KANZLEI MICHAELIS®

RECHTSANWÄLTE

Alles rund um die betriebliche Krankenversicherung

In den Räumen der

Bucerius Law School

Die geeignete Beratungsdokumentation bKV zum Mitnehmen

von Herrn Rechtsanwalt Stephan Michaelis LL.M.

Fachanwalt für Versicherungsrecht

Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

n:takt

Das Mehrwert-Konzept für die Versicherungswirtschaft

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

in:takt – das Magazin Aufmerksamkeitsstark, modern & informativ

in:takt für die Kundenansprache

- Magazin für die Endkundenansprache
- 6 Ausgaben jährlich:
  Februar, April, Juni, August, Oktober, Dezember
- **Erstausgabe zum 1. April 2020**
- Die Reichweite eines einzelnen Maklerunternehmens liegt im Durchschnitt bei 300 bis 500 Kunden?
- Kunden erhalten das Magazin nur über ihren Versicherungsvermittler kostenfrei
- **Makler als Kunden der Kanzlei Michaelis ebenfalls**

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

in:takt – das Magazin

Aufmerksamkeitsstark, modern & informativ

<u>Versichern – finanzieren – vorsorgen</u>

- Das Redaktionskonzept ist ein Mix aus Online-Artikeln und News
- Versicherungslösungen können thematisch integriert werden
- Storys der Versicherungsmakler, wie zum Beispiel:
  - Weil der BU-Versicherer umfassend geleistet hat
  - Weil die Assistance-Leistungen sehr hilfreich waren
  - Weil Behandlungen zur Genesung beigetragen haben
- Die Beiträge informieren über das Thema Versicherung in folgenden Bereichen:
  - Meine Gesundheit und Fitness
  - Mein Zuhause
  - Mein Einkommen
  - Mein Unternehmen
  - Mein Auto, mein Bike, mein E-Bike
  - Mein gutes Recht: Wissenswertes und Rechtstipps aus der Feder von Rechtsanwalt Stephan Michaelis
  - Kurioses und das „Versicherungschinesich"

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

in:takt – das Magazin

Aufmerksamkeitsstark, modern & informativ

Vorteile für den Nutzer

- Individualisierung frei wählbar
  - Der Name des Unternehmens wird auf der Titelseite mitgeführt
  - Das Editorial kann in der hinterlegten Form verwendet werden
  - Neben dem Editorial können Kontaktdaten hinterlegt werden
  - Nutzer werden rechtzeitig vor dem Erscheinen über die Themen informiert
- Für die Nutzung
  - Eine Anmeldung mit den Kontaktdaten auf www.appRIORI.de ist ausreichend
  - Mit wenigen Schritten kann eine Individualisierung vorgenommen werden
  - Vermittler können das Magazin über www.appRIORI.de an die Kunden versenden
  - Ein Textvorschlag ist für die E-Mail-Aktion bereits hinterlegt
  - Die Texte des Blogs von in:takt können Nutzer ebenfalls kostenfrei verwenden
- Optionale Leistungen für den Nutzer
  - Unterstützung beim Aufbau eines Newsletters außerhalb von www.appriori.de
  - Druck des Magazins gegen einen Aufpreis

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

in:takt – das Magazin

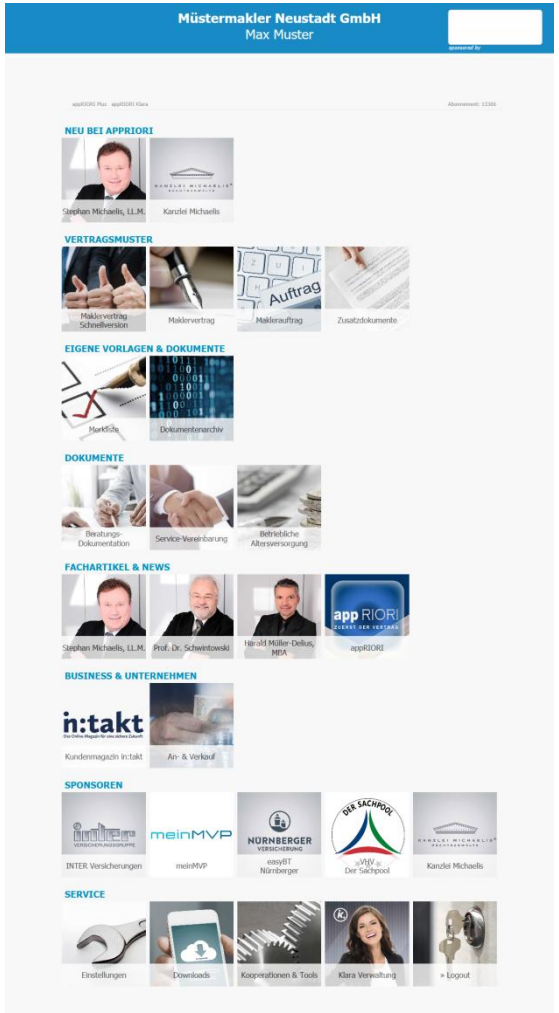
Aufmerksamkeitsstark, modern & informativ

