

# Allgemeine Geschäftsbedingungen 01/2019 Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten

## 1. Geltung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen

Die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen dem Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten (im Folgenden kurz: „Versicherungsmakler“) und dem Versicherungskunden als vereinbart und bilden fortan eine für den Versicherungskunden und den Versicherungsmakler verbindliche Grundlage im Geschäftsverkehr zwischen beiden sowie bei Abwicklung der Geschäftsfälle. Der Versicherungsmakler erklärt, ausschließlich unter Geltung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) tätig zu werden und Verträge nach vorheriger Rücksprache mit dem Versicherungskunden abzuschließen. Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Versicherungskunden werden selbst bei Kenntnis nicht Vertragsbestandteil.

## 2. Allgemeines

Der Versicherungsmakler vermittelt ohne Rücksicht auf eigene oder fremde Interessen, insbesondere unabhängig von den Interessen des Versicherungsunternehmens, Versicherungsverträge zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungskunden. Trotz des Umstandes, dass der Versicherungsmakler für beide Parteien des Versicherungsvertrages tätig wird, hat er überwiegend die Interessen des Versicherungskunden zu wahren.

## 3. Pflichten des Versicherungsmaklers

- a) Die Interessenwahrungspflicht des Versicherungsmaklers umfasst die fachgerechte Aufklärung und Beratung des Versicherungskunden über den zu vermittelnden Versicherungsschutz.
- b) Der Versicherungsmakler verpflichtet sich, dem Versicherungskunden den nach den Umständen des Einzelfalles bestmöglichen Versicherungsschutz zu vermitteln. Die diesbezügliche Interessenwahrungspflicht des Versicherungsmaklers ist, soweit im Einzelfall nicht durch ausdrückliche Übereinkunft Abweichendes vereinbart wurde, örtlich auf Versicherungsgesellschaften mit Sitz in Österreich beschränkt.
- c) Gegenüber Unternehmen gelten die Pflichten des Versicherungsmaklers gemäß § 28 Z. 4 MaklerG (Bekanntgabe der für den Kunden durchgeführten Rechtshandlungen, Aushändigung einer Durchschrift der Vertragserklärung des Kunden; Aushändigung der Police sowie der Versicherungsbedingungen) als abbedungen.
- d) Ferner gelten die Pflichten des Versicherungsmaklers gemäß § 28 Z. 6 MaklerG (Unterstützung bei der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses vor und nach Eintritt des Versicherungsfalles und bei der Fristenwahrung) und § 28 Z. 7 MaklerG (laufende Überprüfung der bestehenden Versicherungsverträge) als abbedungen, soweit im Einzelfall nicht Abweichendes vereinbart wurde.

## 4. Pflichten des Versicherungskunden

- a) Der Versicherungskunde stellt dem Versicherungsmakler unaufgefordert, rechtzeitig, vollständig und wahrheitsgemäß sämtliche Informationen, Unterlagen und Daten zur Verfügung, die der Versicherungsmakler zur bestmöglichen Erfüllung seiner Vermittlungstätigkeit benötigt. Diese Informationspflicht umfasst auch die unverzügliche und unaufgeforderte Mitteilung jeglicher für die Versicherungsdeckung relevanter Veränderung, wie z.B. Änderung des Risikos, der Adresse, des Tätigkeitsbereiches, Auslandstätigkeit, etc.
- b) Der Versicherungskunde hat an der Risikoanalyse nach Kräften mitzuwirken und sämtliche gefahrerhebliche Umstände mitzuteilen. Insbesondere ist es Aufgabe des Versicherungskunden, die Versicherungssummen korrekt zu ermitteln und dem Versicherungsmakler bekannt zu geben. Sofern erforderlich hat der Versicherungskunde an einer Risikobesichtigung durch den Versicherungsmakler oder den Versicherungsunternehmer nach vorheriger Verständigung und Terminabsprache teilzunehmen.
- c) Der Versicherungskunde wird alle durch die Vermittlung des Versicherungsmaklers übermittelten Versicherungsdokumente auf sachliche Unstimmigkeiten und allfällige Abweichungen vom ursprünglichen Antrag überprüfen und dem Versicherungsmakler zur Berichtigung mitteilen.
- d) Der Versicherungskunde nimmt zur Kenntnis, dass er als Versicherungsnehmer Obliegenheiten aufgrund des Gesetzes und Versicherungsbedingungen vor und nach dem Versicherungsfall einzuhalten hat, deren Nichteinhaltung zur Leistungsfreiheit des Versicherers führen kann.

