KORRESPONDENZMAKLER

BGH lässt Nennung des eigenen Außendiensts bei Einschaltung eines Korrespondenzmaklers zu

von Rechtsanwalt Kai-Uwe Recker, Kanzlei Dr. Heinicke, Eggebrecht, Ossenforth & Kollegen, München

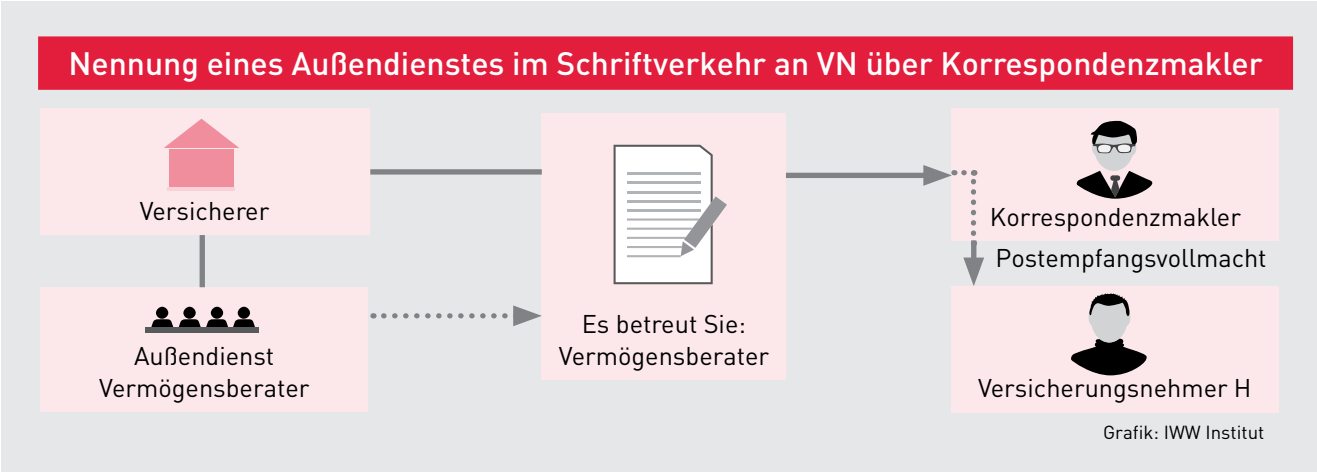
Darf der Versicherer seinen Außendienst in einem Schreiben an den Versicherungsnehmer auch dann nennen, wenn er seine Korrespondenzpflicht gegenüber einem eingeschalteten Makler erfüllt? Zu dieser Frage hat der BGH sich jetzt positioniert – mit einem klaren Ja. Mag auch das Urteil aus Maklersicht zu kritisieren sein – in der Praxis müssen Sie es dennoch beachten. Der WVM gibt Ihnen dazu Empfehlungen.

Korrespondenz an Makler mit Betreuervermerk

Die Klägerin war als Korrespondenzmaklerin von einem Versicherungsnehmer (VN) gegenüber dem Versicherer eingesetzt worden. Es bestanden bereits Versicherungsverträge zwischen dem VN und dem Versicherer. Der Versicherer bediente sich grundsätzlich für seinen Außendienst eines anderen Unternehmens.

Korrespondenzmaklerin ist in Schreiben an VN nicht genannt

Gegenstand der Klage der Maklerin war ein Schreiben des Versicherers vom 07.09.2013, adressiert an die Maklerin, und ein damit versendeter Versicherungsschein. Sowohl im Anschreiben als auch im Versicherungsschein wird ein Vermögensberater des Betreuerunternehmens in den Feldern „es betreut Sie:“ und „Ihre persönlichen Ansprechpartner“ benannt. Die Maklerin vertrat die Auffassung, dies würde VN irreführen.



Grafik: IWW Institut

BGH sieht keine Irreführung im Betreuervermerk

BGH weist Maklerin ab

Der BGH stellt fest, dass der angesprochene Verkehrskreis die unter den Rubriken „Es betreut Sie:“ oder „Ihr persönlicher Ansprechpartner“ erfolgte Angabe des Namens und der Kontaktdaten eines für den Außendienst des Versicherers tätigen Mitarbeiters nicht als irreführend sieht.

Verkehrskreis VN

Als Verkehrskreise wurden schon von der Vorinstanz zutreffend die von einem Makler betreuten VN definiert, die bereits über die Kompetenzverteilungen zwischen Makler und Versicherer informiert sein sollen. Nachdem keine Studien zu den Anschauungen dieser VN vorliegen, bestimmt der BGH diesen Maßstab selbst (BGH, Urteil vom 21.04.2016, Az. I ZR 151/15, Abruf-Nr. 189141):

„Es betreut Sie" und „Ihr persönlicher Ansprechpartner" nicht irreführend

ARCHIV
Ausgabe 8 | 2015
Seite 6

Der BGH wischt alle Argumente weg, die aus Sicht des Versicherungsmaklers und der Vorinstanz (OLG Nürnberg, WVM 8/2015, Seite 6) für eine Irreführung sprechen:

- Für den BGH besteht nicht die Gefahr, dass der Verkehr zu der Fehlvorstellung verleitet wird, nicht die Maklerin, sondern allein der Vermögensberater sei als Ansprechpartner für den VN zuständig.
- Durch das Schreiben werde auch nicht der Eindruck erweckt, die als Betreuer genannte Person sei als gleichwertiger Ansprechpartner neben der Maklerin für die Betreuung des VN zuständig.
- Es sei nicht ersichtlich, warum der VN meinen könnte, dass der im Schreiben genannte Ansprechpartner Auskünfte über das konkrete Versicherungsverhältnis erteile.
- Dem angesprochenen Verkehr werde auch nicht in irreführender Weise ein „besonderes Näheverhältnis" des im Schreiben genannten Ansprechpartners zum VN suggeriert.