Workflow – Screenshot Startseite

- Das Leistungspaket steht im Login von www.app-riori.de

- Versicherungsvermittler/makler werden für die Nutzung des Service über ihren Sponsoring-Partner frei geschalten
  - Ein Mehrfach-Sponsoring ist dadurch ausgeschlossen

- Möchte ein Sponsoring-Partner unterschiedliche Vertriebswege berücksichtigen:
  - stehen getrennte Zugänge/Freischaltungen zur Verfügung
  - Können White-Label-Lösungen auch mit verändertem Content integriert werden



KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

Das persönliche Endkundenmagazin für Makler finden Sie nur bei:

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

12 Goldene Regeln für die Beratungsdokumentation

Ein Vortrag von Stephan Michaelis LL.M.
Fachanwalt für Versicherungsrecht
Fachanwalt für Handels- und Gesellschaftsrecht

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

1. Rubrum

- Bessere Nachvollziehbarkeit durch standardisierte Einordnung der Beratung
- Wer war wann und wo an der Beratung beteiligt?
- Was war der Anlass?

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

2. Aufnahme des Kundenwunsches

- Was will der Kunde?
- Ist es ein plausibler Wunsch?
- Wie kann der Makler den Wunsch erfüllen?
- „Gutes Preis-/Leistungsverhälnis“

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

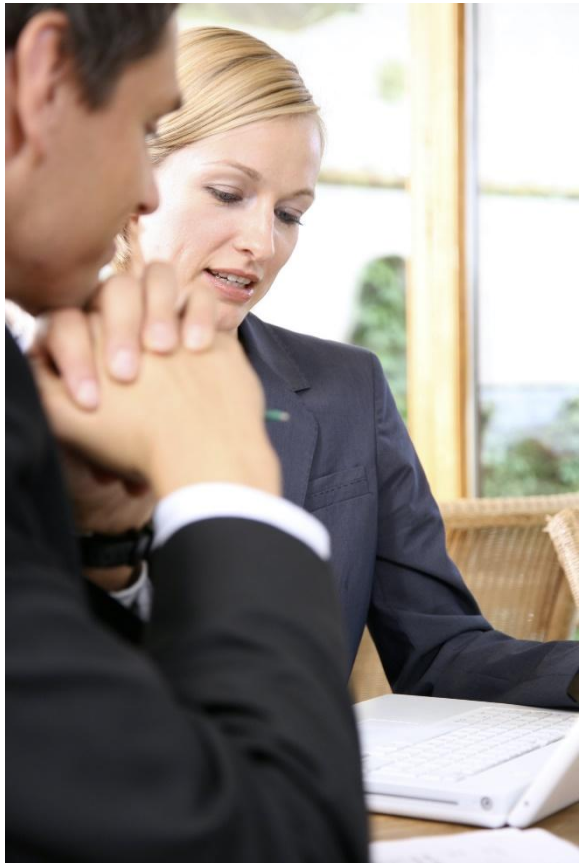
3. Produktempfehlung

- Welches Produkt entspricht am geeignetsten den Kundenwünschen?
- Tipp: Immer umfassend anbieten und den Kunden abwählen lassen!
- Verweisung auf die Bedingungen und die Beratungsunterlagen.

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

4. Kundenentscheidung und deren Begründung



- Wofür hat sich der Kunde entschieden?
- Warum hat sich der Kunde so entschieden?
- Wurde Ihr Ratschlag berücksichtigt?

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

5. Nachfragepflicht beachten

- Gibt es weitere Risiken? Demnächst?
- Sind bevorstehende Änderungen schon bekannt?
- Wollen Sie wirklich nur „XY“ versichern?
- Gibt es im Umfeld etwas zu beachten?

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

6. Ausführlich

- Nehmen Sie sich die Zeit alle wichtigen Aspekte zu dokumentieren
- Schlagworte vermeiden, ganze Sätze
- <u>Keine</u> allgemeinen Aussagen: „Wir können von diesem Produkt nur abraten“….(siehe BGH AZ: I ZR 147/14)

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

7. Textbausteine

- Bewerte Formulierungen als Beratungshilfe nutzen
- Nutzen Sie allgemeine Kundeninformationen (VEMA)
- Gleichartige Vorgänge auch gleichartig abarbeiten

