

Berlin, 3. März 2017

**UNSER AKTENZEICHEN:**  
8/17N ho D997-17.RTF

Carmerstraße 8 (am Savignyplatz)  
10623 Berlin  
T: 030 319 805 44-0  
F: 030 319 805 44-1  
info@wirth-rae.de  
www.wirth-rae.de

## Rechtliche Stellungnahme zum Kundenberatungsassistenten KuBAss®

vorlegt von  
Rechtsanwalt Norman Wirth

Die Plus9.de UG, Geschäftsführer Klaus Juling, hat mich mit der Prüfung und kritischen Bewertung des von Ihr entwickelten Kundenberatungsassistenten „**KuBAss®**“ aus fachanwaltlicher Sicht beauftragt.

Beim Kundenberatungsassistenten KuBAss handelt es sich um eine offlinebetriebene Software zur Erstellung der Bedarfsanalyse des Versicherungsnehmers, seinen notwendigen wie auch seinen gewünschten Versicherungsschutz betreffend.

Nach Angaben des Entwicklers wird mit KuBAss der Versicherungsbedarf eines Kunden in kürzester Zeit aufgezeigt, seine diesbezüglichen Wünsche und Ablehnungen automatisch dokumentiert und das Haftungsrisiko für den Vermittler deutlich reduziert. Das Ergebnis meiner Prüfung soll zeigen, ob die Software diesem Anspruch gerecht wird.

Die Überprüfung der Software erfolgte hinsichtlich des

- Aufbaus
- der inhaltlichen Ausgestaltung sowie
- der haftungsrechtlichen Relevanz in der Anwendung.

Folgende Informationen habe ich vorab erhalten:

- die Programmentwicklung begann im Jahr 2009, zunächst nur für das eigene Maklerbüro des Entwicklers
- rund 150 Vermittler haben die Software mittlerweile im Einsatz (Stand Januar 2017)
- die Software ist für den Offline-Einsatz unter Windows Betriebssystemen programmiert

---

**NORMAN WIRTH**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für Versicherungsrecht  
Finanzwirt

**DANIEL BERGER**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz

**TOBIAS STRÜBING LL.M.**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für Versicherungsrecht

**KATRIN WINDOFFER**  
Rechtsanwältin  
Fachanwältin für  
Bank- und Kapitalmarktrecht  
Fachanwältin für Verkehrsrecht

**ALEXANDER SAJKOW**  
Rechtsanwalt

**CLAUDIA ZILL**  
Rechtsanwältin  
Fachanwältin für Versicherungsrecht  
Fachanwältin für Miet-  
und Wohnungseigentumsrecht

---

Partnerschaftsgesellschaft mbB  
Registergericht: Amtsgericht Berlin-  
Charlottenburg, PR 949 B

**BANKVERBINDUNG:**  
Berliner Bank  
IBAN: DE54 1007 0848 0343 6680 00

Für die Prüfung stand mir eine Vollversion mit der Versionsnummer 1.3.38 zur Verfügung. Die Prüfung erfolgte in mehreren Durchläufen bei unterschiedlichen, fiktiven Beratungssituationen.

Der Schwerpunkt der Prüfung lag auf der Logik der Fragestellungen, der haftungsrelevanten Dokumentation auch von Ablehnungen vorgeschlagenen Versicherungsschutzes durch den Kunden sowie der Verständlichkeit für den Kunden.

### **Aufbau:**

In der Startseite wird festgelegt, ob es sich um eine private oder gewerbliche, eine vollständige oder anlassbezogene Analyse handelt. Nach Eingabe der Stammdaten mit entsprechenden Pflichtfelddefinitionen gelangt der Vermittler über das Rubrum dann zur Checkliste.

Die Checkliste bildet die Grundlage für den dann folgenden Fragebogen, der gemäß Vorbelegung den individuellen Versicherungsbedarf aufzeigt. Der Versicherungsbedarf ist hier nach „unbedingt notwendigen“, „wichtigen“ und „(bedingt) empfohlenen“ Absicherungen unterteilt. Mit dem Fragebogen wird der Beratungswunsch des Kunden erfragt und seine Entscheidung dokumentiert.

