

MAKLERVOLLMACHT

Versicherer verweigert Vertragsauskünfte trotz Maklervollmacht: Diese Rechte haben Sie

| Immer wieder gibt es Versicherer, die die Zusammenarbeit ablehnen und Vertragsauskünfte verweigern, obwohl der Makler eine Maklervollmacht vorgelegt hat. Zu Recht? |

Reaktion des Versicherers auf Maklervollmacht

Sie kennen die Situation nur zu gut: Ein neuer Kunde hat Sie beauftragt, sich um seine Versicherungsangelegenheiten zu kümmern, insbesondere auch seine bestehenden Versicherungsverträge zu betreuen. Der Kunde hat Ihnen eine Maklervollmacht erteilt, ferner haben Sie mit ihm einen Maklervertrag geschlossen. Ein Versicherer teilt Ihnen nach Übersendung der Maklervollmacht nun Folgendes mit:

1. Er gehe keine courtagepflichtige Zusammenarbeit mit Maklern ein.
2. Bei Vorlage einer umfassenden Maklervollmacht führe er sämtliche Korrespondenz mit dem jeweiligen Makler als Vertreter seines Kunden.
3. Die Maklervollmacht enthalte keine umfassende Bevollmächtigung des Versicherungsnehmers (VN). Der Schriftwechsel werde daher weiter ausschließlich mit dem VN geführt, eventuell angeforderte Vertragsauskünfte würden Ihnen nicht erteilt.
4. Willenserklärungen, die Sie im Rahmen der Vollmacht im Namen des Kunden aussprechen, würden vom Versicherer jedoch so behandelt, als seien diese vom Kunden selbst ausgesprochen worden.

Für Sie stellt sich die Frage: Ist das Vorgehen des Versicherers rechtens?

Keine Pflicht zur courtagepflichtigen Zusammenarbeit

Für den Versicherer ergibt sich aus dem Versicherungsvertrag grundsätzlich die Nebenpflicht gegenüber dem VN, den Maklerwechsel zu akzeptieren und mit Ihnen als neuem Makler zusammenzuarbeiten (§ 241 Abs. 2 BGB). Auf die Courtagezahlung selbst hat diese Vorschrift allerdings keinen Einfluss, zumal Sie die Betreuung als Sachwalter Ihrem Kunden, nicht jedoch (auch) dem Versicherer gegenüber schulden.

Haben der Versicherer und Sie keine Courtagevereinbarung getroffen, aus der sich eine Courtagepflicht des Versicherers ergibt – etwa Regelungen gemäß den Maklerusancen –, fehlt eine Rechtsgrundlage für eine Betreuungscourtage für die bloße Übernahme von nicht selbst vermittelten Verträgen.

Sprich: Als neuer Makler haben Sie nicht automatisch einen Anspruch auf Betreuungscourtage. Folglich muss der Versicherer mit Ihnen auch nicht courtagepflichtig zusammenarbeiten.

Versicherer moniert
Bevollmächtigung

Zusammenarbeit
als Nebenpflicht aus
dem Versicherungsvertrag, ...

... aber nicht
automatisch
Courtagezahlung

Versicherer
in der Pflicht ...

Pflicht des Versicherers zur Korrespondenz und Ausnahmen

Die Tatsache, dass der neue Kunde Sie eingeschaltet und mit einer entsprechenden Empfangsvollmacht ausgestattet hat, macht deutlich, dass Ihr Kunde die weitere Betreuung aller seiner bestehenden Versicherungsangelegenheiten durch Sie wünscht. Das muss der Versicherer respektieren.

... bei Maklervollmacht inklusive Postempfangsvollmacht

Daraus ergibt sich seine Pflicht, mit Ihnen als bevollmächtigtem Makler im Rahmen bestehender Versicherungsverträge zusammenzuarbeiten und zu korrespondieren. Er muss also den Schriftwechsel ausschließlich über Sie führen und Ihnen in dem Umfang Auskünfte erteilen, in dem er dem VN gegenüber ebenfalls auskunftspflichtig ist. Das gilt insbesondere dann, wenn der VN mit dem Makler einen Maklervertrag geschlossen und ihm eine umfassende Maklervollmacht inklusive Postempfangsvollmacht erteilt hat (LG Wuppertal, Urteil vom 03.03.2017, Az. 13 O 53/16, Abruf-Nr. 194863).

Unzumutbarer Mehraufwand – keine Korrespondenzpflicht

Ist dem Versicherer allerdings aus besonderen Umständen des Einzelfalls eine Korrespondenz mit Ihnen nicht zuzumuten, z. B. wegen unzumutbaren Mehraufwands, kann er von der Korrespondenzpflicht abweichen. Ein solcher Mehraufwand ist gegeben, wenn der VN Ihnen als Makler keine umfassende, sondern lediglich eine begrenzte Vollmacht erteilt hat.

- Dann müsste der Versicherer bei jeder Handlung erneut prüfen, ob diese von der Vollmacht gedeckt ist.
- Insbesondere beim Massengeschäft ist es dem Versicherer nicht zuzumuten, Vollmachten in jedem Einzelfall darauf zu untersuchen, wie weitreichend sie sind und ob sie die jeweils zu führende Korrespondenz und die zu erteilende Auskunft betreffen.

