

## Allgemeine Geschäftsbedingungen für VM und Berater in Versicherungsangelegenheiten

SH Versicherungsmakler & Consulting GmbH  
Heiligenkreuzerstraße 5, 2384 Breitenfurt  
T: + 43 2239 3430-230, F: DW -222  
office@sh-versicherungsmakler.at  
www.sh-versicherungsmakler.at

### AGB-SH 2019

#### Präambel

Versicherungsmakler im Folgenden > VM

Versicherungskunde im Folgenden > VK

- (1) Der VM vermittelt unabhängig von seinen oder dritten Interessen, insbesondere unabhängig vom Versicherungsunternehmen (Versicherer), Versicherungsverträge zwischen dem Versicherungsunternehmen einerseits und dem VK andererseits. Der vom VK mit seiner Interessenwahrung in privaten und/oder betrieblichen Versicherungsangelegenheiten beauftragte VM ist für beide Parteien des Versicherungsvertrages tätig, hat aber überwiegend die Interessen des VK zu wahren.
- (2) Der VM erbringt seine Leistungen entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere des Maklergesetzes, der Versicherungsvermittlerrichtlinie (IDD), den Standesregeln, diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden "AGB-SH") und allenfalls einem mit dem VK abgeschlossenen Versicherungsmaklervertrag mit der Sorgfalt eines ordentlichen Unternehmers.

#### § 1 Geltungsbereich

- (1) Die AGB-SH gelten ab dem ersten Kontakt – wie Anfrage (auch Telefon und Internet), Risiko- und Vertragsanalysen, Vertragsabschluss usw. Sie gelten auch für Beratung und unabhängig von einem tatsächlichen Vertragsabschluss zwischen dem VM und dem VK. Sie ergänzen den mit dem VKn allenfalls abgeschlossenen Versicherungsmaklervertrag.
- (2) Der VK erklärt seine Zustimmung, dass diese AGB-SH dem gesamten Vertragsverhältnis zwischen ihm und dem VM sowie auch sämtlichen künftig abzuschließenden Versicherungsmaklerverträgen zu Grunde gelegt werden.
- (3) Die Tätigkeit des VM wird, soweit im Einzelfall nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart, örtlich auf Österreich beschränkt.

#### § 2 Die Pflichten des VM

- (1) Der VM verpflichtet sich, für den VK eine angemessene Risikoanalyse (Wünsche- und Bedürfnistest) zu erstellen und darauf aufbauend ein angemessenes Deckungskonzept zu erarbeiten. Der Kunde nimmt zur Kenntnis, dass diese Risikoanalyse sowie der Wünsche- und Bedürfnistest und das Deckungskonzept ausschließlich auf den Angaben des Kunden sowie den dem VM allenfalls übergebenen Urkunden basieren und daher unrichtige und/oder unvollständige Informationen durch den VK das Ausarbeiten eines angemessenen Deckungskonzepts verhindern.
- (2) Der VM hat den VK fachgerecht und den jeweiligen Kundenbedürfnissen entsprechend zu beraten, aufzuklären und den nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutz zu vermitteln. Der VK nimmt zur Kenntnis, dass die Interessenwahrung des VK grundsätzlich auf Versicherungsunternehmen mit Niederlassung in Österreich beschränkt ist und daher ausländische Versicherungsunternehmen aufgrund des entsprechend erhöhten Aufwandes nur im Falle eines ausdrücklichen Auftrags des VK gegen ein gesondertes Entgelt einbezogen werden.
- (3) Die Vermittlung des bestmöglichen Versicherungsschutzes durch den VM erfolgt bei entsprechender Bearbeitungszeit unter Berücksichtigung des Preis-Leistungs-Verhältnisses. Bei der Auswahl einer Versicherung können daher neben der Höhe der Versicherungsprämie insbesondere auch die Fachkompetenz des Versicherungsunternehmens, seine Gestion bei der Schadensabwicklung, seine Kulanzbereitschaft, die Vertragslaufzeit, die Möglichkeit von Schadenfallkündigungen und die Höhe des Selbstbehalts als Beurteilungskriterien herangezogen werden.

