



VERBAND LIECHTENSTEINISCHER VERSICHERUNGSMAKLER
LIECHTENSTEIN INSURANCE BROKERS ASSOCIATION

Berufsbild

Liechtensteiner Versicherungsmakler

Inhalt

1.	Der Versicherungsmakler	3
2.	Ethische Grundsätze	3
2.1.	Loyalität und Integrität	3
2.2.	Unabhängigkeit	3
2.3.	Professionalität und Sorgfalt	4
2.4.	Innovation und Initiative	4
2.5.	Verantwortung und Fairness	4
2.6.	Orientierung beim ersten Kundenkontakt	4
3.	Aufgaben des Versicherungsmaklers	5
3.1.	Einleitung	5
3.2.	Risikoanalyse	5
3.3.	Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik	6
3.4.	Umsetzung der Risikopolitik	6
3.5.	Laufende Betreuung	6
3.6.	Schadenbegleitung	6
4.	Rechtsgrundlagen	6
5.	Rechtsbeziehung des Versicherungsmaklers zum Kunden	7
5.1.	Die Maklervereinbarung	7
5.2.	Pflichten des Versicherungsmaklers	7
5.3.	Haftung des Versicherungsmaklers	7
5.4.	Pflichten des Kunden	8
5.5.	Vertraulichkeit und Datenschutz	8
6.	Rechtsbeziehung des Versicherungsmaklers zum Versicherer	8
6.1.	Abschluss und Inhalt der Zusammenarbeitsvereinbarung	8
6.2.	Versicherungsvermittlung und Kundenbetreuung	8
6.3.	Pflichten des Versicherungsmaklers	8
6.4.	Zusatzvereinbarungen mit dem Versicherer	9
6.5.	Pflichten des Versicherers	9
7.	Entschädigung des Versicherungsmaklers	9
7.1.	Honorierung des Versicherungsmaklers	9
7.2.	Bemessung der Maklerentschädigung	9
7.3.	Verzicht auf Contingent Commissions	10



1. Berufsbild des Liechtensteinischen Versicherungsmaklers

Der Versicherungsmakler

Angesichts der permanenten Veränderungen in der Versicherungswirtschaft gewinnt der Beruf des ungebundenen Versicherungsberaters (Versicherungsmakler, zuweilen auch Makler genannt) laufend an Bedeutung. Während Versicherungsmakler Grossunternehmen bereits seit längerem aktiv beraten, ist heute auch für kleinere und mittlere Unternehmen umfassende Kompetenz in der Versicherungsberatung geboten. Um das sich laufend verändernde Produktangebot der verschiedenen Versicherungsanbieter mit den praktischen Bedürfnissen zu verbinden, muss der Versicherungsmakler unabhängig bzw. darf er nicht an einen Versicherer gebunden sein.

Versicherungsmakler ist, wer aufgrund einer privatrechtlichen Vereinbarung mit seinem Kunden eine Dienstleistung auf dem Gebiet der Risikoberatung und der Versicherung erbringt, weder rechtlich noch wirtschaftlich an einen Versicherer gebunden ist und auch keine rechtliche oder wirtschaftliche Bindung des Versicherers an den Versicherungsmakler besteht, im von der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein (FMA) geführten Register als ungebundener Versicherungsvermittler eingetragen ist und in aller Regel die zu versichernden Risiken bei einem Versicherer platziert und/oder die spätere laufende Betreuung der Versicherungsverträge übernimmt.

Im Gegensatz zum gebundenen Versicherungsagenten/-vertreter ist der Versicherungsmakler nicht von einem Versicherer angestellt, sondern ihm gegenüber unabhängig. Er wird aufgrund der Maklervereinbarung mit seinem Auftraggeber als treuhänderischer Sachwalter in dessen Auftrag tätig.

Der Versicherungsmakler kann eine natürliche oder eine juristische Person sein. Er ist so ausgestattet, organisiert und ausgebildet, dass er jederzeit die Interessen seiner Kunden wahrnehmen kann.

2. Ethische Grundsätze

Der Versicherungsmakler im Sinne dieses Berufsbildes beachtet und befolgt die folgenden Grundsätze.

