

Checkliste: Beratungsdokumentation (IDD-konform)

Seit Einführung der IDD (Insurance Distribution Directive) gelten verbindliche Anforderungen an die Dokumentation von Beratungsgesprächen. Diese Checkliste hilft Ihnen, die wesentlichen Pflichten routinemäßig zu erfüllen. Hinweis: Diese Checkliste ersetzt keine Rechts- oder Compliance-Beratung.

Teil 1: Vor dem Beratungsgespräch

Kundenstatus klären

- ☐ Handelt es sich um einen Privatkunden (Verbraucher) oder einen gewerblichen Kunden?
- ☐ Liegt eine aktuelle Selbstauskunft / Bedarfsanalyse vor?
- ☐ Sind bestehende Verträge und die aktuelle Lebenssituation des Kunden bekannt und dokumentiert?

Informationspflichten erfüllen

- ☐ Statusinformation übergeben: Makler, Mehrfachagent oder gebundener Vermittler?
- ☐ Vergütungsoffenlegung erfolgt (Provision, Honorar oder beides)?
- ☐ Datenschutzhinweise (DSGVO) übergeben und bestätigt?
- ☐ Interessenkonflikte offengelegt, sofern vorhanden?

Teil 2: Während des Beratungsgesprächs

Bedarfsermittlung

- ☐ Anlass und Ziel des Gesprächs festgehalten
- ☐ Aktuelle Lebenssituation des Kunden erfragt und notiert: Familienstand / Unterhaltspflichten, berufliche Situation / Einkommensverhältnisse, bestehende Absicherungen / Vorsorge, relevante Gesundheitsinformationen (sofern produktrelevant), Anlagehorizont und Risikobereitschaft (bei Finanzprodukten)
- ☐ Kundenwünsche und -erwartungen dokumentiert
- ☐ Besondere Hinweise oder Einschränkungen des Kunden notiert

Produktauswahl & Empfehlung

- ☐ Empfohlenes Produkt benannt
- ☐ Begründung der Empfehlung dokumentiert: Warum passt dieses Produkt zu den Bedürfnissen des Kunden?
- ☐ Geprüfte Alternativen (sofern zutreffend) und Grund der Ablehnung notiert

- ☐ Wesentliche Produktinformationen übergeben: Produktinformationsblatt (PIB) / IPID, Versicherungsbedingungen / Vertragsbedingungen, bei Fondsprodukten: KIID / KID (Key Information Document)

Hinweise & Risikoaufklärung

- ☐ Auf Risiken und Einschränkungen des empfohlenen Produkts hingewiesen
- ☐ Auf Konsequenzen einer Nichtabsicherung hingewiesen (sofern relevant und dokumentierbar)
- ☐ Widerrufsrecht erläutert (14 Tage, bei Lebensversicherungen 30 Tage)

Teil 3: Nach dem Beratungsgespräch

Beratungsprotokoll

- ☐ Beratungsprotokoll erstellt (unverzüglich nach dem Gespräch)
- ☐ Inhalt des Protokolls umfasst: Datum, Ort und Form des Gesprächs (persönlich / telefonisch / digital), Anlass des Gesprächs, Ergebnis der Bedarfsanalyse, empfohlenes Produkt und Begründung, Hinweise auf Risiken und Einschränkungen, Kundenwünsche und geäußerte Einwände, übergebene Unterlagen (Liste)
- ☐ Protokoll dem Kunden zugänglich gemacht (übergeben, per E-Mail versendet oder digital bereitgestellt)
- ☐ Bestätigung des Erhalts dokumentiert (sofern möglich)

Vertragsunterlagen

- ☐ Antrag / Vertrag vollständig ausgefüllt
- ☐ Unterschriften des Kunden vorhanden
- ☐ Kopie / Durchschrift dem Kunden ausgehändigt
- ☐ Eigene Ablage vollständig (Vertrag, Protokoll, übergebene Dokumente)

Aufbewahrung

- ☐ Alle Unterlagen revisionssicher abgelegt
- ☐ Aufbewahrungsfrist beachtet: Mindestens 5 Jahre nach Vertragsende (IDD-Vorgabe). Bei bestimmten Produkten (z. B. Altersvorsorge) ggf. länger – im Zweifel 10 Jahre als Orientierungswert

Teil 4: Sonderfälle

Beratungsverzicht des Kunden

- ☐ Kunde hat ausdrücklich auf Beratung verzichtet
- ☐ Verzichtserklärung schriftlich dokumentiert und vom Kunden bestätigt
- ☐ Hinweis an den Kunden erfolgt, dass der Verzicht seinen Schutz einschränkt

Fernabsatz / Digitale Beratung

- ☐ Identität des Kunden verifiziert (Videoident, Kopie Ausweis o. ä.)
- ☐ Technische Aufzeichnung oder schriftliche Zusammenfassung des Gesprächs erstellt
- ☐ Alle Dokumente digital übermittelt und Empfang bestätigt

Folgeberatung / Vertragänderung

- ☐ Anlass der Folgeberatung dokumentiert
- ☐ Veränderte Kundensituation aktualisiert
- ☐ Neues Beratungsprotokoll erstellt (auch bei Änderungen bestehender Verträge)

Häufige Fehler bei der Dokumentation

- **Kein oder unvollständiges Beratungsprotokoll**
Haftungsrisiko bei Beschwerden
- **Protokoll erst Tage nach dem Gespräch erstellt**
Beweiskraft eingeschränkt
- **Bedarfsanalyse fehlt oder zu oberflächlich**
Empfehlung nicht nachvollziehbar
- **Produktalternativen nicht dokumentiert**
Maklerpflicht möglicherweise verletzt
- **Übergebene Unterlagen nicht aufgelistet**
Nachweis der Informationspflicht fehlt
- **Widerrufsfrist nicht erläutert**
Vertrag ggf. anfechtbar

Tipps zur Anwendung

- **Führen Sie die Checkliste unmittelbar nach dem Gespräch aus.**
Was direkt danach dokumentiert wird, ist vollständiger – und im Streitfall belastbarer.
- **Digitale Lösungen sparen Zeit.**
Wer die Dokumentation in ein CRM-System oder eine Beratungssoftware integriert, reduziert den Aufwand erheblich und vermeidet Medienbrüche.
- **Das Protokoll schützt Sie – nicht nur den Kunden.**
Eine saubere Dokumentation ist im Streitfall Ihr wichtigstes Argument. Betrachten Sie sie nicht als Pflicht, sondern als Absicherung.
- **Schulen Sie Ihr Team regelmäßig.**
Gerade in wachsenden Büros entstehen Dokumentationslücken häufig nicht durch Fahrlässigkeit, sondern durch fehlende Routinen.