#### (4) Wahrung der Interessen des VK gem. § 28 Maklergesetz

Die Interessenwahrung gemäß § 3 Abs. 1 und Abs. 3 und gemäß § 27 Abs. 1 Maklergesetz umfasst die Aufklärung und Beratung des VK (Klient) über den zu vermittelnden Versicherungsschutz sowie insbesondere auch folgende Pflichten des VM:

1. Erstellung einer angemessenen Risikoanalyse und eines angemessenen Deckungskonzeptes sowie Erfüllung der in den Ständeregeln zum Schutz des Versicherungskunden vorgesehenen Dokumentationspflicht
2. Beurteilung der Solvenz des Versicherers im Rahmen der zugänglichen fachlichen Informationen, soweit dies bei der Auswahl des Versicherers zur sorgfältigen Wahrung der Interessen des VK im Einzelfall notwendig ist;
3. Vermittlung des nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutzes wobei sich die Interessenwahrung aus sachlich gerechtfertigten Gründen auf bestimmte örtliche Märkte oder bestimmte Versicherungsprodukte beschränken kann, sofern der Versicherungsmakler dies dem Versicherungskunden ausdrücklich bekanntgibt
4. Bekanntgabe der für den Versicherungskunden durchgeführten Rechtshandlungen sowie Aushändigung einer Durchschrift der Vertragserklärung des Versicherungskunden, sofern sie schriftlich erfolgte; Aushändigung des Versicherungsscheins (Polizze) sowie der dem Vertrag zugrundeliegenden Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Festsetzung der Prämie;
5. Prüfung des Versicherungsscheins (Polizze);
6. Unterstützung des VK bei der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses vor und nach Eintritt des Versicherungsfalls, namentlich auch bei Wahrnehmung aller für den VK wesentlichen Fristen;
7. laufende Überprüfung der bestehenden Versicherungsverträge sowie gegebenenfalls Unterbreitung geeigneter Vorschläge für eine Verbesserung des Versicherungsschutzes.

§ 28 erster Satz und Z 1 bis Z 3 kann nicht zum Nachteil des Versicherungskunden abgegangen werden. Z 4 und 5 ist zugunsten eines Auftraggebers der Konsument ist, zwingend

### **§ 3 Aufklärungs- und Mitwirkungspflicht des Kunden**

- (1) Der VM benötigt für das sorgfältige und gewissenhafte Erbringen der in § 2 beschriebenen Leistungen alle sachbezogenen Informationen und Unterlagen, über die der Kunde verfügt, um eine fundierte Beurteilung der individuellen Rahmenbedingungen vorzunehmen und dem Kunden den nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutz vermitteln zu können. Aus diesem Grunde ist der VK verpflichtet, dem VM alle für die Ausführung der Dienstleistungen erforderlichen Unterlagen und Informationen rechtzeitig und selbständig, unaufgefordert die vollständigen erforderlichen Informationen vorzulegen und den VM von allen Umständen, die für die in § 2 beschriebenen Leistungen des VM von Relevanz sein können, in Kenntnis zu setzen.
- (2) Der VK ist verpflichtet, sofern erforderlich, an einer Risikobesichtigung durch den VM oder das Versicherungsunternehmen nach vorheriger Verständigung und Terminabsprache teilzunehmen und auf besondere Gefahren von sich aus hinzuweisen. Veränderungen während der Vertragslaufzeit, vor allem risikorelevante Gefahrenerhöhungen werden vom Kunden unverzüglich bekannt gegeben.
- (3) Die nach gründlichem Nachfragen vom Kunden erhaltenen Informationen und Unterlagen kann der VM zur Grundlage der weiteren Erbringung seiner Dienstleistungen gegenüber dem Kunden machen, sofern sie nicht offenkundig unrichtigen Inhalts sind.
- (4) Der VK nimmt zur Kenntnis, dass ein von ihm oder für ihn vom VM unterfertigter Versicherungsantrag noch keinen Versicherungsschutz bewirkt, sondern dieser vielmehr noch der Annahme durch das Versicherungsunternehmen bedarf, sodass zwischen der Unterfertigung des Versicherungsantrages und dessen Annahme durch den Versicherer ein ungedeckter Zeitraum bestehen kann.
- (5) Der VK, sofern er nicht als Verbraucher iSd KSchG anzusehen ist, verpflichtet sich, alle durch die Vermittlung des VMs übermittelten Versicherungsdokumente auf sachliche Unstimmigkeiten und

