

Herzlich Willkommen  
zum Webinar

# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

**05.12.2025**

# Michael Bröskamp

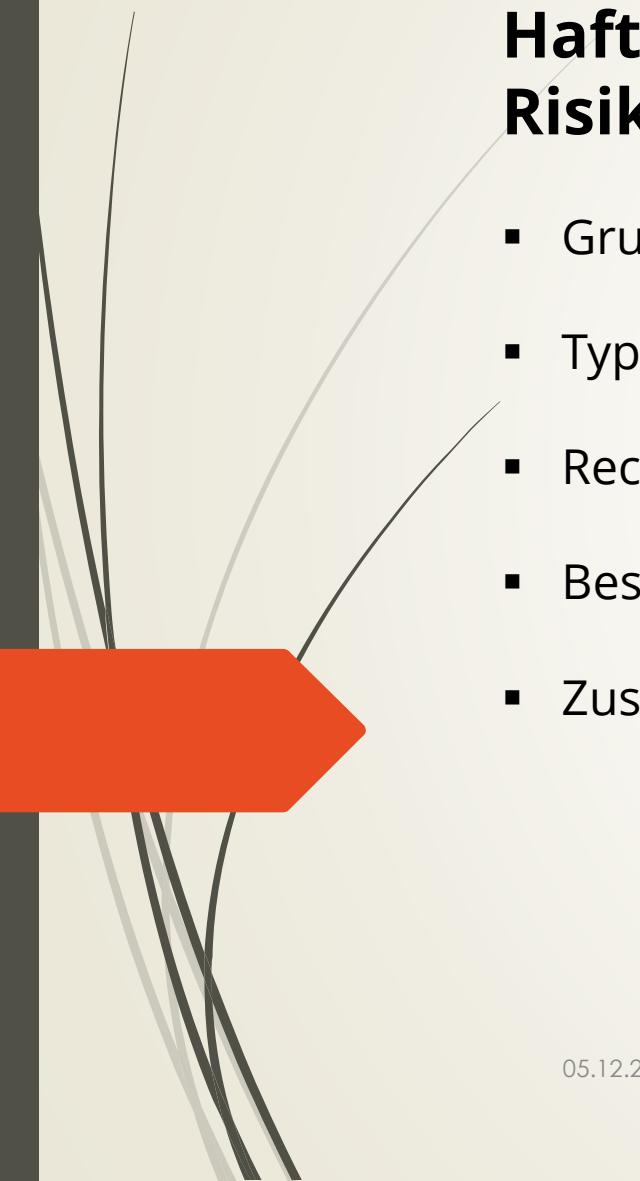
- Geboren 1970 in Mettingen/NRW
- Ausbildung zum Immobilienkaufmann (IHK)
- Seit 1990 verschiedene bundesweite Tätigkeiten in den Bereichen Versicherungen, Finanzierungen, Immobilienverwaltung und Immobilienvermittlung sowohl als Angestellter und Selbständiger
- Seit 2017 bundesweit tätig als Referent zu verschiedenen Themenbereichen
- 2019 Gründung der Immovia ([www.immovia-fortbildung.de](http://www.immovia-fortbildung.de)) und der Secuvia ([www.secuvia-fortbildungen.de](http://www.secuvia-fortbildungen.de)) zur Durchführung von Weiterbildungsmaßnahmen für Versicherungsvermittler- und Berater, Immobilienverwalter und Immobilienmakler



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Organisatorisches**

- Ablauf des Webinars
- Skript
- Lernerfolgskontrolle
- Hinweis: Kunden – Login unter [www.secuvia-fortbildungen.de/kundenlogin](http://www.secuvia-fortbildungen.de/kundenlogin)
- Hinweis auf [www.immovia-fortbildung.de](http://www.immovia-fortbildung.de) – Weiterbildungen für Versicherungsvermittler
- Fragen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Grundlagen der Haftung für Vermittler
- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet
- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen
- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit
- Zusammenfassung

# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Grundlagen der Haftung für Vermittler
  - Für Versicherungsvermittler gelten insbesondere:
    - das Versicherungsvertragsgesetz (VVG),
    - die VersVermV,
    - und die allgemeinen zivilrechtlichen Haftungsnormen (§§ 280, 823 BGB).



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Grundlagen der Haftung für Vermittler

## Wichtig:

- Vermittler haften **nicht** für den Eintritt eines Risikos – aber für **falsche, unvollständige oder fehlende Beratung** sowie für **lückenhafte Dokumentationen**.