2.1 Loyalität und Integrität

Der Versicherungsmakler vertritt ausschliesslich die Interessen des Kunden und ist dessen Vertreter. Er verhält sich dem Kunden gegenüber stets loyal und stellt die legitimen Interessen des Kunden über seine eigenen. Er setzt sein gesamtes Wissen und Können sowie seine ganze Erfahrung ein, um die Interessen des Kunden optimal zu vertreten und zu wahren.

Er erklärt seinem Kunden Art und Umfang der Dienstleistungen, das System der Entschädigung, informiert über die Rechte und Pflichten beider Parteien und berät ihn sorgfältig. Er hält sich im Weiteren an die relevanten gesetzlichen Bestimmungen.

2.2 Unabhängigkeit

Der Versicherungsmakler ist weder rechtlich noch wirtschaftlich von einem Versicherer abhängig bzw. an ihn gebunden. Er ist kein Versicherungsmakler, wenn ihm diese Unabhängigkeit fehlt. Dies ist z. B. der Fall, wenn er einem oder mehreren Direkt- oder Rückversicherern gegenüber exklusiv verpflichtet ist.

Umgekehrt darf auch der Versicherer weder rechtlich noch wirtschaftlich an den Versicherungsmakler gebunden sein.

Die Unabhängigkeit des Versicherungsmaklers fehlt insbesondere, wenn er am Gesellschaftskapital eines Versicherers bzw. Rückversicherers oder ein Versicherer bzw. Rückversicherer am Gesellschaftskapital des Versicherungsmaklers direkt oder indirekt mit mehr als 10% (Aktien oder andere Geschäftsanteile) beteiligt ist.

Ferner gilt der Versicherungsmakler als an den Versicherer bzw. Rückversicherer gebunden, wenn er bei einem Versicherer bzw. Rückversicherer oder umgekehrt der Versicherer oder Rückversicherer beim Versicherungsmakler eine leitende Funktion inne hat bzw. auf andere Weise auf den Geschäftsgang Einfluss nimmt.

2.3 Professionalität und Sorgfalt

Der Versicherungsmakler erbringt seine Dienstleistungen mit grösstmöglicher Sorgfalt und Professionalität. Er schuldet seinem Kunden eine qualitativ hochstehende Beratung und Betreuung bei der Erfüllung der ihm übertragenen Versicherungs-, Vorsorge- oder Risiko Management-Aufgaben. Er erteilt Beratungen und Informationen nur auf Gebieten, in denen er kompetent ist. Er besitzt angemessene allgemeine, kaufmännische und fachliche Kenntnisse und verpflichtet sich zur laufenden Weiterbildung.

2.4 Innovation und Initiative

Ohne die Vorteile traditioneller Werte und Lösungen zu verkennen, setzt sich der Versicherungsmakler im Bedarfsfall auch für neue, wenn nötig auch unkonventionelle Lösungen ein. Er verfolgt das Marktgeschehen aktiv und informiert seine Kunden.

2.5 Verantwortung und Fairness

Der Versicherungsmakler verhält sich gegenüber seinen Kunden, den Versicherern und Anbietern von Finanzprodukten, den Behörden und seinen Mitbewerbern stets fair und verantwortungsbewusst. Er schenkt allfälligen Beschwerden über seine Leistung oder daraus allfällig resultierenden Haftpflichtansprüchen Beachtung. Er sorgt auch innerhalb seines Betriebes dafür, dass die Regeln des Berufsstands bekannt sind und befolgt werden.

2.6 Orientierung des Kunden

Vor Abschluss des ersten Versicherungsvertrages orientiert der Versicherungsmakler gemäss Art. 13 Vers-VermG den Kunden insbesondere über folgende Punkte:

- a) seine Identität und seine Adresse
- b) in welchem Register er eingetragen ist;
- c) ob die von ihm in einem bestimmten Versicherungszweig angebotenen Versicherungsdeckungen von einem einzigen oder von mehreren Versicherern stammen und um welche Versicherungsunternehmen es sich handelt;
- d) ob er als Makler oder Agent tätig ist und seine Vertragsbeziehungen mit den Versicherern, für die er tätig ist, sowie die Namen dieser Unternehmen;
- e) die Person, die für Nachlässigkeit, Fehler oder unrichtige Auskünfte im Zusammenhang mit ihrer Vermittlungstätigkeit haftbar gemacht werden kann;

- f) die Bearbeitung der Personendaten, insbesondere Ziel, Umfang und Empfänger der Daten sowie deren Aufbewahrung;
- g) das System der vom Versicherer zu leistenden Entschädigungen.