allfällige Abweichungen vom ursprünglichen Versicherungsantrag zu überprüfen und dies gegebenenfalls dem VM zur Berichtigung mitzuteilen.

- (6) Der VK nimmt zur Kenntnis, dass eine Schadensmeldung oder ein Besichtigungsauftrag noch keine Deckungs- oder Leistungszusage des Versicherers bewirkt.
- (7) Der VK nimmt zur Kenntnis, dass er als Versicherungsnehmer Obliegenheiten aufgrund des Gesetzes und der jeweils anwendbaren Versicherungsbedingungen im Versicherungsfall einzuhalten hat, deren Nichteinhaltung zur Leistungsfreiheit des Versicherers führen kann.
- (8) Der VK behält sich die Entscheidung über die abzuschließenden Sparten, Deckungsfänge, Versicherungssummen und Versicherungsgesellschaften (Produktgeber) vor.
- (9) Der VK verpflichtet sich, den VM im Sinne des § 3 MaklerG bei seiner Vermittlungstätigkeit redlich zu unterstützen.

#### **§ 4 Zustellungen, elektronischer Schriftverkehr**

- (1) Als Zustelladresse des VK gilt die dem VM zuletzt bekannt gegebene Adresse.
- (2) Der VK nimmt zur Kenntnis, dass aufgrund vereinzelt auftretender, technisch unvermeidbarer Fehler die Übermittlung von Emails unter Umständen dazu führen kann, dass Daten verloren gehen, oder verfälscht bekannt werden. Für diese Folgen übernimmt der VM 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 Vertragsanbotes keine Wirkung.

#### **§ 5 Urheberrechte**

Der Kunde anerkennt, dass jedes vom VM erstellte Konzept, insbesondere die Wünsche & Bedürfnistest, Risikoanalyse und das Deckungskonzept, ein urheberrechtlich geschütztes Werk ist. Sämtliche Verbreitungen, Änderungen oder Ergänzungen sowie die Weitergabe an Dritte bedürfen der schriftlichen Zustimmung des VM.

#### **§ 6 Haftung**

Der VM und seine Mitarbeiter erfüllen die übertragenen Aufgaben mit der Sorgfalt eines ordentlichen Kaufmannes (HGB §1ff, MaklerG § 26ff) und hält sich an die Berufsordnung. Bei Fahrlässigkeit ist die Haftung mit der Höhe der gesetzlichen Mindesthaftpflichtversicherungssumme beschränkt und erstreckt sich nicht auf entgangenen Gewinn.

Der VK hat dem VM unverzüglich nach Kenntnis eines eingetretenen oder zu erwartenden Schadens zu verständigen und alle Vorkehrungen in Entsprechung seiner Schadensminimierungspflicht zu treffen. Schadenersatzansprüche gegen den VM müssen innerhalb von sechs Monaten ab Kenntnis des Schadens geltend gemacht werden.

**Hinweis:** die nachfolgenden Haftungsbestimmungen gelten nur im b2b-Bereich, nicht im Verhältnis zu Konsumenten:

Der VM haftet für allfällige Sach- und Vermögensschäden des VK nur im Fall des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit. Im Fall des Vorsatzes wird auch für entgangenen Gewinn gehaftet. Die Haftung des VM ist jedenfalls mit der Höhe der Deckungssumme der bestehenden Berufshaftpflichtversicherung des VM beschränkt.

