

## Beratungsordnung

### Präambel

Ordentliche Mitglieder haben nach § 4 Absatz 1 der Satzung des Bund der Versicherten e. V. das Recht, eine Beratung zu ihren Versicherungen zu erhalten. Vereinspolitisches Ziel und satzungsgemäßer Zweck dieser Beratung ist, den Mitgliedern Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und das Wissen der Mitglieder um „Versicherung“ zu fördern.

Um festzuhalten, in welchem Umfang der Verein diese Beratung gestalten kann, beschließt der Vorstand des Bund der Versicherten e. V. im Einvernehmen mit dem Aufsichtsrat gemäß § 4 Absatz 1 der Satzung in der Fassung der ordentlichen Mitgliederversammlung vom 29.09.2018 die nachfolgende Beratungsordnung.

### § 1 Umfang der Mitgliederberatung

- (1) Jedes Mitglied kann sich im Rahmen seiner ordentlichen Mitgliedschaft zu seinen privaten Versicherungen, die er oder sie als Privatperson abschließen kann, beraten lassen (Mitgliederberatung).
- (2) Die Mitgliederberatung umfasst die Beratung zur Absicherung privater Risiken gemäß § 3 sowie die außergerichtliche Unterstützung bei der Wahrnehmung von Rechten aus Versicherungsverträgen gemäß § 4.
- (3) Nicht zu privaten Versicherungen gehören insbesondere gesetzliche Sozialversicherungen (z. B. gesetzliche Krankenversicherung, gesetzliche Rentenversicherung, gesetzliche Unfallversicherung), berufsständische Versorgungswerke und gewerbliche, berufliche sowie betriebliche Versicherungen.
- (4) Von der Mitgliederberatung nicht umfasst sind versicherungs- und finanzmathematische, medizinische, berufskundliche, steuerliche sowie sozialrechtliche Fragestellungen und darüber hinaus die Prüfung eigener Haftungsansprüche. Die Mitgliederberatung bezieht sich auf den deutschen Versicherungsmarkt; sie beschränkt sich mithin auf Tarife von Versicherern mit Sitz oder Niederlassung in Deutschland und auf Versicherer, die eine Erlaubnis zum Geschäftsbetrieb von einem anderen EU/EWR-Staat erhalten haben und

deren Vertragsangebot sich an natürliche Personen mit Wohnsitz in Deutschland richtet. Die Übernahme der Korrespondenz mit dem Versicherer, Schadenabwicklungsunternehmen oder Sachverständigen ist ebenfalls nicht Gegenstand der Mitgliederberatung.

- (5) Im Rahmen der Mitgliederberatung können auch Rechtsdienstleistungen im Sinne des Rechtsdienstleistungsgesetzes (RDG) erbracht werden. Nach dem RDG ist die Erbringung einer Rechtsdienstleistung jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert. Die Erbringung einer Rechtsdienstleistung gegenüber Angehörigen eines Mitglieds i. S. des § 3 Absatz 1 a) der Satzung ist in den Grenzen des RDG nur eingeschränkt möglich.
- (6) Soweit im begründeten Einzelfall kein abweichender Rat geboten ist, richtet sich die Mitgliederberatung nach den verbraucherpolitischen Leitlinien und Beratungsstandpunkten des BdV. Hierzu werden sämtliche interne und externe Verlautbarungen des BdV, wie beispielsweise Infoblätter, Kompendien und Broschüren, berücksichtigt.

## **§ 2 Durchführung der Mitgliederberatung**

- (1) Die Mitgliederberatung erfolgt telefonisch und in Textform (z. B. Brief, E-Mail, Fax) und in deutscher Sprache.
- (2) Es besteht kein Anspruch auf eine Beratung innerhalb einer bestimmten Frist. Anfragen werden regelmäßig chronologisch nach dem Zeitpunkt ihres Eingangs beantwortet. Der BdV ist bemüht, Anfragen der Mitglieder in einem angemessenen zeitlichen Rahmen zu beantworten. Die Einhaltung und Überwachung von Fristen zur Durchsetzung oder zur Erhaltung von Rechtspositionen obliegt allein dem Mitglied.
- (3) Der BdV haftet den Mitgliedern gegenüber nur bei grob fahrlässiger oder vorsätzlicher Herbeiführung eines Vermögensschadens. Er verpflichtet sich zur Verschwiegenheit hinsichtlich der im Rahmen der Beratung erlangten vertraulichen Informationen.
- (4) Solange ein Mitglied mit der Zahlung eines Mitgliedsbeitrags im Verzug ist, besteht kein Anspruch auf Mitgliederberatung.