Diese Informationen sind auf einem dauerhaften und für die Versicherten zugänglichen Datenträger abzugeben.

3. Aufgaben des Versicherungsmaklers

3.1 Einleitung

Die Aufgaben des Versicherungsmaklers neben der gesetzlichen Informationspflicht beim Abschluss des ersten Versicherungsvertrages sind abhängig sowohl vom Inhalt des erteilten Auftrages als auch vom Bedürfnis des Kunden. Je nach Ausrichtung und Spezialisierung des Versicherungsmaklers können die Aufgaben in einer umfassenden Beratung und Betreuung bestehen oder sich auf gewisse Spezialgebiete beschränken.

Vorrangige Aufgaben des Versicherungsmaklers sind die Abklärung der Kundenbedürfnisse, das Aufzeigen einer optimierten Abdeckung der vorhandenen Risiken und die Vermittlung von Versicherungsverträgen. Beim Zustandekommen und der Abwicklung von Versicherungsverträgen unterstützt der Versicherungsmakler den Kunden. Er schafft Transparenz im Zusammenhang mit der Vielzahl von Angeboten, Deckungskonzepten und Prämientarifen. Der Versicherungsmakler erbringt auch administrative Dienstleistungen.

Der Versicherungsmakler muss im Rahmen des ihm erteilten Auftrages den Kunden insbesondere darüber beraten:

- Welche Risiken in welchem Umfang er versichern soll;
- Wie die wirkungsvollste Deckung erreicht werden kann;
- Welche Versicherer bzw. Risikoträger zur Auswahl stehen und welchen er wählen soll;
- Welches in Berücksichtigung aller Faktoren die angemessene Prämie für die Deckung seines Risikos ist.

Bei den nachstehend aufgeführten Aufgaben handelt es sich um eine nicht abschliessende Aufzählung der möglichen Tätigkeiten eines Versicherungsmaklers, die je nach Auftrag durch weitere Dienstleistungen ergänzt oder nur auf einen Teilbereich beschränkt werden können.

3.2 Risikoanalyse

Die Risikoanalyse ist meist der Auftakt der Zusammenarbeit mit einem Versicherungsmakler. Dabei prüft der Versicherungsmakler unter Berücksichtigung aller Gegebenheiten, welche Risiken abgedeckt werden können und ob ein Versicherungsabschluss im konkreten Fall die richtige Lösung darstellt. Ziel der Analyse ist es, versicherbare Risiken zu erkennen und zu bewerten. Der Versicherungsmakler gibt Empfehlungen ab, welche Risiken vermieden oder reduziert werden können. Schliesslich legt der Kunde fest, in welchem Umfang Risiken selber getragen bzw. auf einen Dritten übertragen werden.

3.3 Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik

Der Versicherungsmakler legt zusammen mit dem Kunden, basierend auf der Risikoanalyse und der Risikofähigkeit, die zukünftige Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik fest. Dabei ist nach Möglichkeit von einem ganzheitlichen Ansatz auszugehen. Auf der Grundlage der Risiko-, Versicherungs- und Vorsorgepolitik wird ein entsprechendes Konzept erarbeitet.

3.4 Umsetzung der Risikopolitik

Der Versicherungsmakler formuliert im Auftrag des Kunden Anforderungen an die Versicherungslösungen. Er vermittelt den Abschluss bei geeigneten Versicherern auf dem nationalen und gegebenenfalls auf dem internationalen Markt.

3.5 Laufende Betreuung

Wird der Versicherungsmakler mit der Verwaltung und Betreuung der Versicherungsverträge beauftragt, entlastet er den Kunden weitgehend von zeitraubenden Abwicklungs- und Verwaltungsarbeiten. Sein besonderes Augenmerk gilt der laufenden Anpassung des Versicherungsschutzes an gesetzliche Vorgaben und veränderte Risiko- und Marktverhältnisse.

