

FMA-Wegleitung 2018/15 – Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln gemäss Versicherungsvertriebsgesetz (VersVertG)

Diese Wegleitung enthält einen Überblick über die Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln eines Versicherungsvertriebers nach dem Versicherungsvertriebsgesetz (VersVertG).

Referenz:	FMA-WL 2018/15
Adressaten:	Versicherungsvertrieber
Betrifft:	Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln nach dem Versicherungsvertriebsgesetz (VersVertG)
Publikationsort:	Website
Publikationsdatum:	1. Oktober 2018
Letzte Änderung:	--

Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeines	3
2. Informationspflichten	4
2.1 Generalklausel (Art. 36 VersVertG)	4
2.2 Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen (Art. 37 VersVertG)	4
2.3 Angebotener Vertrag (Art. 38 VersVertG)	6
2.4 Vergütung (Art. 39 VersVertG)	7
2.5 Versicherungsanlageprodukte	8
2.6 Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit	9
2.7 Form der Informationserteilung	10
2.8 Exkurs: Telefonverkauf	11
3. Pflichten im Vertriebsprozess	12
3.1 Grundlagen	12
3.2 Pflichten bei Vertriebstätigkeit mit Beratung	13
3.2.1 Im Allgemeinen	13
3.2.2 Versicherungsanlageprodukte	13
3.3 Pflichten bei Vertriebstätigkeit ohne Beratung	15
3.3.1 Im Allgemeinen	15
3.3.2 Versicherungsanlageprodukte	15
3.4 Dokumentations- und Berichtspflichten	17
4. Interessenkonflikte	17
4.1 Allgemeines Wohlverhalten	17
4.2 Interessenkonflikte beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten	18
5. Querverkäufe	21
6. Rechtsgrundlagen	21
7. Schlussbestimmungen	22
7.1 Datenschutz	22
7.2 Inkrafttreten	22

1. Allgemeines

Versicherungsvertreiber, welche in Liechtenstein den Versicherungsvertrieb ausüben, unterliegen den Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln nach dem Versicherungsvertriebsgesetz (VersVertG) vom 5. Dezember 2017 und der dazu erlassenen Versicherungsvertriebsverordnung (VersVertV) vom 10. April 2018¹. Die Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln sind in Kapitel V und VI des VersVertG geregelt und ersetzen die bisher geltenden Informations- und Beratungspflichten gemäss Kapitel III des Versicherungsvermittlungsgesetzes (VersVermG) vom 17. Mai 2006.

Die Bestimmungen zu den Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln richten sich allgemein an Versicherungsvertreiber. Zudem bestehen für Versicherungsunternehmen, Versicherungsvermittler und Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit jedoch auch gesonderte Regelungen. Dies führt dazu, dass stets eine individuelle Betrachtung notwendig ist.

Der Zweck der Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln liegt in der Gewährleistung des Kundenschutzes. Beim geschützten Kundenkreis kommt es nicht darauf an, ob es sich beim Kunden um einen Verbraucher oder ein Unternehmen handelt. Generell vom Geltungsbereich der Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln ausgenommen sind lediglich Vertriebstätigkeiten in Bezug auf Versicherungen von Grossrisiken².

Eine eindeutige Abgrenzung zwischen Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln wird im VersVertG nicht vorgenommen. Unter Informationspflichten sind grundsätzlich die Pflichten zu verstehen, welche der Informationsübermittlung an den Kunden dienen. Wohlverhaltensregeln hingegen dienen der sonstigen Wahrung der Kundeninteressen. In dieser Wegleitung wird daher keine exakte Zuordnung der einzelnen Gesetzesbestimmungen zu einem der beiden Begriffe vorgenommen.

Nachfolgende Definitionen im Sinne dieser Wegleitung verwendeten Begriffe finden sich in den Begriffsbestimmungen des VersVertG:

- „Beratung“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 4 VersVertG);
- „dauerhafter Datenträger“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 5 VersVertG);
- „EIOPA“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 6 VersVertG);
- „Grossrisiken“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 9 VersVertG);
- „Vergütung“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 16 VersVertG);
- „Versicherungsanlageprodukt“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 17 VersVertG);
- „Versicherungsvermittler“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 19 VersVertG);
- „Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 20 VersVertG);
- „Versicherungsvertreiber“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 21 VersVertG);
- „Versicherungsvertrieb“ (Art. 4 Abs. 1 Nr. 22 VersVertG).

Als „professioneller Kunde“ wird ein Kunde bezeichnet, der die Kriterien gemäss Anhang 2 der Richtlinie (EU) 2014/65 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente sowie zur Änderung der Richtlinien 2002/92/EG und 2011/61/EU erfüllt.

¹ Art. 36 ff. VersVertG.

² Art. 46 VersVertG.

2. Informationspflichten

2.1 Generalklausel (Art. 36 VersVertG)

Alle Informationen, einschliesslich der Marketing-Mitteilungen, die ein Versicherungsvertrieber an Kunden oder potenzielle Kunden richtet, müssen redlich, eindeutig und dürfen nicht irreführend sein. Ferner gilt für Marketing-Mitteilungen, dass diese stets eindeutig als solche erkennbar sein müssen.

Bei den Bestimmungen zu den Informationspflichten handelt es sich grundsätzlich um vorvertragliche Regelungen, weshalb die Informationserteilung an einen Kunden oder potenziellen Kunden rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages geschehen muss. Rechtzeitigkeit liegt dann vor, wenn dem Kunden die Information zur Verfügung gestellt wird, bevor er seine Entscheidung in Form der Abgabe einer bindenden Vertragserklärung (Unterzeichnung der Versicherungsangebote) trifft. Es ist nicht ausgeschlossen, dass dem Kunden die Informationen gleichzeitig mit den zu unterfertigenden Vertragsunterlagen erteilt werden. Hierbei gilt es jedoch zu berücksichtigen, dass der Kunde vor seiner Entscheidung über den Abschluss eines Versicherungsvertrages genügend Zeit benötigt, um die Informationen zu lesen und zu verstehen. Je komplexer und je weniger vertraut ein Versicherungsprodukt dem Kunden ist, desto mehr Zeit ist ihm hierbei zu gewähren.

2.2 Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen (Art. 37 VersVertG)

Für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen besteht die Pflicht, rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages ihren Kunden die folgenden Informationen zu erteilen:

Versicherungsvermittler (Art. 37 Abs. 2 VersVertG)	Versicherungsunternehmen (Art. 37 Abs. 3 VersVertG)
<ul style="list-style-type: none"> • Identität und Adresse des Versicherungsvermittlers sowie den Umstand, dass es sich bei ihm um einen Versicherungsvermittler handelt; • ob er Beratung zu den angebotenen Versicherungsprodukten anbietet; • in welches Register er eingetragen wurde und auf welche Weise sich die Eintragung prüfen lässt; • ob er als Agent oder Makler handelt; • Angaben über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle, sowie über das Verfahren, das es den Kunden und anderen Betroffenen ermöglicht, Beschwerden über Versicherungsvermittler einzureichen; • ob er eine direkte oder indirekte Beteiligung von mindestens 10% an den Stimmrechten oder am Kapital eines bestimmten Versicherungsunternehmens besitzt; • ob ein bestimmtes Versicherungsunternehmen oder das Mutterunternehmen eines bestimmten Versicherungsunternehmens eine direkte oder indirekte Beteiligung von mindestens 10% an den Stimmrechten oder am Kapital des Versicherungsvermittlers besitzt. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identität und Adresse des Versicherungsunternehmens sowie den Umstand, dass es sich bei ihm um ein Versicherungsunternehmen handelt; • ob Beratung zu den angebotenen Versicherungsprodukten anbietet; • Angaben über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle sowie über das Verfahren, das es den Kunden und anderen Betroffenen ermöglicht, Beschwerden über Versicherungsunternehmen einzureichen.

Die nachfolgenden Mustertexte stellen Hinweise zur praktischen Umsetzung dieser Informationspflichten dar, welche auf die individuellen Gegebenheiten des Versicherungsvertriebers angepasst werden müssen:

BEISPIEL 1 – MUSTERMANN VERSICHERUNGSVERMITTLER AG

Mustermann Versicherungsvermittler AG

Musterstrasse 1

9490 Vaduz

«Telefon / E-Mail»

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG ist als «Versicherungsmakler / Versicherungsagent» im Sinne des Versicherungsvertriebsgesetzes vom 5. Dezember 2017 (VersVertG, LGBl. 2018 Nr. 9) tätig.

