

Digitale Antragsübermittlung



Verwendung von elektronischen Antragsstrecken und/oder elektronisch signierten Antragsformularen (eAntragsprozess)

Die Continentale Lebensversicherung und die EUROPA Lebensversicherung akzeptieren Anträge auch dann, wenn diese mit Hilfe so genannter elektronischer Signaturen unterschrieben wurden. Dies gilt nicht, wenn Versicherungsnehmer und versicherte Person voneinander abweichen. Die einfache und die fortgeschrittene elektronische Signatur ersetzen nicht die in § 159 VersVG geforderte Schriftform. Bei einer Versicherung für den Fall des Todes eines Anderen ist der Einsatz solcher Signaturen deswegen nicht zulässig.

Auch im Fall der Verwendung einer elektronischen Antragsstrecke und/oder beim Einsatz elektronischer Signaturen zur Unterzeichnung von Antragsformularen ist durch die Gestaltung der Prozesse dieser Antragsstrecken bzw. der Verkaufsprozesse sicherzustellen, dass die einschlägigen Rechtsnormen eingehalten werden. Der Antrag-

steller und die versicherte(n) Person(en) müssen dabei alle erforderlichen Informationen, insbesondere nach §§ 130ff VAG und LV-InfoV sowie §§ 16ff VersVG, zum richtigen Zeitpunkt in der rechtlich erforderlichen Form erhalten und alle notwendigen Erklärungen abgeben. Durch die Gestaltung dieser Antragsprozesse – vor allem elektronischer Antragsstrecken – ist ferner sicherzustellen, dass die Inhalte des Risikoträgers eindeutig von den Inhalten des Versicherungsvermittlers abgrenzbar sind.

Wichtig!

Haben Sie mit uns einen elektronischen Antragsprozess abgestimmt und dessen Verwendung vereinbart, sind uns Veränderungen an diesem Antragsprozess rechtzeitig vor der Verwendung anzuzeigen.

Prozessbeschreibung einer rechtssicheren elektronischen Antragsstellung

Für das rechtswirksame Zustandekommen eines Lebensversicherungsvertrages werden u. a. durch das Versicherungsvertragsgesetz (VersVG), das VAG und die LV-InfoV diverse Informations- und Belehrungspflichten definiert. Dabei ist es unerheblich, ob der Antragsprozess in Papierform oder elektronisch erfolgt – die Rechtsvorschriften gelten gleichermaßen.

Im Antragsprozess müssen dem Kunden mehrfach Unterlagen in geeigneter Form und rechtzeitig vor dem nächsten Schritt übermittelt werden. Für die geeignete Übermittlung kommen E-Mail, Ausdruck und die Übermittlung per dauerhaftem Datenträger in Frage. Im Rahmen des eAntragsprozesses sollte eine Übermittlung per E-Mail und die Speicherung dieser E-Mail präferiert werden, da durch die archivierte E-Mail die Übermittlung der Unterlagen im

Zweifelsfall nachgewiesen werden kann. Daraus abgeleitet sollte der eAntragsprozess den Versand der Mails und den versandten Inhalt dokumentieren.

Es sind verschiedenste räumliche wie mediale Beratungs- und Abschlussituationen denkbar, bei denen u. U. auch diverse Beteiligte Unterschriften leisten müssen. Der eAntragsprozess ist daher so zu gestalten, dass er diesen unterschiedlichen Anforderungen, ohne Abweichungen in der Abfolge, gerecht wird. Dabei sind alle Anforderungen zu erfüllen, die dem Nachweis rechtswirksam zustande gekommener Verträge dienen.

Digitale Antragsübermittlung

Diesbezüglich sehen wir insbesondere folgende Anforderungen als wesentlich an:

- Einhaltung der vorvertraglichen Informationspflichten sowie Belehrungen, insbesondere die Belehrung hinsichtlich der Folgen einer vorvertraglichen Anzeigepflichtverletzung. Eine rechtssichere Übermittlung dieser Informationen sollte verpflichtend vorgesehen werden. Dabei sind grundsätzlich für alle Anträge die Vorschriften des § 5a VersVG und der §§ 128a und 130ff öVAG bindend, zusätzlich bei Anträgen mit Risikofragen § 16 VersVG.
- Zugang der vollständig ausgefüllten Antragsunterlagen beim Kunden vor Abgabe von elektronischen Unterschriften. Dem Antragsteller ist vor Unterschrift die Möglichkeit einzuräumen, den ausgefüllten Antrag vollinhaltlich zur Kenntnis zu nehmen, um die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben überprüfen zu können.
- Nach erfolgter Signatur sind den jeweils Unterzeichnenden Abschriften der jeweils signierten Dokumente zu übermitteln.

eAntragsprozess bei VN = VP

Da Konstellationen, bei denen Versicherungsnehmer und versicherte Person(en) voneinander abweichen, zahlreiche zusätzliche Problemstellungen hinsichtlich des einzuhaltenden Datenschutzes und der Prozessabläufe generieren, beschreiben wir nachstehend exemplarisch den „Normalfall“ eines eAntragsprozesses – d. h. der Antragsteller/Versicherungsnehmer ist als Privatkunde gleichzeitig versicherte Person.

