

EUROPÄISCHEN VERHALTENSKODEX FÜR VERSICHERUNGSTÄTIGKEITEN ÜBER DAS INTERNET

2001



COMITÉ EUROPÉEN DES ASSURANCES

Ziele

Der Verhaltenskodex der europäischen Versicherer für den Vertrieb von Produkten über das Internet legt die Grundsätze fest, zu deren Einhaltung sich die Versicherungsunternehmen verpflichten, wenn sie den Verbrauchern Vertragsangebote über das Web unterbreiten.

Er hat somit zum Ziel,

- hohe Standards für die Information der Verbraucher, sowohl über das Versicherungsunternehmen als auch über die verfügbaren Produkte, festzulegen, um das Vertrauen in diese Vertriebstechnik zu entwickeln und ihnen zu ermöglichen, ihre Wahl sachkundig zu treffen;
- sich zu verpflichten, alle notwendigen Maßnahmen für die erforderliche Sicherheit der Transaktionen zu treffen, sowohl in Bezug auf die Ver-

traulichkeit der Daten als auch hinsichtlich der Zahlung der Prämien;

- die Einhaltung von redlichen geschäftlichen Verfahrensweisen bei der Nutzung des Instruments des Internets zu gewährleisten.

Die Empfehlungen der europäischen Versicherer entsprechen dem Geist der Bestimmungen der Richtlinie über den elektronischen Geschäftsverkehr.

Die Bestimmungen dieses Kodex gelten unbeschadet der rechtlichen Anforderungen, denen die Marktteilnehmer in der Versicherung auf nationaler Ebene und auf der Ebene der Gemeinschaft unterliegen. Sie werden regelmäßig aktualisiert, um maßgeblichen rechtlichen und technologischen Entwicklungen, die sich in diesem Bereich vollziehen, Rechnung zu tragen.

Inhalt

1. IDENTIFIZIERUNG DES UNTERNEHMENS

Jedes Versicherungsunternehmen, das den Abschluss von Online-Verträgen anbietet, verpflichtet sich, potentiellen Kunden, die die Website aufrufen, einfachen, unmittelbaren und ständigen Zugriff auf folgende Informationen zu gewähren:

- a) den Namen des Unternehmens;
- b) den Mitgliedstaat, in dem die Zulassung erteilt worden ist, sowie die näheren Angaben der zuständigen Aufsichtsbehörde, über eine Hypertext-Verbindung mit der Website dieser Behörde, aufgrund deren es möglich wäre, auf die von dieser erfassten Informationen Zugriff zu nehmen;
- c) den Namen des Mitgliedstaats, in dem das Unternehmen seinen Hauptsitz hat;
- d) die näheren Angaben des Hauptsitzes und gegebenenfalls der Agentur oder Zweigniederlassung, mit der der Vertrag geschlossen wird (Anschrift, Telefonnummer, E-Mail);
- e) die näheren Angaben der Abteilung/der Person, die in dem Unternehmen für Fragen/Beziehungen zu den Kunden zuständig ist (Name, Anschrift/Telefon/E-Mail...).

2. ALLGEMEINE INFORMATIONEN ÜBER DIE PRODUKTE

Der potentielle Kunde, der in die Website Einsicht nimmt, muss unmittelbaren und leichten Zugriff auf ein Glossar von technischen und rechtlichen Begriffen haben, die auf der Website erscheinen. Dieses Glossar

sollte mindestens die Definitionen enthalten, die in der Liste im Anhang aufgeführt sind. Außerdem müssen ihm folgende Informationen zur Verfügung stehen:

- a) die allgemeinen Bedingungen der angebotenen Verträge;
- b) die Sprache(n), in der (denen) das Vertragsverhältnis ablaufen kann, unbeschadet der Sprache, in der der Vertrag gemäß den geltenden Rechtsvorschriften abgefasst werden muss;
- c) der geographische Geltungsbereich der angebotenen Versicherungsdeckungen;
- d) die Zahlungsweise; das Unternehmen teilt dem Verbraucher insbesondere in einer verständlichen Sprache mit, dass die ihn betreffenden finanziellen Daten geschützt sind, z. B. aufgrund der Anwendung von Verschlüsselungstechniken für Transaktionen mit Kreditkarten;
- e) die Regelungen für die Stellung von Entschädigungsanträgen (Abteilung/Person, mit der Verbindung aufzunehmen ist, vorzulegende Dokumente, Fristen);
- f) die Abteilungen, die in dem Unternehmen für die Prüfung von Beschwerden im Zusammenhang mit dem Vertrag zuständig sind, gegebenenfalls einschließlich des Vorhandenseins einer Einrichtung außerhalb des Unternehmens, die für die außergerichtliche Behandlung von Beschwerden über Versicherungsangelegenheiten zuständig ist, unbeschadet der Möglichkeit für den Versicherungsnehmer, eine gerichtliche Klage einzureichen;
- g) die Möglichkeit, den Vertrag online zu schließen, oder die Notwendigkeit, ei-

nen Telefonisten oder eine schriftliche Bestätigung in Anspruch zu nehmen.

