



# Die Kraft zum Erfolg

Eine regelmäßige Aus- und Weiterbildung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen ist wichtig. Die Fachgrundausbildung erstrahlt 2015 – inhaltlich wie organisatorisch – in einem völlig neuen Gewand.



Woran man eine ausgezeichnete Versicherung erkennt? An den Auszeichnungen.



**Um zu verstehen, muss man zuhören.**

Täglich hören wir unseren Kunden zu und entwickeln individuelle Lösungen, die an die jeweiligen Lebenssituationen angepasst sind. Dass das die richtige Strategie ist, zeigen unsere zahlreichen Top-Platzierungen in allen wichtigen Kategorien beim Assekuranz-Award, den Österreichs unabhängige Versicherungsexperten vergeben.\*



Unter den Flügeln des Löwen.

\*Assekuranz-Award wird nach Sparten vergeben und hat zwei Jahre Gültigkeit.



## Stolze Rückschau auf 2014 und interessante Vorschau auf 2015

Die letzte Ausgabe des Makler Intern in diesem Jahr ist eine sehr gute Gelegenheit, stolz das Jahr 2014 Revue passieren zu lassen und jetzt schon auf die interessanten und spannenden Highlights des kommenden Jahres hinzuweisen.

Über das ÖVM Forum in Linz wurde viel geschrieben und auch gesprochen, eines möchte ich trotzdem hoch erfreut wiederholen, es war ein voller Erfolg. Ob es am neuen Konzept oder einfach daran liegt, dass das ÖVM Forum stets ein fixer Bestandteil bei der Jahresterminplanung der Maklerschaft und bei den Versicherern ist, kann man nicht genau sagen. Jedenfalls, das neue Konzept, die brandaktuellen Themen, die herausragenden ReferentenInnen und die äußerst bemühten Aussteller sind der Garant für die enorme Zufriedenheit aller Beteiligten.

Obwohl für das ÖVM-Sekretariat und den Vorstand immer „nach dem Forum auch gleichzeitig vor dem Forum“ ist, möchte ich Sie schon jetzt über interessante und spannende Neuerungen und Aktivitäten im „Nicht-Forum-Jahr“ 2015 informieren.

### **Assekuranz Award Austria 2015:**

Bereits in wenigen Wochen startet wieder die neue Befragung zum Thema Sachversicherungen und betrieblicher Rechtsschutz. Die Fragestellungen dazu werden wie gewohnt in Zusammenarbeit mit MaklerkollegenInnen und unseren Versicherungspartnern erstellt, sodass die sich daraus ergebende Studie ein brauchbares Instrument für die weitere Ausrichtung unser aller Geschäftes ist. In diesem Zusammenhang möchte ich an Sie, liebe KollegenInnen appellieren, sich wie gewohnt sehr zahlreich an dieser Studie zu beteiligen. Ihr Feedback ist eine große Hilfe für unsere Partner in der Versicherungswirtschaft, ihre Service- und Produktpalette in unserem Sinne zu optimieren.

Besonders freut es mich, dass die Verleihung der Assekuranz Awards Austria 2015 wieder beim Versicherungssymposium in Velden von 17. bis 19.6.2015 stattfinden wird. Dafür gilt mein Dank den Verantwortlichen dieser Veranstaltung!

### **Wirtschaftskammerwahlen 2015:**

Apropos Feedback, Sie haben 2015 wieder die Möglichkeit, Ihrer Fachgruppe und deren FunktionäreInnen ein solches in Form der Wirtschaftskammerwahlen zu geben. Obwohl entgegen dem allgemeinen Trend in unserer Fachgruppe die Wahlbeteiligung eher hoch ist, rufe ich Sie auf, sehr zahlreich von Ihrem Wahlrecht Gebrauch zu machen.

Eine hohe Wahlbeteiligung stärkt unseren Funktionären, nicht nur im nicht enden wollenden „Kampf“ gegen IMDII und sonstige Regelwerken aus Brüssel, den Rücken.



Ing. Alexander PUNZL  
Präsident ÖVM

»



**Fachgrundausbildung 2015 – neu mit ONLINE - Wissensüberprüfung:**

Wie schon im letzten Makler Intern vor angekündigt, bieten wir ab 2015 unseren AbsolventInnen der Fachgrundausbildung die Möglichkeit, ihr bei den Seminaren erworbenes Wissen online zu testen. Der ÖVM schließt hier eine Lücke die es unseren MitarbeiterInnen ermöglicht, wenn sie unmittelbar nach den Schulungen das Erlernete nicht gleich oder nur wenig in die Praxis umsetzen können, ihr Wissen frisch und up to date zu erhalten.

Details dazu entnehmen Sie bitte einem eigenen Artikel zu diesem Thema in dieser Ausgabe. Erlauben Sie mir aber bitte an dieser Stelle eine Bemerkung zu den Fachgrundschulungen generell und hier speziell an die TeilnehmerInnen. Die ÖVA ist bemüht die Schulungstermine so zu legen, dass genügend Zeit für die An- und Abreise besteht und so wenig Ihrer Freizeit als nur irgend möglich dafür aufgebraucht wird. Trotzdem lässt es sich gelegentlich auch nicht vermeiden, an einem Freitag eine Fachgrundschulung anzusetzen zu müssen.

Da aber die Termine immer schon länger feststehen müsste es sich doch bitte so organisieren lassen, dass sich, vor allem freitags nicht schon ab 15:00 die Sitzreihen in Richtung Heimat leeren.

Dadurch können wichtige Lehrinhalte nicht aufgenommen und somit in der täglichen Arbeit nicht umgesetzt werden. Abgesehen davon, wird vom jeweiligen Dienstgeber für diese Schulungen nicht unerheblich Dienstzeit und Geld zur Verfügung gestellt, dann sollte man als DienstnehmerIn dafür auch Freizeit opfern!

Das war jetzt nur ein kleiner Auszug der vielfältigen Aktivitäten des ÖVM und der ÖVA im kommenden Jahr, alle Details und News erfahren Sie wie gewohnt per Newsletter oder Sie besuchen einfach regelmäßig unsere Homepage [www.oevm.at](http://www.oevm.at)!

Allen unseren LeserInnen und deren Familien wünsche ich von ganzem Herzen ein geruhsames Weihnachtsfest und viel Erfolg im kommenden Jahr, ich bin mir sicher, dass der ÖVM etwas dazu beitragen wird!

Mit kollegialen Grüßen

Ing. Alexander Punzl  
ÖVM Präsident

**Impressum:**

**Medieninhaber & Herausgeber:**

ÖVM – Österreichischer Versicherungsmaklerring und Verband der Risk-Manager und Versicherungs-Treuhänder, Gottfried Alber Gasse 5/5, 1140 Wien  
ZVR Zahl 936144042  
Tel.: +43 (0)1 4169333, Fax: +43 (0)1 41693334  
Mail: [office@oevm.at](mailto:office@oevm.at), Web: [www.oevm.at](http://www.oevm.at)

**Vereinszweck:**

Der ÖVM ist ein gemeinnütziger, parteipolitisch unabhängiger Verein, der es sich zur Aufgabe gemacht hat, Fachwissen in allen Zweigen der öffentlichen und privaten Versicherung sowie im Bereiche der Finanzdienstleistungen zu fördern, die Gelegenheit zur Vertiefung von Fachwissen zu bieten und die Weiterentwicklung des Berufsstandes aufgrund vorhandener und künftiger gesetzlicher Bestimmungen sowie der EU-Empfehlungen, EU-Richtlinien, der Landesregeln und der Berufsordnung zum „Risk -Manager“ und „Versicherungs-Treuhänder“ zu fördern. Der ÖVM ist bemüht, das Verständnis für die Grundlagen des Versicherungswesens und Finanzdienstleistungswesens im Allgemeinen, in der Öffentlichkeit zu verbreiten, sowie zweckdienliche Einflussnahmen auf neue Gesetze, Verordnungen, Richtlinien und Normen, die das Versicherungswesen betreffen, auszuüben. Aktuelle Fragen, betreffend das gesamte Sachgebiet des Versicherungswesens, werden laufend in Form von Stellungnahmen beantwortet.

**Vorstand:**

Präsident: Ing. Alexander Punzl  
Vizepräsident: Michael Schopper  
Vizepräsident: Mag. Alexander Meixner  
Schriftführer: Gerhard Veits

**Verlagsort:**

Gottfried Alber Gasse 5/5, 1140 Wien

**Redaktionsteam:**

ÖVM Sekretariat

**Layout & grafische Produktion:**

Klepp & Partners Werbeagentur GmbH

**Druck:**

KurzDRUCK GmbH

**Blattlinie:**

Informationen für Vereinsmitglieder, Fachinformation zu Versicherungsthemen, Rechtliche Informationen

Sämtliche Angaben in dieser Zeitschrift erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr. Eine Haftung der Autoren, der Herausgeber sowie des Verlags ist ausgeschlossen. Fremde Inhalte sowie Inhalte von Werbungen und PR-Artikeln werden nicht auf deren Richtigkeit und Wahrheitsgehalt kontrolliert. Aufsätze und Artikel Dritter geben die Meinung des jeweiligen Verfassers wieder, welche sich nicht mit jener der Redaktion decken muss. Deren Wiedergabe stellt keine Empfehlung dar.

Mit der Übermittlung von Inhalten zur Veröffentlichung an den ÖVM räumt der Autor das übertragbare, zeitlich und örtlich unbeschränkte ausschließliche Werknutzungsrecht (§ 24 Urheber gesetz) der Veröffentlichung in dieser Zeitschrift ein, einschließlich des Rechts der Vervielfältigung in jedem technischen Verfahren (z.B. Druck, Vervielfältigung auf Datenträgern jeder Art, Speicherung In- und Ausgabe durch Datenbanken) ein.

Der Nachdruck, wenn auch nur auszugsweise, ist nur mit Zustimmung der Redaktion unter Angabe der Quelle gestattet. Dies gilt auch für die Aufnahme in elektronische Datenbanken und Vervielfältigungen auf Datenträgern jeder Art, beispielsweise CD-Rom, etc.

# INHALT

## INHALTSVERZEICHNIS

### ÖVM/INTERN



**10**

- Assekuranz Award Austria – Gradmesser für Erfolg in der Versicherungsbranche **10**
- RIS: Rechtsinformationssystem (Teil 1) **16**

### RECHT



**12**

- Aktuelle Gerichtsentscheidungen **12**
- Unerwartete Deckungseinschränkungen im Rechtsschutz **14**
- Klauseln für die Allgemeine Haftpflichtversicherung – Teil 7 **26**
- Serie: Juristische Begriffe Prinzipien der Rechtsprechung **27**
- Zur rechtlichen Zulässigkeit von Airbnb, Eatwith & Co **32**
- Rechtsschutz – Schutz vor überdimensional hohen Verfahrenskosten **35**

### WIRTSCHAFT & STEUER



**22**

- Die besten Köpfe mit Pensionszusagen im Unternehmen halten **22**
- Serie: Was ist das – Cash Flow? **24**
- Serie: Sozialversicherung Soziale Absicherung bei Arbeitslosigkeit **28**

### ÖVA/AUSBILDUNG



**40**

- Fachgrundausbildung plus Anmeldeformular für Seminare **6**
- Beschwerdemanagement – gut abgewickelte Beschwerden sind Kundenbindung pur **36**
- Die ersten „Akademischen Versicherungsmaklerinnen und Versicherungsmakler“ haben erfolgreich an der WU Wien abgeschlossen **37**
- Veranstaltungskalender **38**
- ÖVA Studienreise 2014 **40**



# Lehrgang Fachgrundausbildung 2015

Die Fachgrundausbildung erstrahlt 2015 – inhaltlich wie organisatorisch – in einem völlig neuen Gewand. Elektronische Medien werden in den Ablauf integriert und den Teilnehmern die Möglichkeit gegeben, durch das Ablegen kommissioneller Prüfungen folgende Zertifikate zu erlangen:

- geprüfte Versicherungsfachkraft ÖVM
- geprüfte/r Versicherungsfachmann/-fachfrau BÖV

## Gesetzgeber gibt den Ausbildungsstandard vor

Der § 137b GewO normiert, dass alle Personen, die direkt bei der Versicherungsvermittlung<sup>1</sup> mitwirken, die dazu erforderliche fachliche Eignung besitzen müssen. Eine derartige Qualifikation kann im Sinne der Versicherungsvermittler-Verordnung entweder durch entsprechende externe Ausbildungen oder durch dokumentierte interne Schulungen nachgewiesen werden. Der Gesetzgeber nennt in der Verordnung hinsichtlich externer Ausbildungsmöglichkeiten beispielhaft die Erlangung des Außendienstzertifikats bei der Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft (BÖV-Prüfung).

Es ist jedoch davon auszugehen, dass der Lehrgang zur geprüften Versicherungsfachkraft des ÖVM ebenfalls den Anforderungen des Gesetzes entspricht. Um sicher zu gehen, wurden die Inhalte unseres Lehrgangs mit jenen der BÖV-Prüfung

verglichen und entsprechende Anpassungen vorgenommen.

## Fachgrundausbildung – ein kleiner Rückblick

Der ÖVM bietet nunmehr seit über 15 Jahren als einzige Bildungseinrichtung einen einjährigen Ausbildungslehrgang zur geprüften Versicherungsfachkraft an mindestens zwei Standorten in Österreich an. Abgeschlossen wird dieser Lehrgang durch eine mehrstündige, kommissionelle Prüfung, die aus einem schriftlichen und einem mündlichen Teil besteht. Der Ausbildungszyklus richtet sich an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Maklerbüros und deckt inhaltlich ein breites Wissensspektrum von den Rechtsgrundlagen bis zur Spartenkunde ab. Erklärtes Ziel dieser Schulungsreihe ist, dass die Absolventen und Absolventinnen jene Tätigkeiten, die in einem Versicherungsmaklerbetrieb tagtäglich anfallen, fachgerecht, selbstständig und eigenverantwortlich ausführen können. Bisher haben über 500 Kolleginnen und Kollegen den Lehrgang besucht.

## Neuerungen ab 2015

Stillstand ist Rückschritt – diesem Motto folgend, haben wir die Fachgrundausbildung zu einem Lehrgang weiterentwickelt, die Inhalte stark erweitert, die fehlenden Wissensgebiete der BÖV-Prüfung eingearbeitet und den Einsatz elektronischer Medien forciert.

### a) Programm

Das Ausbildungsprogramm 2015, das parallel in Wien und in Salzburg abgehalten wird, sieht nun folgende Module vor:

- Grundlagen VersVG
- Grundlagen Betriebswirtschaft
- Einführung Kündigungsrecht
- KFZ-Versicherung, Haftpflicht, Kasko
- Feuer, Feuer-BU
- Sturmschaden, Leitungswasser
- Haushalt, Glas, Einbruchdiebstahl
- Handel, Gewerbe, Landwirtschaft
- Rechtsschutz
- Haftpflicht
- Leben
- Unfall
- Kranken



#### b) Einsatz elektronischer Medien

Einzelne Inhalte des Lehrganges werden in Form von Webinaren – Dauer pro Sitzung maximal 1,5 Stunden – angeboten. Im Unterschied zum Webcast auf Abruf, bei dem die Informationen nur in eine Richtung übertragen werden, sind Webinare interaktiv ausgelegt und ermöglichen beidseitige Kommunikation zwischen dem Vortragenden und den Teilnehmern.

Um die Inhalte der Vorträge zu festigen und zur gezielten Prüfungsvorbereitung dient ein **ONLINE-ÜBUNGSTOOL**. Jeder Teilnehmer der Fachgrundschulung wird am Beginn des Schulungsjahres freigeschaltet und kann das Tool unbeschränkt nutzen. Die Lehrinhalte der einzelnen Module werden auf Basis von Ergänzungs-<sup>2</sup> und Single-Choice-Fragen abgefragt.

#### c) Abdeckung aller Wissensgebiete der BÖV-Prüfung

Nachdem wir die Inhalte mit den gelehrten Wissensgebieten der Bildungsakademie der Österreichischen Versicherungswirtschaft abgeglichen haben, können die Absolventen der Fachgrundausbildung zur BÖV-Prüfung antreten. Diese besteht aus einem schriftlichen – ebenfalls Single-Choice-Fragen – und einem äußerst vertriebsorientierten mündlichen Teil, bei dem ein Kundentermin in Form eines Fallbeispiels vor der Kommission si-

muliert wird. Für genauere Informationen, insbesondere hinsichtlich Anmeldung und Vorbereitung, steht unser Sekretariat jederzeit gerne telefonisch oder per Mail zur Verfügung.

#### d) Preisgestaltung

Für jene Kolleginnen und Kollegen, die den gesamten Zyklus der Fachgrundausbildung besuchen, haben wir einen sensationellen Paketpreis kalkuliert. Dieser ist um rund 25% günstiger als die Summe der Einzelbuchungen.

#### PREIS FÜR ÖVM MITGLIEDER

bei Buchung von Einzel- Schulungstagen

Preis bei Anmeldung

von 1 Person **EUR 180,-**

von 2 Personen **EUR 166,-p.P**

ab 3 Personen **EUR 148,-p.P.**

#### ab 2015 NEU „PAKETPREIS“

kompletter Jahres-Lehrstoff für insges. 14 Schulungstage und 4 Einheiten ( je 1,5 Stunden) Webinar

**EUR 1.980,- p.P.\***

\* Verrechnung erfolgt vor der ersten Schulung. Preis gültig pro Büro, egal welche Mitarbeiter oder Mitarbeiterinnen die Schulungen besuchen! Rückerstattung für nicht besuchte Schulungstage ist nicht möglich.

Die angeführten Preise verstehen sich inkl. 20% USt.

Der Seminarpreis beinhaltet Seminarunterlagen, Verpflegung sowie das neue **ONLINE-ÜBUNGSTOOL**

<sup>1</sup> Bei der Tätigkeit der Versicherungsvermittlung handelt es sich um das Anbieten, Vorschlagen oder Durchführen anderer Vorbereitungsarbeiten zum Abschließen von Versicherungsverträgen oder das Abschließen von Versicherungsverträgen oder das Mitwirken bei deren Verwaltung und Erfüllung, insbesondere im Schadensfall.

<sup>2</sup> Bei derartigen Fragen muss in ein Feld ein Text oder eine Zahl eingetragen werden.