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Grundlagen der Haftung für Vermittler

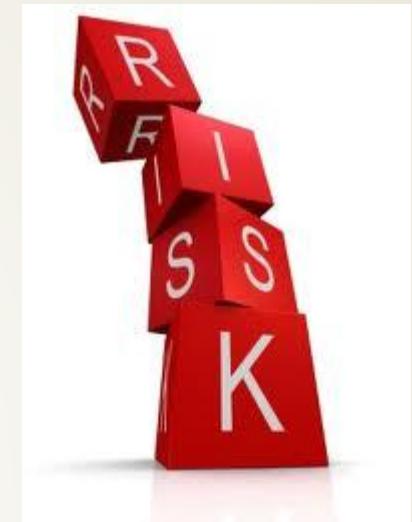
➤ Wichtige Punkte:

❖ **Beratungs- und Dokumentationspflicht (§ 6 VVG)**

- Jede Empfehlung muss zum Bedarf des Kunden passen – und schriftlich festgehalten werden.

❖ **Beweislastumkehr**

- Im Streitfall muss der Vermittler beweisen, dass er richtig beraten hat – nicht der Kunde.



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Grundlagen der Haftung für Vermittler

## Haftungsrisiken im Überblick:

- unvollständige **Bedarfsermittlung**
- fehlende oder unklare Dokumentation
- Falsch- oder Nichtberatung
- Fehleinschätzung von Risiken
- mangelnde Transparenz bei Kosten oder Ausschlüssen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Grundlagen der Haftung für Vermittler
  - Praxisbeispiel
    - ❖ Ein Kunde behauptet nach einem Schadenfall, er sei nicht auf Ausschlüsse hingewiesen worden. Wenn Sie keine klare Dokumentation haben, verlieren Sie mit hoher Wahrscheinlichkeit.



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 1**

Welches Gesetz regelt die Beratungs- und Dokumentationspflicht von Vermittlern?

- A) BGB
- B) VVG (§ 6)
- C) DSGVO



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 1**

Welches Gesetz regelt die Beratungs- und Dokumentationspflicht von Vermittlern?

- A) BGB
- B) VVG (§ 6)**
- C) DSGVO



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 2**

Was ist der Hauptzweck der Beratungsdokumentation?

- A) Zur internen Schulung des Vermittlers
- B) Um dem Kunden Produkte zu erklären
- C) Rechtlicher Nachweis über Inhalt und Umfang der Beratung



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 2**

Was ist der Hauptzweck der Beratungsdokumentation?

- A) Zur internen Schulung des Vermittlers
- B) Um dem Kunden Produkte zu erklären
- C) Rechtlicher Nachweis über Inhalt und Umfang der Beratung**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 3**

Wer trägt im Streitfall die Beweislast für eine korrekte Beratung?

- A) Der Kunde
- B) Der Vermittler
- C) Die Versicherungsgesellschaft



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 3**

Wer trägt im Streitfall die Beweislast für eine korrekte Beratung?

- A) Der Kunde
- B) Der Vermittler**
- C) Die Versicherungsgesellschaft



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

## **Grundlagen der Haftung**

### **Frage 4**

Was zählt zu den Haftungsrisiken eines Vermittlers?

- A) Wenn der Kunde später andere Produkte wünscht
- B) Wenn die Beratung unzureichend, falsch oder nicht dokumentiert wurde
- C) Wenn der Kunde die Unterlagen verliert



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

## Grundlagen der Haftung

### Frage 4

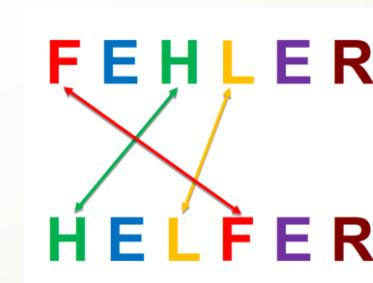
Was zählt zu den Haftungsrisiken eines Vermittlers?