Über eine Erfassungsseite für sonstige Angaben gelangt der Anwender zur abschließenden Übersichtsseite „Zusammenfassung“. Das nun dargestellte Ergebnis dient einerseits als Grundlage für die Antragsvorbereitung gewünschter Versicherungen sowie zur umfassenden Dokumentation. Die Bedarfsanalyse wird an dieser Stelle unveränderbar abgeschlossen und der Anwender gelangt über eine Beitragsvergleichsseite zum Druckmenü.

Im Druckmenü stehen diverse Druckausgaben zur Verfügung, auch ist hier ein E-Mail-Versand der Druckstücke an den Versicherungsnehmer mit Kennwortschutz in gezippter Form möglich.

Hervorzuheben ist, dass die Software in jedweder Form vom Vermittler auf seine eigene Beratungspraxis geändert bzw. angepasst werden kann. Das bezieht sich insbesondere auf seine Risikoeinschätzung, Zusatzfragen, Texte etc. Hier – das schon vorab – ist auch die Sachkunde des Vermittlers gefragt, welcher selbständig und eigenverantwortlich Änderungen vornehmen kann. Bei allem Respekt und der gebotenen Vorsicht, den bzw. die jeder Vermittler an dieser Stelle walten lassen sollte: Das ist auch ein großer Pluspunkt der Anwendung, welche den „mündigen“ Berater und Vermittler hier individuell tätig sein lässt.

### **Inhaltliche Ausgestaltung:**

Die Software beinhaltet vielfältige individuelle Eingabemöglichkeiten. So sind im Fragebogen risikorelevante Zusatzfragen mit unterschiedlicher Gewichtung vorbelegt, bei Absicherungen, die vom Kunden abgelehnt werden, werden hierzu noch entsprechende Hinweise des Vermittlers dokumentiert. Zu jedem Risiko kann ein eigenes Dokument angefügt werden. Im Druckmenü stehen diverse Druckstücke zur Auswahl. Für sämtliche Versicherungsprodukte wurden sehr verständliche Kurzbeschreibungen erstellt, die dem Vermittler zur Verfügung stehen. Diese Kurzbeschreibungen werden mitdokumentiert und dem Kunden in Form eines Glossars ausgehändigt bzw. übermittelt.

### **Beurteilung:**

Die Software trägt eindeutig die Handschrift eines versierten Versicherungsmaklers mit langjähriger Berufserfahrung. Der Praxisbezug ist unverkennbar vorhanden. Es werden vollumfänglich die gesetzlichen Vorgaben des § 61 Versicherungsvertragsgesetz (Beratungs- und Dokumentationspflichten) beachtet.

Beim praktischen Einsatz von KuBAss zieht sich ein roter Faden durch die Kundenberatung, wobei alle Wünsche des Kunden und auch seine Ablehnungen quasi automatisch und unveränderbar dokumentiert werden (müssen!).

Die zur Verfügung gestellte Musterbelegung ist ausgereift, neue Risikoabsicherungen können sehr leicht hinzugefügt werden. Insbesondere die vielfältigen individuellen Eingabemöglichkeiten (Freifelder) lassen viel Raum für zusätzliche Dokumentationen. Dadurch hebt sich die Software sehr positiv von bereits vielfach gerichtlich beanstandeten Dokumentationen mit reinen Abhaklisten oder ausschließlich vorformulierten Kundenantworten ab.

Mit dem Glossar erhält der Kunde eine sehr gut verständliche inhaltliche Beschreibung zu quasi jeder ihm angebotenen Absicherung. Somit sollten spätere Unstimmigkeiten gerade zu einem vom Kunden abgelehnten Versicherungsschutz von vornherein ausgeschlossen sein.

Die Software KuBAss trägt in der mir vorgelegten Version bei korrekter Anwendung eindeutig zu einer ganz erheblichen Haftungsreduzierung des Vermittlers bei; gleichzeitig bietet die Software die optimale Grundlage für eine verantwortungsvolle Kundenberatung u.a. durch das Auffinden der relevanten Bedarfslücken.