#### LEHRGANG FACHGRUNDAUSBILDUNG – eine Zusammenfassung

- ✓ konkurrenzlose Ausbildung für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Maklerbetrieben
- ✓ effiziente Wissensvermittlung von Praktikern für Praktiker
- ✓ moderner Lehrgang unter Einbeziehung elektronischer Medien
- ✓ erstklassige und aktuelle Skripten
- ✓ kompakter und kostengünstiger Weg, um die Qualifikation der Mitarbeiter im Sinne des Gesetzes sicherzustellen
- ✓ Wissensüberprüfung mittels ONLINE-Tool
- ✓ einzigartige Möglichkeit durch den Lehrgangsbesuch zwei Zertifikate zu erlangen
- ✓ förderungswürdig
- ✓ Schulungen auch einzeln buchbar
- ✓ anrechenbare Credits auf das Weiterbildungszertifikat des Fachverbandes



# Fachgrundausbildungen

# ANMELDEFORMULAR 2015

Zutreffendes bitte ankreuzen

SEMINAR	Wien	Salzburg
<b>Die Grundlagen des VersVG</b>	23.01.	19.1.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Einführung Kündigungsrecht</b>	13.02.	30.01.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>KFZ Versicherung, Haftpflicht, Kasko</b>	25.02.	27.02.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Feuer, Feuer-BU</b>	24.03.	26.03.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Sturmschaden, Leitungswasser</b>	21.04.	23.04.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Haushalt, Glas, Einbruchdiebstahl</b>	19.05.	21.05.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Handel, Gewerbe und Landwirtschaft</b>	12.06	10.06.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Rechtsschutz Versicherung</b>	24.06.	26.06.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Haftpflicht Versicherung (ohne Übernachtung)</b>	02./03.09.	10./11.09.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Grundlagen Betriebswirtschaft</b>	30.09.	02.10.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Leben-BUZ</b>	21.10.	23.10.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Unfall,-Insassenunfall</b>	13.11.	11.11.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Kranken- BUFT</b>	04.12.	02.12.
Name .....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**Webinare zum Thema Sozialversicherung u. Steuern**  
 4 x 1,5 Std. Termine werden noch bekanntgegeben.

Bitte die Anmeldung per Fax: (01)416 93 33DW4  
 oder per Mail an office@oevm.at

.....  
 Unterschrift/Stempel



SEIT  
**190**  
JAHREN

**AUF EINE SORGENFREIE PENSION**

1. Kommt es anders 2. Als man denkt 3. Jetzt vorsorgen:  
Mit der Wiener Städtischen, die sich seit 1824 darum kümmert,  
ihren Kundinnen und Kunden in jeder Lebenslage Sorgen abzu-  
nehmen. Damals, heute und in Zukunft.

**IHRE SORGEN MÖCHTEN WIR HABEN**

wienerstaedtische.at  
facebook.com/wienerstaedtische 

**WIENER**   
**STÄDTISCHE**  
VIENNA INSURANCE GROUP



# Gradmesser für Erfolg in der Versicherungsbranche

Die Meinung der unabhängigen Makler ist für die österreichische Versicherungswirtschaft von großer Bedeutung. Versicherungsmakler bieten höchste Qualität und Kundenorientierung. Sie erreichen damit anspruchsvolle Versicherungsnehmer meist besser als andere Vertriebswege.

Unternehmen sind gut beraten, auf die Rückmeldung der Versicherungsmakler zu hören. Produkt- und Servicepolitik können optimiert werden und schaffen den Versicherungen Marktvorteile gegenüber Wettbewerbern.

Viele Fragen der Versicherer zur eigenen Produkt- und Servicegestaltung richten sich daher an den Bewertungen von unabhängigen Versicherungsmaklern aus: Wie bewerten Makler unsere Produkte und Services? Welche Leistungsbereiche besitzen die größte Wirkung für eine erfolgreiche Makler-Bindung? Welches Bild haben die Makler von uns als Versicherer? Andererseits interessieren natürlich auch Daten zum direkten Wettbewerbsumfeld: Wo stehen wir im Vergleich zu unseren Konkurrenten? Worin liegen die eigenen Stärken und welche Schwächen sollten als erstes verbessert werden?

Der Assekuranz Award Austria dient als wichtiger Gradmesser für den Erfolg in der österreichischen Versicherungsbranche. Zahlreiche Versicherer arbeiten mit den Ergebnissen der Untersuchung, um ihre Beziehung zu unabhängigen Maklern zu optimieren.

Wer Marktpotenziale optimal nutzen will, benötigt Wissen über relevante Daten. Das heißt, wer seine Position im Markt und die eigenen Stärken und Schwächen zuverlässig identifizieren kann und wer die wichtigsten Stellschrauben für eine erfolgreiche Maklerbindung kennt, der wird mit Absatzsteigerungen im Maklervertrieb rechnen können.

Beim Assekuranz Award 2015 werden Sachversicherungen wie Kfz-Haftpflicht, Kfz-Kasko, Haushalt/Eigenheim, Landwirtschaft, Gewerbe und der gewerbliche Rechtsschutz abgefragt. Der Fragebogen wurde von letztem Jahr übernommen und bei einem Treffen mit Vertretern der Versicherungen

und der Makler überarbeitet und aktualisiert.

Der Assekuranz Award ist mit seiner Datenfülle und Analysestärke die umfassendste Benchmark-Studie der Assekuranz in Österreich. Versicherungsunternehmen erhalten in der Studie eine ausführliche Bewertung ihrer Produkte und Services aus Maklerperspektive und punktgenaue Anregungen zur Optimierung ihrer Produkte und ihres Service.

## Online Befragung

Die für den Assekuranz Award Austria 2015 verwendeten Daten werden in den Monaten Jänner bis April 2015 anhand einer Online-Befragung erhoben. Es werden über 5.000 Versicherungsmakler bzw. Vermögensberater aus ganz Österreich per E-Mail eingeladen, an der Umfrage teilzunehmen. Über einen personalisierten Login, der in der E-Mail eingefügt ist, werden die Teilnehmer zum Fragebogen weitergeleitet, den sie per Mausclick ausfüllen können.

Durch den ausschließlichen Zugang zum Fragebogen über einen personalisierten Internet-Link werden folgende Qualitätsmerkmale der Befragung gewährleistet: Zum einen wird eine Teilnahme nur für Personen aus der angestrebten Zielgruppe möglich. Unsere Ergebnisse basieren somit ausschließlich auf den Urteilen von unabhängigen Versicherungsmaklern/ Vermögensberatern in den relevanten Sparten. Zum anderen wird ein wiederholtes Ausfüllen des Fragebogens ausgeschlossen, jede Person kann also nur ein Mal an der Umfrage teilnehmen.

## Ablauf und Methodik

Der Fokus der Befragung liegt auf den Beurteilungen von Versicherungsgesellschaften. In der Befragung werden alle Versicherungsunternehmen berücksichtigt, die grundsätzlich mit Maklern zusammenarbeiten. Die Teilnehmer werden um die Angabe aller Versicherer gebeten, von denen sie in den letzten zwölf Monaten Produkte vermittelt haben. Aus diesen werden nach dem Zufallsprinzip zehn Versicherer für eine detaillierte Leistungsbeurteilung ausgewählt, drei dieser Versicherer können von den Maklern zuvor frei gewählt

werden. Mit dieser Auswahlmethodik lässt sich einerseits eine solide Zufallsstichprobe garantieren, was eine Grundvoraussetzung für statistische Auswertungen und repräsentative Aussagen ist. Andererseits zeichnen sich die erhobenen Daten durch eine hohe Aktualität aus. In die späteren Zufriedenheitsanalysen gehen alle Versicherungen ein, zu denen mindestens zehn Beurteilungen vorliegen. Die Auswertungen von Beurteilungen zu Versicherern finden jeweils spartenbezogen statt.

**Assekuranz Austria Award-Index**

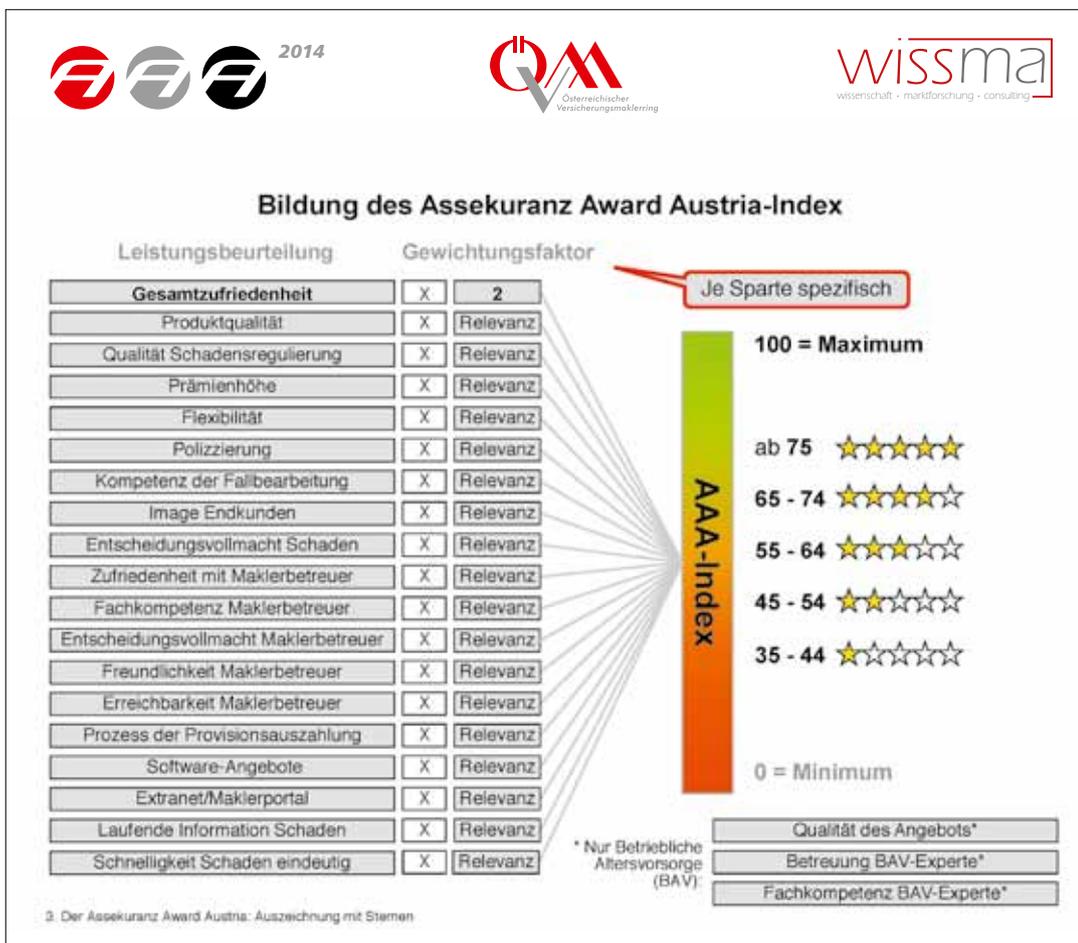
Dieser Index ermöglicht die zusammenfassende Beurteilung eines Versicherungsunternehmens in einer Sparte auf Basis von 18 bzw. 21 wesentlichen Leistungsmerkmalen. Die Merkmale fließen mit unterschiedlichen Gewichtungen in die Berechnung ein. Das Ergebnis ist eine aussagekräftige Kennzahl für die Gesamtleistung eines Versicherungsproduktes bzw. eines Versicherers. Da dieser Index als übergreifendes Qualitätsurteil für die Versicherungsbranche von immenser Bedeutung ist, werden den Gesellschaften abhängig vom erreichten Ergebnis Sterne als Auszeichnung verliehen. Maximal können 100 Punkte erzielt werden.

**Gewinner des AAA 2013**

- Kfz – Haftpflicht** HDI Versicherung AG
- Kfz – Kasko** HDI Versicherung AG
- Eigenheim/Haushalt** Muki  
Versicherungsverein a.G.
- Betriebs Rechtsschutz** Zürich Versicherungs AG
- Gewerbe** Zürich Versicherungs AG
- Landwirtschaft** Wüstenrot  
Versicherungs AG

**Zusatzbefragung zum Maklerbüro**

Als zusätzlichen Anreiz und Dank für die Teilnahme an der AAA-Studie wird eine Befragung zur Branche der Versicherungsmakler angeboten. Die Makler können freiwillig jeweils für ihr Büro bestimmte Kennzahlen (z.B. Umsatz, Mitarbeiter-Anzahl) angeben. Aus diesen gesammelten Daten werden Factsheets gestaltet, welche sowohl die persönlichen Angaben, als auch die Branchen-Durchschnittswerte der österreichischen Maklerbüros als Referenzwerte enthalten. Die teilnehmenden Maklerbüros erhalten jeweils ein individuell gestaltetes Factsheet.



Wertigkeit und Aussagekraft der Studie stehen und fallen mit der Anzahl der Teilnehmer. Je mehr Kollegen an der Befragung teilnehmen, umso gewichtiger wird das Ergebnis. Mehr Gewicht bedeutet mehr Druck auf die Assekuranten und in weiterer Folge eine größere Chance, Versicherer zu Änderungen zu bewegen.

# Aktuelle Gerichtsentscheidungen

## DAUERRABATT:

Wie bereits in der Ausgabe des Makler Intern 2/2014, Seite 28, berichtet, hat der OGH kürzlich neuerlich in einem Verbandsprozess betreffend Dauerrabatt entschieden.

In der Entscheidung 7 Ob 11/14i bekräftigt der OGH neuerlich seine bisherige Linie, wonach eine geltungserhaltende Reduktion nicht ausgehandelter missbräuchlicher Klauseln im Individualprozess über ein Verbrauchergeschäft nicht in Frage komme. Zu der in letzter Zeit geübten Praxis von Versicherungsunternehmen, unzulässige Dauerrabattklauseln umzudeuten und sich dabei auf die ergänzende Vertragsauslegung zu berufen, hat der OGH zwar nicht Stellung genommen, hat jedoch folgendes ausgeführt:

„Die Frage, ob hier im Licht der Judikatur des EuGH überhaupt eine ergänzende Vertragsauslegung zulässig wäre, kann im Verbandsprozess nicht geklärt werden. Hier ist die gesetzwidrige Geschäftspraxis der Beklagten zu beurteilen, einseitig den Verbrauchern gegenüber vorzugeben, welche Forderung bei „ergänzender Vertragsauslegung“ an die Stelle der nach den als sittenwidrig erkannten Klauseln berechneten ihrer Meinung nach zu treten hat. Das läuft im Ergebnis auf eine verbotene geltungserhaltende Reduktion hinaus. Die Beurteilung, ob eine „er-

gänzende Vertragsauslegung“ zur Lückenfüllung grundsätzlich zulässig ist und bejahendenfalls, welchen Inhalt sie hat, ist (mangels Einigung der Parteien) dem Gericht vorbehalten, das diese Frage im Individualprozess (zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer) zu beantworten hat. Die gesetzwidrige Geschäftspraxis der Beklagten betrifft eine Vielzahl von Verträgen, zumal die Beklagte ein Massengeschäft betreibt (RIS-Justiz RS0121961). Der Anspruch nach § 28a KSchG besteht zu Recht.“

Wie obigem Zitat zu entnehmen ist, qualifiziert der OGH in der Begründung mehrfach die Geschäftspraxis der beklagten Versicherung als gesetzwidrig, nämlich einseitig den Verbrauchern vorzugeben, wie eine allfällige ergänzende Vertragsauslegung auszusehen hätte. Wesentlich an der Begründung ist, dass der OGH davon ausgeht, dass diese Praxis auf eine geltungserhaltende Reduktion hinauslaufe, welche, wie oben dargelegt, verboten ist. Er legt auch klar, dass die nichtige Klausel „ersatzlos dem Verbraucher gegenüber“ entfalle. „Dies bedeutet, dass eine Vereinbarung zwischen den Parteien über eine Rabattrückforderung nach vorzeitiger Vertragsauflösung nicht mehr besteht“. Abändernde, diese Lücke füllende, übereinstimmende Willenserklärungen würden ohnehin nicht vorliegen und seien im Verfahren auch nicht behauptet worden. Eine Zustimmungspflicht bestehe für den Verbraucher nicht.

Auch wenn Versicherer in diversen Korrespondenzen mit Kunden die Bedeutung dieser Entscheidung für die geübte Praxis in Abrede stellen, lässt die Entscheidung an Deutlichkeit nichts zu wünschen übrig. Der OGH erklärt die Praxis der Versicherer, einseitig den Verbrauchern vorzugeben, wie die entfallene Klausel zu ersetzen ist, als gesetzwidrig und unterstellt diese Praxis der verbotenen geltungserhaltenden Reduktion.

OGH vom 19. 3. 2014,  
7 Ob 11/14i



**RECHTSSCHUTZVERSICHERUNG:****Freie Anwaltswahl und Selbstbehalt?**

In 7 Ob 50/13y gelangt der OGH zu der Auffassung, dass die Vereinbarung eines Selbstbehalts von 10 % der Schadensleistung (mindestens aber 0,3 % der Versicherungssumme), welcher entfällt, wenn ein vom Versicherer vorgeschlagener Anwalt tätig wird, mit dem unionsrechtlich gewährleisteten Recht auf freie Anwaltswahl (§ 158k VersVG) vereinbar ist. Dem zu beurteilenden Sachverhalt lag ein Verbrauchergeschäft zugrunde.

Darauf zu verweisen ist, dass der OGH in 7 Ob 32/02k eine vergleichbare Klausel mit einem 20%-igen Selbstbehalt als Verstoß gegen das Anwaltswahlrecht qualifizierte. In dieser Entscheidung, der wohl eine außergewöhnliche Konstellation zugrunde lag, argumentierte der OGH mit dem „psychologischen Zwang“, welcher aufgrund der Größe des angebotenen Vorteils bewirke, dass der Versicherungsnehmer vom freien Vertretungswahlrecht keinen Gebrauch machen könne.

OGH vom 11.12.2013, 7 Ob 50/13y

**RECHTSSCHUTZVERSICHERUNG:****Versicherungsfall – Verstoß**

Das Handelsgericht Wien entschied kürzlich als Gericht 2. Instanz in einer Causa, welche von einem ÖVM-Mitglied erstritten wurde, betreffend der Frage, ob in der Schadenmeldung an einen Unfallversicherer ein Verstoß im Sinne von Artikel 2.3. ARB zu erblicken sei. Vertragsgrundlage waren die ARB 2003.

Zugrunde lag folgender Sachverhalt:

Der Versicherungsnehmer geriet in Streit mit seiner Unfallversicherung hinsichtlich der Höhe seiner Invaliditätsansprüche nach einem Verkehrsunfall. Ordnungsgemäß erstattete er Schadenmeldung an den Unfallversicherer. Danach schloss er eine Rechtsschutzversicherung ab. Wieder danach erfolgte die Abrechnung durch den Unfallversicherer, mit welcher der Versicherungsnehmer nicht einverstanden war. Er beehrte Rechtsschutzdeckung für die klageweise Geltendmachung seiner Ansprüche gegen den Unfallversicherer. Die Rechtsschutzversicherung lehnte ab und behauptete, die vorvertragliche Schadenmeldung an den Unfallversi-

cherer stelle den Verstoß im Sinne von Artikel 2.3. ARB dar. Hilfsweise brachte die Rechtsschutzversicherung vor, die Schadenmeldung stelle jene Willenserklärung oder Rechtshandlung des Versicherungsnehmers dar, welche im Sinne von Artikel 3.2. ARB den Versicherungsfall gemäß Artikel 2.3. ausgelöst habe und sohin kein Versicherungsschutz bestehe.

