

Bei Anruf Sanktion

Telefonische Nachbearbeitung von Verträgen

Viele Makler geben ihren Neukunden Abwehrschreiben an die Hand, um eine Kontaktaufnahme des bisherigen Bestandsvermittlers zu verhindern. Darin verbiten sich die Kunden, vom früheren Vermittler weiter angerufen zu werden. Die Frage ist, ob dieser danach trotzdem telefonisch Kontakt halten darf.



Bild: iStockphoto

Das Landgericht Nürnberg-Fürth hat es einem Makler mit Urteil vom 19. November 2008 untersagt, zu einem Kunden telefonisch Kontakt aufzunehmen, wenn dieser zuvor um Unterlassung derartiger Kontaktaufnahme gebeten hatte.

Im Streitfall hatte der Kunde im Januar einen Maklervertrag geschlossen und im August den Widerruf sämtlicher Verträge und Vollmachten erklärt, die er unterzeichnet hatte, weil er nicht korrekt über sein Widerrufsrecht aufgeklärt worden sei. Außerdem teilte der Kunde mit, dass er mit einer telefonischen oder elektronischen Kontaktaufnahme nicht einverstanden sei.

Das Schreiben war dem Kunden von einem Vermittler vorformuliert worden. Wenige Tage nach Erhalt des Schreibens hatte der Makler den Kunden angerufen, um mit ihm über den Widerruf der Vertragsverhältnisse zu sprechen. Der Vermittler, der das Schreiben vorformuliert hatte, beantragte den Erlass einer einstweiligen Verfügung gegen den Makler. Zur Begründung trug er vor, der Makler habe gegen § 7 Absatz 2 Nr. 2 UWG verstoßen, weil er den Kunden gegen dessen erklärten Willen telefonisch kontaktiert habe.

Absicht der Risikoaufklärung

Der Makler hatte sein Verhalten damit erklärt, dass er Zweifel hatte, ob der Kunde die Folgen seines Handelns einschätzen können. Für ihn habe daher akuter Handlungsbedarf bestanden. Der Kunde habe über eine Vielzahl von Verträgen bei verschiedenen Versicherern verfügt, deren Betreuung der Makler übernommen hatte. Es sei unklar gewesen, ob Verträge widerrufen oder gekündigt werden sollten und um welche es sich dabei handele, zu welchem Zeitpunkt der Maklervertrag enden solle sowie welche Rechtsfolgen Kündigung und Widerruf haben würden. Er wollte mit dem Anruf verhindern, dass der Kunde etwas Unüberlegtes tue und ohne Versicherungsschutz dastehen könnte. Darüber hinaus befürchtete der Makler, dafür einstehen zu müssen, wenn er seiner Pflicht nicht nachkäme, den Willen des Kunden zu erforschen und ihn über die Rechtsfolgen seines Handelns aufzuklären.

Der Makler war der Meinung, sein Anruf sei keine Wettbewerbshandlung. Maßnahmen der Durchführung, Beendigung und Rückabwicklung eines Vertragsverhältnisses hätten regelmäßig keinen

Marktbezug. Es fehle an der objektiven Eignung einer Handlung, den Wettbewerb zu fördern. Der Anruf habe einerseits bezweckt, den Willen des Kunden zu erforschen und das Maklerverhältnis abzuwickeln. Andererseits habe er auch dazu gedient, den Kunden vor Schaden zu bewahren und zu vermeiden, dass dieser ihn später für Schäden verantwortlich machen könne, die bei sofortiger Klärung der Sachlage nicht eingetreten wären.

IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Der telefonische Klärungsversuch eines Maklers, dessen Kunde zuvor den Widerruf aller Verträge und Vollmachten geäußert hatte, ist unzulässig.
- Das neue UWG sieht vor, dass Verbraucher zu Werbezwecken nur noch angerufen werden dürfen, wenn sie vorher ihre Einwilligung gegeben haben.
- Makler sollten vertraglich festlegen, dass der Kunde Telefonanrufen zur Klärung des Sachverhalts in Fällen zustimmt, in denen sein Wille unklar ist.

Zudem habe der Makler auch private Zwecke verfolgt, weil er enttäuscht gewesen sei über das Verhalten des Kunden, mit dem ihn eine langjährige private Bekanntschaft verbunden habe. Im Übrigen sei der Anruf zumutbar, weil der Kunde durch das unklare Schreiben den dringenden Handlungsbedarf ausgelöst habe. Als Makler habe er davon ausgehen dürfen, dass der Kunde mit einem Telefonanruf einverstanden gewesen wäre, wenn ihm bewusst gewesen wäre, dass sein Schreiben seinen Willen nicht klar zu erkennen gegeben habe und ihm möglicherweise Nachteile drohten.

Nach § 665 Satz 1 BGB könne er sogar von der Weisung des Kunden abweichen, weil er habe annehmen dürfen, dass der Kunde dies bei Kenntnis der Sachlage billigen würde. Wegen der erheblichen Unklarheiten, zu denen das Schreiben geführt habe, sei eine Aufklärung des wahren Willens des Kunden in dessen Interesse geboten gewesen.