## 5. Haftung des Versicherungsmaklers

- a) Die Haftung des Versicherungsmaklers und seiner Erfüllungsgehilfen ist für die gesamte Geschäftsverbindung auf Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit beschränkt. Gegenüber Konsumenten (§ 1 KSchG) gilt der Haftungsausschluss nur für andere als Personenschäden. Im Bereich der groben Fahrlässigkeit wird – außer gegenüber Konsumenten (§ 1 KSchG) – eine Haftungshöchstgrenze von € 1.000.000.- für einen einzelnen Schadenfall bzw. € 1.500.000.- für sämtliche Schadenfälle eines Jahres vereinbart. Der Versicherungsmakler haftet – sofern der Versicherungskunde nicht als Konsument (§1 KSchG) zu behandeln ist – jedoch höchstens im Umfang des eingetretenen Vertrauensschadens, soweit dieser durch die Haftpflichtversicherung des Versicherungsmaklers gedeckt ist.
- b) Der Versicherungsmakler haftet nicht für solche Schäden, die aus der Verletzung von dem Versicherungskunden obliegenden Pflichten insbesondere der Ermittlung der Versicherungssumme resultieren.
- c) Der Versicherungskunde hat den Versicherungsmakler unverzüglich nach Kenntnis eines eingetretenen Schadens zu verständigen und alle Vorkehrungen in Entsprechung seiner Schadensminderungspflicht zu treffen.
- d) Der Versicherungskunde nimmt zur Kenntnis, dass ein von ihm oder für ihn durch den Versicherungsmakler unterfertigter Antrag noch keinen Versicherungsschutz bewirkt und der Annahme durch den Versicherungsunternehmer bedarf. Der Versicherungskunde nimmt weiters zur Kenntnis, dass zwischen Unterfertigung des Versicherungsantrages und dessen Annahme durch den Versicherungsunternehmer ein ungedeckter Zeitraum entstehen kann. Aus diesem Umstand kann eine Haftung des Versicherungsmaklers nicht abgeleitet werden.
- e) Voraussetzung für ein Haftungsverhältnis des Versicherungsmaklers gegenüber dem Versicherungskunden ist das Vorliegen eines schriftlichen Vermittlungsauftrages. Aus mündlichen erteilten Aufträgen kann keine Haftung des Versicherungsmaklers abgeleitet werden.
- f) Für bestehende Deckungslücken wird keine Haftung übernommen.
- g) Schadenersatzansprüche gegen den Versicherungsmakler verjähren innerhalb von 6 Monaten nachdem der oder die Anspruchsberechtigten Schaden und Schädiger kannten (oder kennen mussten (relative Verjährung), spätestens jedoch innerhalb von 3 Jahren ab dem anspruchsbegründenden Schadensfall (absolute Verjährung). Gegenüber Konsumenten (§ 1 KSchG) gilt sowohl für im Bereich der relativen, als auch im Bereich der absoluten Verjährung eine Frist von 3 Jahren ab den jeweils zuvor genannten Zeitpunkten als vereinbart.

## 6. Provision – Honoraranspruch

Eine Provision steht dem Versicherungsmakler – soweit nicht ausdrücklich und schriftlich etwas anderes vereinbart wurde – seitens des Versicherungskunden nicht zu. Dies gilt auch hinsichtlich eines allfälligen Honoraranspruches des Versicherungsmaklers für erbrachte Beratungsleistungen sofern nicht anders schriftlich vereinbart. Der Anspruch des Versicherungsmaklers auf den Ersatz von Barauslagen bleibt durch diese Bestimmung unberührt.

## 7. Geheimhaltung – Datenschutz

- a) Der Versicherungsmakler ist zur Verschwiegenheit verpflichtet, hat Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse des Versicherungskunden, die ihm im Rahmen seiner Beratungstätigkeit bekannt wurden, zu wahren und dem Versicherer nur solche Informationen weiterzugeben, welche zur Beurteilung des zu versichernden oder des versicherten Risikos notwendig sind.
- b) Der Versicherungskunde ist einverstanden, dass seine personenbezogenen Daten automatisationsunterstützt vom Versicherungsmakler verarbeitet und in Erfüllung seiner vertraglichen Pflichten an Dritte weitergegeben werden. Diese Einwilligung kann vom Versicherungskunden jederzeit widerrufen werden. Die Berichtigung oder Löschung der gespeicherten Daten kann jederzeit verlangt werden.
- c) Dem Versicherungsmakler ist der Schutz der personenbezogenen Daten des Kunden ein wichtiges Anliegen. Eine Datenverarbeitung erfolgt ausschließlich unter Beachtung der gesetzlichen Bestimmungen (DSGVO, Datenschutzgesetz) sowie auf Basis des mit dem Kunden abgeschlossenen Vertrages und allenfalls einer vom Kunden erteilten Zustimmungserklärung.