Bedarfslücken eines Kunden nicht zu erkennen, ist eine nicht unerhebliche Haftungsquelle. Mit der schlüssigen Art der Fragestellungen sowie der Weiterführung innerhalb der Bedarfsermittlung ist KuBAss sehr geeignet, Bedarfslücken zu ermitteln und zu schließen, die ohne dieses Programm oft übersehen worden wären. Das bedeutet - und der vertriebliche Ansatz sollte hier nicht unerwähnt bleiben - gleichzeitig auch erhebliches Potential für Neugeschäft für den Anwender.

### **Fazit:**

Das Ergebnis meiner Prüfung zeigt, dass die vom Entwickler eingangs genannten Vorgaben voll und ganz erfüllt werden.

KuBAss und dessen Ergebnisse sind unabhängig sowie produkt- und anbieterneutral. Bei korrekter Verwendung dieses Programms ist das Ergebnis sehr geeignet, als Grundlage für eine bedarfsorientierte, qualitativ hochwertige und rechtskonforme Kundenberatung und letztlich auch Produktempfehlung verwendet zu werden.



Norman Wirth  
Rechtsanwalt

Berlin, 2. Mai 2018

UNSER AKTENZEICHEN:  
8/17N kw bk4.rtf

## Rechtliche Stellungnahme zum Kundenberatungsassistenten

### KuBAss®

vorgelegt von  
Rechtsanwalt Norman Wirth

Carmerstraße 8 (am Savignyplatz)  
10623 Berlin  
T: 030 319 805 44-0  
F: 030 319 805 44-1  
info@wirth-rae.de  
www.wirth-rae.de

Herr Klaus Juling, Softwareentwickler des Kundenberatungsassistenten „KuBAss®“, hat mich zur erneuten Prüfung und kritischen Bewertung aus fachanwaltlicher Sicht beauftragt, da seit der letzten Überprüfung im März 2017 diverse Programmiererweiterungen vorgenommen wurden.

---

**NORMAN WIRTH**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für Versicherungsrecht  
Finanzwirt

**DANIEL BERGER**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für gewerblichen Rechtsschutz

Nach eingehender Prüfung komme ich zu folgendem Ergebnis:

**TOBIAS STRÜBING LL.M.**  
Rechtsanwalt, Partner  
Fachanwalt für Versicherungsrecht

Auch in der mir nun vorgelegten neuen Version 1.3.41 ist die Handschrift eines sehr versierten und sehr praxisorientierten Versicherungsmaklers klar erkennbar. Die Programmiererweiterungen bewirken eine deutliche Zeitersparnis im Beratungsprozess und sind in vertriebstechnischer Hinsicht optimiert worden. Dabei sind keine Veränderungen vorgenommen worden, die aus meiner Sicht zu beanstanden wären.

**KATRIN WINDOFFER**  
Rechtsanwältin, Angestellte  
Fachanwältin für  
Bank- und Kapitalmarktrecht  
Fachanwältin für Verkehrsrecht

**ALEXANDER SAJKOW**  
Rechtsanwalt, Angestellter  
Fachanwalt für Versicherungsrecht

Daher kann ich auch nach erneuter Prüfung bestätigen, dass beim Einsatz von KuBAss nach wie vor die gesetzlichen Vorgaben der Beratungs- und Dokumentationspflichten nach § 61 Versicherungsvertragsgesetz vollumfänglich

**OLIVER KADLER LL.M.**  
Rechtsanwalt, Angestellter

**GORDON WICHMANN**  
Assessor, Angestellter

erfüllt werden und bei korrekter Verwendung und korrekter inhaltlicher Ausgestaltung die Software sehr geeignet ist, als Grundlage für eine bedarfsorientierte, qualitativ hochwertige, IDD- und sonstig rechtskonforme Kundenberatung und Produktempfehlung verwendet zu werden.



Norman Wirth  
Rechtsanwalt