### § 3 Beratung zur Absicherung privater Risiken

- (1) Die Beratung zur Absicherung privater Risiken kann in der Empfehlung zum Abschluss eines bestimmten Versicherungsprodukts oder in der Veränderung sowie Beendigung bereits vorhandenen Versicherungsschutzes bestehen.
- (2) Die Empfehlung zum Abschluss eines bestimmten Versicherungsprodukts und die Bewertung bestehenden Versicherungsschutzes bezüglich des Versicherungsumfangs richtet sich grundsätzlich nach den in den Infoblättern niedergelegten K. o.-Kriterien des BdV und nach der zuvor vom Mitglied eigenständig durchgeführten Bedarfsanalyse (BedarfsCheck). Über diese K. o.-Kriterien und den BedarfsCheck hinausgehende individuelle Bedürfnisse und Risiken können bei dieser Empfehlung und der Bewertung eines bestimmten Versicherungsproduktes nicht berücksichtigt werden. Ebenfalls nicht berücksichtigt werden echte und unechte Gruppenversicherungen sowie sonstige Kollektiv- und Rahmenverträge.
- (3) Die Beratung im Sinne des Abs. 1 und 2 umfasst folgende Versicherungssparten:

In der Lebensversicherungssparte:

- Berufsunfähigkeit,
- kapitalbildende Versicherungen (Leben und Renten: nicht Neuabschluss),
- Risikoleben.

In der Krankenversicherungssparte:

- Krankenvoll,
- Krankenzusatz:
  - Krankentagegeld,
  - Pflegetagegeld,
  - Pflegekosten,
  - Pflege-Bahr,
  - stationär,
  - Zahn.

In den Kompositsparten:

- Haftpflicht:
  - Bauherren,
  - Privat,
  - Tierhalter (Hund, Pferd)

- Hausrat,
- Kraftfahrt (Auswertung über BdV-Webseite – keine Oldtimer)
- Rechtsschutz:
  - Beruf,
  - Privat,
  - Verkehr,
  - Grundstück/Immobilien
  - und deren Kombination,
  
- Unfall (Unfall mit Beitragsrückgewähr: nicht Neuabschluss),
- Wohngebäude.

(4) Der Empfehlung gemäß Absatz 2 liegt eine Marktauswertung zugrunde und erfolgt möglichst unter Verwendung von marktüblicher Analyse-Software für Versicherungsberater/-makler. Die Auswahl einer geeigneten Software nimmt der BdV nach pflichtgemäßem Ermessen vor. Die Marktauswertung berücksichtigt in diesem Fall nur die in der Analyse-Software hinterlegten Versicherungsgesellschaften und Tarife.

(5) In jedem Fall erhalten Mitglieder in einer Beratung allgemeine Hinweise zur Absicherung des privaten Risikos. Das betrifft insbesondere auch Versicherungssparten, die in Abs. 3 nicht genannt sind, oder Tarife, die in der Analyse-Software nach Abs. 4 S. 3 nicht hinterlegt sind. Auch diese Hinweise erfolgen unter Beachtung der K.o.-Kriterien des BdV und ohne Berücksichtigung konkret-individueller Bedürfnisse.

#### **§ 4 Unterstützung bei der Wahrnehmung von Rechten aus dem Versicherungsvertrag**

(1) In ihrer Eigenschaft als Versicherungsnehmer\*in, versicherte Person oder begünstigte Person erhalten Mitglieder außergerichtlich Unterstützung durch allgemeine Auskünfte und Hinweise bei der Prüfung und Wahrnehmung von Rechten aus dem Versicherungsvertrag gegenüber dem Versicherer. Das betrifft insbesondere die Beratung in einem Schadenfall. Die Mitgliederberatung umfasst nicht die Prüfung und die Bewertung von Gutachten, Rechnungen und Kostenvoranschlägen.

(2) Mitglieder erhalten ebenfalls Unterstützung, wenn der Versicherer Rechte aus dem Versicherungsvertrag geltend macht. Dies betrifft beispielsweise das Recht des

Versicherers auf Kündigung des Vertrags oder Anpassung der Bedingungen oder der Prämie.

## **§ 5 Verbraucherberatung**

Verbraucher\*innen erhalten vom BdV eine allgemeine Beratung zu Versicherungen und Altersvorsorge. Sie ist darauf gerichtet, Verbraucher\*innen individuell über Marktlage, Angebot, Bedarf, Qualität und Prämienniveau zu unterrichten. Für Mitglieder ist die Verbraucherberatung kostenfrei. Anders als die Mitgliederberatung umfasst die Verbraucherberatung keine Rechtsdienstleistungen.