1a) Vorvertragliche Informationspflichten gemäß LV-InfoV

Bevor man in den eAntragsprozess einsteigt, sollte ein verpflichtender Dialog vorgesehen werden, in dessen Rahmen dem Kunden die vorvertraglichen Pflichtinformationen einschließlich des Blanko-Antrages ausgehändigt oder per E-Mail übersandt werden. Bestandteile des Unterlagensets sind der vollständige Versorgungsvorschlag einschließlich der vorvertraglichen Pflichtinformationen gemäß VAG und LV-InfoV inklusive Bedingungen etc. sowie ein vorbereiteter Antrag. Dabei sollte die Übermittlung per E-Mail bzw. alternativ die Aushändigung in Papier oder per Datenträger vom Vermittler bestätigt werden müssen, indem verpflichtend über einen entsprechenden Dialog geführt wird.

1b) Zusätzliche Besonderheiten für Anträge mit Risikofragen gemäß § 16 VersVG

Sind Risiko- und Gesundheitsfragen vom Kunden im Antrag zu beantworten, ist der Kunde gemäß § 16 VersVG zuvor auf die Notwendigkeit richtiger und vollständiger Angaben hinzuweisen.

- Gemäß § 16 Absatz 1 VersVG muss immer gewährleistet sein, dass die Antragsfragen in geschriebener Form gestellt werden. Dies muss im Zweifelsfall auch nachweisbar sein.
- Es muss sichergestellt werden, dass der Antragsteller durch gesonderte Mitteilung in geschriebener Form auf die Folgen einer Anzeigepflichtverletzung nach §§ 16ff VersVG hingewiesen wurde.

Daher muss vor der Beantwortung von Anträgen oder Zusatzformularen mit Risikofragen (auch Formulare mit Angaben zu beruflichen Risiken oder Hobbies) das jeweilige Formular zwingend dem Kunden – idealerweise wieder per E-Mail wegen der Nachweisbarkeit – zur Verfügung stehen. Eine Überreichung der Unterlagen nach der Unterzeichnung des Antrages oder ein gemeinsamer Blick auf den Bildschirm – ohne dass der Antragsteller die Unterlagen in geschriebener Form erhält – genügt den gesetzlichen Anforderungen nicht.

Digitale Antragsübermittlung

2) Übermittlung des vollständig ausgefüllten Antrags inklusive aller Anlagen an den Kunden vor der Unterschrift

Bevor jemand eine – papierhafte oder elektronische – Signatur leistet, muss er sehen, was er unterschreibt und welche Erklärungen er abgibt. Vor Abgabe von elektronischen Unterschriften müssen dem Kunden daher die von ihm zu unterzeichnenden, vollständig ausgefüllten Antragsunterlagen zugegangen sein. Der Antragsteller sollte vor Unterschrift die Möglichkeit haben, den ausgefüllten Antrag vollinhaltlich zur Kenntnis zu nehmen, um die Vollständigkeit und Richtigkeit der Angaben überprüfen zu können. Um dies im Zweifelsfall nachweisen zu können, sollte insbesondere bei der Verwendung elektronischer Signaturen vor der Unterschrift zwingend vollständig ausgefüllte Antragsunterlagen inklusive aller Zusatzerklärungen per E-Mail an den jeweiligen Unterzeichner gesendet werden.

3) Übermittlung des vollständig ausgefüllten Antrags inklusive aller Anlagen an den Kunden nach der Unterschrift

Nachdem die Unterschriften geleistet wurden, sind dem Antragsteller die unterschriebenen Unterlagen zu übermitteln.

Continentale Assekuranz Service GmbH
Vertriebsbüro Österreich
Fichtegasse 2 a
A-1010 Wien

www.continentale.de/kunden-in-oesterreich

Kontaktadresse für Makler:
Continentale Versicherungsverbund
Vertrieb Makler
Ruhrallee 92
D-44139 Dortmund

makler.continentale.at

EUROPA Lebensversicherung AG
Piusstr. 137
D-50931 Köln

www.europa.de

Ein Unternehmen des Continentale Versicherungsverbundes auf Gegenseitigkeit