Bewilligung und Registrierung

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG ist in das Versicherungsvermittlerregister der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein eingetragen.

Register-Nr. der Gesellschaft: «Registernummer»

Der Registereintrag kann kostenlos auf der Website der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein www.fma-li.li eingesehen oder gebührenpflichtig durch einen von der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein erstellten Registerauszug überprüft werden.

Beratung

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG bietet eine Beratung hinsichtlich der angebotenen Versicherungsprodukte an.

Oder:

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG bietet keine Beratung hinsichtlich der angebotenen Versicherungsprodukte an.

Beteiligungen

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG besitzt weder eine direkte noch indirekte Beteiligung von über 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital eines bestimmten Versicherungsunternehmens noch besitzt ein bestimmtes Versicherungsunternehmen oder dessen Mutterunternehmen eine direkte oder indirekte Beteiligung von über 10 % an den Stimmrechten oder am Kapital der Mustermann Versicherungsvermittler AG.

Oder:

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG besitzt an folgendem Versicherungsunternehmen «Name des Versicherungsunternehmens» eine direkte oder indirekte Beteiligung «am Kapital / an den Stimmrechten» in Höhe von «Beteiligungshöhe».

Oder:

Das Versicherungsunternehmen «Name des Versicherungsunternehmens» oder dessen Mutterunternehmen «Name des Mutterunternehmens» besitzt an der Mustermann Versicherungsvermittler AG eine direkte oder indirekte Beteiligung «am Kapital / an den Stimmrechten» in Höhe von «Beteiligungshöhe».

Beschwerdemöglichkeit

Beschwerden über Versicherungsvermittler gemäss Art. 74 VersVertG nimmt die Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, entgegen.

Aussergerichtliche Schlichtungsstelle

Zur Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Versicherungsvertriebern über die erbrachten Dienstleistungen ist gemäss Art. 75 VersVertG in Verbindung mit der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung (FSV) die aussergerichtliche Schlichtungsstelle zuständig. Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle finden sich unter: <http://www.schlichtungsstelle.li/>

BEISPIEL 2 – VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN MUSTERFRAU VERSICHERUNGEN AG

Musterfrau Versicherungen AG
 Musterstrasse 2
 9490 Vaduz
 «Telefon / E-Mail»

Die Musterfrau Versicherungen AG ist als Versicherungsunternehmen im Sinne des Versicherungsaufsichtsgesetzes vom 12. Juni 2015 (VersAG, LGBl. 2015 Nr. 231) tätig.

Beratung

Die Musterfrau Versicherungen AG bietet eine Beratung hinsichtlich der angebotenen Versicherungsprodukte an.

Oder:

Die Musterfrau Versicherungen AG bietet keine Beratung hinsichtlich der angebotenen Versicherungsprodukte an.

Beschwerdemöglichkeit

Beschwerden über Versicherungsunternehmen im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertriebsgesetz nimmt die Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, entgegen.

Aussergerichtliche Schlichtungsstelle

Zur Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Versicherungsvertreibern über die erbrachten Dienstleistungen ist gemäss Art. 75 VersVertG in Verbindung mit der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung (FSV) die aussergerichtliche Schlichtungsstelle zuständig. Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle finden sich unter: <http://www.schlichtungsstelle.li/>

2.3 Angebotener Vertrag (Art. 38 VersVertG)

Die Bestimmung zur Information hinsichtlich des angebotenen Vertrages gilt einzig für den Versicherungsvermittler. Der Versicherungsvermittler hat rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages dem Kunden mindestens Folgendes mitzuteilen:

- a) ob er seinen Rat auf eine ausgewogene und persönliche Untersuchung stützt. Eine ausgewogene und persönliche Untersuchung liegt dann vor, wenn sich der Rat des Versicherungsvermittlers auf eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen stützt, sodass er gemäss fachlichen Kriterien eine persönliche Empfehlung dahingehend abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet wäre, die Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen³. Um zu bewerten, ob die Anzahl der Verträge und Anbieter genügend gross ist, und damit einhergehend eine ausgewogene und persönliche Untersuchung gewährleistet ist, sind insbesondere die Bedürfnisse des Kunden, die Anzahl der Anbieter im Markt, der Marktanteil dieser Anbieter, die Anzahl einschlägiger Versicherungsprodukte, die von jedem Anbieter verfügbar sind, und die Merkmale dieser Produkte in Betracht zu ziehen⁴;
- b) ob er vertraglich verpflichtet ist, Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschliesslich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen. In diesem Fall teilt er die Namen dieser Versicherungsunternehmen mit. Diese Bestimmung ist grundsätzlich für Versicherungsagenten vorgesehen und findet demnach in der Praxis für Makler keine Anwendung; oder
- c) ob er nicht vertraglich verpflichtet ist, Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschliesslich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen, und seinen Rat nicht auf eine ausgewogene und persönliche Untersuchung stützt. In diesem Fall teilt er die Namen derjenigen Versicherungsunternehmen mit, mit denen er Versicherungsgeschäfte tätigen darf und auch tätigt.

³ Art. 44 Abs. 2 VersVertG.

⁴ Erwägungsgrund 47 der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (IDD).

Der nachfolgende Mustertext stellt Hinweise zur praktischen Umsetzung dieser Informationspflichten dar, welche etwa Inhalt eines Beratungsprotokolls sein können und auf die individuellen Gegebenheiten des Versicherungsvermittlers angepasst werden müssen:

BEISPIEL – MUSTERMANN VERSICHERUNGSVERMITTLER AG

- Die Mustermann Versicherungsvermittler AG stützt ihren Rat auf eine ausgewogene Untersuchung.
- Die Mustermann Versicherungsvermittler AG ist vertraglich verpflichtet, ihre Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschliesslich mit dem(n) folgenden Versicherungsunternehmen zu tätigen:

- Die Mustermann Versicherungsvermittler AG ist nicht vertraglich verpflichtet, ihre Versicherungsvertriebsgeschäfte ausschliesslich mit einem oder mehreren Versicherungsunternehmen zu tätigen und stützt ihren Rat nicht auf eine ausgewogene Marktuntersuchung. Der Versicherungsvermittler darf seine Versicherungsgeschäfte mit dem(n) folgenden Versicherungsunternehmen tätigen und tätigt diese auch:

2.4 Vergütung (Art. 39 VersVertG)

Die Bestimmung zur Information hinsichtlich Vergütung gilt für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen, die Regelungen sind jedoch unterschiedlich. Der Versicherungsvermittler hat rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages dem Kunden die Art der im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung mitzuteilen. Zudem besteht für den Versicherungsvermittler die Pflicht, dem Kunden mitzuteilen, ob er im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag:

- a) auf Basis einer Entschädigung arbeitet, die Vergütung also direkt vom Kunden bezahlt wird. Der Versicherungsvermittler hat den Kunden hierbei über den betreffenden Betrag oder, falls dies nicht möglich ist, über die Methode zur Berechnung desselben zu informieren⁵;
- b) auf Basis einer Provision arbeitet, die Vergütung also in der Versicherungsprämie enthalten ist;
- c) auf Basis einer anderen Art von Vergütung arbeitet, einschliesslich wirtschaftlicher Vorteile jeglicher Art, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag angeboten oder gewährt werden; oder
- d) auf Basis einer Kombination einer Art von Vergütung, die in den Bst. a) bis c) genannt ist, arbeitet.

Versicherungsunternehmen haben rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages dem Kunden die Art der Vergütung mitzuteilen, die seine Angestellten im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhalten⁶.

Bei nicht planmässigen oder nicht laufenden Prämienzahlungen nach Abschluss des Versicherungsvertrages legen sowohl der Versicherungsvermittler als auch das Versicherungsunternehmen die Informationen gemäss obengenannten Ausführungen für jede solche Zahlung offen⁷.

⁵ Art. 39 Abs. 2 VersVertG.

⁶ Art. 39 Abs. 4 VersVertG.