- A) Wenn der Kunde später andere Produkte wünscht
- B) Wenn die Beratung unzureichend, falsch oder nicht dokumentiert wurde**
- C) Wenn der Kunde die Unterlagen verliert



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

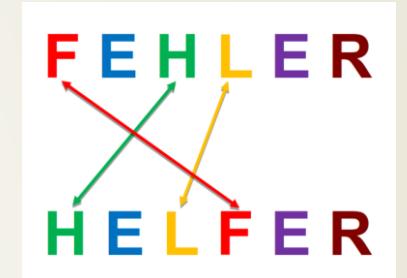
- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet
  - Haftungsfälle entstehen oft nicht durch große Fehler.
  - Kleine Versäumnisse sind ein häufiger Grund für Haftungsfälle.



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

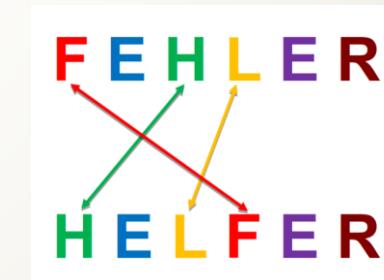
- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

- Unvollständige Bedarfsermittlung
  - ❖ Stellen Sie immer alle relevanten Fragen – auch wenn der Kunde „keine Zeit hat“.
- Keine Dokumentation von Kundenwünschen
  - ❖ Beispiel: „Kunde möchte ausdrücklich keine BU – muss dokumentiert werden.“



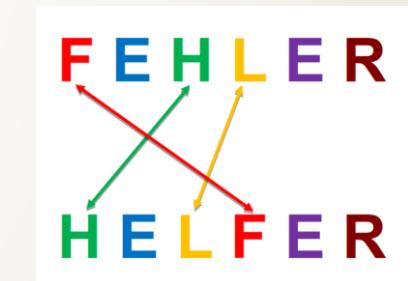
# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet
  - Falsche Risikoeinschätzung durch fehlende Rückfragen
  - Übernahme von Expertenrollen
    - ❖ Keine steuerlichen oder rechtlichen Abschlussempfehlungen geben.
  - Fehlende Aufklärung über Alternativen



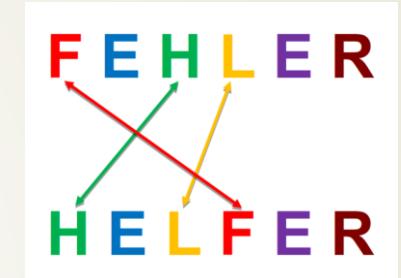
# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet
  - Keine aktive Hinweispflicht auf Risiken oder Deckungslücken
  - Zu technische oder unverständliche Sprache
  - Versprechen, die rechtlich nicht haltbar sind
    - ❖ z. B. „Das ist zu 100 % gedeckt.“



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet
  - Formulierungen zur Risikominimierung
    - ❖ „Nach aktuellem Informationsstand empfehle ich Ihnen ...“
    - ❖ „Bitte beachten Sie, dass ... nicht versichert ist.“
    - ❖ „Alternativ wäre eine höhere Deckungssumme möglich. Sie beträgt ...“
    - ❖ „Ich dokumentiere Ihre Entscheidung wie folgt ...“



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 5**

Welcher Fehler verursacht besonders häufig Haftungsfälle?

- A) Lange Beratungsgespräche
- B) Freundlicher Umgangston
- C) Unvollständige Bedarfsermittlung



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 5**

Welcher Fehler verursacht besonders häufig Haftungsfälle?

- A) Lange Beratungsgespräche
- B) Freundlicher Umgangston
- C) **Unvollständige Bedarfsermittlung**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 6**

Wie wird ein abgelehnter Vorschlag korrekt dokumentiert?

- A) Gar nicht, da Kunde nicht unterschrieben hat
- B) Als ausdrückliche Wunsch- oder Wahlentscheidung mit Begründung
- C) Nur mündlich erwähnen



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## Frage 6

Wie wird ein abgelehnter Vorschlag korrekt dokumentiert?

- A) Gar nicht, da Kunde nicht unterschrieben hat
- B) Als ausdrückliche Wunsch- oder Wahlentscheidung mit Begründung**
- C) Nur mündlich erwähnen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 7**

Welches Verhalten gilt als Beratungsfehler?

- A) Hinweise auf Risiken geben
- B) Alternativen aufzeigen
- C) Komplexe Ausschlüsse nicht erklären



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 7**

Welches Verhalten gilt als Beratungsfehler?

- A) Hinweise auf Risiken geben
- B) Alternativen aufzeigen
- C) **Komplexe Ausschlüsse nicht erklären**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

## **Frage 8**

Ein Kunde verweigert Angaben zu seiner finanziellen Situation. Was ist richtig?