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

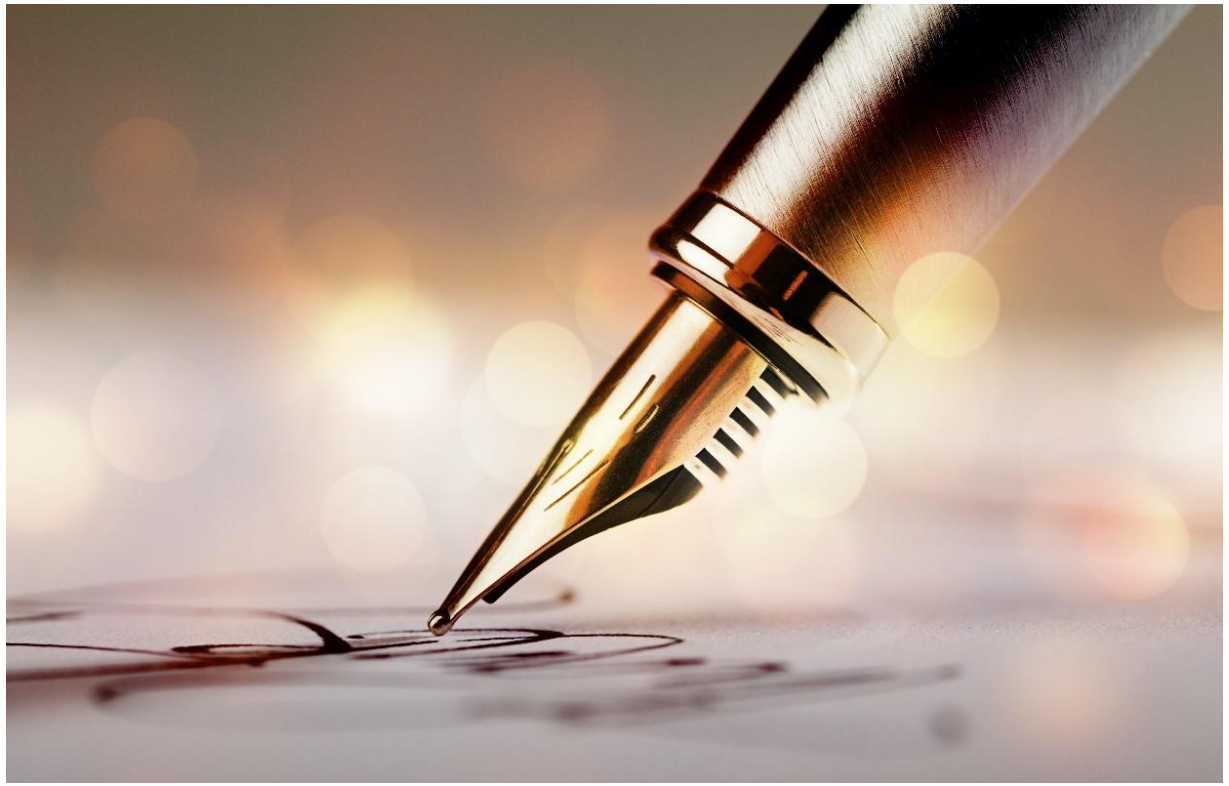
8. Genauigkeit

- Genaue Formulierungen und naheliegende Risiken ansprechen und ggf. versichern! (Bearbeitungsschäden)
- Haben Sie rechtlich oder steuerrechtlich beraten? Das muss richtig sein!
- „Es reicht nicht, wenn Sie es verstehen, der Versicherungsnehmer (und später der Richter) muss die Beratung verstanden haben“

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

9. Unterschrift



- Die Unterschrift dient dem Vermittler als Beweis, dass der Kunde so beraten wurde
- Es ist eine Urkunde und beweist die Richtigkeit und Vollständigkeit
- Bei Kaufleuten die Dokumentation als Bestätigung der Beratung übersenden, dann nur ist das Schweigen eine Zustimmung!

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

10. Dokumentation sämtlicher Beratungen

- Dokumentieren Sie immer
- auch bei Nachfragen über Telefon mit einer Aktennotiz, diese immer dem Kunden per Mail zuschicken.
- auch die laufende Betreuung

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

11. Keine Dokumentationslücken

- Was nicht geschrieben ist, gilt als nicht beraten! (Rückkaufswert Riester, OLG Saarbrücken)
- An den „Fahrerschutzfall“ bei Kfz denken

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

12. Beratungsverzicht

- Schriftlich, also verwahren Sie das Original!
- Textform (Mail) nur im Fernabsatz zulässig
- Oder besser „knappe“ Dokumentation mit Teilverzichtserklärung?

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

Ein Muster für die Teilverzichtserklärung und eine bKV Musterdokumentation finden Sie natürlich auch bei:

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

© Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit !

Ihr,

Stephan Michaelis

KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

KANZLEI MICHAELIS®

RECHTSANWÄLTE

Vielen Dank für ihren Besuch!

In den Räumen der

Bucerius Law School