Richterweise führte das Handelsgericht Wien in seiner Begründung aus, dass der Verstoß nicht in der Schadenmeldung an den Unfallversicherer zu erblicken sei, sondern in der unrichtigen Abrechnung des Unfallversicherers, da diese den vertraglichen Vereinbarungen des Unfallversicherungsvertrages widerspreche.

Die Schadenmeldung des Versicherungsnehmers an den Unfallversicherer löse nicht den Versicherungsfall aus. „Entgegen der Argumentation der Beklagten kommt es damit gerade nicht darauf an, dass eine Willenserklärung oder Rechtshandlung „den Verstoß“ auslöst, sondern vielmehr darauf, dass eine Willenserklärung oder Rechtshandlung den Versicherungsfall gemäß Artikel 2.3. auslöst, die Willenserklärung oder Rechtshandlung also selbst den – tatsächlichen oder behaupteten – Verstoß darstellt“.

Nähere Ausführungen des Gerichts zu Artikel 3.2. sind in der Urteilsbegründung nicht enthalten. Möglicherweise schließt das Gericht an die vom OGH in 7 Ob 328/99g vertretene Position an, wonach eine Willenserklärung den Versicherungsfall nur dann auslöse, wenn die Erklärung ihrer Natur nach bereits den Keim eines nachfolgenden Rechtsstreites in sich getragen hat und daher „streitträchtig“ gewesen sei.

Handelsgericht Wien vom 11.4.2014, 1 R 159/13y

Mag. Markus Freiling, Rechtsanwalt



Ing. Mirko Gernot IVANIC  
Vorstand ÖVM

# Unerwartete Deckungseinschränkungen im Rechtsschutz

Seit jeher versuchen viele Versicherer mit unterschiedlichen Ideen die Kostensätze zu reduzieren. Die Sparmaßnahmen sind uns Maklern aus dem Schaden bestens bekannt, dienen sie doch als unsere beste Werbung beim Kunden. Durch den Prämienverfall im Rechtsschutz hat sich in den letzten Jahren das Verhältnis Prämie zu den Schadenzahlungen deutlich verschlechtert. Der Rechtsschutz ist nicht mehr dieselbe gewinnbringende Sparte wie vor zehn Jahren.

Zunehmend hat dieses „Kostenbewusstsein“ Auswirkungen in der Rechtsschutz-Vertragsgestaltung. Das Rechtsschutzversicherer nicht durch besondere Innovationfreudigkeit auffallen, und es zumeist sehr schwierig ist, ausgefallene Deckungskonzepte umzusetzen ist ja nichts Neues, jedoch gibt es in letzter Zeit als zusätzliche Erschwernis bei bestehenden Tarifen, Änderungen in den Bedingungen, die nicht unbedingt ein Vorteil sein müssen.

Zur Veranschaulichung der Problematik habe ich den Allgemeinen Vertrags Rechtsschutz im Firmenbereich ausgewählt.

Der AVRS kann bei vielen Versicherern für unterschiedlichste Berufsgruppen zu verschiedenen Konditionen eingedeckt werden. Diese Konditionen schwanken aber erheblich, wobei in diesem Beitrag die Prämien unberücksichtigt bleiben.

Schadenuntergrenzen und Selbstbehalte in verschiedenen Ausführungen sind schon lang gebräuchliche Tarifierungsbestandteile, die in den

letzten Jahren um Begriffe wie hausinterne vorprozessuale Schadenbearbeitung, Einschaltung eines Inkassobüros, Begrenzung der Anzahl der Schadenfälle usw. erweitert wurden.

Es sollen diese Deckungseinschränkungen, und um die handelt es sich zumeist, nicht generell angeprangert werden – manche Versicherer leisten sehr gute Arbeit – jedoch sollten wir Makler genauer als bisher die uns vorgelegten Angebote vergleichen und bewerten. Bei den Fachanfragen aus dem ÖVM Netzwerk, die mir bekannt sind, handelt es sich immer öfter um Einschränkungen, die dem Makler bekannt hätten sein müssen, denen jedoch bei der Antragseinreichung zu wenig Aufmerksamkeit geschenkt wurden.

Ich verweise in diesem Zusammenhang ausdrücklich auf die verpflichtende Einschaltung von Inkassobüros bei Zahlungsschwierigkeiten - der direkte Weg für rechtliche Unterstützung über einen Anwalt und Gericht wird damit umgangen. Wurde der Kunde darüber nicht aufgeklärt sind Probleme im Schadeneintritt zu erwarten.

Ebenso gibt es zunehmend verlockend klingende Deckungserweiterungen die jedoch auf Basis eingeführter Sublimits oft nur unzureichende oder überhaupt keine Deckung bieten. Auch in diesen Fällen gibt es vorprogrammierte Schwierigkeiten im Schaden.

Abschließend weise ich ausdrücklich darauf hin, dass der Umfang des Angebotes an Seitenzahl nicht unbedingt mit dem Umfang der Deckung übereinstimmen muss.

Bei Unklarheiten empfehle ich die ÖVM Homepage zu studieren, auf der auch RS Produkte für Maklerkunden herunterzuladen sind. Bei diesen Produkten gibt es keine unerwarteten Deckungseinschränkungen.

## Hilfreich im Tagesgeschäft eines Versicherungsmaklers

### Privat Risikoanalyse

Dieses Werk dient als Beratungs- u. Protokollierungshilfsmittel in Form einer Check-Liste zur Erfassung der wesentlichen Risiken von Privatkunden. Versionen für Einzelkunden-Partner und Familien.

Weitere Informationen und Preise auf [www.oevm.at](http://www.oevm.at)



# HOLEN SIE SICH IHRE VIGNETTE 2015!



Bei Abschluss einer  
GRAWE Lebensversicherung\*\*

**Info unter: 0316-8037-6222**

- \* auf den Sparanteil der Prämie; gültig über die gesamte Vertragslaufzeit bei Vertragsabschluss bis 31.12.2014. Bei Vertragsabschluss ab 1.1.2015 beträgt die garantierte Mindestverzinsung 1,5%.
- \*\* Aktion unterliegt besonderen Bedingungen, gültig für Neuabschlüsse Oktober bis Dezember 2014. Nähere Infos bei Ihrem(r) Kundenberater(in), in Ihrem Kundencenter oder unter 0316/8037-6222. Die Vignetteneinnahmen werden ausschließlich in das österreichische Autobahnen- und Schnellstraßennetz investiert.

**[www.grawe.at](http://www.grawe.at)**

Die Versicherung auf *Ihrer* Seite.



**GRAZER WECHSELSEITIGE**  
Versicherung Aktiengesellschaft



Mag. Thomas LEITNER  
Vorstand ÖVM

# RIS: Rechtsinformationssystem

## Wissen heißt, wissen wo es geschrieben steht

Teil 1

Jedes Mal wenn ich an einem Seminar von meinem ÖVM-Vorstandskollegen Gerhard Veits teilnehme oder mit ihm über versicherungstechnische Themen diskutiere, bin ich verblüfft, wie er aus dem Steg-reif heraus einzelne Paragraphen aus dem VersVG fehlerfrei zitiert. Spricht man ihn darauf an, wie er das macht, dann blitzt das verschmitzte Lächeln des Vorarlbergers auf und man bekommt die Antwort, dass das ganz leicht sei, man müsse nur einmal mit ihm auf ÖVA Studienreise fahren. Beim dortigen Zirkeltraining erfährt man dann unter seinen Fittichen die Techniken und Übungen, um ebenfalls zu einem wandelnden Kodex zu werden.

Ich muss zu meiner Schande offen und ehrlich gestehen, dass ich bis jetzt noch keine Zeit gefunden habe, um an einer dieser ÖVA Studienreise teilzunehmen. Aber bis es soweit ist, versuche ich mir - frei nach Albert Einstein und seinem Spruch „Wissen heißt wissen, wo es geschrieben steht“ mit den altbewährten, schriftlichen Werken, aber auch den technischen Möglichkeiten des World Wide Webs zu helfen.

Eines dieser letztgenannten, äußerst praktischen Instrumente, die ich nutze, ist das Rechtsinformationssystem der Republik Österreich (kurz RIS genannt, im Internet erreichbar unter [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at)), das im Rahmen des e-Government der Allgemeinheit unentgeltlich und ohne Registrierung unter anderem das österreichische Bundesrecht bzw. die oberstgerichtliche Judikatur zugänglich macht.

Auf den nächsten Seiten möchte ich kurz und in einfachen Schritten darstellen, wie man dieses nützt, um schnell an einen bestimmten Gesetzestext zu kommen. Selbstverständlich kann dieses Portal deutlich mehr, aber es wäre zu umfassend auf alle Varianten und Möglichkeiten einzugehen. Außerdem heißt es so schön „learning by doing“ und diese Kurzanleitung soll natürlich dazu anregen.

Öffnet man die Internetseite [www.ris.bka.gv.at](http://www.ris.bka.gv.at) so erscheint die nachstehende Maske.



Abbildung 1

### 1. Suche nach einem Gesetz oder einem bestimmten Paragraphen

Wie Sie der Abbildung 1 entnehmen können, stehen Ihnen nun verschiedene Menüs zur Auswahl.

Um ein bestimmtes Gesetz oder einen bestimmten Paragraphen zu suchen, benötigen wir den Punkt „Bundesrecht“ und wenn Sie auf diesen klicken, dann erscheint eine neue Seite (siehe Abbildung 2).



Abbildung 2

Lassen Sie sich nicht entmutigen, Sie sind nur noch einen Klick von der Suchmaske entfernt. Einfach mit Ihrem Eingabegerät den obersten Menüpunkt „Bundesrecht konsolidiert“ drücken

und es erscheint die entsprechende Abfrage- bzw. Suchmaske (siehe Abbildung 3).

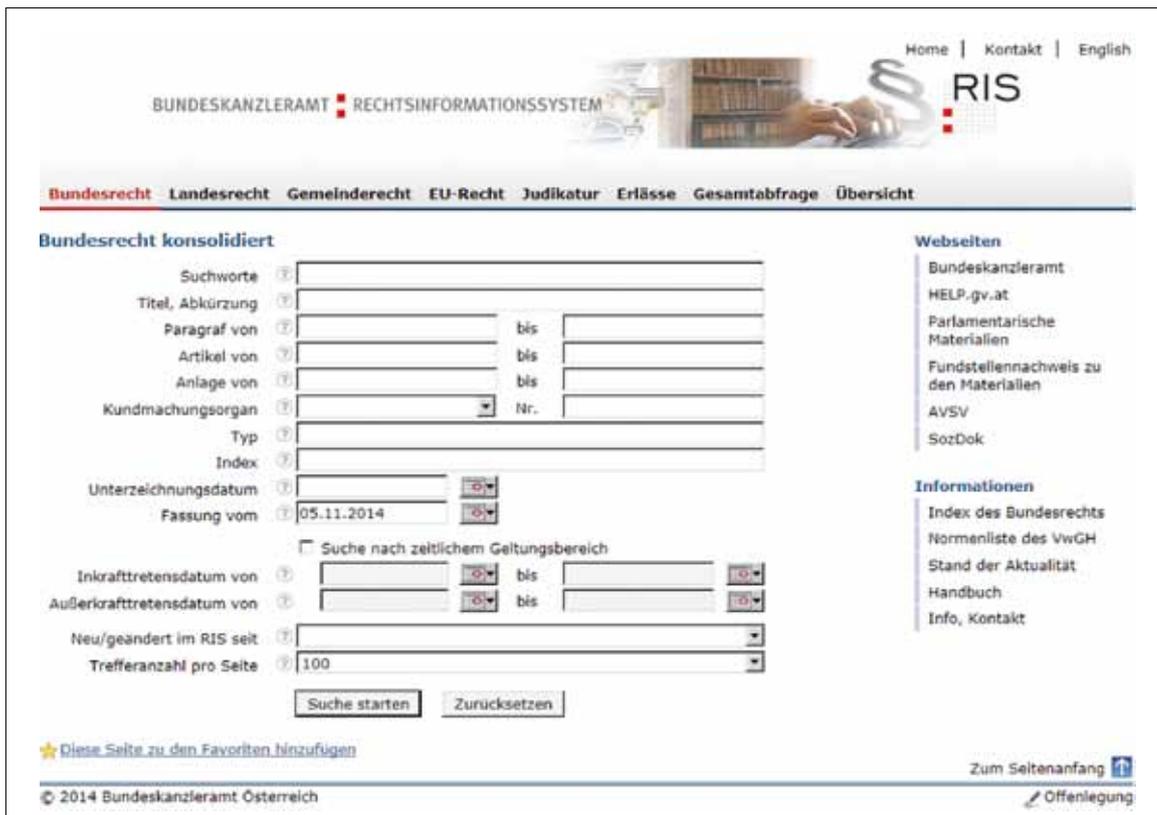


Abbildung 3 - Abfrage- bzw. Suchmaske

Auf den ersten Blick kommt jetzt natürlich ein kleiner Schock, weil diese Suchmaske - anders als der altbekannte Google - in viele verschiedene Abschnitte eingeteilt ist, aber ich darf Entwarnung geben, es ist nicht so schlimm wie es aussieht. Zudem empfehle ich, anfangs nur die ersten drei

Abfragefelder („Suchworte“, „Titel, Abkürzungen“ und „Paragraf von/bis“) zu benutzen, um sich nicht zu verzetteln. Außerdem sind diese meiner Meinung nach vollkommen ausreichend, um an gewünschte Informationen zu gelangen.

»

**1.1. Erklärung zu den Abfragefeldern**

Vor jedem Abfragefeld befindet sich ein kleines Icon mit einem Fragezeichen darauf. Durch Auswahl dieses Symbols öffnet sich ein Fenster das eine Anleitung bzw. genauere Informationen zu diesem Eingabefeld enthält. Nachstehend sind diese kurz und bündig erklärt:

**Suchworte**

Tippt man hier ein Wort oder mehrere Wörter ein, so werden alle gespeicherten Dokumente (z. B. Gesetzestexte) auf diese(s) Element(e) durchsucht.

**Titel, Abkürzung**

Wie der Name schon sagt, dient dieses Feld zur Suche nach dem Titel oder einer Abkürzung. Im Fall der Suche nach einem Gesetz, wäre dies zum Beispiel „Versicherungsvertragsgesetz“ oder „VersVG“.

**Paragraf von/bis**

In diesem Abfragefeld kann man seine Recherche nach bestimmten Paragrafen eingrenzen. Lässt man die Felder leer, gibt es keine Einschränkung und es erscheinen alle zugehörigen Paragrafen.

**Hinweis:** Um eine Abfrage zu starten, müssen Sie lediglich eines dieser Felder befüllen. Für genauere Ergebnisse empfiehlt es sich jedoch, noch weitere Kriterien einzugeben und so die Abfrage einzugrenzen.

**1.2. Beispiele und Nutzung von Suchoperatoren**

Versuchen wir nun anhand von einem Beispiel die Anwendung der oben erwähnten Abfragefelder genauer zu beleuchten.

**1.2.1. Beispiel 1 - „einfache“ Suche nach § 5 VersVG**

Um die aktuelle Fassung des § 5 VersVG vom RIS ausgeworfen zu bekommen, setzt man einfach in den Abfragemasken unter „Titel, Abkürzung“ VersVG und unter „Paragraf von“ eine 5 ein. Wie man der nachstehenden Abbildung 4 entnehmen kann, ist es unerheblich, ob man dabei die korrekte Schreibweise „Versicherungsvertragsgesetz“, die exakte Abkürzung „VersVG“ oder einfach alles in Kleinbuchstaben, sprich „versvg“ schreibt.

Abbildung 4 - Suchabfrage

Drückt man anschließend den Button „Suche starten“ (unterhalb der Abfragefelder zu finden)

sieht das Ergebnis so aus:

Abbildung 5 - Ergebnis der Suchabfrage von Abbildung 4

Damit man nun den Gesetzestext komplett angezeigt bekommt, einfach auf den Paragrafen (unter § / Artikel / Anlage) klicken oder auf eines der rechts außen stehenden Symbole. Wählt man eines der letztgenannten, wird der Text in einem

neuen Browserfenster geöffnet, je nach Wunsch als Web-Seite, PDF- oder Word-Datei bzw. als die gesamte geltende Rechtsvorschrift.

Wie man sieht keine Hexerei, aber ich höre schon

die VersVG-Profis unter Ihnen aufschreiben. Dieses durch die Suchabfrage entstandene Ergebnis trägt, denn es zeigt wirklich nur den § 5 VersVG und seine für uns Versicherungsmakler äußerst wichtige Billigungsklausel. Aber was ist mit dem § 5a, § 5b und § 5c VersVG? Warum werden diese nicht angezeigt?

Ich kann es Ihnen leider nicht beantworten. Aber

ich kann Ihnen einen Tipp geben, wie man das System zu seinem Vorteil überlistet. Wenn Sie wirklich nur nach einem bestimmten Paragraphen eines Gesetzes suchen, dann füllen Sie bitte immer das Feld „Paragraphen von“ und „bis“ mit der gleichen Nummerierung aus. Dann bekommen Sie auch sämtliche untergeordneten Paragraphen angezeigt, wie Sie den nachstehenden Abbildungen entnehmen können:

Abbildung 6 - Suchabfrage

Nr.	<input type="checkbox"/>	§/Artikel/Anlage	Kurzinformation	
1	<input type="checkbox"/>	§ 5	Versicherungsvertragsgesetz	📄 📄 📄 📄
2	<input type="checkbox"/>	§ 5a	Versicherungsvertragsgesetz	📄 📄 📄 📄
3	<input type="checkbox"/>	§ 5b	Versicherungsvertragsgesetz	📄 📄 📄 📄
4	<input type="checkbox"/>	§ 5c	Versicherungsvertragsgesetz	📄 📄 📄 📄

Abbildung 7 - Ergebnis der Suchabfrage von Abbildung 6

Ich hoffe, der Einstieg in die Welt des RIS hat Ihnen gefallen und Sie konnten selbst mit dieser kurzen Anleitung die Ergebnisse replizieren. In der nächsten Ausgabe des MaklerIntern folgt dann Teil 2 in dem ich näher auf die Nutzung des Abfragefelds „Suchworte“ und seine Tücken eingehen möchte.

## Hilfreich im Tagesgeschäft eines Versicherungsmaklers

### Evaluierung im Versicherungsmaklerbüro

Die Durchführung einer Evaluierung zum präventiven Arbeitsschutz ist für jedes Unternehmen, welches auch nur eine(n) einzige(n) Mitarbeiter(in) beschäftigt, gesetzlich vorgeschrieben. Im Rahmen des Arbeitnehmerschutzes bedeutet Evaluierung, dass Arbeitsprozesse hinsichtlich Sicherheit und Gesundheitsschutz laufend kontrolliert und beurteilt werden.