⁷ Art. 39 Abs. 3 VersVertG-

Die nachfolgenden Mustertexte stellen Hinweise zur praktischen Umsetzung dieser Informationspflichten dar, welche etwa Inhalt eines Beratungsprotokolls sein können und auf die individuellen Gegebenheiten des Versicherungsvermittlers beziehungsweise des Versicherungsunternehmens angepasst werden müssen:

BEISPIEL 1 – VERSICHERUNGSVERMITTLER MUSTERMANN AG

Die Mustermann Versicherungsvermittler AG arbeitet auf Basis folgender Vergütung (Kombination von Vergütungsformen möglich):

- Honorar seitens des Kunden in Höhe von: _____
- Honorar seitens des Kunden dessen Höhe derzeit nicht ermittelt werden kann.
Das Honorar wird nach folgender Methode berechnet:

- Provision
- Courtage
- _____
- _____

BEISPIEL 2 – VERSICHERUNGSUNTERNEHMEN MUSTERFRAU VERSICHERUNGEN AG

Der Angestellte «Name» der Musterfrau Versicherungen AG erhält im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag eine Vergütung folgender Art:

- _____
- _____
- _____

2.5 Versicherungsanlageprodukte

Für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen, die Versicherungsanlageprodukte vertreiben, gelten nebst Ziffer 2.1 bis Ziffer 2.4 zusätzliche Anforderungen an Information und Wohlverhalten⁸. Vom Anwendungsbereich der Bestimmungen zum Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten ausgeschlossen ist der Vertrieb an professionelle Kunden⁹.

Dem Kunden und potenziellen Kunden sind angemessene Informationen über den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten und sämtliche Kosten und verbundenen Entschädigungen rechtzeitig vor einem Vertragsabschluss zur Verfügung zu stellen¹⁰. Diese Informationen haben mindestens Folgendes zu enthalten:

- a) bei einer Beratung nach Art. 44 VersVertG den Hinweis, ob der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen dem Kunden eine regelmässige Beurteilung der Eignung des empfohlenen Versicherungsanlageprodukts bietet;

⁸ Art. 49 Abs. 1 VersVertG.

⁹ Art. 49 Abs. 2 VersVertG.

¹⁰ Art. 51 Abs. 1 VersVertG.

- b) hinsichtlich der Informationen über das Versicherungsprodukt nach Art. 42 VersVertG geeignete Leitlinien und Warnhinweise zu den mit Versicherungsanlageprodukten oder mit bestimmten vorgeschlagenen Anlagestrategien verbundenen Risiken; und
- c) hinsichtlich der Informationen über die Vergütung nach Art. 39 VersVertG Angaben über den Vertrieb des Versicherungsanlageprodukts, einschliesslich gegebenenfalls der Beratungskosten, der Kosten des dem Kunden empfohlenen oder vertriebenen Versicherungsanlageprodukts und wie der Kunde Zahlungen leisten kann, einschliesslich etwaiger Zahlungen Dritter.

Die Informationen über alle Kosten und Entschädigungen, einschliesslich Kosten und Entschädigungen im Zusammenhang mit dem Vertrieb des Versicherungsanlageprodukts, die nicht durch das zugrunde liegende Marktrisiko verursacht werden, sind in aggregierter Form zu erteilen, um es dem Kunden zu ermöglichen, die Gesamtkosten sowie die kumulative Wirkung auf die Anlagerendite zu verstehen. Falls der Kunde dies verlangt, ist zudem eine Aufstellung der Kosten und Entschädigungen nach Posten zur Verfügung zu stellen¹¹. Gegebenenfalls wird dem Kunden über solche Informationen regelmässig, mindestens aber jährlich, während der Laufzeit der Anlage Bericht erstattet.

Die obengenannten Informationen sind in verständlicher Form und auf eine Weise zu erteilen, welche es den Kunden beziehungsweise potenziellen Kunden ermöglicht, nach vernünftigem Ermessen die Art und die Risiken des angebotenen Versicherungsanlageprodukts zu verstehen und somit Anlageentscheidungen wohlinformiert treffen zu können. Diese Informationen können in standardisierter Form zur Verfügung gestellt werden¹².

2.6 Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit

Für Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit bestehen hinsichtlich der Informationspflichten gewisse Erleichterungen, indem den Kunden lediglich die nachfolgenden Informationen erteilt werden müssen¹³:

- a) Auskunftspflichten über den Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit¹⁴:
 1. Identität und Adresse des Versicherungsvermittlers in Nebentätigkeit;
 2. in welches Register er eingetragen wurde und auf welche Weise sich die Eintragung überprüfen lässt; und
 3. Angaben über die aussergerichtliche Schlichtungsstelle sowie über Verfahren, die es den Kunden und anderen Betroffenen ermöglichen, Beschwerden über Versicherungsvermittler einzureichen.
- b) Mitteilungspflicht des Versicherungsvermittlers in Nebentätigkeit über die Art der im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag erhaltenen Vergütung¹⁵.

Der nachfolgende Mustertext stellt Hinweise zur praktischen Umsetzung dieser Informationspflichten dar, welche etwa Inhalt eines Beratungsprotokolls sein können und auf die individuellen Gegebenheiten des Versicherungsvermittlers in Nebentätigkeit angepasst werden müssen:

BEISPIEL – MUSTERKIND VERSICHERUNGSVERMITTLER IN NEBENTÄTIGKEIT AG

Musterkind Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit AG
 Musterstrasse 3
 9490 Vaduz
 «Telefon / E-Mail»

¹¹ Art. 51 Abs. 2 VersVertG.

¹² Art. 51 Abs. 3 VersVertG.

¹³ Art. 40 VersVertG.

¹⁴ Art. 37 Abs. 2 Bst. a, c und e VersVertG.

¹⁵ Art. 39 Abs. 1 Bst. a VersVertG.

Die Musterkind Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit AG ist als Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit im Sinne des Versicherungsvertriebsgesetzes vom 5. Dezember 2017 (VersVertG, LGBl. 2018 Nr. 9) tätig.

Bewilligung und Registrierung

Die Musterkind Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit AG ist in das Versicherungsvermittlerregister der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein eingetragen.

Register-Nr. der Gesellschaft: «Registernummer»

Der Registereintrag kann kostenlos auf der Website der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein www.fma-li.li eingesehen oder gebührenpflichtig durch einen von der Finanzmarktaufsicht Liechtenstein erstellten Registerauszug überprüft werden.

Beschwerdemöglichkeit

Beschwerden über Versicherungsvermittler im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertriebsgesetz gemäss Art. 74 VersVertG nimmt die Finanzmarktaufsicht Liechtenstein, Landstrasse 109, Postfach 279, 9490 Vaduz, entgegen.

Aussergerichtliche Schlichtungsstelle

Zur Beilegung von Streitfällen zwischen Kunden und Versicherungsvertreibern über die erbrachten Dienstleistungen ist gemäss Art. 75 VersVertG in Verbindung mit der Finanzdienstleistungs-Schlichtungsstellen-Verordnung (FSV) die aussergerichtliche Schlichtungsstelle zuständig. Weitere Informationen zur Schlichtungsstelle finden sich unter: <http://www.schlichtungsstelle.li/>

Die Musterkind Versicherungsvermittler in Nebentätigkeit AG erhält in Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag folgende Art der Vergütung:

2.7 Form der Informationserteilung

Versicherungsvertreiber sind verpflichtet, bei Informationserteilung an den Kunden die gesetzlich vorgeschriebene Form einzuhalten¹⁶. Demnach sind dem Kunden die zu erteilenden Auskünfte und Informationen nach Art. 37 bis 45 und 51 VersVertG wie folgt zu übermitteln:

- a) auf Papier;
- b) in klarer, genauer und für den Kunden verständlicher Form;
- c) in der Amtssprache des EWRA-Vertragsstaates, in dem das Risiko belegen ist oder in dem die Verpflichtung eingegangen wird, oder in jeder anderen von den Parteien vereinbarten Sprache; und
- d) unentgeltlich.

Es ist zulässig, Auskünfte und Informationen mittels eines anderen dauerhaften Datenträgers als Papier oder über eine Internetseite zu erteilen, wenn die nachfolgenden Voraussetzungen jeweils kumulativ erfüllt sind¹⁷:

¹⁶ Art. 47 Abs. 2 i.V.m. Art. 13 VersVertV.

¹⁷ Art. 13 Abs. 2 Bst. a VersVertV i.V.m. Art. 13. Abs. 4 VersVertV und Art. 13 Abs. 5 VersVertV.