Vollmacht muss
umfassend sein

PRAXISTIPP | Ist Ihre Maklervollmacht inklusive Postempfangsvollmacht umfassend bzw. nach dem objektiven Empfängerhorizont so zu verstehen, dass jeglicher Schriftwechsel im Zusammenhang mit den Versicherungsverträgen des VN gemeint ist, muss die Korrespondenz ausschließlich über Sie laufen. Das gilt auch und gerade hinsichtlich des Schriftwechsels und der Auskunftspflicht des Versicherers über Versicherungsvertragsverhältnisse mit dem VN.

Auf die konkrete
Formulierung
kommt es an

Maklervollmacht – umfassend oder nur begrenzt

Entscheidend ist also, ob die Maklervollmacht, die der Kunde Ihnen erteilt hat, umfassend oder nur begrenzt ist. Dabei kommt es darauf an, wie die Vollmacht formuliert ist.

WICHTIG | Fehlt ein Hinweis in der Maklervollmacht, dass Sie auch zur Entgegennahme sämtlicher Korrespondenz/sämtlichen Schriftverkehrs bevollmächtigt sind, und ergibt sich auch aus den Umständen bzw. nach dem objektiven Empfängerhorizont nichts Entsprechendes, gilt: Der Versicherer kann den Schriftverkehr bzw. die angeforderten Vertragsauskünfte an Sie zu Recht verweigern. Andernfalls ist er hierzu Ihnen gegenüber verpflichtet.

Prüfen Sie Ihre Maklervollmacht, ob sie „umfassend“ ist. Passen Sie die Maklervollmacht ggf. an. Ein Muster für eine umfassende Maklervollmacht inklusive Postempfangsvollmacht finden Sie nachfolgend.

Prüfen und anpassen

FORMULIERUNGSVORSCHLAG / Maklervollmacht

Maklervollmacht

Der Auftraggeber bevollmächtigt den Makler und einen eventuellen Rechtsnachfolger zur Regelung seiner Versicherungsverhältnisse, zur Betreuung seiner Versicherungsangelegenheiten sowie zur Beschaffung des erforderlichen Versicherungsschutzes.

Diese Vollmacht umfasst insbesondere

1. die uneingeschränkte aktive und passive Vertretung des Auftraggebers gegenüber den jeweiligen Versicherern einschließlich der Abgabe und Entgegennahme aller die Versicherungsverträge betreffenden Willenserklärungen, Auskünfte, Informationen und Anzeigen. Insbesondere ist der Makler zur Entgegennahme sämtlichen Schriftverkehrs bevollmächtigt (Postempfangsvollmacht);
2. die Kündigung bestehender und den Abschluss neuer Versicherungsverträge;
3. die Geltendmachung der Versicherungsleistungen aus vom Makler vermittelten bzw. betreuten Versicherungsverhältnissen und die sonstige Mitwirkung bei der Schadenregulierung;
4. die Erteilung von Untervollmachten an andere Versicherungsmakler;
5. die Einreichung von Eingaben an die Aufsichtsbehörde im Namen des Versicherungsnehmers.

Der Makler ist von den Beschränkungen des § 181 BGB befreit. Die Vollmacht ist zeitlich nicht befristet. Sie kann vom Auftraggeber jederzeit widerrufen werden.

Ort, Datum ...

... Unterschrift Auftraggeber

PRAXISTIPPS |

- Will der Versicherer trotz umfassender Maklervollmacht nicht mit Ihnen zusammenarbeiten, fordern Sie ihn auf, Ihnen konkret mitzuteilen, warum er eine Zusammenarbeit ablehnt bzw. warum er den Schriftwechsel und Auskünfte verweigert. Nicht selten sind die Gründe für eine Weigerung der Zusammenarbeit nur vorgeschoben. In diesem Fall sollten Sie hartnäckig sein und darauf hinweisen, dass der Versicherer seine Nebenpflicht aus dem Vertragsverhältnis mit seinem VN verletzt (§ 241 Abs. 2 BGB). Verletzt der Versicherer eine diesbezügliche Pflicht, kann er sich ggf. sogar schadenersatzpflichtig machen.
- Ihr Kunde hätte zudem die Möglichkeit, den Versicherungsombudsmann mit der Prüfung der Frage zu beauftragen, ob der Versicherer mit seiner Verweigerung zur Auskunftserteilung an Sie als seinen von ihm bevollmächtigten Makler richtig liegt. Alternativ können Sie für Ihren Kunden per ausdrücklicher Kundenvollmacht diese Frage beim Versicherungsombudsmann klären lassen. Liegt dem Versicherer aber eine umfassende Maklervollmacht vor, wird er sich schnell kooperativ zeigen und den Versicherungsombudsmann gerne außen vor lassen – auch und gerade wegen der vom Versicherer ggf. befürchteten negativen Öffentlichkeitswirkung.

So gehen Sie mit widerspenstigen Versicherern um

WEITERFÜHRENDE HINWEISE

- Beitrag „Was geschieht mit der laufenden Courtage nach den Maklerusancen bei einem Maklerwechsel?“, WVM 8/2019, Seite 5 → Abruf-Nr. 45900333
- Beitrag „Neues zum Thema Korrespondenzpflicht: Rechte von Maklern gestärkt“, WVM 8/2017, Seite 5 → Abruf-Nr. 44794237
- Maklervertrag mit Maklervollmacht und Einwilligung zur Datenweitergabe → Abruf-Nr. 37510240



IHR PLUS IM NETZ
Beiträge und Muster
auf wvm.iww.de