# EFM: RÜCKBLICK AUF DAS JUBILÄUMSJAHR

Im Jubiläumsjahr 2014 hatten die EFM Versicherungsmakler, mit über 50 Standorten die Nr. 1 in Österreich, viel zu feiern: 20-jähriges Bestehen des Franchisesystems, große Kundenzufriedenheitsstudie mit erfreulichen Ergebnissen, Fortschritte in der Optimierung der Kundenprozesse, neuer Expansionsmanager und ein neuer Vorstand neben Gründervorstand Josef Graf. Aus diesem Anlass baten wir Josef Graf und seinen neuen Vorstandskollegen, Wilhelm Brandstetter, zum Gespräch, um zu erfahren wie sie das Jahr wahrgenommen haben und welche Schritte für die Zukunft geplant sind.

**Herr Graf, Herr Brandstetter, vorerst Gratulation zum Jubiläum. Wie war denn das Jubiläumsjahr für Sie persönlich?**

**Josef Graf:** Herzlichen Dank, für mich war es ein ausgesprochen positives Jahr. Viele Menschen in der Branche fragen mich immer wieder verwirrt, warum wir schon wieder 20-jähriges Jubiläum feiern, wo das doch bereits 2011 gemacht wurde. Tatsächlich gibt es die EFM an sich ja bereits seit fast 24 Jahren, aber vor 20 Jahren wurde das erste EFM Versicherungsmaklerbüro in Schladming eröffnet. Somit existiert das Franchisesystem seit 20 Jahren. Wir sind stolz, dass wir das erste System in dieser Form in der Versicherungsbranche sind und freuen uns, dass es sich in den letzten 20 Jahren so positiv weiter entwickelt hat. Wir blicken auf viele erfolgreich gelegte Meilensteine zurück und auch im letzten Jahr konnten viele Entwicklungen und Änderungen gefeiert werden. Das stimmt uns selbstverständlich auch positiv für die Zukunft.

**Wilhelm Brandstetter:** Für mich war das Jubiläumsjahr der EFM natürlich auch etwas Besonderes, da es mein erstes als unmittelbarer Teil des Unternehmens war. Durch meine Frau Regina, die bereits vor 14 Jahren Teil der EFM war und es seit zwei Jahren wieder ist, hatte ich immer ein gutes Naheverhältnis zum Unternehmen und natürlich Josef Graf. Seit Juli bin ich nun als zweiter Vorstand im Unternehmen, fühle mich in dieser Position sehr wohl und freue mich schon auf die kommenden Herausforderungen.

**Lassen Sie uns auf das vergangene Jahr zurückblicken. Wie hat sich Ihr System entwickelt?**

**Brandstetter:** Ich bin maßgeblich am EDV-Projekt EFM 3.0 beteiligt. Im ersten Schritt wurde bereits letztes Jahr beschlossen auf ein webbasierendes System umzustellen. Hier sind wir mitten in den Weiterentwicklungen und setzen bereits einige Maßnahmen in die Tat um. Zusätzlich sollen auch das Thema Risikoerfassung und Jahresservice im Privat- als auch Gewerbebereich EDV-technisch optimiert werden, um unseren Franchiseunternehmern ein noch besseres System zur Verfügung stellen zu können.

**Graf:** Im Privatbereich haben wir schon seit Jahren einen halbautomatischen Jahresserviceprozess entwickelt, den wir nun auch für Gewerbe- und Landwirtschaftskunden



Josef Graf und Wilhelm Brandstetter, Vorseitende der EFM Versicherungsmakler

standardisiert haben. Wir halten die Durchführung des Jahresservice im gewerblichen Bereich für unverzichtbar, denn gerade bei den Unternehmen kann sich im Laufe eines Jahres doch einiges ändern und wir möchten sicherstellen, dass der Versicherungsschutz immer auf dem besten Stand ist. Gleichzeitig ist diese Arbeit auch eine Vertriebschance, die es gilt unbedingt zu nutzen und in vielen Fällen wird es der Kunde auch als das Einhalten des Leistungsversprechens anerkennen.

**Brandstetter:** Ein weiterer Schwerpunkt lag im vergangenen Jahr auf dem Thema Compliance. Das Haftungsthema wurde vor allem durch die tatsächliche Vollziehung der Geldwäschebestimmungen verschärft. Wir hatten auch intern einige Prüfungen und haben daraus viele Lerneffekte erzielen können. Hier ist äußerste Vorsicht angesagt. Mit Leitfäden, Handbüchern, Protokollen und umfassenden Schulungen fühlen wir uns aber mittlerweile gut gewappnet, was diesen Bereich betrifft.

**Es scheint ein aufregendes Jahr für Sie gewesen zu sein. Am Jahreskongress wurden auch die Ergebnisse der Kundenbefragung präsentiert - was waren die Kernaussagen?**

**Graf:** Der Kunde steht bei uns im Mittelpunkt. Deshalb wollten wir uns ein Bild über unser Image aber auch unsere Kundenzufriedenheit machen und haben deshalb eine österreichweite Studie in Auftrag gegeben. Die Studie zeigt,



ÖVM-Präsident Ing. Alexander Punzl gratuliert Manfred Geppert zur Eröffnung von EFM Wien 10.



Eröffnungsfeier von EFM Kapfenberg, geführt von Ing. Karl Heinz Rohrlleitner (Mitte).



Großer Ansturm beim EFM Stand und dem EFM Vortrag am AssCompact Trendtag.



Paul Laussegger eröffnet sein EFM Büro in Ferlach.



Fast 300 Personen aus der EFM und der Versicherungswirtschaft nahmen am EFM Jahreskongress teil.



EFM Makler bei einer Gewerbe-Fortbildung.



Die EFM Versicherungsmakler: größte Gruppe beim 23. Parktherme Radmarathon in Wildon.



Eröffnungsfeier in EFM Kapfenberg.

dass 91,6 % der Kunden mit den Leistungen der EFM (sehr) zufrieden sind, nur 0,8 % der Befragten sind weniger zufrieden. Das Image der EFM bei den Kunden wird als zuverlässig, nah am Kunden, qualitativ hochwertig und vertrauenswürdig beschrieben. Wir freuen uns über die positiven Ergebnisse, nehmen sie sehr ernst und werden passende Maßnahmen setzen, um die Qualität der Beratung und die Zufriedenheit unserer Kunden auch in Zukunft zu gewährleisten.

**Das klingt ja sehr erfreulich. Konnten Sie auch im EDV-Bereich solche Fortschritte, abgesehen vom großen Projekt, verzeichnen?**

**Brandstetter:** Was uns sehr freut ist, dass nach unzähligen Arbeitsstunden auch der Kfz Assistent verbessert wurde. Dieser war bis ins Frühjahr 2014 nur im Kfz-Haftpflichtbereich einsetzbar, doch nun unterstützt er alle unsere Büros auch im Kaskobereich. Anstatt jeden einzelnen Vertrag ansehen zu müssen, genügt es die vom Kfz Assistenten ausgeworfenen Verträge zu überprüfen. Das bedeutet eine enorme Zeitersparnis für alle Front Office Kräfte und schafft wieder mehr Zeit für andere Tätigkeiten, wie z.B. die aktive Betreuung der Kunden.

**Meine Herren, das klingt ja alles toll. Wie sieht die Zukunft der EFM Versicherungsmakler aus?**

**Graf:** Unser Hauptaugenmerk wird auch 2015 auf unserem Großprojekt EFM 3.0 liegen. Dieses Projekt ist uns sehr wichtig und wir wollen damit die Branche revolutionieren. So wird das Jahresservice einerseits haftungstechnisch optimiert und andererseits wird es betriebswirtschaftlich immer leistbarer.

**Brandstetter:** Auch in der Expansion wollen wir das Geschäft vorantreiben und wir erwarten bereits jetzt einige neue Makler zu Jahresbeginn, wodurch die EFM ihre Position als Marktführer weiterhin stärken wird. Auch im Bereich Bestandskäufe mischen wir bereits fleißig mit, da wir einfach mehrere Lösungsmöglichkeiten als am Markt üblich anbieten können und davon überzeugt sind, dass dieses Thema in naher Zukunft von großer Bedeutung sein wird.

**Herr Graf, Herr Brandstetter, danke für das informative und nette Gespräch. Wir wünschen Ihnen selbstverständlich weiterhin viel Erfolg.**

[www.efm.at/franchise](http://www.efm.at/franchise)

**EFM**  
VERSICHERUNGSMAKLER

## MEIN WEG. MEIN ERFOLG.

„Der Gebietsschutz garantiert jedem EFM Makler ein gewisses Kundenpotential in seiner Region. Sollte sich ein weiterer Partner im selben Gebiet ansiedeln wollen, habe ich aufgrund des Gebietsschutzes Mitspracherecht. Somit ist die Zukunft jedes einzelnen EFM Franchiseunternehmers gesichert. Das gibt mir die Bestätigung, dass die EFM an mich glaubt und darauf vertraut, dass ich die Kunden in diesem Gebiet optimal betreue.“

Reinhard Ligensa, EFM Versicherungsmakler in Linz



EFM - MIT ÜBER 50 STANDORTEN DIE NR. 1 IN ÖSTERREICH



DI Wolfgang WEISZ  
Abteilungsleiter Betriebliche  
Altersvorsorge (BAV), Allianz  
Österreich

# Die besten Köpfe

## mit Pensionszusagen im Unternehmen halten

**Bei vielen Unternehmern herrscht wenig Bewusstsein für die vielfältigen Möglichkeiten, die besten Arbeitskräfte im Unternehmen zu halten. Die betriebliche Altersvorsorge ist eine davon: Pensionszusagen stehen als Instrument in der BAV-Pyramide ganz oben – mit dem Zweck, die besten Köpfe langfristig ans Unternehmen zu binden. Um Berater für Fragestellungen rund um Vertragsgestaltung sowie Steuer- und Bilanzzuckerln fit zu machen, bietet die Allianz mit dem vierten Modul ihrer BAV-Akademie ansprechendes und kompaktes Wissen an.**

„Unser Ziel ist es, unseren Vertriebspartnern eine gute Ausbildung geben, um unsere gemeinsamen Kunden bestmöglich zu beraten. Ein guter Berater kann auf den individuellen Kundenbedarf eingehen, wenn er unterschiedliche Lösungsansätze kennt. Wir haben uns angesehen, was unsere Vertriebspartner brauchen und das vierte Modul speziell entwickelt, damit sie im Gespräch mit dem Kunden mit einem breiten Hintergrundwissen glänzen können“, erklärt Dipl.-Ing. Wolfgang Weisz, Abteilungsleiter Betriebliche Altersvorsorge (BAV) bei der Allianz in Österreich.

### **Pensionszusage: Beste Mitarbeiter im Unternehmen halten**

Um das Multitalent BAV in einen Geschäftserfolg umzuwandeln, ist – neben dem Produktwissen – auch ein entsprechendes Hintergrundwissen nötig. Die BAV-Akademie der Allianz bietet das Rüstzeug in vier aufeinander abgestimmten Modulen – kompakt und praxisnah. Im vierten Modul geht es vor allem darum, die Berater für das Thema Pensionszusagen fit zu machen: Eine Pensionszusage bietet die Möglichkeit, eine zum Pensionszeitpunkt entstehende Lücke zwischen Aktivbezug und Pension zu reduzieren bzw. zu schließen. Als Personenkreis besonders geeignet erscheinen geschäftsführende Gesellschafter, Vorstände, leitende Angestellte, Prokuristen sowie wichtige Mitarbeiter. Neben arbeitsrechtlichen Grundlagen werden im Modul auch steuerrechtliche Belange näher erläutert, ebenso die vielfältigen Möglichkeiten der Vertragsgestaltung: Verpflichtende Vertragsinhalte stellen zum Beispiel die Art der Versorgungsleistung dar, wobei zwischen obligatorischen und optionalen Versorgungsleistungen differenziert werden kann:

„Neben dem Abzielen auf ein Schließen der bekannten ‚Pensionslücke‘, empfehlen wir sich auch mit existenziellen Risiken wie Berufsunfähigkeit oder Tod zu beschäftigen. Eine Pensionszusage ermöglicht es, die genannten Risikokreise über das Unternehmen abzusichern“, erklärt Weisz.



### **Steuerzuckerln nutzen**

Gibt es steuerliche Begünstigungen in der BAV? Weisz führt in diesem Zusammenhang – neben der Gehaltsumwandlung, Pensionskassenlösung und betrieblichen Kollektivversicherung – auch die Pensionszusage an: Beim Unternehmer wirken die Pensionsrückstellung und Prämien, die im Zuge einer Pensionszusage aufgewendet werden, gewinnmindernd, die Aktivierung der Versicherung wirkt gewinnerhöhend. Interessantes Detail: für Risikoabsicherungen ist keine gewinnerhöhende Aktivierung vorzunehmen. Somit ist es möglich die eigene Arbeitsleistung sowie Hinterbliebene aus un versteuertem Firmenvermögen abzusichern. Und: Für Beiträge zur Pensionsrückdeckungsversicherung müssen keine Lohnnebenkosten abgeführt werden. „In Zeiten von hohen Steuern und Lohnnebenkosten lohnt sich ein Blick in die Zukunft: Die Pensionszusage ist ein modernes Instrument der Leistungsvergütung – und auch für den Unternehmer rechnet es sich“, erklärt Weisz. Im Ruhestand wird die Rentenzahlung gemeinsam mit jener der ersten Säule vom Mitarbeiter gemeinsam versteuert – eine Kapitalabfindung ist ebenfalls voll steuerpflichtig.

### **Übertragungen in Betriebliche Kollektivversicherung und Pensionskasse**

Neben Fragen der Finanzierung von Pensionszusagen ist es wichtig, die unternehmerischen Risiken zu kennen und zu minimieren: So können beispielsweise Unternehmer, die sich für eine leistungsorientierte Pensionszusage entschieden haben, bei Todesfall oder Berufsunfähigkeit des

Mitarbeiters vor der Herausforderung stehen, die Summe sofort auszahlen zu müssen. „Als Komplettanbieter in der Branche verfügen wir über breite Expertise in Sachen BAV – insbesondere können wir Unternehmer unterstützen, Pensionszusagen in eine Pensionskasse oder betriebliche Kollektivversicherung zu übertragen“, so Weisz. Dabei geht es vor allem um gesetzliche Rahmenbedingungen, wer wann unter welchen Voraussetzungen übertragen kann: Für den Unternehmer kann sich die Auslagerung der gesamten Verpflichtung lohnen: Der Arbeitgeber muss dann für den Arbeitnehmer keine Rückstellung bilden, auch die Mindestbesicherung fällt weg. Ebenso können das Langlebigkeits- sowie Hinterbliebenenrisiko „ausgelagert“ werden. Für den Arbeitnehmer ist die Leistungserbringung nach der Übertragung unabhängig vom Fortbestand des Unternehmens, da sie direkt von der Pensionskasse bzw. betrieblichen Kollektivversicherung erfolgt. Dabei hat der Arbeitnehmer die Wahl zwischen einem Garantieprodukt (betriebliche Kollektivversicherung) und einem volatileren Veranlagungsprodukt (Pensionskasse).

#### **Individuelle Beratung ist Schlüssel zum Erfolg**

Auch wenn das vierte Modul auf den ersten Blick komplexe Kost verspricht – die Beschäftigung mit diesen Inhalten zahlt sich aus, denn durch das vermittelte Fachwissen lernen die Teilnehmer, ihre bestehenden und künftigen Kunden besser einzuschätzen. „Es ist Teil des Beratungsgesprächs, dass ich mich für meinen Kunden interessiere. Wenn ich weiß, wie sich eine BAV-Lösung auf die Motivation der Mitarbeiter auswirken kann, wie ich dabei helfe, Steuern zu sparen und tolle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an mein Unternehmen binden kann, ist das ein echtes Asset, mit dem man auch im Vergleich zum Mitbewerber punkten kann“, ist Weisz überzeugt. Absolventen des Ausbildungsweges bei der Allianz können ihre Kunden bedarfsgerecht beraten: es gibt für jeden Kunden die ideale Lösung aus der zweiten Säule – denn die BAV ist ein Multitalent: „Unternehmer wollen die besten Köpfe ans Unternehmen binden – die richtige Entscheidung in Sachen betrieblicher Altersvorsorge kann dabei einen wertvollen Beitrag leisten“, so Weisz abschließend.

**Frohe Weihnachten  
und ein erfolgreiches neues Jahr**

wünscht der





Mag. Alexander MEIXNER  
Vorstand ÖVM

# was ist das ...?

Mit dieser Serie/Rubrik wollen wir dem interessierten Leser Begriffe aus der Finanzwirtschaft näher bringen, um für etwaige Kundenfragen gewappnet zu sein. Frei nach dem Motto:

**„Was wir wissen, ist ein Tropfen; was wir nicht wissen, ein Ozean.“**

*Sir Isaac Newton*



## ... Cash Flow

### Begriff:

Der Cash Flow als Zahlungsfluss im Unternehmen ist eine zeitraumbezogene Größe, das heißt, es werden die innerhalb einer Zeitperiode vom Unternehmen aus seiner Geschäftstätigkeit erwirtschafteten liquiden Geldmittel errechnet. Mit „erwirtschaftet“ sind hier alle Tätigkeiten des Unternehmens gemeint, die zu Ein- und Auszahlungen führen. Demnach auch solche Zahlungsströme, die aus dem Verkauf von Vermögenswerten oder aus der Finanzierung stammen. Die derart freigesetzten Mittel können für Investitionen, Ausschüttungen an die Eigentümer und zur Rückzahlung von Schulden verwendet werden.

### Arten:

Abhängig davon, woher die Geldmittel stammen, unterscheidet man drei Arten des Cash Flow:

- Cash Flow aus laufender Geschäftstätigkeit (operativer Cash Flow): Ein- und Auszahlungen, die mit der unmittelbaren Leistungserbringung in Verbindung stehen (Beispiel: Verkauf von Handelswaren)
- Cash Flow aus Investitionstätigkeit: Ein- und

Auszahlungen, die mit dem Anlagevermögen zusammenhängen (Beispiel: Verkauf einer Maschine)

- Cash Flow aus der Finanzierungstätigkeit: Ein- und Auszahlungen, die aus Transaktionen mit Eigen- und Fremdkapitalgebern stammen (Beispiel: Aufnahme eines Kredites)

Mittelfristig ist für Existenzsicherung eines Unternehmens unabdingbar, genügend liquide Mittel aus der laufenden Geschäftstätigkeit zu erwirtschaften. Dieser operative Cash Flow wird seitens der Banken auch als Maßstab zur Prüfung der Kreditfähigkeit herangezogen. Er entspricht demnach auf privater Ebene dem frei verfügbaren Einkommen.

