

ERGO

Versichern heißt verstehen.

Telefonieren, akquirieren, verkaufen!

Mit Einverständnis des Kunden.

Um Privatpersonen noch mehr vor unerwünschter Telefonwerbung zu schützen, wurde das Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) wie folgt verschärft:

Verbraucher dürfen nicht mehr zu Werbezwecken (dazu gehört auch die Terminvereinbarung) angerufen werden, wenn sie hierzu nicht vorher ihre ausdrückliche Einwilligung erteilt haben (Das Gleiche gilt übrigens bereits für E-Mail-Werbung).

Die gesetzlich geforderte Anruferlaubnis ist grundsätzlich über eine schriftliche und vom Kunden unterschriebene Erklärung einzuholen. Da die Beweislast im Streitfall beim Anrufer liegt, sollten auch Ausnahmefälle, bei denen das Einverständnis nur mündlich erteilt wurde, einwandfrei dokumentiert sein.

Umseitig finden Sie rechtssichere Formulierungen, die wir Ihnen für Ihre Gespräche empfehlen, um eine mündlich erteilte Anruferlaubnis auf diesem Formular zu belegen.

Einverständniserklärung

JA, ich bin damit einverstanden, dass die Unternehmen der ERGO Versicherungsgruppe (**ERGO Lebensversicherung AG, ERGO Versicherung AG, DKV Deutsche Krankenversicherung AG, D.A.S. Deutscher Automobilschutz Allgemeine Rechtsschutz-Versicherungs-AG**) mich zu Versicherungs- und Finanzdienstleistungs-Produkten für mich und meine Familie sowie zwecks Vereinbarung eines persönlichen Termins

Per E-Mail **Per Telefon** (bitte Zutreffendes ankreuzen)

kontaktieren und meine nachfolgend angegebenen Daten zu diesem Zweck gespeichert, verarbeitet und genutzt werden. Mein Einverständnis kann ich jederzeit formfrei widerrufen – z. B. im Internet unter www.ergo.de/info oder unter der Telefonnummer 0800 3746 000 (innerhalb Deutschlands gebührenfrei).

<input type="checkbox"/> Herr	<input type="checkbox"/> Frau	<input type="text"/>			<input type="text"/>		
		Vertragsnummer			Kundennummer (vom Vermittler auszufüllen)		
<input type="text"/>		<input type="text"/>			<input type="text"/>		
Nachname		Vorname(n)			Geburtsdatum		
<input type="checkbox"/> Daten unverändert	<input type="checkbox"/> Daten aktualisiert	<input type="text"/>			<input type="text"/>		
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
Straße		Haus-Nr.	PLZ	Ort			
<input type="text"/>		<input type="text"/>					
Telefon (privat)		E-Mail					
<input type="text"/>				<input type="text"/>			
! Gesprächsanlass für Kundenanruf beim Vermittler				Datum und Uhrzeit des Gesprächs			
<p>Mit meiner Unterschrift bestätige ich, dass ich dem oben näher bezeichneten Kunden die Bedeutung einer Erlaubnis für Telefon- und E-Mail-Werbung seitens der ERGO Versicherungsgruppe erläutert, ihn auf sein Widerrufsrecht hingewiesen habe und dieser ausdrücklich – wie angekreuzt – sein Einverständnis erklärt hat.</p>							
<input type="text"/>				<input type="text"/>			
Datum, Unterschrift				Vermittlerkennzeichen			

Gesprächsleitfaden zur Einholung einer Wiederanruferlaubnis

Einleitung

Ruft Sie ein Kunde an, in dessen Kundendaten noch keine Wiederanruferlaubnis dokumentiert ist, fragen Sie ihn zum Abschluss Ihres Gespräches danach:

Herr/Frau ... (Nachname Kunde), ich und ERGO möchten Sie auch weiterhin mit aktuellen Produkt- und Vorsorgeinformationen auf dem Laufenden halten. Telefon und E-Mail sind zu diesem Zweck besonders gut geeignet – gerade weil sich dieser persönliche und direkte Kontakt bewährt hat. Da der Gesetzgeber dafür nun aber Ihre ausdrückliche Zustimmung fordert, möchte ich Sie bei dieser Gelegenheit darum bitten. Sie können Ihre Einwilligung natürlich jederzeit formfrei widerrufen.

Argumentation

Geben Sie Ihrem Kunden Sicherheit. Um den Umfang seiner Einverständniserklärung anschaulicher zu beschreiben, erläutern Sie ihm diese anhand einiger Beispiele:

Ja, Herr/Frau ... (Nachname Kunde), an der bisherigen Betreuung wird sich nichts ändern. Aufgrund neuer gesetzlicher Vorschriften allerdings muss ich jetzt Ihre ausdrückliche Zustimmung für die Nutzung dieser Informationswege einholen. Nur damit dürfen wir Sie persönlich per Telefon und per E-Mail kontaktieren, beispielsweise in diesen Angelegenheiten:

- allgemeine Produktneuerungen und Leistungsverbesserungen
- individuelle, auf Ihre persönliche Risikosituation zugeschnittene Produktangebote
- Hinweise auf Versorgungslücken, die sich aus geänderten gesetzlichen Rahmenbedingungen ergeben können
- Terminvereinbarungen

Einwandbehandlung

Bei einer ablehnenden Haltung des Kunden signalisieren Sie ihm, dass Sie ihn verstanden haben, versuchen Sie ihn eventuell – je nach Situation – noch einmal zu einer Zustimmung zu bewegen, z. B.:

Ich kann Sie gut verstehen. Bedenken Sie nur bitte, dass es heutzutage immer wieder Neuerungen gibt – auch durch gesetzliche Vorgaben – die für Sie vorteilhaft sein könnten. Diese wertvollen, ganz persönlichen Tipps möchten wir an Sie weitergeben. Außerdem können Sie Ihre Einwilligung jederzeit formfrei widerrufen.

Oder:

Gerade weil wir einen Überblick über Ihre aktuellen Versicherungen bei ERGO haben, erkennen wir die für Sie wichtigen Änderungsmöglichkeiten/Ergänzungen und möchten Ihnen diese gerne erläutern/ anbieten. Außerdem können Sie Ihre Einwilligung jederzeit formfrei widerrufen.

Gesprächsabschluss

Ist Ihr Kunde einverstanden, lesen Sie ihm jetzt den genauen Wortlaut der umseitigen Einverständniserklärung vor („Ja, ich bin damit einverstanden, ...“), dokumentieren Sie die Wiederanruferlaubnis sowie den Gesprächsanlass usw. auf dem Formular und bestätigen Sie die Angaben mit Ihrer Unterschrift.

ERGO