3. **BEDINGUNGEN, UNTER DENEN AN DEN KUNDEN HERANGETRETEN WERDEN KANN**

Jedes Versicherungsunternehmen, das elektronische Post zum Zwecke der Kundenwerbung versendet,

a) hat entsprechend den in den betreffenden Mitgliedstaaten geltenden Rechtsvorschriften

- regelmäßig in die Widerspruchsregister Einsicht zu nehmen, in denen sich natürliche Personen, die keine unerbetenen geschäftlichen Mitteilungen erhalten möchten, eintragen können, und deren Wunsch zu respektieren

oder

- sich zu vergewissern, dass der betreffende potentielle Kunde ausdrücklich seine Einwilligung zu solcher Kundenwerbung gegeben hat;

b) hat dafür Sorge zu tragen, dass die geschäftlichen Mitteilungen schon bei ihrem Empfang als solche klar erkennbar sind, ebenso das (die) Unternehmen, in dessen (deren) Auftrag sie erfolgen;

c) hat sich zu vergewissern, dass gegebenenfalls Preisausschreiben, Spiele und Werbeangebote ebenfalls klar erkennbar sind und dass die Bedingungen, um in ihren Genuss zu kommen, leicht verständlich sind und klar und eindeutig dargelegt werden.

4. **INFORMATIONEN ÜBER DEN SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN**

Jedes Versicherungsunternehmen, das im Rahmen von Transaktionen, die über das Internet durchgeführt werden (Vertragsabschluss), personenbezogene Daten erhebt, verpflichtet sich,

a) diese in redlicher Weise zu bestimmten Zweckbestimmungen anzufordern;

b) sie angemessen und sorgfältig zu verarbeiten, nachdem es die betroffene Person informiert und, falls erforderlich, ihre Einwilligung eingeholt hat;

c) nicht länger, als es für die Erreichung der Ziele, für die sie erhoben werden, erforderlich ist, in einer Form aufzubewahren, die die Identifizierung der betroffenen Personen erlaubt;

d) der betroffenen Person alle erforderlichen Informationen über die Verarbeitung der erhobenen personenbezogenen Daten und die Zweckbestimmung dieser Verarbeitung, die Mittel, um darauf Zugriff zu nehmen und sie zu berichtigen, sowie ihre eventuelle zukünftige Verwendung zur Verfügung zu stellen;

e) die betroffene Person über ihr Recht zu informieren, auf Wunsch und unentgeltlich gegen die Verarbeitung von sie betreffenden Daten zum Zwecke der Kundenwerbung Widerspruch einzulegen.

Falls er es wünscht, muss der Verbraucher, soweit irgend möglich, auf die Informationen über die Verarbeitung von personenbezogenen Daten und über die Zweckbestimmung dieser Verarbeitung Zugriff nehmen können, bevor er den Online-Fragebogen ausfüllt, der zur Erhebung der ihn betreffenden namentlichen Daten bestimmt ist.

Außerdem informieren die Versicherungsunternehmen den Verbraucher in einer klaren und verständlichen Sprache über die Verwendung von Cookies, die auf seiner Festplatte installiert werden, und über die Gründe für ihre Verwendung.

5. **INFORMATIONEN VOR VERTRAGSABSCHLUSS**

Damit der Verbraucher seine Einwilligung sachkundig und in voller Kenntnis der Sachlage geben kann, lässt jedes Versicherungsunternehmen einem Kunden, der die Absicht äußert, einen Versicherungsvertrag über das Internet abzuschließen, vor Abschluss des Vertrags folgende Informa-

tionen in klarer, präziser und leicht verständlicher Sprache und auf einem Datenträger, der ihre Aufbewahrung und ihr Drucken ermöglicht, zukommen:

- a) in der Lebensversicherung
 1. die Beschreibung jeder Garantie und jeder Option
 2. die Laufzeit der Police
 3. die Einzelheiten der Vertragsbeendigung
 4. die Prämienzahlungsweise und Prämienzahlungsdauer
 5. die Methoden der Gewinnberechnung und Gewinnbeteiligung
 6. die Angabe der Rückkaufswerte und beitragsfreien Leistungen und das Ausmaß, in dem diese Leistungen garantiert sind
 7. Informationen über die Prämien für jede Leistung, und zwar sowohl Haupt- als auch Nebenleistungen, wenn sich derartige Informationen als sinnvoll erweisen
 8. für fondsgebundene Policen: die Angabe der Fonds (in Rechnungseinheiten), an die die Leistungen gekoppelt sind
 9. die Angabe der Art der den fondsgebundenen Policen zugrunde liegenden Vermögenswerte
 10. die Modalitäten der Ausübung des Rücktrittsrechts
 11. allgemeine Angaben zu der auf die Policenart anwendbaren Steuerregelung
 12. das auf den Vertrag anwendbare Recht für den Fall, dass die Parteien keine Wahlfreiheit haben, oder, wenn die Parteien das anwendbare Recht frei wählen können, das von dem Versicherungsunternehmen vorgeschlagene Recht
- b) in der Schadenversicherung
 1. den Zeitpunkt des Wirksamwerdens des Vertrags
 2. die Laufzeit der Police
 3. die Prämienzahlungsweise
 4. die angezeigten Beträge; die Versicherungssummen
 5. den Prämienbetrag einschließlich aller Steuern oder, falls der genaue Prämienbetrag nicht angegeben werden kann, die Grundelemente für die Berechnung der Prämie; Einzelheiten über die Indexbindung der Prämie

