

Comments Template on EIOPA-CP13/006a and EIOPA-CP 13/006b Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints		Deadline 28 June2013 12:00 CET
Company name:	BVK (Bundesverband Deutscher Versicherungskaufleute e. V.)	
Disclosure of comments:	EIOPA will make all comments available on its website, except where respondents specifically request that their comments remain confidential. <i>Please indicate if your comments on this CP should be treated as confidential, by deleting the word Public in the column to the right and by inserting the word Confidential.</i>	Public
<p>Please follow the instructions for filling in the template:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Do not change the numbering in column "Reference", or any other formatting in the file. ⇒ Please fill in your comment in the relevant row. If you have <u>no comment</u> on a paragraph, keep the row <u>empty</u>. Please do not delete rows in the table. ⇒ Our IT tool does not allow processing of comments which do not refer to the specific paragraph numbers below. <ul style="list-style-type: none"> ○ If your comment refers to multiple paragraphs, please insert your comment at the first relevant paragraph and mention in your comment to which other paragraphs this also applies. ○ If your comment refers to sub-bullets/sub-paragraphs, please indicate this in the comment relating to the corresponding paragraph. <p>Please send the completed template to CP-13-006@eiopa.europa.eu, in MS Word Format, (our IT tool does not allow processing of any other formats).</p> <p>The paragraph numbers and questions below correspond to document no. EIOPA-CP-13/006a. There is an additional section at the end of the table for general comments on the draft Best Practices Report (document no.EIOPA-CP-13/006b).</p>		

**Comments Template on EIOPA-CP13/006a and EIOPA-CP 13/006b
Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance
Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in
handling complaints**

**Deadline
28 June2013
12:00 CET**

Reference	Comment	
General Comment		
1.	Der BVK hält es grundsätzlich für erforderlich, dass ein Beschwerdeverfahren für Verbraucher besteht.	
2.	Der BVK hält die gegebene Verfahren in Deutschland in Form des Ombudsmann und des allgemeinen Rechtsweges zu den Gerichten für ausreichend, da sie eine angemessenen und hinreichenden Schutz für den Verbraucher bieten.	
3.	Zum jetzigen Zeitpunkt hält der BVK die Einführung von Leitlinien gestützt auf Artikel 10 der IMD I für nicht sinnvoll, da die IMD I derzeit überarbeitet wird und nicht absehbar ist, welche genauen Änderungen die IMD II beinhalten wird.	
4.	Es muss grundsätzlich bezweifelt werden, ob die konkreten Verpflichtungen für Versicherungsvermittler in Anbetracht des Kostenaufwandes und des Nutzens für den Verbraucher in einem ausgewogenen Verhältnis stehen.	
5.	Die Problemdefinition gemäß Punkt 2 über möglich Auswirkungen und Einschätzungen der Leitlinien überzeugen nur bedingt. Denn die Frage eines Interessenkonfliktes zwischen Vermittler und Verbraucher hat nichts mit der Frage des Beschwerde-Handlings zu tun. Es vermag schon nicht zu überzeugen, dass der Vermittler der richtige Ansprechpartner für den Verbraucher ist, wenn er es sein sollte, der den Verbraucher unangemessen beraten haben sollte. Hier ist ein objektives Verfahren wesentlich sinnvoller und für den Verbraucher effizienter.	
6.	Die Vergleichbarkeit mit dem Beschwerdeverfahren für Versicherungsunternehmen ist nach Ansicht des BVK nicht gegeben. Denn zum einen ist die rechtliche Position des Vermittlers in Gestalt eines Agenten oder Maklers schon unterschiedlich, zum anderen ist auch die Position des Vermittlers zum Kunden eine andere als die des Versicherungsunternehmens. Des weiteren darf nicht verkannt werden, dass die Versicherungsunternehmen andere finanzielle Möglichkeiten haben und daher bürokratische Aufgaben anders bewältigen können, als dies kleine oder mittelgroße Agenturen können.	

Comments Template on EIOPA-CP13/006a and EIOPA-CP 13/006b Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints		Deadline 28 June2013 12:00 CET
7.	Grundsätzlich ist zu befürchten, dass die bürokratischen Verpflichtungen für die Vermittler noch größer werden, als sie jetzt schon sind. Insbesondere wenn Vermittler Beschwerden bearbeiten müssen, für die sie eigentlich gar nicht zuständig sind, weil andere Vermittler gegenüber dem Kunden aktiv waren oder ein umfangreiches Beschwerde-Management- System durchführen und pflegen müssen. Selbst EIOPA hält in diesem Fall den Weg zu den bestehenden Beschwerdeverfahren wie dem Ombudsmann für einfacher und weniger kostenintensiv.	
8.	Des weiteren ist die Aufnahme von Beschwerden in einem Register sowohl praktisch als auch datenschutzrechtlich genau zu überprüfen, um auch hier für den Verbraucher sinnvoll und im Verhältnis hierzu möglichst wenig kostenlastig zu sein.	
9.		
10.		
11.		
12.		
13.		
14.		
15.		
16.		
17.		
18.		
19.		
20.		
21.		
22.		
23.		
24.		

Comments Template on EIOPA-CP13/006a and EIOPA-CP 13/006b Consultation Paper on the Proposal for Guidelines on Complaints-Handling by Insurance Intermediaries and Draft Report on Best Practices by Insurance Intermediaries in handling complaints		Deadline 28 June2013 12:00 CET
25.		
26.		
Q1. - on Impact Assessment		
Q2a. - on Impact Assessment		
Q2b. - on Impact Assessment		
Q2c. - on Impact Assessment		
Q2d. - on Impact Assessment		
Q3. - on Impact Assessment		
Best Practices Report Comments(EIOPA- CP-13/006b)		