Das Landgericht ließ dies nicht gelten. Es ging davon aus, dass es sich bei dem Anruf des Maklers um eine Werbemaßnahme handele. Werbung sei jede Äußerung bei der Ausübung eines Handels, Gewerbes, Handwerks oder freien Berufs mit dem Ziel, den Absatz von Waren oder Dienstleistungen zu fördern. Ein Anruf zu Werbezwecken liege bereits vor, wenn im Rahmen eines Vertragsverhältnisses die Fortsetzung oder Erweiterung der Vertragsbeziehungen angestrebt werde. Dazu genüge es, wenn ein abgesprungener Kunde zur Wiederaufnahme der Geschäftsbeziehungen bestimmt werden solle, und sei es auch nur in der Weise, dass er nach den Gründen seines Wechsels befragt werden solle.

Der Kunde sei auch angerufen worden, um die Hintergründe der Kündigung zu erfragen. Dies reiche aus, um den Telefonanruf als Werbung zu qualifizieren. Ob der Makler andere Ziele verfolgt habe, spiele keine Rolle. Wünsche der Kunde ausdrücklich keine telefonische Kontaktaufnahme, so stelle der Anruf eine unzumutbare Belästigung im Sinne des § 7 Absatz 2 Nr. 1 UWG dar.

Der Makler müsse die Willensäußerung des Kunden beachten. Umstände, die es rechtfertigten, diesen Willen zu ignorieren, habe der Makler nicht aufgezeigt. Eine solche Situation könne nur dann gegeben sein, wenn sich der Anruf als Erfüllung einer vertraglichen Verhaltenspflicht im Sinne von § 242 Absatz 2 BGB darstellen würde, also Gefahr im Verzug vorliege oder der Telefonanruf das einzige Mittel darstelle, Schäden vom Angerufenen abzuwenden. Dafür reiche es aber nicht aus, wenn aus der Sicht des Maklers Klärungsbedarf hinsichtlich des wirklichen Willens des Kunden bestehe. Insoweit sei eine schriftliche Nachfrage ausreichend.

Auch eine konkludente Einwilligung liege nicht vor. Sie könne nicht bereits angenommen werden, wenn der Angerufene in einer geschäftlichen Beziehung zum Anrufer stehe. Das so genannte Nachbearbeiten von Kunden, die von ihrem Widerrufsrecht Gebrauch gemacht haben und nach den Gründen für den Widerruf befragt werden sollen, sei nicht vom ursprünglichen Einverständnis gedeckt. Dies gelte umso mehr, wenn der Kunde nach Beendigung der Geschäftsbeziehung ausdrücklich darauf hinweise, mit einer telefonischen Kontaktaufnahme nicht einverstanden zu sein.

Erforschung des Willens ist keine Werbung

Die Entscheidung ignoriert, dass das Maklerverhältnis nicht beendet und der Makler daher verpflichtet war, den wahren Willen des Kunden zu erforschen. Gleichwohl sollten Makler die Entscheidung nicht auf die leichte Schulter nehmen, zumal Verbraucher künftig noch besser gegen unerwünschte Werbeanrufe

MEHR INFOS

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage von Blanke Meier Evers, Bremen, unter www.bme-law.de oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 04 21/94 94 60.

geschützt werden sollen. Konnte die Einwilligung nach § 7 Absatz 2 Nr. 2 UWG auch durch schlüssiges Verhalten erklärt werden, soll dies künftig nicht mehr gelten. Ein Gesetzesentwurf zur Änderung des UWG sieht deshalb vor, dass Verbraucher zu Werbezwecken nur noch angerufen werden dürfen, wenn sie vorher dazu ihre ausdrückliche Einwilligung gegeben haben. Ausnahme: Telefonanrufe, die die Erfüllung einer vertraglichen Nebenpflicht gegenüber dem Verbraucher bezwecken.

Wird der Gesetzesentwurf umgesetzt, bedeutet dies für Versicherungs- und Finanzmakler, dass ihnen im Privatkundengeschäft Telefonanrufe untersagt sind, wenn der Kunde nicht vorher ausdrücklich zugestimmt hat. Es empfiehlt sich daher, in den Maklervertrag eine Regelung aufzunehmen, mit der der Kunde Telefonanrufen zur Klärung des Sachverhalts in Fällen zustimmt, in denen sein Wille unklar ist. Verstöße gegen das Telefonverbot sollen künftig als Ordnungswidrigkeit mit einem Bußgeld von bis zu 50.000 Euro geahndet werden können – nicht nur bei vorsätzlicher Verletzung durch den Unternehmer, sondern bereits bei (leichter) Fahrlässigkeit. ■



VM-Autor: **Jürgen Evers** ist als Rechtsanwalt in der Kanzlei Blanke Meier Evers, Bremen, spezialisiert auf Vertriebsrecht, vor allem Handels-, Versicherungsvertreter- und Versicherungsmaklerrecht.