## 8. Rücktrittsrechte des Versicherungskunden

- a) Gemäß § 3 Konsumentenschutzgesetz (KSchG) ist der Kunde berechtigt, bei Abgabe seiner Vertragserklärung außerhalb der Geschäftsräume des Auftragnehmers oder eines Standes auf einer Messe von seinem Vertragsantrag oder vom Vertrag zurückzutreten. Dieser Rücktritt kann bis zum Zustandekommen des Vertrages oder danach binnen 14 Tagen Woche erklärt werden. Die Frist beginnt mit der Ausfolgung dieser Vertragsurkunde, frühestens jedoch mit dem Zustandekommen dieses Vertrages zu laufen. Das Rücktrittsrecht erlischt bei Versicherungsverträgen spätestens einen Monat nach Zustandekommen des Vertrages.
- b) Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

## 9. Zustellungen, elektronischer Schriftverkehr

- a) Als Zustelladresse des Versicherungskunden gilt die dem Versicherungsmakler zuletzt bekannt gegebene Adresse.
- b) Der Versicherungskunde nimmt zur Kenntnis, dass aufgrund vereinzelt auftretender, technisch unvermeidbarer Fehler die Übermittlung von E-Mails unter Umständen dazu führen kann, dass Daten verloren gehen, verfälscht oder bekannt werden. Für diese Folgen übernimmt der Versicherungsmakler eine Haftung nur dann, wenn er dies verschuldet hat. Der Zugang von E-Mails bewirkt noch keine vorläufige Deckung und hat auch auf die Annahme eines Vertragsantrages keine Wirkung.

## 10. Schlussbestimmungen

- a) Änderungen und/oder Ergänzungen der umeitigen Bevollmächtigung sowie der AGB bedürfen zu ihrer Gültigkeit der Schriftform; dies gilt auch für das Abgehen von dem Schriftlichkeitsgebot.
- b) Die etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen oder Abschnitte des Bevollmächtigungsvertrages sowie der Allgemeinen Geschäftsbedingungen berührt die Verbindlichkeit der restlichen Bestimmungen nicht.
- c) Erfüllungsort ist der Ort der Berufsniederlassung des Versicherungsmaklers. Bei Streitigkeiten ist ausschließlich das sachlich zuständige Gericht am Ort der Berufsniederlassung des Versicherungsmaklers anzurufen, sofern im Einzelfall keine zwingenden gesetzlichen Regelungen entgegenstehen. Gegenüber Konsumenten (§1 KSchG) ist das sachlich zuständige Gericht am Ort ihres Wohnsitzes, ihres gewöhnlichen Aufenthaltes oder ihrer Beschäftigung zuständig.
- d) Ausdrücklich wird die Anwendung österreichischen Rechts mit Ausnahme internationaler Verweisungsnormen vereinbart.
- e) Der Versicherungskunde stimmt zu, dass der Versicherungsmakler per Brief, Telefon, Email und Persönlich in Bezug auf Informationen und Werbung kontaktieren darf.

## Maklervertrag

Der Versicherungskunde beauftragt den Versicherungsmakler (als Berater bzw. Versicherungsmakler im Sinne der GewO) lt. gewünschtem Leistungspaket.

Der Kunde verpflichtet sich ausdrücklich dem Makler für das oben gewünschte Leistungspaket eine Servicepauschale inklusive Wertanpassung (Umsatzsteuerfrei aufgrund der Kleinunternehmerregelung für umsatzsteuerpflichtige Umsätze), für sonstige Leistungen ein Honorar, zu bezahlen.

Die Servicepauschale ist zur jeweils gewählten Hauptfälligkeit zu entrichten.

Dieser Vertrag kann von beiden Teilen jederzeit ohne Einhaltung von Fristen gekündigt werden. Eine Rückerstattung der bereits geleisteten Servicepauschale entfällt.

Vertragsänderungen bzw. -ergänzungen bedürfen zu Ihrer Gültigkeit der Schriftform. Etwaige Unwirksamkeit einzelner Punkte dieses Vertrages berührt nicht die Verbindlichkeit der restlichen Bestimmungen bzw. der AGB.

Dieser Vertrag gilt in Ergänzung bzw. Abänderung der beiliegenden und ausgehändigten AGB sowie der umseitigen Erläuterungen, die einen integrierenden Bestandteil dieses Vertrages darstellen und die vom Kunden gelesen und ausdrücklich genehmigt wurden.