3.6 Schadenbegleitung

Die Begleitung des Kunden im Schadenfall kann eine weitere wichtige Aufgabe des Versicherungsmaklers sein. In diesem Fall unterstützt er den Kunden je nach Vereinbarung bei der Geltendmachung seines Versicherungsanspruchs. Er nimmt an Verhandlungen mit dem Versicherer teil, sucht bei Bedarf Sachverständige aus und bietet administrative Hilfe bis zur Erledigung des Schadens an.

4. Rechtsgrundlagen

Der Versicherungsmakler steht sowohl mit seinem Kunden (Maklervereinbarung) als auch dem Versicherer (Zusammenarbeitsvereinbarung) in einem Vertragsverhältnis.

Mit dem Kunden schliesst er eine Maklervereinbarung ab, in deren die gegenseitigen Rechte und Pflichten geregelt sind. Durch Vorlegung eines schriftlichen Mandates legitimiert sich der Versicherungsmakler auch gegenüber dem Versicherer als Vertreter des Kunden, denn der Versicherer ist nicht Vertragspartei der Maklervereinbarung. Diese bedarf auch nicht der Zustimmung des Versicherers.

Die Versicherungsmakler sind seit dem 1. Juli 2006 der FMA Finanzmarktaufsicht Liechtenstein unterstellt und müssen sich registrieren lassen. In das Register können neben juristischen und natürlichen Personen auch Einzel-firmen eingetragen werden.

5. Rechtsbeziehung des Versicherungsmaklers zum Kunden

5.1. Die Maklervereinbarung

Der Versicherungsmakler wird für den Kunden (Versicherungsnehmer) aufgrund einer Maklervereinbarung tätig, die er mit diesem ausdrücklich (d.h. in der Regel schriftlich) oder konkludent abschliesst. Der Versicherer ist nicht Vertragspartei der Maklervereinbarung.

Die Maklervereinbarung regelt die Dienstleistungen, welche der Versicherungsmakler zugunsten des Kunden zu erbringen hat.

Die Maklervereinbarung enthält regelmässig eine (schriftliche, allenfalls auch stillschweigend eingeräumte) Bevollmächtigung des Versicherungsmaklers, die für die Erfüllung seiner Aufgaben notwendigen Rechtshandlungen im Namen des Kunden vorzunehmen (Stellvertretung). Als Stellvertreter des Kunden wird der Versicherungsmakler nicht Vertragspartei des Versicherungsvertrages, auch dann nicht, wenn dieser eine sogenannte Maklerklausel enthält.

Die Maklervereinbarung kann, sofern nichts anderes vereinbart ist, unter Einhaltung der vereinbarten Kündigungsfrist jederzeit beendet werden.

5.2. Pflichten des Versicherungsmaklers

Oberste Pflicht des Versicherungsmaklers ist es, die Versicherungs- und die damit verbundenen Vermögensinteressen seines Kunden wahrzunehmen. Der Versicherungsmakler hat deshalb je nach Vereinbarung mit dem Kunden eine umfassende Beratungs- und Betreuungspflicht in Versicherungsangelegenheiten.

Der Versicherungsmakler hat grundsätzlich die Weisungen des Kunden zu befolgen. Vor Abschluss des ersten Versicherungsvertrages hat er den Kunden gemäss den gesetzlichen Informations- und Beratungspflichten zu informieren. Rechtswidrige Weisungen darf der Versicherungsmakler nicht befolgen. Für den Kunden nachteilige Weisungen darf er erst ausführen, wenn der Kunde trotz begründetem Abraten des Versicherungsmaklers darauf besteht.

Der Versicherungsmakler muss seinem Kunden auf Verlangen alle erforderlichen Informationen über den Stand des Geschäftes geben. Er ist verpflichtet, an den Kunden bzw. Versicherer alle geschäftsrelevanten Daten, Dokumente, Willenserklärungen und Zahlungen, die für ihn bestimmt sind, weiterzuleiten. Nach Auflösung des Maklervereinbarung hat er dem Kunden alle ihm gehörenden Dokumente, Depots etc. herauszugeben.