### Gewinn versus Cash Flow:

Cash Flow und Gewinn sind zwei Kennzahlen mit unterschiedlichen Stoßrichtungen. Der Gewinn repräsentiert den Erfolg eines Unternehmens, der Cash Flow dessen Liquidität. Ein hoher Gewinn ist kein Garant für einen positiven Cash Flow, ebenso wenig wie ein Verlust fehlende Liquidität signalisieren muss.

Dazu ein kleines Zahlenbeispiel:

Position	Gewinn/Verlust	Cash Flow
Umsatzerlöse	EUR 90.000,00	EUR 90.000,00
abzüglich Abschreibungen	- EUR 80.000,00	
abzüglich Bildung einer Rückstellung	- EUR 70.000,00	
<b>ERGEBNIS</b>	<b>- EUR 60.000,00</b>	<b>EUR 90.000,00</b>

Das steuerpflichtige Ergebnis des Unternehmens ist ein Verlust von EUR 60.000,00, an liquiden Mitteln sind jedoch EUR 90.000,00 vorhanden. Dies lässt sich in diesem Fall durch zahlungsunwirksame Aufwendungen erklären. Diese werden in Abzug gebracht, fließen jedoch nicht aus dem Unternehmen ab und stehen daher weiterhin zur Verfügung.

### Berechnung:

Die Berechnung des Cash Flow kann direkt oder

indirekt erfolgen:

- direkte Ermittlung: Hierbei werden von den Einzahlungen einer Periode alle Auszahlungen subtrahiert.
- indirekte Ermittlung: Hierbei werden in einem ersten Schritt ausgehend vom Jahresüberschuss der Gewinn- und Verlustrechnung alle nicht zahlungswirksamen Aufwendungen wie Abschreibungen und Erhöhungen der Rückstellungen hinzugezählt und die nicht zahlungswirksamen

Erträge abgezogen. Ergänzt wird dieses Ergebnis dann in einem zweiten Schritt von den Transaktionen aus dem Investitions- und Finanzierungsbereich.

In der Praxis kommt aus Effizienzgründen ausschließlich die indirekte Methode zum Einsatz. Es existiert leider kein einheitliches Berechnungsschema, was die genaue Vergleichbarkeit der Ergebnisse erschwert.

#### Fazit:

Liquidität ist notwendig, um den laufenden Zahlungen termingerecht nachzukommen. Im Sinne des Gesetzes liegt eine Insolvenz nämlich dann vor, wenn akute oder drohende Zahlungsunfähigkeit sowie Überschuldung vorliegen. Als Teil der Einzahlungen, denen keine Auszahlungen gegenüberstehen, fungiert der Cash Flow in Verbindung mit einer gesunden Eigenkapitalausstattung als Insolvenzprophylaxe und sichert so die Existenz des Unternehmens.



...wir optimieren Beratungsprozesse!

#### Gewerbeberatung mit System...

- hochwertige Risikoanalyse
- optimierter Beratungsprozess
- durchgängige Protokollierung
- automatisierte Deckungskonzepte
- Reduktion des Haftungsrisikos
- massive Zeit- und Kostenersparnis

...ÖVM-Konditionen und ÖVM-Klauselpaket inklusive!

- [www.liemmec.eu/at/shop/oevm](http://www.liemmec.eu/at/shop/oevm)
- [office@liemmec.eu](mailto:office@liemmec.eu)

# NEU

## Hier könnte Ihre Kleinanzeige für Versicherungsmakler stehen!

Bei Interesse setzen Sie sich bitte  
mit dem ÖVM-Büro unter der  
Wiener Telefonnummer  
01 416 93 33 in Verbindung.

#### Sonderlösungen Outdoor / Rafting

Unsere Kanzlei verfügt bereits seit mehreren Jahren über eine Sonderlösung zur Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherung für Rafting- und Outdoorsportunternehmen.

Raftingunternehmen sind in Österreich in der Sparte Haftpflichtversicherung praktisch unversicherbar. Aus diesem Grund haben wir bereits vor Jahren für Raftingunternehmen eine Sonderlösung entwickelt. Da die Raftingunternehmen meist jedoch noch wesentlich mehr Aktivitäten als nur Rafting anbieten, können über unser Konzept auch fast alle weiteren Aktivitäten mitversichert werden. Somit soll gewährleistet werden, dass Rafting- bzw. Outdoorsportunternehmen einen umfassenden Versicherungsschutz in der Haftpflichtversicherung genießen.

Ergänzend können wir auch eine Sonderlösung im Rechtsschutzbereich anbieten. Hier ist vor allem der Strafrechtsschutzbereich hervorzuheben.

Gerne können Sie sich für Anfragen an unsere Kanzlei wenden ([office@infinco.com](mailto:office@infinco.com) bzw. Tel.: 0512-588580).



#### Sie suchen eine Pferdeversicherung? Bei uns sind Sie richtig!

##### Wir bieten:

- Ausrüstungsversicherung
- Bereiter- und Reitlehrerhaftpflichtversicherung
- Haftpflichtversicherung für (Kutschen)fahrer
- Pferdeversicherungen
- Pferde- und Hundehalterhaftpflichtversicherung
- Reitlehrerhaftpflichtversicherung
- Transportversicherung

##### Kontakt:

Karin Reiterer  
IRM-KOTAX Versicherungssysteme  
Tel. +43 3383 300 67-83  
Fax. +43 3383 300 77  
Mail [k.reiterer@irm-kotax.com](mailto:k.reiterer@irm-kotax.com)





Ing. Alexander PUNZL  
Präsident ÖVM

# Haftpflichtversicherung

## Klauseln für die Allgemeine Haftpflichtversicherung – Teil 7

### ÖVM-HP-A21 Tätigkeiten außerhalb der Gewerbeberechtigung

Der Versicherungsschutz bezieht sich ergänzend zu den AHVB auch auf jene Risiken, welche dadurch entstehen, dass der Versicherungsnehmer zur Erfüllung oder im Zusammenhang mit seiner gewerberechtlich erlaubten Tätigkeit (oder Dienstleistung) auch andere - nicht in seiner Gewerbeberechtigung erfassten - Tätigkeiten (oder Dienstleistungen) ausführt.

Diese Klausel zielt ausschließlich darauf ab, dass unser Klient gelegentlich zur Erfüllung eines Auftrages, der an sich unter seine Gewerbeberechtigung fallen muss, auch noch andere Nebentätigkeiten/ Dienstleistungen erbringt, die nicht vom Umfang seiner Gewerbeberechtigung umfasst sind.

Sie hebt keinesfalls den „Ausschluss“ von Tätigkeiten/ Dienstleistungen unter dem Begriff „Pfus“ aus!

### ÖVM-HP-B04 Verkaufs- und Lieferbedingungen

Soweit zwischen Versicherungsnehmer und einem Anspruchsteller die Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen des Versicherungsnehmers rechtswirksam vereinbart sind, wird sich der Versicherer auf eventuell in den Verkaufs- und Lieferbedingungen enthaltene Haftungsausschlüsse und Haftungseinschränkungen dann nicht berufen, wenn der Versicherungsnehmer ohne Berücksichtigung dieser Haftungsausschlüsse nach gesetzlichen Haftungsbestimmungen zur Haftung verpflichtet wäre und er eine derartige Behandlung des jeweiligen Anspruches ausdrücklich wünscht.

Im Geschäftsverkehr zwischen Unternehmern ist es durchaus üblich, dass man Haftungsausschlüsse vereinbart, z.B. Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit und Vorsatz. Auf diese kann sich natürlich auch der Versicherer berufen, wenn es zu Schadenersatzforderungen gegen seinen Kunden kommt.

Vielleicht handelt es sich dabei aber um einen Großkunden unseres Klienten oder es steht gerade

ein Großauftrag mit dem Geschädigten vor dem Abschluss? Hier könnte unser Klient vom Versicherer verlangen, sich nicht auf die Lieferbedingungen zu berufen und auch bei nur leichter Fahrlässigkeit Schadenersatz zu leisten.

### ÖVM-HP-B20 Grundstücke, Gebäude oder Räumlichkeiten, die Fremdzwecken dienen

Abweichend von Abschnitt A, EHVB besteht Versicherungsschutz auch dann, wenn die Grundstücke, Gebäude oder Räumlichkeiten ganz oder teilweise vermietet oder verpachtet sind bzw. für sonstige Fremdzwecke benützt werden. Der private Haus- und Grundbesitz des Versicherungsnehmers sowie der gesetzlichen Vertreter gilt subsidiär als mitversichert.

Bedingungsgemäß mitversichert ist im betrieblichen Bereich das Risiko Haus- und Grundbesitz, allerdings beschränkt darauf, dass dieser ausschließlich dem versicherten Betrieb dient (darunter fallen aus Dienstwohnungen, Arbeiterwohnhäuser etc.).

Gesetzt den Fall, dass Ihr Klient aber einen Teil seiner Lagerhalle an einen Dritten vermietet hat, würde die Mitversicherung des Risiko Haus- und Grundbesitz für diese Lagerhalle entfallen und müsste in einem eigenen Vertrag versichert werden.

Als eine Art „Vorsorgversicherung“ ist auch privater Haus- und Grundbesitz des VN und seines gesetzlichen subsidiär Vertreters mitversichert. Das soll aber nur eine Notlösung sein und keinesfalls den Abschluss einer umfassenden Eigenheim- oder Gebäudebündelversicherung ersetzen!

### ÖVM-HP-CB02 Abhol- und Zustelldienst für Gäste

Der Versicherungsschutz bezieht sich abweichend von Art. 1, Pkt. 2.2, sowie Art. 7, Pkt. 5.3 und 10.4 AHBV auch auf Schadenersatzverpflichtungen wegen Beschädigung, Vernichtung, Verlust oder Abhandenkommen von in Verwahrung genommenen Fahrzeugen einschließlich deren Zubehör,

Fahrzeuginhalt und Fahrzeugladung auf der Fahrt vom Kunden zum versicherten Betrieb und umgekehrt im Zuge des Abholens und Zustellens bzw. auf der Fahrt zum Zwecke des Parkens des Fahrzeuges.

Für Ansprüche auf Ersatz des Malusschadens gegen den versicherten Schädiger besteht Versicherungsschutz. Er erstreckt sich jedoch nicht auf Luft- und Wasserfahrzeuge. Als Obliegenheiten bei sonstiger Leistungsfreiheit des Versicherers gemäß § 6 VersVG werden bestimmt:

Der Lenker des Fahrzeuges muss im Zeitpunkt des Eintrittes des Versicherungsfalles die kraftfahrrechtliche Berechtigung besitzen, die für das Lenken des Fahrzeuges auf Straßen mit öffentlichem Verkehr vorgeschrieben ist.

Im Falle des Verlustes oder Abhandenkommens ist unverzüglich bei der zuständigen Sicherheitsbehörde Anzeige zu erstatten.

Die Versicherungssumme beträgt im Rahmen der Pauschalversicherungssumme

EUR .....

Der Selbstbehalt des Versicherungsnehmers beträgt in jedem Versicherungsfall ..... % des Schadens und der Kosten gemäß Art. 5, Pkt. 5 AHVB, mindestens EUR .....

Bei KFZ-Betrieben jedweder Art ist diese Zusatzdeckung zumeist notwendig und auch vollkommen üblich.

Oft bietet aber auch die gehobene Hotellerie und Gastronomie ihren Kunden an, z.B. ihre Fahrzeuge irgendwo zu parken u.ä. Um diesbezüglich keine Deckungslücken zu haben empfiehlt es sich, die Klausel zu vereinbaren.



### Serie juristische Begriffe

# Prinzipien der Rechtsprechung

Die Rechtsprechung in Österreich folgt gewissen Prinzipien, die einen reibungslosen, strukturierten Verfahrensablauf, ein gerechtes Urteil und insgesamt somit Rechtsicherheit gewährleisten sollen. Die wichtigsten dieser Spielregeln sollen nun etwas genauer betrachtet werden.

#### **Rechtmäßigkeit:**

Die Rechtsprechung ist im Sinne des Artikels 18 der Bundesverfassung wie jede hoheitliche Tätigkeit an die Gesetze gebunden (Legalitätsprinzip). Richter, Schöffen und Geschworene dürfen nicht nach dem Bauchgefühl oder nach bloßem Gerechtigkeitsempfinden entscheiden, sondern müssen die vom Gesetzgeber beschlossenen Regeln vollziehen. Richter müssen ohne Voreingnommenheit und ohne vorgefasste Meinung an ihre Aufgabe herangehen. Jeder Angeklagte hat das Recht auf eine faire und vorurteilslose Behandlung, er gilt bis zu seiner Verurteilung als unschuldig.

#### **Öffentlichkeit, Unmittelbarkeit und Mündlichkeit der Verhandlung:**

Für Verhandlungen vor Gericht gelten die Grundsätze der Mündlichkeit, Unmittelbarkeit und Öffentlichkeit. Es wird durch mündlichen Vortrag und Erörterung verhandelt. Die mündliche Verhandlung darf nicht durch bloßen Schriftverkehr ersetzt werden. Sie erfolgt in einem unmittelbaren, direkten Kontakt des Gerichts zu den Prozessparteien und –beteiligten. Die gesamte Verhandlung, also nicht nur die Urteilsverkündung, muss in der Regel unter Beteiligung der Öffentlichkeit erfolgen. Ausnahmen gibt es etwa zum Schutz von Jugendlichen oder der Privatsphäre. Der Grundsatz der Öffentlichkeit soll die Kontrolle der gerichtlichen Tätigkeit durch die Bevölkerung gewährleisten und willkürliche Verfahrensweisen verhindern. Öffentlich bedeutet die persönliche Anwesenheit von Zuhörern, Pressevertretern und anderen unbeteiligten Personen. Zeugen dürfen vor ihrer richterlichen Vernehmung der Gerichtsverhandlung nicht beiwohnen.



Mag. Alexander MEIXNER  
Vorstand ÖVM

»

**Verfahren vor dem Richter:**

Die österreichische Bundesverfassung gibt dem Einzelnen in Artikel 83 Absatz 2 das Recht auf ein Verfahren vor dem Richter. Das Gesetz legt nach sachlichen und örtlichen Kriterien fest, welches der österreichischen Gerichte zur Entscheidung einer konkreten Sache zuständig ist. Innerhalb des zuständigen Gerichts bestimmt die Geschäftsverteilung nach objektiven und sachlichen Kriterien, welcher Richter den Fall bearbeitet. Diese Verteilung wird von einem Richtersenat jeweils für ein Jahr im Vorhinein festgelegt. Niemand kann daher den Richter frei wählen und dieser kann sich nicht die Fälle aussuchen, die er behandelt.

**Im Zweifel für den Angeklagten:**

Dieser Grundsatz findet im Strafverfahren Anwendung. Bestehen nach Beurteilung des gesamten Beweisergebnisses Zweifel an der Schuld des Angeklagten, so ist dieser freizusprechen. Das muss so sein, da ansonsten die Gefahr besteht, dass ein Unschuldiger verurteilt würde. Und gerade das darf in einem demokratischen Rechtsstaat niemals das Ergebnis eines Verfahrens sein.

**Unschuldsvermutung:**

Bis zur rechtskräftigen Verurteilung gilt ein Angeklagter bzw. ein Beschuldigter im Strafverfahren als schuldlos. Dieser Grundsatz gilt sowohl vor Gericht als auch in der Öffentlichkeit. Niemand darf vorverurteilt werden. In der medialen Berichterstattung wird häufig angemerkt, dass die Unschuldsvermutung gilt. Diese Anmerkung nützt aber nur wenig, wenn im Artikel bereits von der Schuld einer Person ausgegangen wird.

**Grundsatz der freien Beweiswürdigung:**

Die Richter können die vorgelegten Beweise und die Aussagen von Zeugen sowie Sachverständigen nach eigener Überzeugung bewerten.

**Grundsatz der amtswegigen Wahrheitsforschung:**

Das Gericht ist verpflichtet, alle Umstände zu berücksichtigen. Demnach auch jene, die den Angeklagten entlasten, auch wenn dieser selbst sich nicht verteidigt oder sogar die Schuld auf sich nimmt. Man spricht in diesem Zusammenhang vom Prinzip der objektiven Wahrheit.

**Manuduktionspflicht:**

Die Pflicht, jemanden „an der Hand zu nehmen“. Den Richter trifft vor allem bei unvertretenen Parteien eine Anleitungspflicht.

**Würde des Gerichts:**

Die Rechtsprechung als wichtige staatliche und gesellschaftliche Funktion ist von jeher mit einer bestimmten Würde umgeben. Im Gerichtssaal tragen Richter und Staatsanwälte eine eigene Amtskleidung, den Talar. Jener des Richters ist violett, jener des Staatsanwalts rot. Bei der Urteilsverkündung setzen die Richter ein Barett auf.

**Urteilsverkündung und Ausfertigung:**

Am Ende eines Strafprozesses wird das Urteil durch den vorsitzenden Richter mündlich verkündet. Für eine schriftliche Ausfertigung des Urteils hat der Richter vier Wochen Zeit. Die schriftliche Ausfertigung darf selbstverständlich vom mündlichen Urteil nicht abweichen. Im Zivilverfahren ergeht das Urteil nach Schluss der Verhandlung in der Regel schriftlich.

**Serie Sozialversicherung**

# Soziale Absicherung bei Arbeitslosigkeit

**Pflichtversicherung:**

Das Risiko arbeitslos zu werden, wird in Österreich in erster Linie durch die Arbeitslosenversicherung abgefangen. Jede unselbständig erwerbstätige Person und jeder freie Dienstnehmer, der ein Einkommen über der Geringfügigkeitsgrenze erzielt, ist in

der Arbeitslosenversicherung pflichtversichert. Nicht arbeitslosenversichert sind demnach beispielsweise geringfügig Beschäftigte. Der Beitrag zur Arbeitslosenversicherung beträgt für Arbeiter, Angestellte und freie Dienstnehmer 6%, wobei jeweils 3% der Arbeitgeber und 3% der Arbeitnehmer zu leisten hat.



# Jetzt neu!

## Allianz Business:

Das neue Gewerbe-  
bündel mit Allrisk-  
Lösung.

**Fragen Sie Ihren  
Maklerbetreuer!**

Michael Sturmlechner – Leiter Maklervertrieb

## Unser Anspruch: höchste Qualität für unsere Vertriebspartner!

Ihre Rückmeldungen, auf die wir stolz sind:

**1. Platz im Weiterbildungsangebot** – wir sind stolz auf unsere Top Partner- und BAV-Akademie und informieren Sie gerne.

**1. Platz in der BAV** – wir sind **der** Partner in diesem stark wachsenden Bereich und werden das auch weiterhin bleiben.