Anderer dauerhafter Datenträger (Art. 13 Abs. 4 VersVertV)	Internetseite (Art. 13 Abs. 5 VersVertV)
<ul style="list-style-type: none"> Die Nutzung des dauerhaften Datenträgers muss im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen sein. Als angemessen wird diese Form der Informationserteilung dann erachtet, wenn der Kunde nachweislich regelmässig Internetzugang hat. Die Mitteilung einer E-Mail-Adresse seitens des Kunden gilt als solcher Nachweis¹⁸; Der Kunde hatte die Wahl zwischen einer Informationserteilung auf Papier oder auf einem dauerhaften Datenträger und hat sich für diesen anderen Datenträger entschieden. 	<ul style="list-style-type: none"> Die Nutzung des dauerhaften Datenträgers muss im Rahmen des getätigten Geschäfts angemessen sein. Als angemessen wird diese Form der Informationserteilung dann erachtet, wenn der Kunde nachweislich regelmässig Internetzugang hat. Die Mitteilung einer E-Mail-Adresse seitens des Kunden gilt als solcher Nachweis¹⁹; Der Kunde hat der Erteilung dieser Auskünfte und Informationen über eine Internetseite zugestimmt; Dem Kunden wurde die Adresse der Internetseite und die Stelle auf der Internetseite, an der diese Informationen abgerufen werden können, elektronisch mitgeteilt; Es ist gewährleistet, dass diese Informationen auf der Internetseite so lange verfügbar bleiben, wie sie für den Kunden vernünftigerweise abrufbar sein müssen.

Im Zusammenhang mit der Informationserteilung gelten insbesondere folgende Medien als andere dauerhafte Datenträger:

- USB-Sticks;
- CD-ROMs;
- DVDs;
- Speicherkarten;
- Festplatten;
- E-Mails²⁰.

Unabhängig von der Zustimmung über die Informationserteilung über einen dauerhaften Datenträger oder mittels einer Internetseite ist dem Kunden auf dessen Verlangen trotzdem unentgeltlich eine Papierfassung zu überlassen²¹.

2.8 Exkurs: Telefonverkauf

Handelt es sich um einen Telefonverkauf, so sind die dem Kunden vor dem Abschluss des Vertrags von dem Versicherungsvertrieber erteilten Auskünfte und Informationen, einschliesslich des Informationsblatts

¹⁸ Art. 13 Abs. 6 VersVertV.

¹⁹ Art. 13 Abs. 6 VersVertV.

²⁰ Vgl. Urteil des oÖGH 20. Mai 2018, 4Ob18/08p: „Informationen in einem E-Mail genügen dann einem dauerhaften Datenträger, wenn der Empfänger eine E-Mail-Adresse angegeben hat und die Sendung empfangen sowie ohne besonderen Aufwand lesen, speichern und ausdrucken kann“.

²¹ Art. 13 Abs. 3 VersVertV.

zu Nichtlebensversicherungsprodukten nach Art. 43 VersVertG, nach den Vorschriften des Gesetzes vom 15. Dezember 2004 über den Fernabsatz von Finanzdienstleistungen an Konsumenten (Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz; FernFinG; LGBl. 2005 Nr. 36) zu geben. Ferner sind die Auskünfte und Informationen dem Kunden nach Art. 13 Abs. 1 oder 2 VersVertV unmittelbar nach Abschluss des Versicherungsvertrags zu erteilen, selbst wenn sich der Kunde dafür entschieden hat, die Auskünfte und Informationen auf einem anderen dauerhaften Datenträger als Papier zu erhalten²².

3. Pflichten im Vertriebsprozess

3.1 Grundlagen

Die Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln gelten unabhängig davon, ob eine Beratung erfolgt oder nicht. Versicherungsvertreiber haben die Pflicht, vor Abschluss eines Versicherungsvertrages anhand der vom Kunden gemachten Angaben dessen Wünsche und Bedürfnisse zu ermitteln²³. Dabei muss jeder angebotene Vertrag den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden hinsichtlich der Versicherung entsprechen²⁴.

Der Versicherungsvertreiber hat vor Vertragsabschluss dem Kunden in verständlicher Form die relevanten Informationen über das Versicherungsprodukt zu erteilen, um diesem eine wohlinformierte Entscheidung zu ermöglichen²⁵. Dies gilt unabhängig davon, ob eine Beratung erfolgt sowie unabhängig davon, ob das Versicherungsprodukt Teil eines Pakets nach Ziffer 5 dieser Wegleitung ist. Zudem ist das Verhältnismässigkeitsprinzip zu beachten, welches besagt, dass die Angaben über das Versicherungsprodukt an der Komplexität des angebotenen Versicherungsproduktes und der Kundenkategorie auszurichten sind²⁶.

Informationsblatt zu Nichtlebensversicherungsprodukten (IPID):

Die obengenannten Informationen sind beim Vertrieb von Nichtlebensversicherungsprodukten nach Anhang 1 des VersAG mittels eines standardisierten Informationsblattes zu Versicherungsprodukten zu erteilen²⁷. Das Informationsblatt muss den Voraussetzungen von Art. 43 Abs. 3 VersVertG genügen und den gesetzlichen Inhalt nach Art. 43 Abs. 4 VersVertG aufweisen. Neben dem VersVertG haben Versicherungsvertreiber für das Informationsblatt für Nichtlebensversicherung die Durchführungsverordnung (EU) 2017/1469 der Kommission vom 11. August 2017 zur Festlegung eines Standardformats für das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID-VO) zu beachten. In der IPID-VO werden insbesondere Format und Inhalt des Informationsblattes für Nichtlebensversicherungen geregelt. Ein Muster ist im Anhang der IPID-VO einzusehen.

Dieses Informationsblatt ist von demjenigen zu erarbeiten, der das Nichtlebensversicherungsprodukt erstellt²⁸. Als Hersteller gilt im Grundsatz das Versicherungsunternehmen, Hersteller kann aber auch der Versicherungsvermittler sein. Hierzu wird der Herstellerbegriff in der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2358 der Kommission vom 21. September 2017 (POG-VO) genauer definiert. Demnach gilt der Versicherungsvermittler dann als Hersteller, wenn eine Gesamtanalyse seiner Tätigkeiten zeigt, dass er bei der Konzeption und Entwicklung eines Versicherungsprodukts für den Markt über Entscheidungsbefugnisse verfügt²⁹. Es wird insbesondere von einer Entscheidungsbefugnis ausgegangen, wenn der Versicherungsvermittler selbstständig die wesentlichen Merkmale und Hauptelemente eines Versicherungsprodukts festlegen kann (einschliesslich Deckung, Preis, Kosten, Risiko, Zielmarkt, Entschädigung und Garantierechte),

²² Art. 13 Abs. 7 VersVertV.

²³ Art. 41 Abs. 1 VersVertG.

²⁴ Art. 41 Abs. 2 VersVertG.

²⁵ Art. 42 VersVertG.

²⁶ Art. 45 VersVertG.

²⁷ Art. 43 Abs. 1 VersVertG.

²⁸ Art. 43 Abs. 2 VersVertG.

²⁹ Art. 3 Abs. 1 POG-VO.

die von dem Versicherungsunternehmen nicht wesentlich geändert werden und Deckung für das Versicherungsprodukt bieten.

Nicht als Herstellung gilt die Personalisierung und Anpassung bestehender Versicherungsprodukte im Zusammenhang mit der Versicherungsvertriebstätigkeit für einzelne Kunden sowie die Konzeption individueller Verträge auf Anfrage eines einzigen Kunden³⁰.

3.2 Pflichten bei Vertriebstätigkeit mit Beratung

3.2.1 Im Allgemeinen

Bei einer Beratung handelt es sich um eine persönliche und begründete Empfehlung eines bestimmten Versicherungsprodukts, die von einem Versicherungsvertreiber an den Kunden gerichtet ist. Eine Beratung stellt somit mehr als eine blosse Information dar. Die Beratung ist als eine Empfehlung ausgestaltet, die direkt auf die Beeinflussung des Willens gerichtet ist.

Grundsätzlich besteht für Versicherungsvertreiber in Zusammenhang mit der Tätigkeit im Versicherungsvertrieb keine Pflicht zur Beratung. Wird jedoch eine Beratung angeboten, hat diese unter Einhaltung der diesbezüglichen gesetzlichen Bestimmungen stattzufinden.

Wenn ein Versicherungsvermittler dem Kunden mitteilt, dass er auf der Grundlage einer ausgewogenen und persönlichen Untersuchung berät, hat er seinen Rat auf eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen zu stützen, sodass er gemäss fachlichen Kriterien eine persönliche Empfehlung dahingehend abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet wäre, die Bedürfnisse des Kunden zu erfüllen³¹.

