tipp: Solche „internen Beschwerdestellen“ sollten als **Chance zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit angesehen** werden. Möglicherweise kann man durch gehäufte Beschwerden in einem bestimmten Bereich eine echte Schwachstelle im Unternehmen entdecken und dadurch besser werden.

a) Öffentliche Beschwerdestelle über Versicherungsvermittler ist im Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (§ 365z1 GewO 1994), dem ehemaligen Wirtschaftsministerium angesiedelt. [Details hier...](#)

Tipp: Vergessen Sie nicht auf Ihre Pflicht, auf diese Beschwerdestelle auf Ihren Verkaufsunterlagen, auf Ihrer Homepage, etc. **hinzuweisen**. Denn: Versicherungsvermittler sind verpflichtet, dem Kunden den Hinweis auf das Verfahren gem. § 365z1 vor Vertragsabschluss offenzulegen (§ 1 (9) Z 3 Standesregeln).

Beschwerden von Kunden über Versicherungsvermittler werden von der Beschwerdestelle **unentgeltlich entgegengenommen** und nach Möglichkeit wird auf eine Vermittlung eingewirkt. Beschwerden über Kreditinstitute und Versicherungsunternehmen, die

als Versicherungsvermittler tätig waren, werden von der Beschwerdestelle auch der FMA zur Kenntnis gebracht.

b) Öffentliche Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen ist im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz angesiedelt (§ 33 VAG). [Details hier...](#)

Auch hier werden Beschwerden von Kunden über Versicherungsunternehmen **unentgeltlich entgegengenommen** und nach Möglichkeit wird auf eine Vermittlung eingewirkt. Für die in § 267 VAG genannten Ziele der Beaufsichtigung werden Beschwerden an die FMA weitergeleitet (Schutz der Interessen der Versicherungsnehmer)

c) Beschwerdesystem der FMA

Man kann sich mit Beschwerden auch an die FMA wenden. Sie ist dem kollektiven Verbraucherschutz verpflichtet. Sie prüft Ihre Beschwerde dahingehend, ob sich die Unternehmen an die aufsichtsrechtlichen Vorschriften, insbesondere an Regelungen zum Beschwerdeverfahren, halten. Die FMA kann keine individuelle Lösung für Sie erwirken. Eine individuelle Lösung zu finden oder eine Entscheidung zu treffen, bleibt Ombudslauten, Schieds- und Schlichtungsstellen beziehungsweise den ordentlichen Gerichten vorbehalten. D.h. die FMA kann – im Gegensatz zu öffentlichen Beschwerdestellen – keine individuellen Lösungen erwirken. Das schreibt die FMA auf ihrer Homepage und [zwar hier...](#)

d) Interne Beschwerdestellen für Versicherungsvermittler

Das **Einrichten einer internen Beschwerdestelle**, das **Führen eines Beschwerdebuches**, das Einrichten und Abarbeiten eines Beschwerdeprozesses im Unternehmen, das sind jene Punkte, mit denen sich jeder Versicherungsvermittler beschäftigen muss. Immerhin wird genau das von den Aufsichtsbehörden bei Vor-Ort-Kontrollen geprüft. Wie schon am Anfang des Beitrags berichtet, **basiert die Verpflichtung auf Leitlinien von der EIOPA**, der Europäischen Versicherungsaufsicht, die darin die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsvermittler (EIOPA-BoS-13/164) und Versicherungsunternehmen (EIOPA-BoS-12/069) **bereits Jahre vor der IDD erlassen hat**.

Wichtige Auszüge daraus:

- Versicherungsvermittler führen Maßnahmen zum Beschwerdemanagement ein, die von der Geschäftsleitung festgesetzt und gebilligt werden.
- Maßnahmen in einem **schriftlichen Dokument** festhalten, z. B. als Teil einer „allgemeinen Politik der (fairen) Behandlung“
- Angaben zum Beschwerdeverfahren **auf leicht zugängliche Weise veröffentlichen**.
- Angaben, wie eine Beschwerde einzureichen ist, müssen bereitgestellt werden, d.h. Identität und Kontaktdaten der zuständigen Person oder Abteilung.
- Angaben zum Verfahren (ungefähre Bearbeitungszeiträume, Angaben über zuständige Behörden oder Möglichkeiten eines alternativen Streitbeilegungsverfahrens etc.) müssen ebenfalls bereitgestellt werden.
- Auf Beschwerde „**ohne unnötige Verzögerung**“ antworten.
- Falls doch Verzögerung, Gründe darlegen. -> **Keine genauen gesetzlichen Vorgaben bzgl. Fristen** oder Art der Einrichtung, aber Kunde muss immer eindeutig, genau, aktuell und in verständlicher Sprache darüber informiert werden!
- Nach Einlangen einer Beschwerde: zunächst Zuständigkeit prüfen -> bei Unzuständigkeit an die zuständige Stelle (z.B. anderes Versicherungsunternehmen / anderer Versicherungsvermittler, falls feststellbar) weiterleiten.