**1. Platz in der Technischen Versicherung** – ein klarer Auftrag, den Vorsprung zu halten und auszubauen.

Hoffentlich Allianz.

**Allianz** 



Bei geringem Entgelt kann sich dieser Beitragssatz reduzieren. Nach oben hin sind die Beiträge mit der Höchstbeitragsgrundlage gedeckelt. Bedeutet, dass ab einem Bruttoeinkommen von EUR 4.530,00 keinerlei Beiträge mehr zu leisten sind.

#### **Arbeitsmarktservice:**

Das Arbeitsmarktservice - kurz AMS - ist das führende Dienstleistungsunternehmen am Arbeitsmarkt in Österreich. Es vermittelt Arbeitskräfte an offene Stellen und unterstützt die Eigeninitiative von Arbeitssuchenden und Unternehmen durch Beratung, Information, Qualifizierung und finanzielle Förderung.

Als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts trägt das AMS im Rahmen der Vollbeschäftigungspolitik der Bundesregierung, im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz und unter maßgeblicher Beteiligung der Sozialpartner zur Verhütung und Beseitigung von Arbeitslosigkeit in Österreich bei.

Mit dem Arbeitsmarktservicegesetz vom 1. Juli 1994 wurde die Arbeitsmarktverwaltung (AMV) aus dem Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und

Soziales ausgegliedert und das Arbeitsmarktservice (AMS) als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts konstituiert.

#### **Arbeitsmarktpolitik:**

Die österreichische Arbeitsmarktpolitik baut auf zwei Säulen auf:

Die erste und vom finanziellen Aufwand her bedeutendere Säule – Aufwendungen 2013 von rund EUR 4,8 Mrd. – stellt die passive Arbeitsmarktpolitik dar. Ihr Ziel ist es, den durch Arbeitslosigkeit bedingten Einkommensentfall durch entsprechende Geldleistungen, insbesondere Arbeitslosengeld und Notstandshilfe, die im Arbeitslosenversicherungsgesetz geregelt sind, zu kompensieren.

Die aktive Arbeitsmarktpolitik als zweite Säule ist im Wesentlichen im Arbeitsmarktförderungsgesetz geregelt. Die Ausgaben 2013 betragen rund EUR 967 Millionen. Ihr Ziel ist einerseits die Position der Arbeitnehmer auf dem Arbeitsmarkt durch Schulungen sowie Mobilitätsförderung zu stärken und andererseits die Nachfrage nach Arbeitskräften über betriebliche Förderungen positiv zu beeinflussen.

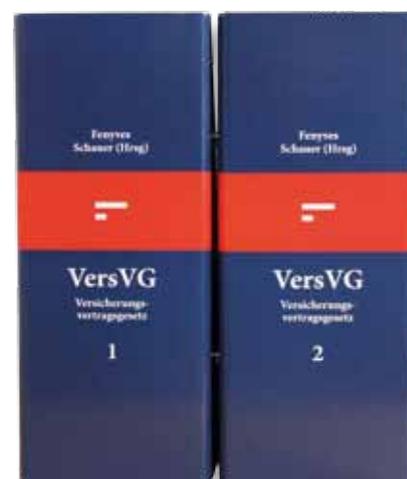
## Das Standardwerk zum VersVG

Dieser Kommentar setzt sich umfassend mit dem Versicherungsvertragsgesetz unter Berücksichtigung des VersRÄG 2012 sowie des VersRÄG 2013 auseinander.

Die Herausgeber Attila Fenyves und Martin Schauer konnten führende Experten des österreichischen Versicherungsvertragsrechts aus Wissenschaft und Praxis als Autoren gewinnen. Diese erläutern die Bestimmungen des VersVG unter Auswertung von Rechtsprechung und Lehre, also gleichermaßen praxisorientiert und wissenschaftlich fundiert. Das Grundwerk inkludiert 2 Mappen, in welchen der Großteil der Bestimmungen des VersVG kommentiert wird. Das Werk wird durch einen dritten Teil, der 2015 erscheinen wird, vervollständigt.

Der reguläre Preis beläuft sich auf EUR 449,00 inklusive Umsatzsteuer. Über die Sonderkonditi-

onen für ÖVM-Mitglieder informiert Sie selbstverständlich unser Sekretariat telefonisch oder per Mail gerne.



# Top-Berufsunfähigkeitsversicherung aus Österreich

**Das Thema BU war bislang weitestgehend Anbietern aus dem Ausland überlassen. Die Wiener Städtische hat im letzten Jahr eine komplett neue Lösung aufgesetzt und bietet nun zehn Berufsgruppen-Cluster an.**

Die im April 2013 komplett neu gestaltete Berufsunfähigkeitsversicherung „Work-Life-Airbag“ ist derzeit das innovativste BU-Produkt am österreichischen Versicherungsmarkt.

Während die meisten Versicherer von fünf Berufsgruppen ausgehen, setzt die Wiener Städtische auf zehn Berufsgruppen. Dies lässt eine genaue und differenzierte Einschätzung der Berufsklassenzuordnung zu, was in vielen Fällen zu günstigeren Prämien führt.

Der Work-Life-Airbag wurde unmittelbar nach Produkteinführung von der Goldmünze Österreich mit dem Sonderpreis „Schatz des Jahres 2013“ für das innovativste Finanzprodukt ausgezeichnet.

Er verfügt über alle wichtigen Produktfeatures und Deckungen, die man sich von einer guten Berufsunfähigkeitsvorsorge erwartet. Damit zählt das Produkt der Wiener Städtischen zu den besten Berufsunfähigkeitsversicherungen heimischen Ursprungs.

## Zukunftsmarkt Berufsunfähigkeit

In Deutschland zählt die Berufsunfähigkeitsversicherung zum Basisversicherungsschutz für Berufstätige. In etwa jede/jeder 2. deutsche Erwerbstätige besitzt bereits eine Berufsunfähigkeitsversicherung. In Österreich hat nicht einmal jeder 40. Erwerbstätige eine BU-Versicherung. Die Marktdurchdringung ist hier zu Lande noch sehr gering, was für Vermittler aber große Chancen birgt. Hier gibt es ein neues Marktsegment, keinen Verdrängungswettbewerb und viele neue Verkaufspotentiale.

## Top-Rating

Bereits zum zweiten Mal seit der Markteinfüh-

rung 2013 wurde die Berufsunfähigkeitsversicherung der Wiener Städtischen durch das unabhängige Analysehaus Morgen & Morgen mit vier von fünf Sternen ausgezeichnet. Das Rating erfolgt in den Teilbereichen „Bedingungen, Kompetenz, Transparenz und Antragsfragen“. Die BU der Wiener Städtischen erreichte, mit Ausnahme des Teilratings für Kompetenz, das lediglich die noch geringe Bestandsgröße im neuen Produkt widerspiegelt, in allen sonstigen Teilbereichen fünf Sterne, was in der Wertung der Beurteilung „Ausgezeichnet“ und somit dem höchsten erreichbaren Teilergebnis entspricht.

Wiener Städtische Vertriebsvorstand Dr. Ralph Müller: „Angesichts der Tatsache, dass das Produkt erst so kurz am Markt und die Nachfrage groß ist, wird sich die Beurteilung für erlangte Kompetenz in den nächsten Jahren wesentlich verbessern, sodass einem Rating mit fünf Sternen auch in diesem Teilbereich nichts mehr im Wege steht.“

## Wo Wiener Städtische draufsteht, ist Österreich drin

Die Wiener Städtische als österreichischer Versicherer mit 190 Jahren Erfahrung verfügt über ein flächendeckendes Vertriebs- und Geschäftsstellennetz. Leistungsmeldung und -abwicklung erfolgen in Österreich, nach österreichischem Recht und über österreichische Ansprechpartner.

Fazit: Das neue BU-Produkt der Wiener Städtischen spielt alle Stückeln und mit der Wiener Städtischen haben Sie zusätzliche Vorteile: Eine optimale Berufsklassenzuordnung und einen starken österreichischen Partner.



**Dr. Ralph MÜLLER**  
Vertriebsvorstand  
Wiener Städtische



**Dr. Andreas BERNEGGER** ist Partner bei SBL Rechtsanwälte und Spezialist im Bereich des Wirtschafts- und Immobilienrechts.

Kontaktdaten: Lederergasse 16/3, 1080 Wien, Tel: (01) 353 1380 – 20, E-Mail: [bernegger@sbl.at](mailto:bernegger@sbl.at), Web: [www.sbl.at](http://www.sbl.at)

# Zur rechtlichen Zulässigkeit von Airbnb, Eatwith & Co

Moderne Technologien wie Social Media und insbesondere Apps bieten nicht nur für Unternehmen neue Vertriebswege, sondern werden zunehmend auch von Privatpersonen als lukrative Absatzwege entdeckt. Hier hat sich in den letzten Jahren insbesondere die private Wohnungsvermietung zu einem regelrechten Boom entwickelt. Dies weltweit und nahezu über alle Grenzen hinweg. Es liegt ja auch nahe und besitzt einen gewissen Charme, die eigene Wohnung in Wien für eine Woche zur Verfügung zu stellen und im Gegenzug ein Penthouse in New York zu beziehen. Zudem bieten mobile Anwendungen wie Airbnb die Möglichkeit gegen eine geringe Vermittlungsgebühr Wohnungen in zentraler Lage kurzfristig gewinnbringend an Touristen zu vermieten und so oftmals ein Vielfaches dessen zu erlösen, was eine reguläre Wohnraumvermietung an einen „Dauermieter“ einbringen würde. Dieser Trend setzt sich nunmehr auch in den Bereichen der „privaten Gastronomie“, indem Privatpersonen völlig Fremden teilweise recht ausgefallene Menüs zu moderaten Preisen in ihren Wohnungen anbieten, sowie im Bereich der Personenbeförderung über die Plattform UBER fort. All dies ruft naturgemäß den Unmut von Hotellerie- und Gastronomiebetreibern hervor, die selbst eine Vielzahl von Vorschriften beachten müssen und zunehmend mit privater Konkurrenz konfrontiert sind.

Aus rechtlicher Sicht stellt sich die Frage, ob all diese Angebote in Österreich ohne jegliche behördliche Genehmigung erbracht werden dürfen, respektive, wo hier die Grenzen zu ziehen sind und welche Konsequenzen – auch im Hinblick auf allfällig bestehende Versicherungsverhältnisse – ein Verstoß gegen die einschlägigen Bestimmungen haben könnte.

## A. GEWERBERECHT

Ein Großteil der wirtschaftlichen Tätigkeit unterliegt in Österreich der Gewerbeordnung. Ausgenommen sind vor allem jene Sektoren für die Sondergesetze bestehen (etwa der Banken- oder Energiesektor, bestimmte freie Berufe und die Landwirtschaft).<sup>1</sup> Eine Tätigkeit wird dann gewerbsmäßig ausgeübt, wenn sie selbständig, regelmäßig<sup>2</sup> und in der Absicht betrieben wird, einen Ertrag oder sonstigen wirtschaftlichen Vorteil zu erzielen, gleichgültig für welche Zwecke dieser bestimmt ist.

Erfasst sind also nur solche Tätigkeiten, die in der Absicht verrichtet werden, einen Gewinn (dh mehr als die Unkosten) zu erzielen. Hierbei ist wiederum zu beachten, dass der Verwaltungsgerichtshof im Hinblick auf die Gewinnerzielungsabsicht äußerst streng ist. So indiziert bereits die Entgeltlichkeit einer Tätigkeit den äußeren Anschein einer Gewinnerzielungsabsicht. In dem Fall, dass die Behörde ein Verwaltungsstrafverfahren einleitet, liegt es dann am Beschuldigten, nachzuweisen, dass eben keine Gewinnerzielungsabsicht gegeben ist.<sup>3</sup>

Konsequenz der Einordnung einer Tätigkeit als gewerbliche Tätigkeit ist, dass Letztere nur dann erbracht werden darf, wenn das Gewerbe bei der Gewerbebehörde angemeldet bzw beantragt wurde. Dabei ist zwischen freien Gewerben (solche Tätigkeiten, die keine besondere Ausbildung erfordern [etwa das Handelsgewerbe]) und reglementierten

Gewerben zu unterscheiden. Bei Letzteren hat der Unternehmer eine besondere Qualifikation vorzuweisen, damit er die Berechtigung erlangt, die Tätigkeit aufzunehmen (etwa Immobilienreuhändler, Gastgewerbe). Wesentlich ist weiters, dass für die Lokalitäten in denen das Gewerbe ausgeübt wird, in der Regel eine Betriebsanlagengenehmigung erforderlich ist. Bereits an dieser Stelle kann festgehalten werden, dass die Personenbeförderung vom Taxi- und Mietwagengewerbe erfasst ist und Fahrten für UBER somit nur von Personen und Unternehmen durchgeführt werden dürfen, die über eine entsprechende Genehmigung verfügen. Die Zulässigkeit der Wohnraumvermietung ist diffiziler geregelt, wie in Folge aufgezeigt wird.

## B. WOHNRAUMVERMIETUNG

Die bei Airbnb angebotenen Leistungen sind unterschiedlich und reichen von der bloßen Vermietung einer Wohnung oder eines einzelnen Zimmers bis hin zur zusätzlichen Bereitstellung von Mahlzeiten, oder einem Wäscheservice. Im Hinblick auf die Anwendbarkeit der Gewerbeordnung gilt Folgendes:

### 1. Bloße (Wohn-) Raumvermietung

Wenngleich der Gesetzestext der Gewerbeordnung selbst keine explizite Ausnahme beinhaltet, ist die bloße Raumvermietung, worunter auch die gesamte Wohnung zu subsumieren ist, nicht erfasst.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Vgl § 2 GewO.

<sup>2</sup> Zum Begriff der Gewerbsmäßigkeit gehört neben der Selbständigkeit und Gewinnabsicht auch die Regelmäßigkeit der Beschäftigung, allerdings nicht iS einer ununterbrochenen (oder etwa hauptberuflichen) Beschäftigung, wohl aber iS einer ständigen Bereitschaft, einem grundsätzlich unbeschränkten Kundenkreis gegenüber jede sich bietende Gelegenheit zur Ausübung der betreffenden Tätigkeit wahrzunehmen. Vgl auch BGH Slg 199 A (1935), Slg 809 A (1936).

<sup>3</sup> Vgl VwGH 11.11.1998, 98/04/0050.

<sup>4</sup> So führte der Verfassungsgerichtshof bereits im Jahr 1962 aus, dass die bloße Raumvermietung (Miethausbesitz) im Allgemeinen nicht als eine der Gewerbeordnung unterliegende Tätigkeit anzusehen sei.

Das Vermieten von Räumlichkeiten samt Inventar – ohne damit in Zusammenhang stehende zusätzliche Dienstleistungen – stellt daher grundsätzlich keine Tätigkeit dar, für die es der Anmeldung eines Gewerbes oder aber eine Betriebsanlagengenehmigung bedarf.

## 2. Privatzimmervermietung (mit Zusatzleistungen)

Gemäß § 2 Abs 1 Z 9 GewO sind die nach ihrer Eigenart und ihrer Betriebsweise in die Gruppe der häuslichen Nebenbeschäftigungen fallenden und durch die gewöhnlichen Mitglieder des eigenen Hausstandes betriebenen Erwerbszweige ausdrücklich vom Anwendungsbereich der Gewerbeordnung ausgenommen.<sup>5</sup> Die Privatzimmervermietung durch Haushaltsangehörige in einem Umfang von nicht mehr als 10 Fremdenbetten ist daher ohne gewerberechtliche Genehmigung zulässig. Nach der Rechtsprechung des Verfassungsgerichtshofes<sup>6</sup> ist davon auch die Verabreichung von Speisen (ohne Auswahlmöglichkeit, zu im Voraus bestimmten Zeiten), von nicht alkoholischen Getränken und von im landwirtschaftlichen Betrieb des Vermieters erzeugten alkoholischen Getränken an die beherbergten Fremden umfasst.

Ein wesentliches Merkmal der häuslichen Nebenbeschäftigung ist, dass es sich um eine im Vergleich zu den anderen häuslichen Tätigkeiten dem Umfang nach untergeordnete Erwerbstätigkeit handeln muss. Eine häusliche Beschäftigung liegt dann vor, wenn die Vermietung im eigenen Haus ausgeübt wird und es sich um Räume handelt, die dem Wohnbedürfnis des Vermieters oder dessen Hausgenossen dienen oder gedient haben.<sup>7</sup> Das Backen von Brot, Keksen, Guglhupf und Torten, z.B. auch auf Bestellung für Hochzeiten, Taufen, Firmungen usw. kann bei Einhaltung der statuierten Voraussetzungen als häusliche Nebenbeschäftigung gewertet werden.

Die Vermietung von Privatzimmern innerhalb des selbst bewohnten Hauses samt der Bereitstellung von haushaltsüblichen Dienstleistungen ist daher ohne gewerberechtliche Genehmigung zulässig.<sup>8</sup>

## 3. Gastgewerbe in der Betriebsart einer Frühstückspension als freies Gastgewerbe

Für den Fall, dass die Privatzimmervermietung nicht mehr im Vergleich zu anderen häuslichen Tätigkeiten dem Umfang nach eine untergeordnete Erwerbstätigkeit darstellt oder nicht dem eigenen Hausstand angehörende Hilfskräfte beschäftigt werden, sieht § 111 Abs 2 Z 4 GewO eine Sonderregelung vor: Sofern nicht mehr als 10 Fremdenbetten

zur Verfügung gestellt werden, kann diese Tätigkeit als freies Gewerbe angemeldet werden, was wesentliche Erleichterungen mit sich bringt (ein Befähigungsnachweis ist etwa nicht erforderlich).

## 4. Ausübung des reglementierten Gastgewerbes

Vorbehaltlich der oben aufgezeigten Ausnahmen bedarf es einer Gewerbeberechtigung für das Beherbergen von Gästen und/oder die Verabreichung von Speisen jeder Art und den Ausschank von Getränken. Wie bereits einleitend erwähnt, handelt es sich dabei um ein sog. reglementiertes Gewerbe, das nur dann ausgeübt werden darf, wenn ein Befähigungsnachweis erbracht werden kann und keine Ausschließungsgründe (wie etwa Insolvenz oder Finanzdelikte) vorliegen. Ein Gastgewerbe wird auch dann ausgeübt, wenn einzelne Dienstleistungen, die in ihrer Gesamtheit eine gastgewerbliche Tätigkeit ergeben, gesondert von zwei oder mehreren Unternehmern für dieselben Leistungsempfänger und im selben Standort erbracht werden.<sup>9</sup> Zur Frage der Abgrenzung der (bloßen) Raumvermietung von der in den Anwendungsbereich der Gewerbeordnung fallenden Beherbergung von Gästen hat der Verwaltungsgerichtshof festgestellt, dass von Letzterer jedenfalls dann gesprochen werden kann, wenn gleichzeitig mit der Zurverfügungstellung der Räume damit üblicherweise im Zusammenhang stehende Dienstleistungen erbracht werden.<sup>10</sup> Es kommt daher zur Qualifizierung auf die Dauer des Vertrages, Kündigungsmöglichkeiten, sowie Nebenabreden über die Beistellung von Wäsche und Bettzeug, Dienstleistungen, wie Reinigung der Haupt- und Nebenräume, der Kleider usw. des Mieters und schlussendlich auf die Art und Weise, in welcher sich der Betrieb nach außen darstellt, an.<sup>11</sup> Sobald daher zusätzlich zur Vermietung des eigentlichen Wohnraumes zusätzliche Leistungen bereitgestellt werden (wie etwa Wäscheservice, Reinigung, Anbieten von Speisen und Getränken), handelt es sich um eine (gast-)gewerbliche Tätigkeit, die ohne Gewerbeberechtigung nicht ausgeübt werden darf.

