



## Korrespondenzpflicht

# Für Kunden Brot, für Makler nur Steine

In einer Grundsatzentscheidung zur Frage der Korrespondenzpflicht hat der Bundesgerichtshof (BGH) die Rechte der Versicherungsnehmer erweitert. Für Makler wirkt sich die Entscheidung indes eher nachteilig aus.

Am 29. Mai 2013 hat der BGH entschieden, dass ein Versicherer grundsätzlich mit Maklern korrespondieren muss, die in Vertreterbestände einbrechen. Hintergrund war die Klage eines Versicherungsnehmers. Er forderte den beklagten Versicherer auf, dass dieser mit dem bevollmächtigten Versicherungsmakler korrespondiere und diesem Auskünfte erteile. Der Versicherer hielt dem entgegen, seine Produkte exklusiv über gebundene Agenten zu vertreiben, weshalb er mit Kunden ausschließlich direkt korrespondiere. Die Klage blieb in sämtlichen Instanzen erfolglos. Der BGH hob das Berufungsurteil auf und verwies die Sache an das Landgericht zurück, um den Umfang der erteilten Maklervollmacht zu klären.

In den Urteilsgründen entwickelte der Senat die vertragliche Nebenpflicht des Versicherers, auf Wunsch des Versicherungsnehmers den Schriftwechsel mit einem bevollmächtigten Makler zu führen und diesem auf Verlangen Auskunft zu erteilen. Nach Auffassung des Senats ist der Versicherer dazu verpflichtet, soweit nicht berechnete Interessen seinerseits entgegenstehen. Der Versicherungsnehmer habe grundsätzlich ein berechtigtes Interesse, seine Versicherungsangelegenheiten durch einen Makler wahrnehmen zu las-

sen. Eine entsprechende Kundenentscheidung müsse der Versicherer daher grundsätzlich respektieren. Aus diesem Anspruch, der sich als Nebenpflicht aus dem Versicherungsvertrag ergebe, folge gleichermaßen die Verpflichtung des Versicherers, die Bevollmächtigung des Maklers zu beachten und mit diesem zu korrespondieren.

### Korrespondenzpflicht entspricht Kundeninteresse

Den berechtigten Interessen des Kunden werde nicht ausreichend Rechnung getragen, wenn der Versicherer diesen darauf verweise, den Makler selbst informieren zu können. Eine lediglich interne Korrespondenz mit dem Makler könne dessen Tätigwerden im Außenverhältnis nicht ersetzen. Wie die Vorschriften über die Stellvertretung (§ 164 Absatz 1 und Absatz 3 BGB) zeigten, könne der Versicherungsnehmer beanspruchen, sich aktiv und passiv von einem Makler vertreten zu lassen. So könne der Versicherungsnehmer ein Interesse daran haben, etwa in Fällen von mangelnder Sachkunde, Krankheit, Alter, längerer Urlaubsabwesenheit einen Makler einzuschalten, dem er seine gesamten Versicherungsangelegenheiten übertrage.

Allerdings bestehe für den Versicherer weder eine Korrespondenz- noch eine Auskunftspflicht, wenn sich dies im Einzelfall für den Versicherer als unzumutbar erweise. Habe der Versicherer sich im Rahmen der ihm zustehenden Dispositionsfreiheit dafür entschieden, die Produkte ausschließlich über gebundene Vertreter zu vertreiben, bedeute dies aber nicht schon, dass es ihm unzumutbar sei, mit einem Makler zu korrespondieren oder

### IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Im Falle des Maklereinbruchs in Vertreterbestände sind Versicherer korrespondenz- und auskunftspflichtig, soweit ihnen dies im Einzelfall zuzumuten ist.
- Gegenüber Maklern, die zuvor als Ausschließlichkeitsvertreter für tätig waren, bestehen weder Korrespondenz- noch Auskunftspflichten.
- Die Durchsetzung der Courtageansprüche nicht auslösenden Korrespondenzpflicht ist mit erheblichen Haftungsrisiken für den Makler verbunden, weil sie voraussetzt, dass der Makler umfassend bevollmächtigt ist.