6. die Hauptmerkmale der durch den Versicherungsvertrag gewährten Deckung und die wichtigsten aus dieser Deckung ausgeschlossenen Risiken
7. die Selbstbehaltsbeträge
8. das auf den Vertrag anwendbare Recht für den Fall, dass die Parteien keine Wahlfreiheit haben, oder, wenn die Parteien das anwendbare Recht frei wählen können, das von dem Versicherungsunternehmen vorgeschlagene Recht

6. VERFAHREN DES VERTRAGSABSCHLUSSES

Vor dem Abschluss eines Online-Versicherungsvertrags stellt jedes Versicherungsunternehmen dem Kunden folgende Informationen in klaren, verständlichen und eindeutigen Formulierungen zur Verfügung:

- a) die verschiedenen technischen Schritte, die für die Bestätigung des Vertrags notwendig sind; der Kunde muss in jedem Stadium des Verfahrens auf alle Vertragsklauseln Zugriff nehmen können, die seine Verpflichtung darstellen;
- b) die Mittel zur Erkennung und Korrektur von Eingabefehlern. Diese müssen während des gesamten Verfahrens des Vertragsabschlusses und vor seinem endgültigen Abschluss zugänglich sein. Hierzu kann das Unternehmen seinem Kunden z. B. ein System des „doppelten Klickens« zur Bestätigung des Vertrags zur Verfügung stellen:

— 1. Klicken = Zustimmung zu dem Inhalt des Vertrags: Das Unternehmen stellt seinem Kunden eine Zusammenfassung des Vertragsinhalts und des Preises zur Verfügung, die der Kunde reproduzieren und sichern können muss.

— 2. Klicken = Bestätigung des Vertrags: Das Versicherungsunternehmen hat den Erhalt der Bestätigung des Vertrags durch den Kunden zu bestätigen und alle Elemente der Zustimmung, wie sie sich aus den von diesem gegebenen Informationen

ergeben, unverzüglich und auf elektronischem Wege zusammenzufassen.

Das Versicherungsunternehmen gibt an, ob es den geschlossenen Vertrag gespeichert und ob es ihn für den Kunden zur Einsichtnahme, z. B. unmittelbar auf dem Bildschirm, zur Verfügung hält. Es trifft alle notwendigen Maßnahmen im Hinblick auf die Vertraulichkeit des Inhalts der Transaktion.

7. **BEDINGUNGEN DER SICHERHEIT DER ZAHLUNGEN**

Jedes Versicherungsunternehmen, das die Zahlung der Versicherungsprämien über das Internet anbietet, verwendet Zahlungssysteme, die entsprechend den ihm zur Verfügung stehenden technischen Möglichkeiten gesichert wurden, und verpflichtet sich, alle notwendigen und geeigneten Maßnahmen im Hinblick auf die Sicherheit und die Integrität der Transaktionen zu ergreifen.

Verwirklichung

Der Verhaltenskodex der europäischen Versicherer für den Vertrieb von Produkten über das Internet stellt eine Empfehlung des CEA dar. Die nationalen Mitgliedsverbände werden gebeten, diese auf ihren jeweiligen Märkten zu „fördern“. Sie regen seine Anwendung durch ihre Mitgliedsunternehmen an und tragen für seine zufrieden stellende Verwirklichung Sorge.

Die Versicherungsunternehmen geben einzeln ihren Beschluss bekannt, die von diesem Kodex festgelegten Kriterien anzuerkennen, und teilen diese Verpflichtung auf der Homepage ihrer Website durch die Einfügung eines gemeinsamen Zeichens der Bezugnahme auf den Kodex mit.

Die Einhaltung der Bestimmungen des Kodex unterliegt den Verfahren und Gepflogenheiten, die auf dem jeweiligen Markt gelten.

Rechtliche und technische Begriffe, deren Definition Internet-Benutzern zur Verfügung zu stellen ist

- Allgemeine Bedingungen, besondere Bedingungen
- Verbraucher
- Wirksamwerden des Vertrags
- geographischer Geltungsbereich
- Ausschluss
- Selbstbehalt
- Garantie
- Entschädigung
- Option
- Prämie (oder Beitrag)
- Vertragsbeendigung
- Schadenfall
- Online-Versicherungsvertrag
- geschäftliche Mitteilung
- personenbezogene Daten
- Hypertext-Verbindung
- Widerspruchsregister („opt-out«)
- Cookie