Erfolgt vor Abschluss eines spezifischen Vertrages eine Beratung, muss der Versicherungsvertreiber eine persönliche Empfehlung an den Kunden richten, in der erläutert wird, warum ein bestimmtes Produkt den Wünschen und Bedürfnissen des Kunden am besten entspricht³².

Bei der Beratung hat der Versicherungsvertreiber zudem das Verhältnismässigkeitsprinzip zu beachten, wonach die Angaben bei Beratung an der Komplexität des angebotenen Versicherungsproduktes und der Kundenkategorie auszurichten sind³³. Dies bedeutet, je komplexer das Versicherungsprodukt ist, desto grösser ist der Informationsbedarf des Kunden.

3.2.2 Versicherungsanlageprodukte

Eignungsprüfung

Erfolgt beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten eine Beratung, so ist der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen verpflichtet, bei seinem Kunden eine Eignungsprüfung durchzuführen. Um eine Empfehlung zu Versicherungsanlageprodukten abgeben zu können, welche für den Kunden oder potenziellen Kunden geeignet sind und insbesondere seiner Risikotoleranz und seiner Fähigkeit, Verluste zu tragen, entsprechen, beschafft sich der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen – unbeschadet der Art. 41, Art. 42 und Art. 44 Abs. 1 VersVertG – bei einer Beratung zu einem Versicherungsanlageprodukt die notwendigen Informationen über³⁴:

- a) die Kenntnisse und Erfahrung des Kunden oder potenziellen Kunden im Anlagebereich in Bezug auf den speziellen Produkttyp oder den speziellen Typ der Dienstleistung;
- b) die finanziellen Verhältnisse des Kunden, einschliesslich dessen Fähigkeit, Verluste zu tragen; und
- c) die Anlageziele, einschliesslich der Risikotoleranz des Kunden.

³⁰ Art. 3 Abs. 3 POG-VO.

³¹ Art. 44 Abs. 2 VersVertG.

³² Art. 44 Abs. 1 VersVertG.

³³ Art. 45 VersVertG.

³⁴ Art. 53 Abs. 1 VersVertG.

Ergänzend zu den obengenannten Bestimmungen müssen Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen insbesondere folgende Regelungen der Delegierten Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 (IBIP-VO) berücksichtigen:

- a) Anforderungen an die persönliche Empfehlung und Umfang der einzuholenden Informationen (Art. 9 und 17 IBIP-VO);
- b) Massnahmen zur Sicherstellung der Zuverlässigkeit von Informationen (Art. 10 IBIP-VO);
- c) klare und einfache Kommunikationsweise mit dem Kunden betreffend die Beurteilung der Eignung (Art. 11 IBIP-VO);
- d) keine Einschränkung der Verantwortung des Versicherungsvermittlers oder des Versicherungsunternehmens bei automatisierten oder teilautomatisierten Systemen (Art. 12 IBIP-VO);
- e) Adressat der Eignungsbeurteilung bei Gruppenversicherung (Art. 13 IBIP-VO);
- f) Umfang und Dauer der Aufbewahrung von Aufzeichnungen (Art. 19 IBIP-VO).

Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung)

Bei der Eignungsprüfung hat der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen dem Kunden vor Vertragsabschluss mittels eines dauerhaften Datenträgers eine Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) zur Verfügung zu stellen, in der die erbrachte Beratungsleistung und die Art und Weise, in der diese den Präferenzen, Zielen und anderen kundenspezifischen Merkmalen entspricht, aufgeführt sind³⁵. Die Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) hat Folgendes zu enthalten³⁶:

- a) einen Überblick über die erteilten Ratschläge;
- b) Angaben dahin gehend, inwiefern die abgegebene Empfehlung zum betreffenden Kunden passt, was auch Informationen darüber mit einschliesst, inwieweit sie (1) den Anlagezielen des Kunden, auch hinsichtlich seiner Risikobereitschaft; (2) den finanziellen Verhältnissen des Kunden, auch hinsichtlich seiner Fähigkeit, Verluste zu tragen; und (3) den Kenntnissen und Fähigkeiten des Kunden gerecht wird.

Eine Spezialregelung ist für den Vertragsabschluss unter Verwendung eines Fernkommunikationsmittels vorgesehen³⁷. Wenn die vorherige Aushändigung der Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) in diesem Fall nicht möglich ist, kann der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen dem Kunden die Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) mittels eines dauerhaften Datenträgers unmittelbar nach Vertragsabschluss zur Verfügung stellen, sofern folgende Bedingungen erfüllt sind:

- a) der Kunde hat der Aushändigung der Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) unverzüglich nach Vertragsabschluss zugestimmt; und
- b) der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen hat dem Kunden die Möglichkeit angeboten, den Vertragsabschluss zu verschieben, um die Angemessenheitserklärung (Geeignetheitserklärung) vorher zu erhalten.

Darüber hinaus hat die Geeignetheitserklärung festzuhalten, ob die empfohlenen Versicherungsanlageprodukte voraussichtlich einer regelmässigen Überprüfung erfordern³⁸. Wenn ein Versicherungsvermittler oder ein Versicherungsunternehmen dem Kunden mitgeteilt hat, dass er beziehungsweise es eine regelmässige Beurteilung der Eignung vornehmen werde, muss der regelmässige Bericht eine aktualisierte Erklärung dazu enthalten, wie das Versicherungsanlageprodukt den Präferenzen, Zielen und anderen kundenspezifischen

³⁵ Art. 56 Abs. 2 VersVertG.

³⁶ Art. 14 Abs. 1 IBIP-VO.

³⁷ Art. 56 Abs. 3 VersVertG.

³⁸ Art. 14 Abs. 2 IBIP-VO.

schen Merkmalen entspricht³⁹. Sämtliche Einzelheiten der ersten Erklärung sind nicht noch einmal aufzuführen, der Bericht kann sich auf Veränderungen hinsichtlich Dienstleistungen beziehungsweise zugrunde liegenden Investitionswerten und/oder der Umstände der Kunden beschränken⁴⁰. Die regelmässige Überprüfung erfolgt mindestens einmal jährlich. Je nach den Merkmalen des Kunden (beispielsweise Risikobereitschaft) und Art des empfohlenen Versicherungsanlageproduktes wird die Häufigkeit dieser Beurteilungen erhöht.

Beim Versicherungsvertrieb mit Beratung von Produkt- oder Dienstleistungspaketen, die nach Ziffer 5 dieser Wegleitung gebündelt sind, muss das gesamte gebündelte Paket für den Kunden geeignet sein.

3.3 Pflichten bei Vertriebstätigkeit ohne Beratung

3.3.1 Im Allgemeinen

Beim Versicherungsvertrieb ohne Beratung entfällt die Pflicht zur Abgabe einer persönlichen Empfehlung an den Kunden.

3.3.2 Versicherungsanlageprodukte

Angemessenheitsprüfung

Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen haben beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten ohne Beratung eine Angemessenheitsprüfung durchzuführen. Dabei haben Versicherungsvermittler beziehungsweise Versicherungsunternehmen den Kunden oder potenziellen Kunden um Informationen über dessen Kenntnisse und Erfahrung im Anlagebereich in Bezug auf den speziellen Typ der angebotenen oder angeforderten Produkte oder Dienstleistungen zu ersuchen, um beurteilen zu können, ob die in Betracht gezogene Versicherungsdienstleistung oder das in Betracht gezogene Versicherungsprodukt für den Kunden angemessen ist⁴¹. Die einzuholenden Informationen über die Kenntnisse und Erfahrungen des Kunden oder des potenziellen Kunden im Anlagebereich erstrecken sich auf nachfolgend genannte Punkte⁴²:

- a) Art der Dienstleistungen, Geschäfte, Versicherungsanlageprodukte oder Finanzinstrumente, mit denen der Kunde bzw. potenzielle Kunde vertraut ist;
- b) Art, Anzahl, Wert und Häufigkeit der Geschäfte des Kunden bzw. potenziellen Kunden mit Versicherungsanlageprodukten oder Finanzinstrumenten und Zeitraum, in dem sie getätigt worden sind;
- c) Bildungsstand und Beruf oder relevanter früherer Beruf des Kunden bzw. potenziellen Kunden.