Erläuterungen zum Maklervertrag:

a) Die Ausschreibung des Deckungskonzeptes erfolgt an Versicherungsunternehmen in Österreich, die für die Befriedigung des Versicherungsbedürfnisses in Frage kommen.

b) Die Auswahl des bestmöglichen Versicherungsschutzes erfolgt in Zusammenarbeit mit dem Kunden und unter Berücksichtigung der Prämie, der fachlichen Kompetenz des Versicherers, seiner Gestion bei der Schadensbehandlung, seiner Bereitschaft zu Kulanzleistungen, der Laufzeit des Vertrages, der Möglichkeit von Schadensfallkündigungen des Versicherers, der Höhe von Selbstbehalten etc.

c) Abweichend von den AGB überprüft der Makler jene Polizzen, welche vom Versicherer aufgrund der Tätigkeit des Maklers erstellt wurden auf Antragsgemäßheit.

d) Der Makler ist nur beim Tarif „PREMIUM“ zur Tätigkeit nach §28 Z.6 (Unterstützung bei Versicherungsfall, etc...) und Z.7 (laufende Überprüfung) MaklerG. verpflichtet.

### Information durch den Kunden:

Die Tätigkeit des Versicherungsmaklers kann nur aufgrund der vom Kunden erteilten Informationen erfolgen. Insbesondere hat der Kunde den Makler über sämtliche Risiken zu informieren und ihn über relevante Termine und Fristen zu verständigen. Der Kunde hat eigenständig für die termingerechte Anweisung der Prämien zu sorgen. Der Makler kann für eine etwaige Leistungsfreiheit des Versicherers infolge von nicht termingerechter Prämienzahlung durch den Kunden keine Haftung übernehmen.

## Infos zu den Leistungspaketen

### Welches Leistungspaket hat für mich Gültigkeit?

Standardmäßig gilt der Leistungsumfang des kostenlosen Tarifes „SMALL“. Es besteht jederzeit die Möglichkeit in den unten angeführte kostenpflichtigen und umfassenden Tarif „PREMIUM“ zu wechseln.

### Für wen gelten die Leistungen der Servicepakete?

a) Variante „SINGLE“ Hierbei gelten die Leistungen ausschließlich für den Kunden des Servicepaketes

b) Variante „FAMILY“ Hierbei gelten die Leistungen für den Kunden, seine(r) im gemeinsamen Haushalt lebenden Ehegatte(n) oder Lebensgefährt(e)n sowie minderjährige Kinder. Diese Kinder können jedoch die Leistungen bis zum 25. Lebensjahr in Anspruch nehmen solange sie keinen eigenen Haushalt oder kein eigenes regelmäßiges Einkommen haben. (Lehrlingsentschädigung gilt nicht als regelmäßiges Einkommen)

### Was bedeutet „It Aufwand“?

Hierfür werden für nicht inkludierte Dienstleistungen pro Std. 88,- exkl. Ust. (Stand 2019) verrechnet und beinhalten neben der Bearbeitung des Aktes auch die Kosten für Porto, Telefon sowie Druckkosten.

### Wertanpassung:

Diesen Vertrag liegt der von der Bundesanstalt Statistik Austria verlautebarte Monatswert des Verbraucherpreisindex (VPI 2000) von April 2018 zugrunde und beträgt 140,30. Die vereinbarten Zahlungen erhöhen und vermindern sich in jenem Ausmaß, in dem sich der VPI 2000 verändert.

### Fremdleistungen:

Einiger dieser Dienstleistungen werden nicht direkt von uns angeboten sondern ausgelagert. Dies betrifft z.B. KFZ Pflaster, Profi MAX, Expertenmeinung, etc. und es gelten die AGB´s der jeweiligen Anbieter. Bei diesen Fremdleistungen besteht gegenüber uns kein Rechtsanspruch.