#### **§ 7 Entgelt**

- (1) Bei Vermittlung von Versicherungsverträgen erhält der VM für seine Vermittlungstätigkeit – die umfasst die mit dem vermittelten Vertrag zusammenhängende Risikoerfassung, Ausschreibungstätigkeit, Offerterstellung, Offertbewertung, Antragsgestaltung, Antragseinreichung sowie bei Verbrauchern auch die Kontrolle der Polizze (Versicherungsschein) – die Provision wie immer benannt vom Versicherer (Produktgeber).
- (2) Die Provision wird jedoch nur bei einer ordnungsgemäßen, laufenden Prämienzahlung auch wirklich fällig und ausbezahlt. Ist die Vermittlungsprovision noch nicht oder nicht vollständig bezahlt und wird der Vertrag vorzeitig aufgelöst, ist über die offene Differenz der Courtageentgang vom VK dem VM auf Verlangen zu ersetzen.

- (3) Wird ein Versicherungsantrag vom Versicherer abgelehnt oder kommt der Vertrag wegen unwahrer Angaben, oder Verletzung von Obliegenheiten nicht zustande, ist dem VM die Höhe seines Aufwandes auf Basis der SH-Honorarrichtlinien zu ersetzen.
- (4) Bei reiner Beratungstätigkeit (Consulting) oder über die im § 28 MaklerG zwingend genannte Interessenswahrung (§2/4) werden die „Honorarrichtlinien SH Versicherungsmakler & Consulting“ kurz SH-HON in der jeweils geltenden Fassung angewendet; die tatsächliche Höhe des Honorars bemisst sich nach Art und Umfang der tatsächlich vereinbarten und erbrachten Beratungstätigkeit.

Der VM hat rechtzeitig und im Vorfeld auf eine mögliche Entgeltlichkeit der vom VK angefragten und/oder beauftragten Leistung hinzuweisen

- (5) In Erweiterung der Interessenwahrungspflicht gemäß §28 MaklerG wird ein *SH Beratungs- und Servicepaket* angeboten, das eine lückenlose Betreuung inklusive Schadenmanagement zu einer Paketpauschale beinhaltet.

### **§ 8 Verschwiegenheit**

- (1) Der VM ist verpflichtet, vertrauliche Informationen, die ihm aufgrund der Geschäftsbeziehung zum VK bekannt werden, vertraulich zu behandeln und Dritten gegenüber geheim zu halten. Der VM ist verpflichtet, diese Pflicht auch seinen Mitarbeitern zu überbinden.
- (2) Dem VM 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 oder Vollmacht.

### **§ 9 Rücktrittsrechte des VK**

- 1) 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 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 Vertrags.
- (2) Die Erklärung des Rücktritts ist an keine bestimmte Form gebunden. Die Rücktrittsfrist ist gewahrt, wenn die Rücktrittserklärung innerhalb der Frist abgesendet wird.

### **§ 10 Schlussbestimmungen**

- (1) Sollten einzelne Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen ungültig oder undurchsetzbar sein oder werden, wird dadurch der Restvertrag nicht berührt. Im b2b-Bereich (Unternehmergeschäfte) wird in einem solchen Fall die ungültige oder undurchsetzbare Bestimmung durch eine solche ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der undurchsetzbaren oder ungültigen Bestimmung möglichst nahekommt.
- (2) Die Verträge zwischen dem VM und dem VK unterliegen österreichischem Recht. Für allfällige Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Vertrag ist – mit Ausnahme von Konsumenten iSd KSchG – jenes Gericht zuständig, in dessen Sprengel sich die Betriebsstätte des VM befindet. Der VM ist jedoch berechtigt, eine allfällige Klage vor jedem anderen sachlich zuständigen Gericht einzubringen. Unbeschadet dessen ist für Konsumenten iSd KSchG jenes Gerichts zuständig, in dessen Sprengel der Wohnsitz, der gewöhnliche Aufenthalt oder der Ort der Beschäftigung des Konsument