- **Beschwerde intern dokumentieren.**
- **Analyse jeder einzelnen Beschwerde!** -> Bedeutet, auch „absurde“ Beschwerden erfassen und analysieren.
- **Fortlaufende Beschwerdeanalyse** zur Behebung wiederholt auftretender oder systematischer Probleme -> Grundursachen ermitteln.
- Wenn endgültige Entscheidung Forderung des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt -> Standpunkt erläutern und auf weitere Möglichkeiten hinweisen (öffentliche Beschwerdestellen, alternative Streitbeilegungsverfahren etc.)

C) Tipp: Dokumenten-Vorlage Beschwerdemanagement

Wer sich noch nicht mit dem Thema Beschwerdemanagement näher beschäftigt hat, der könnte mit einer Vorlage, die die **Kanzlei NWT** (Necas Wirtschaftstreuhand) für den Fachverband der Finanzdienstleister erstellt hat, beginnen, das Dokument aufzusetzen und dann den Prozess im eigenen Unternehmen durchzudenken und zu installieren:

Die **Vorlage Beschwerdemanagement** finden Sie [hier zum Herunterladen...](#)

- Basiert auf EIOPA-Leitlinien und PRIIP-VO
- Unverbindliches Muster für ein schriftliches Beschwerdemanagement

D) Praktische Fragen zur täglichen Umsetzung des Beschwerdemanagements:

Frage: Ich höre immer wieder, dass ich ein **Beschwerdebuch führen** muss. **Was trage ich da ein?** Reicht es aus, das Mail auszudrucken und abzulegen? Wie gehe ich bei einer telefonischen Beschwerde um?

Mag. Novotny: Es geht darum, Namen und Kundendaten (etwa Kundennummer, etc.) und den Inhalt der Beschwerde zu erfassen und zu dokumentieren. Wenn das alles im E-Mail enthalten ist, dann können Sie das damit erledigen, dass Sie das E-Mail ausdrucken und dort ablegen. Bei einer telefonischen Beschwerde machen Sie danach einen Aktenvermerk mit alle diesen Daten/Informationen und den Sachverhalt der Beschwerde und legen das im Beschwerdebuch chronologisch / systematisch ab.

Zusatzfrage: Gehe ich Recht in der Annahme, dass man im Beschwerdebuch jede weitere Korrespondenz mit dem Kunden ablegen und der FMA zeigen muss?

Mag. Novotny: Ja, zur Sicherheit würde ich das so tun. Der Ablauf des Beschwerdemanagement muss nachvollziehbar sein. Das kann natürlich auch online in einem entsprechenden Ordner gemacht werden. Es sollte auf jeden Fall leicht wieder zu finden sein.

Frage: Sie sagten: Eine **Beschwerde ist innerhalb einer „angemessenen Zeit abzuwickeln“**. Was genau bedeutet hier „angemessen“? Und an anderer Stelle sprachen Sie von „ohne unnötige Verzögerung“? Können Sie das präzisieren?

Mag. Novotny: Für das **Einbringen von Beschwerden** – durch den Kunden – gibt es keinerlei Frist, d.h. der Kunde kann, wann auch immer ihm etwas aufstößt, eine Beschwerde einbringen.

Für die **Beantwortung einer Beschwerde** gibt es im Gesetz, in der Leitlinie der EIOPA keine

klare Angabe hinsichtlich wie viele Tage erlaubt sind. Daher diese schwammigen Formulierungen wie „angemessen“ oder „ohne unnötige Verzögerung“.

Ich würde als Jurist das so interpretieren, **dass 3 Tage als Vorgabe eine Richtschnur** sein könnten. D.h. ich würde empfehlen, dass Sie binnen 3 Tagen dem Beschwerdeführer antworten und in dieser Zeit versuchen, die Beschwerde zu erledigen.