- A) Beratung einfach fortsetzen
- B) Gespräch abbrechen
- C) Ablehnung dokumentieren und auf Einschränkungen hinweisen



## **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Typische Beratungsfehler & wie man sie vermeidet

### **Frage 8**

Ein Kunde verweigert Angaben zu seiner finanziellen Situation. Was ist richtig?

- A) Beratung einfach fortsetzen
- B) Gespräch abbrechen
- C) **Ablehnung dokumentieren und auf Einschränkungen hinweisen**



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen
  - Die Dokumentation ist Ihr **wichtigstes Schutzinstrument**.



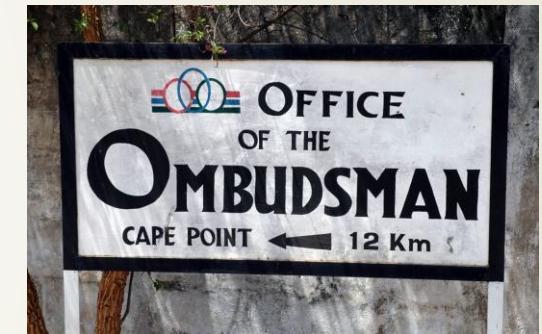


## **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen
  - Anlass des Gesprächs
  - Bedarfsermittlung & Kundenangaben
  - Analyse der Situation
  - Empfehlung mit Begründung
  - Hinweise zu Risiken / Alternativen
  - Entscheidung & ausdrückliche Kundenwünsche

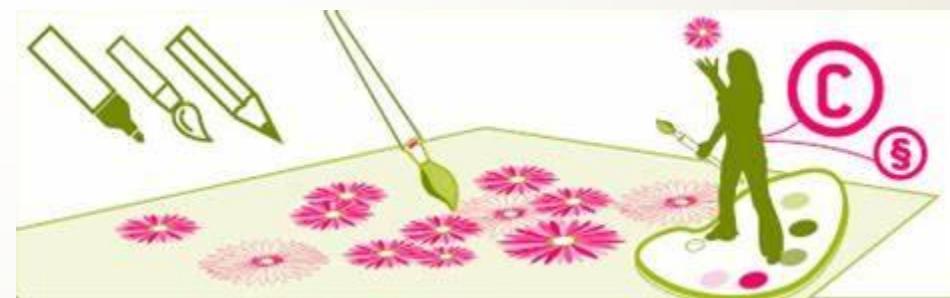
# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Rechtssichere **Beratungsdokumentation** erstellen
  - Ombudsstellen und Gerichte achten auf
    - klare, nachvollziehbare Sprache
    - vollständige Dokumentation aller Alternativen
    - Hinweis auf Risiken
    - keine widersprüchlichen Angaben
    - Unterschrift bzw. klare digitale Zustimmung



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen
  - Beispiel:
    - ❖ „Welche Formulierung würden Sie wählen, wenn ein Kunde eine Risikoerhöhung ablehnt?“



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## Variante 1

„Der Kunde wurde über die bestehenden Risiken sowie die Möglichkeit einer höheren Versicherungssumme/Risikodeckung ausführlich informiert. Trotz Hinweis auf mögliche finanzielle Nachteile und Deckungslücken im Schadenfall lehnt der Kunde eine Erhöhung der Risikodeckung ausdrücklich ab. Die Entscheidung erfolgt auf Wunsch des Kunden.“

## Variante 2

„Ich habe den Kunden auf die aus der aktuellen Deckung entstehenden Risiken hingewiesen, insbesondere auf die mögliche Unterversicherung bzw. unzureichende Schadenregulierung. Der Kunde entscheidet sich dennoch bewusst gegen eine Risikoerhöhung. Diese Wahlentscheidung wurde auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden getroffen.“

# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## Variante 3

„Dem Kunden wurde erläutert, dass eine höhere Deckungssumme/ein erweiterter Leistungsumfang eine bessere Absicherung darstellen würde. Risiken und mögliche Auswirkungen im Schadenfall wurden besprochen. Der Kunde erklärt ausdrücklich, dass er die Empfehlung nicht umsetzen möchte und das Risiko in eigener Verantwortung trägt.“

## Variante 4

„Der Kunde bestätigt, dass ihm die Vorteile einer Risikoerhöhung sowie die damit verbundenen Risiken der aktuellen Deckung erläutert wurden. Trotz dieser Hinweise lehnt er die Anpassung ab und wünscht unveränderten Versicherungsschutz.“

# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 9**

Welche Angabe gehört zwingend in eine ordnungsgemäße Dokumentation?