## C. BETRIEBSANLAGENRECHT

Aus betriebsanlagenrechtlicher Sicht ist festzuhalten, dass eine Einstufung als gewerbliche Beherbergungstätigkeit nicht automatisch zu einer Genehmigungspflicht der Betriebsanlage führt, sondern im Einzelfall zu prüfen ist, ob es durch die ausgeübte Tätigkeit zu einer Gefährdung von Menschen (etwa Brandschutz), zur Belästigung von Nachbarn,<sup>12</sup> oder zur Beeinträchtigung bestimmter anderer Betriebe kommen kann. Sollte der Betrieb

<sup>5</sup> Dies ergibt sich aus Art III der B-VG Noevelle 1974, BGBl 444, der bestimmt, dass „zu den Angelegenheiten des Gewerbes im Sinne des Art 10 Abs 1 Z 8 B-VG nicht ... die Privatzimmervermietung, das ist die durch die gewöhnlichen Mitglieder des eigenen Hausstandes als häusliche Nebenbeschäftigung ausgeübte Vermietung von nicht mehr als zehn Fremdenbetten.“

<sup>6</sup> Vgl VfGH vom 25.7.1973, K II-2/72 (Slg 7074/1973).

<sup>7</sup> Vgl Gruber/Pallege-Barfuß, GewO § 2 Anm 43.

<sup>8</sup> Zu beachten ist, dass in den Bundesländern Oberösterreich, Salzburg und Tirol Landesgesetze erlassen wurden, die teilweise Meldepflichtigkeiten und vereinzelt auch eine Mindestausstattung für die Privatzimmervermietung vorsehen.

<sup>9</sup> Vgl § 112 GewO.

<sup>10</sup> Vgl VwGH Slg 5901 A, (1962).

<sup>11</sup> Vgl ua VwGH vom 29.11.1963, ZI 1758/62.

<sup>12</sup> § 74 Abs 2 Z 2 GewO führt als Gründe möglicher Belästigungen Geruch, Lärm, Rauch, Staub und Erschütterungen an.

»

der Anlage theoretisch zur Beeinträchtigung der genannten Interessen führen, oder durch den Betrieb eine Beeinträchtigung des öffentlichen Verkehrs zu erwarten sein, ist jedenfalls eine Betriebsanlagengenehmigung erforderlich.

Dieses Erfordernis gilt sowohl für den Betrieb einer Frühstückspension, als auch eines Betriebes der der Ausübung des reglementierten Gastgewerbes – wie etwa der Gastronomie – dient; nicht jedoch für die bloße Zimmervermietung.

#### D. SONDERFALL: WOHNUNGSEIGENTUMS-OBJEKTE

Zu besonderen Problemen kann es mitunter auch in Gebäuden kommen, die mehrere Wohnungseigentumsobjekte beinhalten. Das Zusammenleben der Eigentümer ist bei derartigen Liegenschaften üblicherweise im Wohnungseigentumsvertrag geregelt. Sieht dieser nicht explizit eine Kurzzeitvermietung vor, kann es zu Problemen des Vermieters mit den übrigen Eigentümern kommen.

So hat der Oberste Gerichtshof in einer aktuellen Entscheidung (5 Ob 59/14 h) ausgesprochen, dass bereits die Nutzung eines einzigen Wohnungseigentumsobjekts eines Wohnhauses als Ferienappartement für Touristen als Beeinträchtigung schutzwürdiger Interessen anderer Wohnungseigentümer und damit als genehmigungsbedürftige Widmungsänderung der Wohnung qualifiziert werden kann.

Damit steht fest, dass die laufende kurzfristige Vermietung auch nur einer Wohnung, etwa über Airbnb für Kurzzeit-Vermietungen von Privatquartieren, nicht ohne Zustimmung aller anderen Eigentümer eines Wohnhauses möglich ist.

Im angeführten Erkenntnis erachtete der OGH das Vermieten einer Wohnung an wechselnde Mieter für die Dauer von zwei bis zu 30 Tagen als eine derart kurzfristige Vermietung, dass sie eine begründete Besorgnis der anderen Eigentümer wegen einer unkontrollierten Anwesenheit von fremden Personen in dem Wohnhaus rechtfertigt und es sich damit in Wahrheit um einen Beherbergungsbetrieb handelt, der mit einer Wohnraumwidmung nicht in Einklang gebracht werden kann.

Damit ist die wiederholte kurzfristige Vermietung von Wohnungen, die nur für Wohnzwecke gewidmet sind, nur mit Zustimmung aller Eigentümer einer Liegenschaft oder bei Umwidmung der Wohnung durchführbar, wobei sich beide Varianten in der Praxis als schwierig erweisen.

#### E. „PRIVATE GASTRONOMIE“

Wie bereits ausgeführt, bedarf es für die (entgeltliche) Verabreichung von Speisen jeder Art und

den Ausschank von Getränken jedenfalls einer Gewerbeberechtigung. Sollten daher – wie dies etwa bei Angeboten in Eatwith der Fall ist – in Privatwohnungen exotische Gerichte oder ausgefallene Menüs angeboten werden, so ist dies ohne Gewerbeberechtigung unzulässig, sofern der dafür vereinnahmte Betrag über die bloßen Selbstkosten hinausgeht. Darüber hinaus sind in Betrieben in denen Lebensmittel verarbeitet werden noch weitere behördliche Genehmigungen erforderlich respektive Vorschriften zu beachten (etwa solche nach dem Lebensmittelrecht).

#### F. ZUSAMMENFASSUNG

Die bei Airbnb angebotenen Leistungen sind unterschiedlich und reichen von der bloßen Vermietung einer Wohnung oder eines einzelnen Zimmers bis hin zur zusätzlichen Bereitstellung von Mahlzeiten, oder einem Wäscheservice. Im Hinblick darauf, ob für diese Tätigkeiten eine Gewerbeberechtigung erforderlich ist, ist danach zu unterscheiden, ob tatsächlich bloß die Räumlichkeiten zur Verfügung gestellt, oder ob Zusatzleistungen (etwa die Verabreichung von Speisen oder ein Wäscheservice) erbracht werden. Für die bloße Wohnraumvermietung (worunter auch die gesamte Wohnung fällt) bedarf es keiner Genehmigung der Gewerbebehörde. Dies sollte bei Veröffentlichung des jeweiligen Angebotes bedacht werden, wenn der Herbergsgeber eine Verwaltungsstrafe ausschließen will. Für (kleine) Frühstückspensionen bestehen hier Erleichterungen.

Nach der jüngsten Rechtsprechung des OGH ist von besonderer Bedeutung, dass Wohnungen in Mehrparteienhäusern, nur mit Zustimmung aller Eigentümer einer Liegenschaft oder bei Umwidmung der Wohnung zulässig sind, wobei sich beide Varianten in der Praxis als schwierig erweisen. Die (entgeltliche) Verabreichung von Speisen jeder Art und der Ausschank von Getränken bedarf jedenfalls einer Gewerbeberechtigung. Sollten daher – wie dies etwa bei Angeboten in Eatwith der Fall ist – in Privatwohnungen ausgefallene Menüs angeboten werden, so ist dies ohne Gewerbeberechtigung (und in den meisten Fällen ohne Betriebsanlagengenehmigung) unzulässig, sofern der dafür vereinnahmte Betrag über die bloßen Selbstkosten hinausgeht.

Zu beachten ist in diesem Zusammenhang auch, dass Hausversicherungen üblicherweise die Risiken, die von einem Gewerbebetrieb ausgehen, nicht abdecken, sodass es für Eigentümer zu bösen Überraschungen kommen könnte, falls ein Schaden durch einen nicht genehmigten Betrieb verursacht wird.



# Schutz vor überdimensional hohen Verfahrenskosten

Vor Rechtskonfrontationen ist niemand gefeit. Rasch können sich alltägliche „Verträge“ zu Problemen entwickeln. Sei es der neue Handyvertrag, die neue Mietwohnung oder eine klassische Urlaubsbuchung für die ganze Familie.

Kommt es dann zu einem Rechtsstreit, ist der Ausgang unvorhersehbar und das Kostenrisiko ein oft ungeahnt hohes. Auch bei kleinen Streitwerten können Prozesskosten ziemlich teuer werden. Auch deshalb, weil bei Prozessverlust neben den Kosten des eigenen Anwalts und allfälligen Gerichtsgebühren auch die Kosten des gegnerischen Anwalts aus eigener Tasche zu bezahlen sind.

## Rechtsdurchsetzung führt immer mehr zur „Zweiklassengesellschaft“

Aufgrund der Angst vor verlorenen Prozessen samt Kostenlawine müssen heute viele Österreicher auf ihre Rechtsdurchsetzung verzichten. Gerade für Geringverdiener wird diese in Österreich deutlich erschwert. Gerichtsgebühren und Anwaltstarife haben sich in den letzten Jahren stark verteuert. Die Folge ist die Entwicklung einer „Zweiklassengesellschaft“: Jene, die sich Anwälte leisten können, versuchen eher ihre Rechte durchzusetzen, als jene, die finanziell schlechter gestellt sind.

## Prozesskosten: Ein Beispiel aus der Praxis

Unverhofft kommt oft. So auch bei Claudia S. aus Klagenfurt. Vor drei Monaten hat sie für sich und ihre Familie ein preiswertes Angebot für eine Städtereise nach London gefunden und gebucht. Die Freude ist groß: Nur mehr eine Woche bis zum Abflug.

Zwei Tage vor Abreise fesseln jedoch hohes Fieber und ein juckender Hautausschlag den 10-jährigen Sohn ans Bett – an einen Londonaufenthalt ist nicht zu denken. Seine Mutter, Claudia S., setzt sich daher umgehend mit dem Reisebüro in Verbindung und möchte den Urlaub stornieren. Doch das Reisebüro akzeptiert die Krankmeldung nicht – Stornokosten in Höhe des Gesamtreisewerts von 1.000 Euro soll S. nun bezahlen.

Die Mutter weigert sich, diesen Betrag zu zahlen, und kontaktiert ihre Rechtsschutzversicherung. Dort bespricht sie mit der versierten juristischen Mitarbeiterin den Sachverhalt und alle möglichen

Rechtsmittel. Auch zeigt die Juristin die Kosten für einen Prozess auf:

Bei einem **Streitwert von 1.000 Euro** können neben Kosten des Anwalts und für die Einbringung der Klage bei Gericht auch zusätzliche Sachverständigen-Kosten um die 1.000 Euro drohen. Dazu kommen pro Streitverhandlung in etwa 200 Euro an weiteren Kosten. Alleine die eigenen Gesamtkosten belaufen sich auf knapp 2.000 Euro. Verliert S. den Prozess, hat sie die gegnerischen Kosten auch zu übernehmen. In Summe würde sie ein **verlorener Prozess** gegen das Reisebüro rund **4.000 Euro** kosten. Und alles nur wegen 1.000 Euro Stornokosten. Claudia S. ist schockiert. Ohne Rechtsschutzversicherung könnte sie sich ein solches Vorgehen – obwohl sie lediglich ihr Recht verteidigen möchte – gar nicht leisten.

Gemeinsam mit ihrer Rechtsschutzversicherung und vorab umfangreicher Rechtsinformation durch die Juristen des Hauses traut sie sich, rechtliche Schritte gegen das Reisebüro in die Wege zu leiten. Die juristische Mitarbeiterin der Rechtsschutzversicherung empfiehlt S. einen spezialisierten Partneranwalt zur Durchsetzung ihres Rechts. Und tatsächlich: Vor Gericht gewinnt S. Das Reisebüro hat die ungerechtfertigten Stornokosten sowie Honorar und Gebühren für Anwalt und Gericht aufzubringen.

## Das Resümee: Rechtsschutz schafft Sicherheit und Chancengleichheit

Hat man keine Rechtsschutzversicherung im Hintergrund, kann ein solcher Prozess rasch mit überdimensional hohen Kosten im Gegensatz zum Streitwert enden. Denn hätte das Reisebüro den Gerichtsstreit gewonnen, müsste Claudia S. tatsächlich mehrere tausend Euro für Anwalt, Einbringen der Klage, Gerichtsverhandlung und gegnerischen Anwalt zahlen. Kosten, die für eine Privatperson nicht leicht zu tragen sind.

Mit einer Rechtsschutzversicherung an der Seite ist man daher zur Durchsetzung seines Rechts abgesichert. Darüber hinaus klären verantwortungsvolle und qualifizierte Rechtsschutzversicherungen vorab über die möglichen Rechtsmittel auf, beraten fachkundig und auch präventiv zu unterschiedlichen Rechtsthemen und übernehmen im Streitfall das Kostenrisiko.



Johannes LOINGER  
Vorstand Direktor





Mag. Oliver GÜTTERSBERGER

# Beschwerdemanagement

## Gut abgewickelte Beschwerden sind Kundenbindung pur

**In der letzten Ausgabe ging es um klassische Fehler im Beschwerdemanagement und dass unzufriedene Kundinnen und Kunden enormen Rufschaden anrichten können. Im zweiten Teil verrät der Psychologe und Beschwerdeprofi Mag. Oliver Güttersberger warum Emotionen Vorrang haben, welche Strategien Ärger reduzieren und wie ein aktives Schadenmanagement begeistern kann.**

### Emotionen haben Vorrang

„Bleiben Sie sachlich“. Dieser weit verbreitete Rat ist in Beschwerdesituationen nicht zielführend, da sich Menschen, die sich gerade stark ärgern, nicht auf Sachargumente einlassen können. Im Gegenteil: Wenn mit einer verärgerten Person rein „sachlich“ umgegangen wird, entsteht eher ein Gefühl von „ich werde nicht ernst genommen“, was den Ärger noch weiter steigert.

Geben Sie deshalb dem Ärger höchste Priorität. Menschen brauchen in dieser Situation nichts mehr als das Gefühl, in ihrem Problem und ihren Emotionen verstanden zu werden. Das reduziert den Ärger und erst dann erreichen Ihre Sachargumente und inhaltliche Lösungen Ihr Gegenüber. Erst dann ist ein konstruktives Gespräch möglich.

### Strategien, um Ärger zu reduzieren

Hier ein paar wirksame Ansätze, um mit verärgerten Kundinnen und Kunden umzugehen:

- Soft to the people, hard to the facts. Behandeln Sie Ihr Gegenüber nach diesem Grundsatz aus dem Harvard-Konzept (Fisher, Ury & Patton, 1981): Bleiben Sie mit den Menschen so freundlich und verständnisvoll wie möglich und dabei konsequent in der Sache. Behalten Sie Ihre positive Haltung, auch wenn Sie Dinge mehrmals erklären müssen oder wenn Ihr Gegenüber den Standpunkt weiterhin vehement vertritt.
- Hinter jedem Vorwurf steckt ein Wunsch. Verändern Sie den Fokus: Gehen Sie nicht auf die Vorwürfe ein, sondern immer auf die Wünsche dahinter. Identifizieren Sie das zugrunde liegende Bedürfnis und kümmern Sie sich ausschließlich darum.
- Bleiben Sie immer im höchsten Maß wertschätzend - auch wenn die Emotionen hochgehen. Maßregeln und belehren Sie nicht. Setzen Sie

gezielt positives Wording ein.

- Zeigen Sie Verständnis. Verständnis bedeutet dabei nicht, Recht zu geben oder Schuld einzugestehen. Verständnis bedeutet lediglich: „Ich verstehe, was Sie mir sagen wollen“. Formulierungen wie „Ja, ich verstehe, dass das für Sie ein großer Schaden ist...“ oder „Ja, das kann ich verstehen, dass das eine schwierigen Situationen für Sie ist...“ können viel bewirken.

### Aktives Schadenmanagement: Begeistern Sie im Schadenfall!

Wenn Kundinnen und Kunden gefragt werden: „Wie zufrieden sind Sie mit der Betreuung im Schadenfall?“ werden immer wieder gleiche Antworten gegeben. Daraus können nützliche Verbesserungsmöglichkeiten abgeleitet werden:

1. „Ich habe kein Bild davon gehabt, was genau auf mich zukommt und wie lange es dauern wird.“  
Geben Sie einen genauen Überblick über alle einzelnen Schritte, am besten schriftlich („Haben Sie etwas zum Schreiben?“). Setzen Sie zu jedem Schritt eine Deadline und halten Sie diese verlässlich ein, auch wenn es noch kein Ergebnis gibt.
2. „Mein/e BetreuerIn hat sich nicht interessiert gezeigt. Er/sie hat sich z.B. den Schaden vor Ort gar nicht angesehen bzw. erst sehr spät.“  
Gerade im Schadenfall ist es wichtig, präsent zu sein. Es zeigt „Sie sind uns wichtig“ und „Wir kümmern uns um Sie“. Es demonstriert Verlässlichkeit und baut Vertrauen auf. Präsenz ist der gelebte Beweis, warum es besser ist, Versicherungsprodukte nicht anonym im Internet abzuschließen, sondern lieber mehr zu investieren und dafür auf ein kompetentes Betreuungsteam zurückgreifen zu können.
3. „Mir wurde etwas versprochen, aber nicht gehalten.“  
Vor allem Sätze wie „Da werden wir schon eine Lösung finden“ lassen das Bild entstehen „der Schaden wird bezahlt“. Sollten Sie dieses Versprechen jedoch nicht halten können, haben Sie sich eine zusätzliche Enttäuschung selbst eingebrockt. Vermeiden Sie Formulierungen mit „Lösung“ oder „einen Weg finden“, wenn Sie nicht 100%ig sicher sind, dies auch einhalten zu können.