Versicherer stellt laut BGH Zuständigkeit der Maklerin nicht in Frage

- Eine Irreführung ergebe sich auch nicht aus dem Umstand, dass der Versicherer die Maklerin nicht ausdrücklich als Ansprechpartner benannt hat. Mit dem Versand an die Maklerin sei der Versicherer dem Wunsch des Kunden nach einer Betreuung über die Korrespondenzmaklerin nachgekommen. Aus Sicht des BGH spricht nichts dafür, dass der Versicherer Aussagen zur (fehlenden) Zuständigkeit der Versicherungsmaklerin als Ansprechpartnerin und Betreuerin der Versicherungsangelegenheiten des Versicherungsnehmers treffen wollte:
  - Mehr als eine Angabe, wer nach der internen Unternehmensorganisation zuständiger Mitarbeiter sein soll, lasse sich nicht entnehmen.
  - Die Informationen auf dem Schreiben könnten von Bedeutung sein, wenn das Maklermandat irgendwann beendet wird.
  - Es käme aufgrund möglicher Beratungspflichten auch nicht darauf an, ob der Makler den betroffenen Vertrag selbst vermittelt hat oder nur betreut.

Auswirkungen auf die Praxis

Auch wenn die Annahmen des BGH aus Maklersicht zu kritisieren sind, ist zumindest derzeit mit den Feststellungen und Aussagen der Entscheidung in der Praxis umzugehen.

Korrespondenzpflicht des Versicherers

Schriftwechsel an Makler ist vertragliche Nebenpflicht

Der BGH behandelt allein den Fall, dass der Versicherer dem Wunsch des Kunden nach Betreuung über eine Korrespondenzmaklerin nachkommt und die „Post" an diesen adressiert. Das muss der Versicherer grundsätzlich auch, weil ihn eine vertragliche Nebenpflicht trifft, auf Verlangen seines VN mit einem von diesem umfassend bevollmächtigten Vertreter Schriftwechsel im Rahmen eines Versicherungsverhältnisses zu führen. Davon gibt es zwei Ausnahmen:

- Wichtige Gründe in der Person des Maklers können die Korrespondenz für den Versicherer unzumutbar machen. Das kann etwa in Betracht kommen, wenn es sich bei dem eingeschalteten Makler um einen ehemals bei diesem Versicherer beschäftigten Ausschließlichkeitsvertreter handelt (OLG Bamberg, Urteil vom 04.11.1992, Az. 3 U 77/92, Abruf-Nr. 132188).

- Unzumutbar kann die Korrespondenz auch bei erheblichem Mehraufwand für den Versicherer sein, etwa wenn der VN seinem Makler keine umfassende, sondern lediglich eine begrenzte Vollmacht erteilt hat (BGH, Urteil vom 29.05.2013, Az. IV ZR 165/12, Abruf-Nr. 131967).

Direktversand an VN

Ansätze für eine Zulässigkeit des Direktversands im Urteil erkennbar

Der Fall des Direktversands an den VN ist offen. Aus der Begründung des BGH im Urteil vom 21.04.2016 lassen sich jedoch Ansätze dafür entnehmen, dass der BGH auch den Direktversand an den VN für zulässig halten könnte. Allerdings würde der Versicherer dann gegen seine Korrespondenzpflicht verstoßen.

Datenschutz

Mit möglichen datenschutzrechtlichen Problemen der Konstellation setzte sich der BGH aufgrund der Feststellungen des Berufungsgerichts nicht tiefer auseinander. Bereits wenn ein VN sich direkt an den angegebenen Betreuer wendet, soll hierin ein Widerruf zuvor abgegebener Erklärungen zu sehen sein, sodass der Betreuer Zugriff auf personenbezogene Daten erhalten könne, um dem angemeldeten Beratungsbedarf gerecht zu werden.

Reaktion des Maklers auf das Urteil

Als betroffener Makler sollten Sie Maßnahmen ergreifen, den VN stärker an sich zu binden.

PRAXISHINWEISE |

Schwärzen ist nicht erlaubt

- Die erste Maßnahme, die sich aufdrängt, ist die, die Angaben unter den Rubriken „Es betreut Sie:" oder „Ihr persönlicher Ansprechpartner" zu verändern oder zu schwärzen. Doch davon ist abzuraten. Unter anderem sind Sie als Makler mit Empfangsvollmacht eine Art „Briefkasten" für den VN. Als solcher sind Sie nicht zu Änderungen berechtigt.
- Sie müssen aber die Schreiben des Versicherers nicht unkommentiert und blind an den VN weiterreichen. Gehen Sie mit dem Problem offen um. Festigen Sie die Kundenbindung durch Aufklärung. Schließlich sind Sie der erste Ansprechpartner des VN.