- A) Persönliche Meinung des Vermittlers
- B) Begründung der Produktempfehlung
- C) Rabatthistorie des Versicherers



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 9**

Welche Angabe gehört zwingend in eine ordnungsgemäße Dokumentation?

- A) Persönliche Meinung des Vermittlers
- B) Begründung der Produktempfehlung**
- C) Rabatthistorie des Versicherers



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 10**

Was prüft ein Ombudsmann zuerst in einem Beschwerdefall?

- A) Das Verhältnis zwischen Kunde und Vermittler
- B) Ob der Vermittler die günstigsten Tarife gewählt hat
- C) Ob die Dokumentation vollständig und nachvollziehbar ist



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 10**

Was prüft ein Ombudsmann zuerst in einem Beschwerdefall?

- A) Das Verhältnis zwischen Kunde und Vermittler
- B) Ob der Vermittler die günstigsten Tarife gewählt hat
- C) **Ob die Dokumentation vollständig und nachvollziehbar ist**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 11**

Welche Aussage zur Dokumentation ist korrekt?

- A) Sie kann auch Wochen später nachgereicht werden
- B) Sie sollte zeitnah und verständlich erstellt werden
- C) Sie ist nicht nötig, wenn der Kunde alles verstanden hat



# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## Frage 11

Welche Aussage zur Dokumentation ist korrekt?

- A) Sie kann auch Wochen später nachgereicht werden
- B) **Sie sollte zeitnah und verständlich erstellt werden**
- C) Sie ist nicht nötig, wenn der Kunde alles verstanden hat



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 12**

Was ist ein häufiger Formulierungsfehler in Beratungsdokumentationen?

- A) Sachliche Sprache
- B) Konkrete Hinweise auf Risiken
- C) Unbestimmte Aussagen wie „Alles besprochen“



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Rechtssichere Beratungsdokumentation erstellen

## **Frage 12**

Was ist ein häufiger Formulierungsfehler in Beratungsdokumentationen?

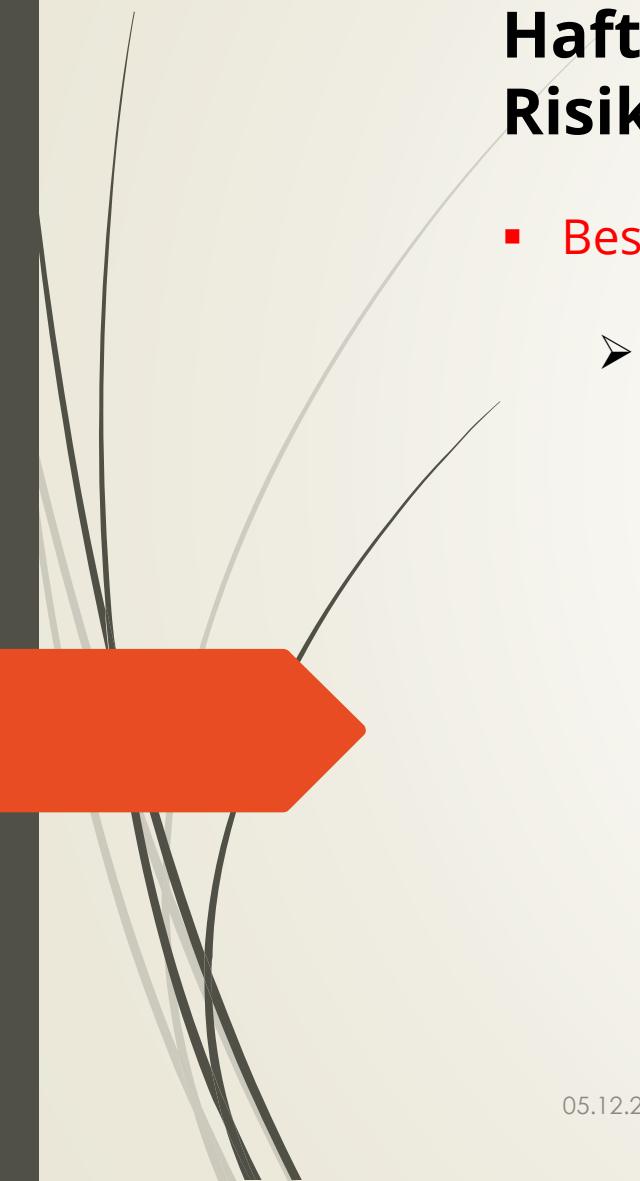
- A) Sachliche Sprache
- B) Konkrete Hinweise auf Risiken
- C) **Unbestimmte Aussagen wie „Alles besprochen“**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit
  - Beschwerden gehören zum Berufsalltag – die Frage ist: Wie gehen wir professionell damit um?





# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- **Beschwerden**, Ombudsstellen & Handlungssicherheit
  - Grundregeln im Beschwerdemanagement
    - ❖ Sofort bestätigen – innerhalb von 24 Stunden
    - ❖ Sachlich bleiben, niemals Schuld eingestehen
    - ❖ Dokumente prüfen und Lücken erkennen
    - ❖ Transparente Kommunikation mit dem Kunden
    - ❖ Fristen immer einhalten
    - ❖ Eskalationsstufen beachten

# Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit
  - Eventuelle Durchführung eines Ombudsverfahren
    - ❖ Ombudsmann ist neutral und oft die letzte Stufe vor einem Gerichtsverfahren
    - ❖ guter Dokumentationsstatus = hohe Erfolgsquote
    - ❖ Ombudsstellen schauen auf:
      - Vollständigkeit
      - Plausibilität
      - ob Alternativen dokumentiert wurden
      - Umgang mit Kundenwünschen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 13**

Wie sollte der Vermittler auf eine Beschwerde reagieren?

- A) Erst nach einer Woche antworten
- B) Sofort Schuld anerkennen
- C) Eingang zeitnah bestätigen und sachlich prüfen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 13**

Wie sollte der Vermittler auf eine Beschwerde reagieren?

- A) Erst nach einer Woche antworten
- B) Sofort Schuld anerkennen
- C) **Eingang zeitnah bestätigen und sachlich prüfen**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 14**

Was ist der Hauptzweck eines Ombudsverfahrens?

- A) Werbung für Versicherungen
- B) Vermittler müssen sich verteidigen
- C) Neutrale Schlichtung zwischen Kunde und Versicherer/Vermittler



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 14**

Was ist der Hauptzweck eines Ombudsverfahrens?

- A) Werbung für Versicherungen
- B) Vermittler müssen sich verteidigen
- C) **Neutrale Schlichtung zwischen Kunde und Versicherer/Vermittler**



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 15**

Welches Verhalten minimiert Konflikte im Beschwerdeprozess?

- A) Emotionale Argumentation
- B) Transparente, sachliche Kommunikation
- C) Diskussion über Schuldfragen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 15**

Welches Verhalten minimiert Konflikte im Beschwerdeprozess?

- A) Emotionale Argumentation
- B) Transparente, sachliche Kommunikation**
- C) Diskussion über Schuldfragen



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 16**

Wodurch hat ein Vermittler im Ombudsverfahren die besten Chancen?

- A) Hoher Umsatz
- B) Gute Beziehung zum Kunden
- C) Lückenlose, nachvollziehbare Dokumentation



# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Beschwerden, Ombudsstellen & Handlungssicherheit

## **Frage 16**

Wodurch hat ein Vermittler im Ombudsverfahren die besten Chancen?

- A) Hoher Umsatz
- B) Gute Beziehung zum Kunden
- C) **Lückenlose, nachvollziehbare Dokumentation**





# **Haftung, Beratungsdokumentation und Risikominimierung für Vermittler**

- Zusammenfassung
  - Eine vollständige Beratungsdokumentation ist Ihr stärkster Haftungsschutz.
  - Typische Beratungsfehler vermeiden Sie durch klare Struktur und Nachfragen.
  - Ein professioneller Umgang mit Beschwerden verhindert Eskalationen.
  - Wenn Sie eines aus dem Webinar mitnehmen:  
Dokumentieren Sie immer – und dokumentieren Sie so, dass es ein Dritter versteht.



**Michael Bröskamp**

Tel: +49 (0)89 747 19 799

[info@secuvia-fortbildungen.de](mailto:info@secuvia-fortbildungen.de)

► **Vielen Dank für Ihre**



**Aufmerksamkeit**