Wenn Sie mehr über die Chancen eines professionellen Beschwerdemanagements zur Kundenbindung erfahren und Techniken dazu trainieren wollen, besuchen Sie das Semi-nar mit Oliver Güttersberger:

„BESCHWERDEN ZUR KUNDENBINDUNG NUTZEN“  
4.3.2015 ÖVA  
Seminarzentrum,  
1140 Wien  
6.3.2015 Hotel  
Kramsacher Hof,  
6233 Kramsach  
Anmeldung bei:  
Ulrike Menger,  
menger@oevm.at

DER AUTOR:  
Mag. Oliver Güttersberger, geboren 1971 in Klagenfurt; Studium der Psychologie in Wien mit Schwerpunkt Sozialpsychologie; seit vielen Jahren als Trainer selbständig;



4. „Ich hatte das Gefühl, dass ich immer hinterher laufen musste, damit etwas passiert. Ich wurde dabei als lästig empfunden.“

Seien Sie immer einen Schritt vor Ihren Kundinnen und Kunden. Diese müssen das Gefühl haben, dass Sie dran bleiben und den Überblick behalten. Es ist auf der Beziehungsebene genau das, was gebraucht wird, um das Gefühl zu entwickeln „ich bin hier gut aufgehoben“.

**Begeisterung = Sachebene + Beziehungsebene**  
Im Schadenfall Geld zu bekommen ist eine Seite (Sachebene). Dies alleine führt jedoch nur selten zu den Werten 9 und 10 auf der 10-stufigen

Zufriedenheits-Skala. Um Ihre Kundinnen und Kunden im Schadenfall sehr zufrieden zu stellen oder sogar zu begeistern, braucht es zusätzlich die Beziehungsebene - also genau dieses Gefühl von „die kümmern sich um mich“ und von Verlässlichkeit.

Im Falle eines Schadens, der nicht bezahlt wird, ist die Ablehnung umso ärgerlicher, wenn man zuvor allem hinterher laufen musste. Das multipliziert den Ärger. Wenn sich Kundinnen und Kunden hingegen durch ein aktives Schadenmanagement gut aufgehoben fühlen, kann ein „Nein“ oder eine Ablehnung auch eher akzeptiert werden.

sein Schwerpunkt liegt im Training von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Versicherungs-Au-Bendienst; aktuelle Trainingsthemen: Kundenorientierte Kommunikation, Be-schwerdemanagement, Kommunikation für Führungskräfte.

## WU Abschluss

### Die ersten „Akademischen Versicherungsmakerinnen und Versicherungsmakler“ haben erfolgreich an der WU Wien abgeschlossen

Im Oktober fand an der Wirtschaftsuniversität Wien die Abschlussfeier und Urkundenverleihung für den ersten „Maklerlehrgang“ statt. Im kleinen Festsaal des Library & Learning Centers am neuen Campus WU überreichten Dr. Astrid Kleinhanns-Rollé, Managing Director der WU Executive Academy, und Univ.Prof. Alexander Mürmann, Ph.D., wissenschaftlicher Leiter, die Urkunden an die ersten Absolventinnen und Absolventen des Universitätslehrgangs Risiko- & Versicherungsmanagement mit der Spezialisierung für Versicherungsmakler. Lehrgangsführer Prof. Alexander Mürmann ist sehr zufrieden mit den AbsolventInnen der neuen Spezialisierung: „Diese erste Klasse ist etwas ganz Besonderes. Die Hälfte der Teilnehmerinnen und Teilnehmer hat mit Auszeichnung abgeschlossen, das hat es bisher noch bei keinem Lehrgang gegeben. Die 17 TeilnehmerInnen haben in drei Semestern berufs begleitendem Studium 66 Lehrveranstaltung und 18 Prüfungen absolviert und alle haben bei der ersten Abschlussprüfung erfolgreich abgeschlossen.“ Der Lehrgang stellt die erste akademische Ausbildung für Versicherungsmakerinnen und Versicherungsmakler dar und wurde in enger Zusammenarbeit mit dem Fachverband und den Maklerverbänden entworfen. Ing. Alexander Punzl, Präsident des Österreichischen Versicherungsmaklerrings und Akad. Vkmf. Gunther Riedlsperger, Obmann des Fachverbandes der Versicherungsmakler, waren die Laudatoren des feierlichen Abends. Die launige

Ansprache von Lehrgangssprecher Dipl. Pädagoge Oliver A. Lontzen rundete die Veranstaltung ab und ein Sektempfang ließ den Abend ausklingen. Wir gratulieren allen Absolventinnen und Absolventen und wünschen ihnen alles Gute für die Zukunft! Der nächste Maklerlehrgang startet im Herbst 2015. Alle Infos dazu unter [www.maklerlehrgang.at](http://www.maklerlehrgang.at)



**WU**  
EXECUTIVE  
ACADEMY

# ÖVA - Veranstaltungskalender 1. Halbjahr 2015

Seminar	Credits WKO	Jän.	Feb.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	
<b>ÖVA</b> <b>Fachgrundausbildung</b> für Mitarbeiter von Maklerbüros <ul style="list-style-type: none"> <li>ein komplettes Grundschulungsprogramm</li> <li>Schulungen durch Praktiker</li> <li>Gruppenarbeiten</li> </ul>	80	19. 23.						
	80	30.						
	80		13.					
	80		25. 27.					
	80			24. 26.				
	80				21. 23.			
	80					19. 21.		
							10.	
							12.	
	80						24. 26.	
		80	15. 29.					
	<b>ÖVA Seminar</b> Die häufigsten Ablehnungsgründe der Versicherer unter die Lupe genommen	80	20.					
<b>ÖVA Seminar</b> Rechtsschutzversicherung – falsche Deckungsablehnungen	80		5. 10.					
<b>ÖVA Seminar</b> Hals und Beinbruch	160		19./20.					
<b>ÖVA Seminar</b> Schadenbearbeitung durch den Versicherungsmakler I & II	80			4. 6.				
<b>ÖVA Seminar</b> Beschwerden zur Kundenbindung nutzen	80			19.				
<b>ÖVA Seminar</b> Sozialversicherung	80				10. 15.			
<b>ÖVA Seminar</b> Betriebliche Versicherung durch den unabhängigen Versicherungsmakler	160					21./22.		
<b>ÖVA Seminar</b> Schadenbearbeitung durch den Versicherungsmakler I & II								

Unsere Aus- u. Weiterbildung ist für das Weiterbildungszertifikat des Fachverbandes der Vers.makler anrechenbar. Die jeweiligen Credits finden Sie in der Spalte „Credits WKO“.

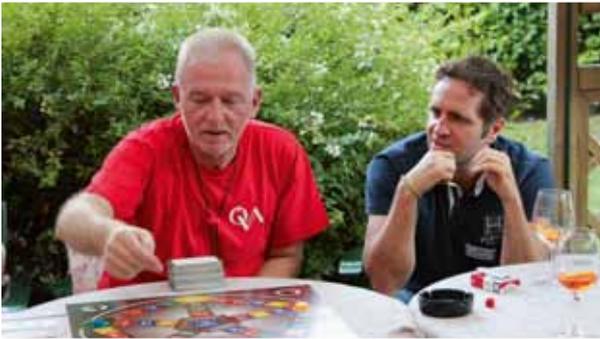
Ort	Thema	Referenten
Salzburg	Die Grundlagen des VersVG	Gerhard Veits
Wien		Ing. Alexander Punzl
Salzburg	Einführung ins Kündigungsrecht	Mag. Alexander Meixner
Wien		
Wien	KFZ Versicherung, Haftpflicht, Kasko	Alfred Binder
Salzburg		Johann Katschthaler
Wien	Feuer, Feuer-BU	Ing. Alexander Punzl
Salzburg		
Wien	Sturmschaden, Leitungswasser	Alfred Binder
Salzburg		Johann Katschthaler
Wien	Haushalt, Glasbruch, Einbruchdiebstahl	Alfred Binder
Salzburg		Johann Katschthaler
Salzburg	Gewerbe, Handel und Landwirtschaft	Ing. Alexander Punzl
Wien		
Wien	Rechtsschutz Versicherung	Ing. Gernot Mirko Ivanic
Salzburg		
Tirol	Obliegenheitsverletzung, Verletzung vorvertragliche Anzeigepflicht, Gefahrenerhöhung, Grobe Fahrlässigkeit, u.v.m.	Gerhard Veits
Wien		
Wien	Rechtsschutzversicherung – falsche Deckungsablehnungen; Praxisbeispiele mit OGH Judikatur	Dr. Thomas Hartmann Ing. Gernot Mirko Ivanic
Vorarlberg	Rechtsfragen in der Unfallversicherung	Univ. Prof. Dr. Eva Palten
Wien		
Vorarlberg	Nicht jede Schadenablehnung ist gerechtfertigt!	Gerhard Veits
Wien	Mit Beschwerden gut umzugehen bedeutet keinen Mehraufwand, sondern es ist ein „gewusst wie“. Genau dieses Know how wird in diesem Seminar aufgebaut:	Mag. Oliver Güttersberger
Tirol		
Vorarlberg	Die Sozialversicherung als Grundlage für die Privatversicherung	Mag. Alexander Meixner
Wien	....von der Risikoanalyse bis zur Antragstellung. Risikoanalyse, Risikobewertung, Erstellung eines Deckungskonzeptes, Ausschreibung, Offertprüfung, Antragstellung	Gerhard Veits
Tirol		
Salzburg	Nicht jede Schadenablehnung ist gerechtfertigt!	Gerhard Veits

Die einzelnen Einladungen werden noch rechtzeitig per Post versendet.

Anmeldemöglichkeiten auch über unsere Homepage unter: [www.oevm.at](http://www.oevm.at) / **Aus- u. Weiterbildung**



ÖVA



Bei der 6. Studienreise „Zirkeltraining“ haben sich wieder 14 wissbegierige Teilnehmer der Herausforderung gestellt. 1 Woche lang wurde alles rund ums VersVG, ABGB, Schadenersatzrecht, Spartenkunde und zur Schadenabwicklung gelernt und mit Spielen, Sport und Spaß gefestigt. Natürlich waren wieder alle die dabei waren Gewinner aber die 3 besten durften auch eine Trophäe mit nach Hause nehmen:

1. Platz: Christian Grünsteidl,  
Grünsteidl GmbH, 4020 Linz
2. Platz: Michael Komatz,  
EFM Vers.makler AG, 8020 Graz
3. Platz: Alexander Grantner,  
CSG GmbH, 9020 Klagenfurt



**13. - 20. September 2014, Terme Abano / Italien**

# Studienreise 2014

## Kommentare der Teilnehmer

### Tarina Ecker, EFM:

Im ÖVM Zirkeltraining konnte ich nicht nur sehr viel Neues lernen, sondern auch schon einmal Gelerntes wieder auffrischen, vertiefen und festigen. Gerhard Veits als Trainer und Vortragenden sollte man sich nicht entgehen lassen. Er vermittelt den Stoff kompetent und gut verständlich, gespickt mit unzähligen Beispielen aus der Praxis. Was auch keinesfalls zu kurz kommt, sind der Humor und viel Spaß 😊. Die Organisation, Betreuung und Unterstützung durch die ÖVM Damen Christa und Ulli war perfekt. Ein herzliches Dankeschön unserem „drill sergeant“ und seiner Crew für diese tolle Studienreise.

Ich hoffe auf ein Wiedersehen, insbesondere auch mit meinen Lernkollegen/Innen bei der einen oder anderen ÖVM Veranstaltung, alles andere wäre wirklich sehr 1293.

Wir **Manfred und Martina Friedl** hatten in dieser Woche „Studienreise“ einige AHA-Erlebnisse!

Veits Gerhard hat uns jeden Tag zum Schwitzen und zum Staunen gebracht, aber alles wird unvergesslich bleiben!

Ulli und Christine haben für einen reibungslosen Ablauf gesorgt und wir haben uns bei den beiden Mädels absolut aufgehoben gefühlt!

Das Hotel, perfekte Auswahl und köstliche Mahlzeiten, reichhaltig und vielfältig!

Ein großes Lob und Dankeschön an Veits Gerhard, Ulli Menger und Christine Weiländer sowie an unsere absolut netten Kollegen und Mitstreiter!

### Hannes Jandl, Sie & Wir:

Letzten Endes bleibt festzuhalten, dass das Zirkeltraining extrem praxisbezogen und somit auch für das alltägliche Geschäft ungemein wertvoll und auch anwendbar ist. Durch die Kombination Spaß, Sport und fachliches Training konnte ich erstaunlich viel mitnehmen.

Besten Dank dafür an das ganze Team!

### Michael Komatz, EFM:

Das ÖVM Zirkel-Training hat seinem Namen alle Ehre gemacht. Der perfekte Mix aus lustigen, abwechslungsreichen Spielen, bei denen einem das VersVG immer im Hinterkopf bleibt, und sehr lehrreichen Lerneinheiten machen diese Woche zu einem unvergesslichen Erlebnis.

Vor allem Gerhard Veits, als Vortragender, Trainer und Kabarettist? versteht es wie kein Zweiter den komplexen Inhalt praxisnah und verständlich zu vermitteln! Und nicht zuletzt ein großes Dankeschön an die perfekte Organisation, die es möglich macht, sich wirklich zu 100% auf die unzähligen 12er-Wertungen zu konzentrieren!



Mag. Alexander MEIXNER  
Vorstand ÖVM

# Senkung des Garantiezinssatzes

## Initialzündung für Lebensversicherungen ohne Garantiezins?

Wegen des anhaltend niedrigen Zinsumfeldes senkt Österreichs Finanzmarktaufsichtsbehörde FMA den höchsten zulässigen Garantiezinssatz in der klassischen Lebensversicherung sowie in der prämienbegünstigten Zukunftsvorsorge von derzeit 1,75% ab 1. Jänner 2015 auf 1,5%. Dies geht aus der mit 17. Juli 2014 in Kraft getretenen Novelle zur Höchstzinssatzverordnung (BGBl. II Nr. 179/2014) der FMA hervor.

Die Höchstzinssatzverordnung der FMA bezieht sich lediglich auf die garantierte Verzinsung der Sparprämie, also die einbezahlte Prämie abzüglich Steuern, Risiko- und Kostenanteile. Durch diese Maßnahme soll sichergestellt werden, dass Garantieleistungen aus Versicherungsverträgen auch weiterhin langfristig erfüllt werden können. Etwaige Gewinnbeteiligungen sind davon grundsätzlich nicht betroffen.

Die nun in Kraft getretene Novelle ist auf Versicherungsverträge anzuwenden, die ab dem 1. Jänner 2015 abgeschlossen werden. Für bestehende Verträge der klassischen Lebensversicherung gilt weiterhin die beim Vertragsabschluss garantierte Verzinsung, grundsätzlich auch für jene Prämienanteile, die nach dem 1.1.2015 eingezahlt werden.

Bei unseren Nachbarn in Deutschland steht sogar ab 2015 eine Senkung auf 1,25% im Raum.

Die österreichische Versicherungswirtschaft reagiert und bringt ab 2015 – Vorreiter ist die Uniqa – eine klassische Lebensversicherung ohne Garantiezinssatz. Es wird die gesamte Nettoprämie (Prämienzahlung abzüglich Versicherungssteuer) veranlagt. Die Abschlussprovisionen für den Vertrieb werden auf die gesamte Laufzeit verteilt und gemeinsam mit den Verwaltungskosten von der Gewinnbeteiligung und nicht von der Prämie abgezogen. Die Kapitalgarantie läuft ab dem ersten Tag, was an Rendite erwirtschaftet wurde, kann dem Kunden nicht mehr weggenommen werden. Da das Versicherungsunternehmen durch den Wegfall der Garantieverzinsung in der Veranlagung flexibler wird<sup>1</sup> und sich die Alpha-Kosten anders verteilen, erwartet man sich für den Kunden eine deutlich höhere Gesamtrendite. Derzeit liegt die Durchschnittsrendite der klassischen Lebensversicherungen in Österreich bei rund 3,25% p.a.. Darüber hinaus soll die neue Tarifgeneration flexiblere Ein- und Auszahlungsmöglichkeiten bieten. Durch diese Flexibilität kann die Lebensversicherung den unterschiedlichen Anforderungen, die im Laufe des Lebens auf den Versicherungsnehmer einwirken, Rechnung tragen: Eine Teil-Entnahme beispielsweise für den Führerschein, eine befristete Beitragsfreistellung während des Studiums, Aufstockungen nach einer Gehaltserhöhung. Auch Zuzahlungen sind möglich. Diese Wechsel sind kostenfrei und für einige Veränderungen der Lebensumstände vorgesehen. Die Lebensversicherung ist aber nicht als Konto gedacht. Mögliche Zusatzbausteine sind etwa die Sicherung der aktuellen Sterbetafeln oder des aktuellen Garantiezinssatzes.

Innerhalb der einheimischen Versicherungslandschaft hält sich die Euphorie hinsichtlich der Streichung des Garantiezinssatzes bei Lebensversicherung noch in Grenzen. Allgemein wird die Meinung vertreten, dass die Kombination aus Garantiezins und Gewinnbeteiligung das Hauptmotiv zum Versicherungsabschluss darstellt.

### Hilfreich im Tagesgeschäft eines Versicherungsmaklers

#### Musterformulare für Versicherungsmakler

Die administrative Tagesarbeit des Versicherungsmaklers ist gekennzeichnet von einer gewissen Routine und Standard-Arbeiten im Backoffice. Dieses Handbuch beinhaltet mindestens 80% jener Schriftstücke, welche üblicherweise von der Kollegenschaft benötigt werden.

Weitere Informationen und Preise auf [www.oevm.at](http://www.oevm.at)



<sup>1</sup> Jener Teil, der quasi gebunden ist, weil er derart veranlagt werden muss, dass der Garantiezins erfüllt werden kann, steht im Sinne des VAG und der Kapitalanlageverordnung zur Disposition zur Verfügung.



# SMART GARANT

Ertragsphantasie mit  
Geld-zurück-Garantie\*!

Wir bedanken uns bei unseren Vertriebspartnerinnen und Vertriebspartnern für die gute Zusammenarbeit und wünschen frohe und besinnliche Weihnachten sowie alles Gute für 2015!

Nützen Sie auch 2015 unser tolles Produktangebot.

Nähere Infos erhalten Sie bei Ihrem Maklerbetreuer oder unserer Serviceline 050 330 330

[www.donauversicherung.at](http://www.donauversicherung.at)

\* Zum Laufzeitende





So schnell  
kann's gehen.

### Bruchteile in Bruchteilen von Sekunden!

Der kleine Paul ist ein echter Abenteurer. Er liebt Geschirr und drückt auf jeden Knopf, den er sieht. Damit seine Eltern deshalb nicht ständig unter Druck stehen, haben sie eine Wüstenrot Haus & Heim Versicherung. Sie deckt alles ab – von Feuer, Glas- und Einbruch bis zu Naturgefahren.

**Haus & Heim Versicherung:** Sicherheit für die eigenen vier Wände.

[www.wuestenrot.at](http://www.wuestenrot.at)

**wüstenrot**

FINANZIEREN | VORSORGEN | VERSICHERN

Absender

Österreichischer Versicherungsmaklering  
Gottfried Alber Gasse 5/5, 1140 Wien

P.b.b. Verlagsort 8680 Müzzzuschlag • GZ 08Z037665 M