5.3. Haftung des Versicherungsmaklers

Der Versicherungsmakler hat für den Kunden die Auswahl und Aufrechterhaltung eines bestmöglichen Versicherungsschutzes sicherzustellen. Er ist treuhänderischer Sachwalter des Kunden in Versicherungsangelegenheiten und hat die Interessen des Kunden mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmanns zu wahren.

Die Versicherungsmakler verpflichten sich, die gemäss Gesetz vorgeschriebene Berufshaftpflichtversicherung mit einer Deckungssumme von CHF 3 Mio. abzuschliessen oder eine gleichwertige Garantie abzugeben

5.4. Pflichten des Kunden

Der Kunde hat sowohl dem Versicherer als auch dem Versicherungsmakler gegenüber gesetzliche und vertragliche Informations-, Sorgfalts- und Treuepflichten, deren Umfang und Inhalt im Einzelfall, insbesondere durch Auslegung der anwendbaren Gesetzesbestimmungen, der Maklervereinbarung und des Versicherungsvertrages ermittelt wird.

5.5. Vertraulichkeit und Datenschutz

Der Versicherungsmakler erhält von seinem Kunden und vom Versicherer vertrauliche Unterlagen, Mitteilungen und Daten. Er stellt sicher, dass unbefugte Dritte darauf keinen Zugriff haben. Die Weitergabe von vertraulichen Mitteilungen und Daten bedarf der ausdrücklichen Einwilligung des Kunden bzw. des Versicherers.

6. Rechtsbeziehung des Versicherungsmaklers zum Versicherer

6.1 Abschluss und Inhalt der Zusammenarbeitsvereinbarung

Üblicherweise schliesst der Versicherungsmakler mit dem Versicherer eine schriftliche Zusammenarbeitsvereinbarung ab; diese kann auch mündlich oder konkludent geschlossen werden. Inhalt und Umfang der gegenseitigen Rechte und Pflichten ergeben sich durch Auslegung der Zusammenarbeitsvereinbarung sowie der massgeblichen gesetzlichen Bestimmungen. Zu beachten sind zudem berufstypische Usancen.

Das Rechtsverhältnis zwischen Versicherungsmakler und Versicherer umfasst einerseits die vom Versicherungsmakler für den Versicherer zu erbringenden Dienstleistungen, seine Pflichten gegenüber dem Versicherer sowie andererseits die Pflichten des Versicherers gegenüber dem Versicherungsmakler. Im Vordergrund steht die Pflicht des Versicherers zur Entschädigung des Versicherungsmaklers.

6.2 Versicherungsvermittlung und Kundenbetreuung

Der Versicherungsmakler vermittelt dem Versicherer Versicherungsverträge und damit oftmals auch neue Kunden (Versicherungsnehmer). Er muss unabhängig sein, d.h. er darf an keinen Versicherer rechtlich oder wirtschaftlich gebunden sein. Verschiedene der vom Versicherungsmakler vor und während der Laufzeit des Versicherungsvertrags zu erbringenden Dienstleistungen führen zu einer Entlastung des Versicherers, der dadurch Personal, administrative Arbeiten und Kosten einsparen kann. Dazu gehören insbesondere die Analyse des Versicherungsbedarfs, die Erstellung von Risikoinformationen für die Versicherer, die Entwicklung von Versicherungskonzepten sowie die Unterstützung bei der laufenden Administration (inklusive Beantwortung von Kundenanfragen, Überprüfung und Anpassung des Versicherungsschutzes, Begleitung in Schadenfällen etc.).

6.3 Pflichten des Versicherungsmaklers

Der Versicherungsmakler ist Partner des Versicherers. Beide Parteien, d.h. Versicherungsmakler und Versicherer, haben gegenseitige Sorgfalts- und Treuepflichten. Der Versicherer muss sich auf die zuverlässige und sorgfältige Ausführung der Dienstleistungen des Versicherungsmaklers verlassen können. Dasselbe gilt für den Versicherer im Verhältnis zum Versicherungsmakler.