Des Weiteren müssen Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen bei der Beurteilung der Angemessenheit insbesondere folgende Regelungen berücksichtigen:

- a) Regelmässige Berichterstattung auf einem dauerhaften Datenträger mindestens einmal jährlich (Art. 18 IBIP-VO);
- b) Umfang und Dauer der Aufbewahrung von Aufzeichnungen (Art. 19 IBIP-VO).

Ist der Versicherungsvermittler oder das Versicherungsunternehmen aufgrund der obengenannten Angemessenheitsprüfung der Auffassung, dass das Produkt für den Kunden oder potenziellen Kunden unangemessen ist, besteht eine Warnpflicht gegenüber dem (potentiellen) Kunden⁴³. Diese Warnung kann in einem standardisierten Format erfolgen.

³⁹ Art. 56 Abs. 4 VersVertG.

⁴⁰ Art. 14 Abs. 3 IBIP-VO.

⁴¹ Art. 53 Abs. 3 VersVertG.

⁴² Art. 17 Abs. 1 IBIP-VO.

⁴³ Art. 53 Abs. 4 VersVertG.

Der Versicherungsvermittler oder das Versicherungsunternehmen ist berechtigt, sich auf die von den (potenziellen) Kunden übermittelten Informationen zu verlassen, es sei denn, ihm ist bekannt oder müsste bekannt sein, dass die Informationen offensichtlich veraltet, unzutreffend oder unvollständig sind⁴⁴. Erteilt der Kunde oder potenzielle Kunde die im Zusammenhang mit der Angemessenheitsprüfung genannten Informationen nicht oder macht er unzureichende Angaben zu seinen Kenntnissen und seiner Erfahrung, warnt ihn der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen, dass er beziehungsweise es nicht beurteilen kann, ob das in Betracht gezogene Produkt für ihn angemessen ist⁴⁵. Diese Warnung kann in einem standardisierten Format erfolgen.

Pflichtbefreiung

In Fällen in denen keine Beratung über Versicherungsanlageprodukte erfolgt, sind Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen von den in dieser Ziffer 3.3.2 genannten Pflichten befreit, wenn sämtliche folgenden Voraussetzungen erfüllt sind⁴⁶:

- a) die Tätigkeiten beziehen sich auf eines der folgenden Versicherungsanlageprodukte:
1. Verträge, die ausschliesslich Anlagerisiken aus Finanzinstrumenten mit sich bringen, die nicht als komplexe Finanzinstrumente gelten und keine Struktur aufweisen, die es dem Kunden erschwert, die mit der Anlage einhergehenden Risiken zu verstehen; oder
 2. andere nicht-komplexe Versicherungsanlagen, die Verträgen nach Ziff. 1 gleichzustellen sind. Ein anderes nicht-komplexes Versicherungsanlageprodukt liegt nach Art. 16 IBIP-VO vor, wenn es sämtliche folgenden Kriterien erfüllt:
 - 2.1 es liefert einen vertraglich garantierten Mindestfälligkeitwert, der wenigstens dem vom Kunden nach Abzug der legitimen Kosten gezahlten Betrag entspricht;
 - 2.2 es umfasst keine Klausel, keine Bedingung und keinen Auslöser, die bzw. der es dem Versicherungsunternehmen ermöglicht, die Art, das Risiko oder das Auszahlungsprofil des Versicherungsanlageprodukts wesentlich zu verändern;
 - 2.3 es bietet Möglichkeiten zum Rückkauf oder zur sonstigen Realisierung des Versicherungsanlageprodukts zu einem für den Kunden verfügbaren Wert;
 - 2.4 es enthält keine expliziten oder impliziten Gebühren, die dazu führen, dass dem Kunden – obwohl technisch Möglichkeiten zum Rückkauf oder zur sonstigen Realisierung des Versicherungsanlageprodukts bestehen – durch die Wahrnehmung dieser Möglichkeiten ein ungerechtfertigter Nachteil entstehen könnte, weil die Gebühren in einem unangemessenen Verhältnis zu den dem Versicherungsunternehmen entstehenden Kosten stehen;
 - 2.5 es weist keine sonstige Struktur auf, die es dem Kunden erschwert, die damit einhergehenden Risiken zu verstehen.

Zu dieser Bestimmung hat die EIOPA entsprechende Leitlinien erlassen⁴⁷, welche die Verträge, die ausschliesslich Anlagerisiken aus Finanzinstrumenten mit sich bringen (vgl. oben Bst. a Ziffer 1, sowie andere nicht-komplexe Versicherungsanlageprodukte (vgl. oben Buchstabe a Ziffer 2) konkretisieren.

- b) die Vertriebstätigkeit erfolgt auf Veranlassung des (potenziellen) Kunden;

⁴⁴ Art. 17 Abs. 4 IBIP-VO.

⁴⁵ Art. 53 Abs. 5 VersVertG.

⁴⁶ Art. 54 Abs. 1 Bst. a bis d VersVertG.

⁴⁷ Vgl. hierzu: Leitlinien EIOPA-17/651 vom 4. Oktober 2017 gemäss der Versicherungsvertriebsrichtlinie für Versicherungsanlageprodukte, die eine Struktur aufweisen, die es dem Kunden erschwert, die mit der Anlage einhergehenden Risiken zu verstehen.

- c) der (potentielle) Kunde wurde eindeutig darüber informiert, dass:
1. der Versicherungsvermittler oder das Versicherungsunternehmen bei der Erbringung der Versicherungsvertriebstätigkeit die Angemessenheit der Versicherungsanlageprodukte oder Versicherungsvertriebstätigkeit, die erbracht oder angeboten werden, nicht prüfen muss; und
 2. er nicht in den Genuss des Schutzes der einschlägigen Wohlverhaltensregeln kommt.
- Eine derartige Warnung kann in standardisierter Form erfolgen;
- d) der Versicherungsvermittler oder das Versicherungsunternehmen kommt seiner Verpflichtung zur Vermeidung von Interessenkonflikten zur Vermeidung von Interessenkonflikten nach Ziffer 4.2 dieser Wegleitung nach.

3.4 Dokumentations- und Berichtspflichten

Versicherungsvertreiber haben ihre Tätigkeit angemessen schriftlich zu dokumentieren, sofern das VersVertG oder VersVertV hinsichtlich Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln keine besonderen Vorschriften über die Informationserteilung und Dokumentation enthält⁴⁸.

Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten gilt für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen eine Dokumentationspflicht hinsichtlich der Vereinbarungen zwischen ihnen und dem Kunden⁴⁹. Demnach haben Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen Aufzeichnungen dieser Vereinbarungen zu erstellen, die die Rechte und Pflichten der Parteien sowie die sonstigen Bedingungen festlegen, zu denen der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen Dienstleistungen für den Kunden erbringt. Die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien können durch einen Hinweis auf andere Dokumente oder Rechtstexte aufgenommen werden.

Darüber hinaus besteht beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten für Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen die Pflicht, dem Kunden angemessen Berichte über die erbrachten Dienstleistungen mittels eines dauerhaften Datenträgers zur Verfügung zu stellen⁵⁰. Solche Berichte haben folgendes zu enthalten:

- a) regelmässige Mitteilungen an die Kunden, in denen der Art und der Komplexität der jeweiligen Versicherungsanlageprodukte sowie der Art der für den Kunden erbrachten Dienstleistung Rechnung getragen wird; und
- b) gegebenenfalls die Kosten, die mit den im Namen des Kunden getätigten Geschäften und den erbrachten Dienstleistungen verbunden sind.

4. Interessenkonflikte

4.1 Allgemeines Wohlverhalten

Der Versicherungsvertreiber hat bei seiner Tätigkeit gegenüber den Kunden stets die Grundsätze der Ehrlichkeit, Redlichkeit, Professionalität sowie des Handelns im bestmöglichen Interesse der Kunden zu beachten⁵¹.

Hinsichtlich des Grundsatzes im bestmöglichen Interesse des Kunden zu handeln, dürfen Versicherungsvertreiber nicht in einer Weise vergütet werden oder die Leistung ihrer Angestellten nicht in einer Weise vergüten oder bewerten, die mit diesem Grundsatz kollidiert⁵². Insbesondere darf ein Versicherungsvertrei-

⁴⁸ Art. 14 VersVertV.

⁴⁹ Art. 55 VersVertG.

⁵⁰ Art. 56 Abs. 1 VersVertG.

⁵¹ Art. 36 Abs. 1 VersVertG.