Auch wenn die **Abwicklung innerhalb dieser 3 Tage nicht möglich ist**, würde ich ebenso ein Mail retournieren. Etwa mit dem Inhalt: Ihre Beschwerde ist bei uns eingelangt und wird von uns bearbeitet. Die Beantwortung dauert leider ein wenig länger, weil ... etwa der dafür Zuständige auf Weiterbildung, im Spital, etc. ist oder.... Für die Beantwortung der Beschwerde mit mehreren Mitarbeitern gesprochen werden muss... usw.

Damit weiß der Beschwerdeführer, dass seine Beschwerde ernst genommen und bearbeitet wird und es kommt zu keiner weiteren Eskalation.

Und auch die Beschreibung „ohne unnötige Verzögerung“ würde ich mit 3 Tagen bemessen.

Frage: Ad interne „Beschwerdestelle anführen“: Muss ich jemanden, einen **Mitarbeiter** dafür konkret auf der Homepage **benennen? Oder reicht eine allgemeine E-Mail-Adresse?**

Mag. Novotny: Nein, brauchen Sie nicht. Es reicht, wenn Sie eine allgemeine Post- oder E-Mail-Adresse angeben – etwa `beschwerde@firma.at` – und damit die Beschwerde zur richtigen Person kommt.

Frage: Wie oft muss ich **Mitarbeiter schulen? Und wen genau?** Nur meinen Beschwerdemanager? Oder alle Mitarbeiter, damit sie Beschwerden richtig erkennen können?

Mag. Novotny: Grundsätzlich müssen Sie diejenigen schulen, die Kundenkontakt haben. Also Reinigungskräfte müssen sie diesbezüglich nicht schulen.

Zum Zeitraum: in regelmäßigen Abschnitten muss man schulen. Daraus schließe ich, dass man etwa 1x im Jahr schulen muss. Und neue Mitarbeiter mit Kundenkontakten müssen natürlich rasch eine Erst-Schulung zu diesem Thema erhalten.

Frage: Ist der **Geschäftsführer als Personen haftbar**, wenn etwas beim Beschwerdemanagement nicht in Ordnung ist? Oder „nur“ die Firma?

Mag. Novotny: Bei grober Fahrlässigkeit ist wohl auch eine persönliche Haftung möglich. Nehmen wir an, es gab im Vorjahr eine FMA Prüfung und da wurde schon das Beschwerdemanagement kritisiert. Wenn aber dennoch diesbezüglich nichts unternommen wurde, der Geschäftsführer meint, das gehe uns / ihn nichts an, dann sehe ich da nicht nur die Firma in der Pflicht, sondern auch die Person des Geschäftsführers.

Mag. Stephan Novotny, Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Finanz- und Versicherungswirtschaft

Quellen: Webinar Mag. Novotny zu „IDD Compliance im Homeoffice“ für AFPA, Homepage des IVVA, Homepage der WKO / WKW / FMA / EIOPA

Für Rückfragen:



Für Rückfragen:

MAG. STEPHAN M. NOVOTNY

Rechtsanwalt- Attorney at Law

Akademischer Versicherungskaufmann / Collaborative Law Lawyer

Weihburggasse 4/2/26, A-1010 Wien

Tel: +43 / 1 / 512 93 37

Fax +43 / 1 / 512 93 37 93

Mob. +43 / 664 / 143 29 11

kanzlei@ra-novotny.at

www.ra-novotny.at

Zum Thema passend: Buch **Versicherungsvertrieb NEU**, zum **Subskriptionspreis**



Aus dem Kern-Team des langjährigen Fachbuches "Das österreichische Versicherungs-Vermittlerrecht" entstand das Autoren-Team für das neue Werk:

Versicherungsvertrieb und Versicherungsvermittlung.

Darin beleuchten zahlreiche Experten (tätig in Gesetzgebung, Interessensvertretung und Rechtsberatung) die praktische Umsetzung der IDD aus allen beruflichen Blickwinkeln.

Autoren: Trojer, Ramharter, Eltner, Gottschamel, Moth, Novotny, Pollauf, Sedrati-Müller, Strahser.

Das Buch ist bis zum Erscheinen (30.3.2021) zum **Subskriptionspreis von Euro 80.-** (zuzügl. Ust, und Versand) erhältlich. **Rückfragen und Bestellungen** an g.wagner@b2b-projekte.at