Mit der Aufnahme der Vermittlungsbemühungen hat der Versicherungsmakler insbesondere auch Informationspflichten gegenüber dem Versicherer zu erfüllen.

6.4 Zusatzvereinbarungen mit dem Versicherer

Der Versicherer kann den Versicherungsmakler, der ausschliesslich die Interessen des Kunden bzw. Versicherungsnehmers wahrnehmen muss, in Ergänzung der Zusammenarbeitsvereinbarung, mit zusätzlichen Aufgaben betrauen (Ermächtigung zur Abgabe von vorläufigen Deckungszusagen, Prämieninkasso, Regulierung von Schadenfällen bis zu einer bestimmten Summe mit verpflichtender Wirkung für den Versicherer etc.). Für die Erledigung solcher vom Versicherer delegierten Aufgaben wird der Versicherungsmakler vom Versicherer zusätzlich entschädigt.

Solche Zusatzvereinbarungen, die offen zu legen sind, dürfen die Pflichten des Versicherungsmaklers gegenüber dem Kunden aus der Maklervereinbarung nicht beeinträchtigen. Die Maklervereinbarung setzt für die Beziehungen des Versicherungsmaklers zum Versicherer enge Grenzen.

6.5 Pflichten des Versicherers

Nach Abschluss bzw. Inkrafttreten eines vom Versicherungsmakler vermittelten Versicherungsvertrages ist der Versicherer aufgrund des Zusammenarbeitsvertrages sowie der ihm notifizierten Maklervereinbarung grundsätzlich zur weiteren Zusammenarbeit mit dem Versicherungsmakler verpflichtet.

Analog zu den Pflichten des Versicherungsmaklers bestehen auch für den Versicherer Informations-, Treue- und Sorgfaltspflichten gegenüber dem Versicherungsmakler.

Der Versicherer hat einen ihm vom Versicherungsnehmer mitgeteilten Wechsel des Versicherungsmaklers während der Laufzeit des Versicherungsvertrages zu respektieren.

7. Entschädigung des Versicherungsmaklers

7.1 Honorierung des Versicherungsmaklers

Der Versicherungsmakler ist nicht unentgeltlich tätig. Die Entschädigung des Versicherungsmaklers bildet Teil der Versicherungsprämie bzw. ist in diese als Bestandteil der Kosten eingerechnet; die Auszahlung erfolgt durch den Versicherer an den Versicherungsmakler.

Über das System der vom Versicherer zu leistenden Entschädigungen, Courtagen und Provisionen, muss der Versicherungsmakler den Kunden vor Abschluss des ersten Versicherungsvertrages informieren.

7.2 Bemessung der Maklerentschädigung

Die Entschädigung des Versicherungsmaklers für seinen Einsatz im Interesse des Versicherungsnehmers umfasst in der Regel einen bestimmten Prozentsatz der Versicherungsprämien, Spareinlagen oder Versicherungssummen. Ihre Höhe wird in aller Regel in der Zusammenarbeitsvereinbarung mit dem Versicherer festgelegt. Ist über die Höhe der Entschädigung ausnahmsweise nichts vereinbart, so hat der Versicherungsmakler Anspruch auf die übliche oder eine angemessene Honorierung.



VERBAND LIECHTENSTEINISCHER VERSICHERUNGSMAKLER
LIECHTENSTEIN INSURANCE BROKERS ASSOCIATION

7.3 Verzicht auf Contingent Commissions

Der Versicherungsmakler, welcher seinem Kunden gegenüber neben Professionalität und Fairness insbesondere auch zu Transparenz betreffend seine Entschädigung verpflichtet ist, verzichtet auf jegliche volumen-, wachstums- oder schadenabhängige Zusatzentschädigungen (Contingent Commissions) des Versicherers.

LIBA Verband Liechtensteiner Versicherungsmakler

Dieses Berufsbild tritt nach Beschluss der Hauptversammlung vom 26.08.2009 in Kraft und ersetzt die Gründungsversion.

Vaduz, 26. August 2009

Gerhard Maron

Heinz Felder

Andy Bircher

Präsident

Vizepräsident

Aktuar