**KFZ Pflaster** Hotline 0800 / 80 90 20 erreichbar Mo - Do 08:00 bis 16:00 Fr. 08:00 bis 14:00 (Geschäftsbedingungen sind unter „www.kfzpfaster.at/agb“ abrufbar)

Gültig für PKW und Transporter bis 3,5 t höchstzulässiges Gesamtgewicht und einer Schadenssumme ab € 550,- exkl. Ust. durch von „KFZ Pflaster“ ausgewählte Partnerwerkstätten. Hierbei gelten die AGB von „KFZ Pflaster“ e.U. Stand Oktober 2012

a) Kostenloser Hol- und Bringservice: „KFZ Pflaster“ organisiert österreichweit mit Partnern die Abholung und Rückstellung des Fahrzeuges (Hol- und Bringservice) im Zuge einer Reparatur.

b) Kostenloses Leihauto: Die Partnerwerkstätte stellt dem Kunden für die Dauer der Reparatur ein Leihauto kostenlos zur Verfügung (sofern verfügbar). Das jeweilige Erstfahrzeug sollte maximal eine Klasse unter dem zu reparierenden Fahrzeug sein.

c) 100 EUR weniger Selbstbehalt: Ist bei Reparaturen durch den Kunden im Versicherungsfall ein Selbstbehalt zu entrichten, wird dieser um € 100,- verringert und von der Werkstatt eingehoben.

d) Fahrzeugreinigung, Kostenloses Anwaltstelefon: Diese Leistungen stellen kostenlose Zusatzleistungen von „KFZ Pflaster“ dar, auf die kein Rechtsanspruch besteht.

Der Kunde muss um die Leistungen in Anspruch nehmen zu können, mit „KFZ Pflaster“ Kontakt aufnehmen BEVOR das Fahrzeug zu einer Werkstatt verbracht oder ein Abschleppdienst beauftragt wird.

Totalschaden, keine Beauftragung bzw. Abbruch der Reparatur: Im Falle eines Totalschadens, auch wenn dieser erst im Zuge der Reparatur festgestellt wird, oder wenn die Werkstatt beispielsweise nach Erstellung eines Kostenvoranschlages vom Kunden nicht beauftragt wird oder die Reparatur auf Kundenwunsch abgebrochen wird, können bereits in Anspruch genommene Leistungen wie z.B. Hol- u. Bringservice und Leihauto von der Partnerwerkstätte oder von „KFZ Pflaster“ verrechnet werden.

### Expertenmeinung einholen:

Als Mitglied vom Österreichischen Versicherungsmaklerring (ÖVM) sowie dem Rechtsservice- und Schlichtungsstelle der österreichischen Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten haben wir für Spezialfälle Zugang zu einem Expertenteam um ihren Geschäftsfall mit Hilfe von Versicherungsexperten zu bearbeiten.

### Profi MAX – Leckortung / Trocknung / Sanierung 24 Stunden Notruf: 0720 / 700 828

Als Partner von Profi MAX haben wir für unsere Kunden ein kompetentes Team für Komplettlösungen: Von der Feststellung der Schadenursache über die Schadensaufnahme, der Trocknungs- und Sanierungsarbeiten bis hin zur direkten Abwicklung mit der Versicherung.

### Leistungsumfang Tarif „SMALL“

- Erstellung einer angemessenen Risikoanalyse (§ 28 Abs. 1 MaklerG)
- Erstellung eines angemessenen Deckungskonzeptes (§ 28 Abs. 1 MaklerG)
- Auswahl des bestmöglichen Versicherungsschutzes (§ 28 Abs. 3 MaklerG) unter Berücksichtigung der AGB´s)
- Bekanntgabe der Rechtshandlungen (§ 28 Abs.4 MaklerG)
- Überprüfung der vom Versicherer erstellten Polizzen (§ 28 Abs. 5 MaklerG)
- Weiterleitung der Schadenmeldung
- Verwaltung des Schadens
- Interventionsbearbeitung (z.B. Prämienrückstände)
- SMS oder telefonische Benachrichtigung bei Schadenerledigung
- Information durch Newsletter

### Leistungsumfang Tarif „PREMIUM“ (zusätzlich zum Tarif „SMALL“)

- Fremdvertragsanlage / Verwaltung
- Fremdvertragsbetreuung
- Fremdvertragsbeurteilung
- Sonderlösungen durch IGV-Produkte
- Entfall des Erfolgshonorares bei Ersparnis (Wechsel von Fremdverträge)
- Profi MAX (Leckortung, Trocknung und Sanierung)
- Nachverhandlungen bei Schadenablehnung (§ 28 Abs. 6 MaklerG)
- Schadenabwicklung für Fremdverträge
- Fristenwahrung im Schadenfall (§ 28 Abs. 6 MaklerG)
- KFZ Pflaster (Leihauto / Reduktion Selbstbehalt um 100,- / Hol- und Bringservice / Anwaltstelefon / etc.)
- Alle 3 Jahre: Überprüfung bestehender Versicherungsverträge (§ 28 Abs. 7 MaklerG)
- Expertenmeinung einholen (Österr. Versicherungsmaklerring, unabhängige Schlichtungsstelle)