⁵² Art. 36 Abs. 3 VersVertG.

ber keine Vorkehrungen mittels Vergütung, Verkaufszielen oder in anderer Weise treffen, durch die Anreize für ihn selbst oder seine Angestellten geschaffen werden könnten, einem Kunden ein bestimmtes Versicherungsprodukt zu empfehlen, obwohl der Versicherungsvertreiber ein anderes, den Bedürfnissen des Kunden besser entsprechendes Versicherungsprodukt anbieten könnte.

Beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten sind Vergütungen im Speziellen nur dann mit den Grundsätzen der Wohlverhaltensbestimmungen und der Vermeidung der Interessenkonflikte vereinbar, wenn die Vergütung⁵³:

- a) sich nicht nachteilig auf die Qualität der entsprechenden Dienstleistung für den Kunden auswirkt; und
- b) nicht die Verpflichtung des Versicherungsvermittlers oder des Versicherungsunternehmens beeinträchtigt, im besten Interesse seiner Kunden ehrlich, redlich und professionell zu handeln.

4.2 Interessenkonflikte beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten

Ermittlung

Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen müssen beim Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten alle geeigneten Vorkehrungen treffen, um Interessenkonflikte, die bei Versicherungsvertriebstätigkeiten zwischen ihnen selbst, einschliesslich ihrer Organe und ihrer Angestellten, oder anderen Personen, die mit ihnen direkt oder indirekt durch Kontrolle verbunden sind, und ihren Kunden oder zwischen ihren Kunden untereinander entstehen, zu erkennen⁵⁴.

Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen beurteilen zum Zwecke der Ermittlung der Arten von Interessenkonflikten, die bei der Durchführung von Versicherungsvertriebstätigkeiten im Zusammenhang mit Versicherungsanlageprodukten auftreten und den Interessen eines Kunden schaden können, ob für sie selbst, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihnen verbunden ist, ein Interesse am Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeiten besteht, das die folgenden Kriterien erfüllt⁵⁵:

- a) es stimmt nicht mit dem Interesse des Kunden bzw. potenziellen Kunden am Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeiten überein;
- b) es kann das Ergebnis der Versicherungsvertriebstätigkeiten zum Nachteil des Kunden beeinflussen.

Zu beachten ist in dieser Hinsicht ebenfalls, dass die Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen auf die gleiche Weise verfahren, um Interessenkonflikte zwischen ihren Kunden zu ermitteln.

Bei der Beurteilung von Interessenkonflikten tragen die Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen mindestens den folgenden Situationen Rechnung⁵⁶:

- a) Es ist wahrscheinlich, dass der Versicherungsvermittler bzw. das Versicherungsunternehmen, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, einen finanziellen Vorteil erzielt oder einen finanziellen Verlust vermeidet, wodurch dem Kunden ein Schaden entstehen könnte;
- b) Für den Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, besteht ein finanzieller oder sonstiger Anreiz, die Interessen eines anderen Kunden oder einer anderen Gruppe von Kunden über die Interessen des Kunden zu stellen;

⁵³ Art. 52 VersVertG.

⁵⁴ Art. 50 Abs. 1 VersVertG.

⁵⁵ Art. 3 Abs. 1 IBIP-VO.

⁵⁶ Art. 3 Abs. 2 IBIP-VO.

- c) Der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen, eine relevante Person oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, ist an der Verwaltung oder Entwicklung von Versicherungsanlageprodukten massgeblich beteiligt, insbesondere sofern solch eine Person Einfluss auf die Preisbildung dieser Produkte oder deren Vertriebskosten hat.

Verhinderung

Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen haben auf Dauer wirksame organisatorische Vorkehrungen für angemessene Massnahmen treffen, um zu verhindern, dass Interessenkonflikte den Kundeninteressen schaden⁵⁷. Diese Vorkehrungen und Massnahmen müssen hinsichtlich der ausgeübten Tätigkeiten, der verkauften Versicherungsprodukte und der Kategorie des Vertriebers angemessen sein. Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen legen in schriftlicher Form wirksame, ihrer Grösse und Organisation sowie der Art, des Umfangs und der Komplexität ihrer Geschäfte angemessene Grundsätze für den Umgang mit Interessenkonflikten fest und setzen diese kontinuierlich um⁵⁸.

In diesen Grundsätzen für den Umgang mit Interessenkonflikten wird:

- (1) im Hinblick auf die ausgeführten Versicherungsvertriebstätigkeiten festgelegt, unter welchen Umständen ein Interessenkonflikt, der den Interessen eines oder mehrerer Kunden schaden könnte, vorliegt oder entstehen könnte; und
- (2) welche Verfahren einzuleiten und welche Massnahmen zu treffen sind, um diese Konflikte zu bewältigen und eine Schädigung von Kundeninteressen zu verhindern. Die Verfahren und Massnahmen sind nach der Grösse und dem Betätigungsfeld des Versicherungsvermittlers oder des Versicherungsunternehmens der dieser beziehungsweise dieses angehört, sowie der Höhe des Risikos, dass die Interessen des Kunden geschädigt werden, angemessen auszugestalten. Soweit angemessen, schliessen die Verfahren und Massnahmen Folgendes ein⁵⁹:
 - a) wirksame Verfahren, die den Austausch von Informationen zwischen relevanten Personen, deren Tätigkeiten einen Interessenkonflikt nach sich ziehen könnten, verhindern oder kontrollieren, wenn dieser Informationsaustausch den Interessen eines oder mehrerer Kunden abträglich sein könnte;
 - b) die gesonderte Überwachung relevanter Personen, deren Hauptaufgabe darin besteht, Tätigkeiten im Namen von Kunden auszuführen oder Dienstleistungen für Kunden zu erbringen, deren Interessen möglicherweise kollidieren oder die in anderer Weise unterschiedliche Interessen – einschliesslich der des Versicherungsvermittlers bzw. Versicherungsunternehmens – vertreten, die kollidieren könnten;
 - c) die Beseitigung jeder direkten Verbindung zwischen Zahlungen, einschliesslich der Vergütung, an relevante Personen, die sich mit einer Tätigkeit beschäftigen, und Zahlungen, einschliesslich der Vergütung, an andere relevante Personen, die sich hauptsächlich mit einer anderen Tätigkeit beschäftigen, wenn bei diesen Tätigkeiten ein Interessenkonflikt entstehen könnte;
 - d) Massnahmen, die jeden ungebührlichen Einfluss auf die Art und Weise, in der ein Versicherungsvermittler bzw. Versicherungsunternehmen, ein Mitglied seiner Geschäftsleitung, ein Angestellter oder eine Person, die direkt oder indirekt durch Kontrolle mit ihm verbunden ist, Versicherungsvertriebstätigkeiten ausführt, verhindern oder einschränken;
 - e) Massnahmen, die die gleichzeitige oder anschliessende Einbindung einer relevanten Person in verschiedene Versicherungsvertriebstätigkeiten verhindern oder kontrollieren, wenn diese Einbindung den ordnungsgemässen Umgang mit Interessenkonflikten beeinträchtigen könnte;
 - f) Grundsätze für den Umgang mit Geschenken und Zuwendungen, in denen eindeutig festgelegt ist, unter welchen Bedingungen Geschenke und Zuwendungen angenommen bzw. gewährt werden kön-

⁵⁷ Art. 50 Abs. 2 VersVertG.

⁵⁸ Art. 4 Abs. 1 IBIP-VO.

⁵⁹ Art. 5 Abs. 1 IBIP-VO.

nen und welche Schritte bei der Annahme bzw. Gewährung von Geschenken und Zuwendungen zu Unternehmen sind.

Stellen Versicherungsvermittler beziehungsweise Versicherungsunternehmen fest, dass die in der Aufzählung genannten Massnahmen und Verfahren nicht angemessen sind, um sicherzustellen, dass die Versicherungsvertriebstätigkeiten im besten Interesse des Kunden ausgeführt und nicht durch entgegengesetzte Interessen des Versicherungsvermittlers oder des Versicherungsunternehmens selbst oder eines anderen Kunden beeinträchtigt werden, führen sie zu diesem Zweck angemessene alternative Massnahmen und Verfahren ein⁶⁰.

Gruppen von Versicherungsvermittlern beziehungsweise Versicherungsunternehmen tragen den Grundsätzen für den Umgang mit Interessenkonflikten allen Umständen Rechnung, von denen der Versicherungsvermittler bzw. das Versicherungsunternehmen weiss oder wissen müsste und die aufgrund der Struktur und der Geschäftstätigkeiten anderer Gruppenmitglieder einen Interessenkonflikt nach sich ziehen könnten⁶¹.

Offenlegung

Reichen die obengenannten Vorkehrungen und Massnahmen zur Regelung von Interessenkonflikten nicht aus, um nach vernünftigem Ermessen zu gewährleisten, dass keine Beeinträchtigung der Kundeninteressen riskiert wird, legt der Versicherungsvermittler beziehungsweise das Versicherungsunternehmen dem Kunden die allgemeine Art beziehungsweise die Quellen von Interessenkonflikten rechtzeitig vor Abschluss eines Versicherungsvertrages eindeutig offen⁶². Sie vermeiden jedoch eine übermässige Offenlegung und stellen sicher, dass die Unterrichtung der Kunden nur in den Fällen als letztes Mittel angewandt wird, wenn die organisatorischen und administrativen Vorkehrungen nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Interessen des Kunden nicht geschädigt werden⁶³.

Die Offenlegung muss mittels eines dauerhaften Datenträgers erfolgen und je nach Status des Kunden so ausführlich sein, dass dieser seine Entscheidung betreffend den zu wählenden Vertriebsweg, in dessen Zusammenhang der Interessenkonflikt auftritt, in voller Kenntnis der Sachlage treffen kann⁶⁴. Hat der Versicherungsvermittler oder das Versicherungsunternehmen Interessenkonflikte offenzulegen, so ergreifen sie sämtliche folgenden Massnahmen⁶⁵:

- a) Beschreibung des betreffenden Interessenkonflikts;
- b) Erklärung über Art und Ursachen des Interessenkonflikts;
- c) Erklärung der Risiken, die dem Kunden infolge des Interessenkonflikts entstehen, sowie die zur Minderung dieser Risiken getroffenen Massnahmen;
- d) Hinweis, dass die wirksamen organisatorischen und administrativen Vorkehrungen, die zur Verhinderung oder Bewältigung des Interessenkonflikts getroffen wurden, nicht ausreichen, um mit hinreichender Sicherheit zu gewährleisten, dass die Risiken für eine Schädigung der Interessen des Kunden abgewendet werden.

Die Überprüfung von Interessenkonflikten erfolgt regelmässig, mindestens aber einmal jährlich, und es sind erforderlichen Massnahmen zur Beseitigung etwaiger Mängel zu ergreifen⁶⁶. Darüber hinaus haben Versicherungsvermittler und Versicherungsunternehmen hinsichtlich der Interessenkonflikte folgende gesetzliche Vorgaben einzuhalten:

⁶⁰ Art. 5 Abs. 2 IBIP-VO.

⁶¹ Art. 4 Abs. 1 zweiter Abschnitt IBIP-VO.

⁶² Art. 50 Abs. 3 VersVertG.

⁶³ Art. 6 Abs. 1 IBIP-VO.

⁶⁴ Art. 50 Abs. 4 VersVertG.

⁶⁵ Art. 6 Abs. 2 IBIP-VO.

⁶⁶ Art. 7 Abs. 1 IBIP-VO.

- a) Aufzeichnungs- und Berichterstattungspflicht (Art. 7 Abs. 2 IBIP-VO);
- b) Bewertung von Anreizen und Anreizregelungen (Art. 8 IBIP-VO).

5. Querverkäufe

Hinsichtlich der Verknüpfung von Versicherungsprodukten und Nebenprodukten sowie Nebendienstleistungen besteht für Versicherungsvertreiber eine besondere Informationspflicht. Wird ein Versicherungsprodukt zusammen mit einem Nebenprodukt oder einer Nebendienstleistung, das beziehungsweise die keine Versicherung ist, als Teil eines Pakets oder derselben Vereinbarung angeboten (cross-selling), so hat ein Versicherungsvertreiber den Kunden zu informieren, ob die verschiedenen Produktbestandteile getrennt voneinander erworben werden können⁶⁷.

Besteht die Möglichkeit eines getrennten Kaufes der Produkte, stellt der Versicherungsvertreiber folgendes zur Verfügung⁶⁸: (1) Eine angemessene Beschreibung der verschiedenen Bestandteile der Vereinbarung oder des Pakets; und (2) einen getrennten Nachweis über Kosten und Vergütungen für jeden Bestandteil.

Unterscheiden sich das Versicherungsprodukt und die Nebenprodukte, so muss der Versicherungsvertreiber: (1) Eine angemessene Beschreibung der verschiedenen Bestandteile zur Verfügung stellen; und (2) darüber informieren, wie ihre Wechselwirkung das Risiko beziehungsweise die Versicherungsdeckung beeinflusst oder ändert⁶⁹.

Ergänzt ein Versicherungsprodukt eine Ware oder eine Dienstleistung, die keine Versicherung ist, als Teil eines Pakets oder derselben Vereinbarung, so hat der Versicherungsvertreiber dem Kunden die Möglichkeit anzubieten, die Ware oder die Dienstleistung gesondert zu erwerben⁷⁰. Dies gilt nicht, wenn das Versicherungsprodukt eine Ergänzung zu einer Wertpapierdienstleistung oder einer Anlagetätigkeit, zu einem Kreditvertrag oder zu einem Zahlungskonto darstellt.

In allen in dieser Ziffer 5 genannten Fällen hat ein Versicherungsvertreiber eine Pflicht zur Ermittlung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden im Zusammenhang mit den Versicherungsprodukten, die Teil des Gesamtpakets oder derselben Vereinbarung sind⁷¹. Querverkäufe stehen dem Vertrieb von Versicherungspolicen für Mehrfachrisiken nicht entgegen⁷².

6. Rechtsgrundlagen

- Versicherungsvertriebsgesetz (VersVertG) vom 5. Dezember 2017 (LGBl. 2018 Nr. 9, i.d.g.F.);
- Versicherungsvertriebsverordnung (VersVertV) vom 10. April 2018 (LGBl. 2018 Nr. 69, i.d.g.F.);
- Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetz (FernFinG) vom 15. Dezember 2004 (LGBl. 2005 Nr. 36, i.d.g.F.);
- Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (IDD);
- Durchführungsverordnung (EU) 2017/1469 der Kommission vom 11. August 2017 zur Festlegung eines Standardformats für das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten (IPID-VO);

⁶⁷ Art. 48 Abs. 1 VersVertG.

⁶⁸ Art. 48 Abs. 1 VersVertG.

⁶⁹ Art. 48 Abs. 2 VersVertG.

⁷⁰ Art. 48 Abs. 3 VersVertG.

⁷¹ Art. 48 Abs. 4 VersVertG.

⁷² Art. 48 Abs. 5 VersVertG.

- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2358 der Kommission vom 21. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die Aufsichts- und Lenkungsanforderungen für Versicherungsunternehmen und Versicherungsvertreiber (POG-VO);
- Delegierte Verordnung (EU) 2017/2359 der Kommission vom 21. September 2017 zur Ergänzung der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates in Bezug auf die für den Vertrieb von Versicherungsanlageprodukten geltenden Informationspflichten und Wohlverhaltensregeln (IBIP-VO);
- EIOPA-17/651, Leitlinien gemäss der Versicherungsvertriebsrichtlinie für Versicherungsanlageprodukte, die eine Struktur aufweisen, die es dem Kunden erschwert, die mit der Anlage einhergehenden Risiken zu verstehen;
- Richtlinie (EU) 2014/65 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 15. Mai 2014 über Märkte für Finanzinstrumente.

7. Schlussbestimmungen

7.1 Datenschutz

Die FMA verarbeitet personenbezogene Daten ausschliesslich nach den allgemeinen Datenverarbeitungsgrundsätzen der Datenschutz-Grundverordnung (Verordnung (EU) 2016/679 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 27. April 2016 zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten, zum freien Datenverkehr und zur Aufhebung der Richtlinie 95/46/EG) sowie nach dem geltenden Datenschutzrecht.

Sämtliche Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten, einschliesslich der Angaben zum Verarbeitungszweck, zum Datenverantwortlichen sowie zu den Betroffenenrechten sind in der FMA-Information zum Datenschutz enthalten: <https://www.fma.li.li/de/fma/datenschutz/fma-information-zum-datenschutz.html>

7.2 Inkrafttreten

Diese Wegleitung tritt am 1. Oktober 2018 in Kraft.