diesem Auskünfte zu erteilen. Ein vom Versicherungsnehmer eingeschalteter Makler trete dem Versicherer lediglich als Vertreter des Versicherungsnehmers gegenüber, ohne jegliche Pflicht zur Courtagezahlung durch den Versicherer. Berechtigte Interessen des Versicherers würden durch die Einschaltung eines Maklers daher nicht berührt. Für den Versicherer ergebe es keinen schützenswerten Unterschied, ob der Kunde sich eines Maklers oder eines anderen Vertreters im Verhältnis zu ihm bediene.

Allerdings bestehe keine Korrespondenzpflicht, soweit wichtige Gründe in der Person des Maklers gegeben seien, die die Korrespondenzführung für den Versicherer unzumutbar erscheinen ließen. Dies gelte etwa für den Fall, dass ein ausgeschiedener Ausschließlichkeitsvertreter des Versicherers als Makler bevollmächtigt sei. Ebenso sei dem Versicherer die Korrespondenzpflicht nicht zuzumuten, wenn sie mit einem unzumutbaren Mehraufwand verbunden sei.

### Umfassende Bevollmächtigung erforderlich

Ein unzumutbarer Mehraufwand entstehe etwa, wenn dem Makler keine umfassende, sondern lediglich eine begrenzte Vollmacht erteilt werde. Beim Massengeschäft von Versicherungsverträgen sei der Versicherer nicht gehalten, in jedem Einzelfall die Reichweite einer dem Makler erteilten Vollmacht zu überprüfen. Man könne von ihm nicht verlangen, jeweils zu untersuchen, wie weit die Vollmacht reiche und ob sie jeweils die zu führende Korrespondenz oder zu erteilende Auskunft betreffe. Der Kunde könne nicht verlangen, dass der Versicherer teilweise mit ihm und teilweise mit dem Vertreter korrespondiere und jeweils unterschiedliche Auskünfte erteile. Die erforderliche Vollmacht müsse dem Versicherer ferner in eindeutiger und unmissverständlicher Weise bekannt gemacht werden.

Im Übrigen sei die Frage der Zumutbarkeit der Korrespondenzpflicht nicht nach abstrakten Kriterien zu beurteilen.

Vielmehr sei zu prüfen, ob und inwieweit der Versicherer über eine umfassende Vertretungsbefugnis informiert worden sei. Ferner sei zu ermitteln, ob dem Versicherer der Maklervertrag vorgelegen habe und inwieweit diesem eine umfassende Bevollmächtigung des Maklers zur alleinigen Korrespondenz mit dem Versicherer zu entnehmen sei. Der Versicherer sei ferner nicht verpflichtet, Auskünfte mehrfach zu erteilen und diese ein erstes Mal gegenüber dem Kunden und dann erneut gegenüber dem Makler zu äußern. Eine Auskunftspflicht bestehe demgemäß auch nicht, soweit der Versicherer den Kunden bereits unterrichtet habe.

### Zweifelhafte Begründung

Dem Anspruch auf Korrespondenz und Auskunft stehe auch die vertragsbegleitende Beratungspflicht des Versicherers gemäß § 6 Absatz 4 VVG nicht entgegen. Daraus, dass die Ausnahmeregelung des § 6 Absatz 6 VVG nicht die Fälle des Maklereinbruchs erfasse, folge nicht, dass eine Korrespondenzpflicht verneint werden müsse.

Mit der dogmatisch zweifelhaften Begründung der versicherungsvertraglichen Nebenpflicht zur Führung der Korrespondenz gegenüber Maklern hat der BGH die Rechte der Versicherungsnehmer zwar zweifellos erweitert. Die diskriminierende Ausnahme ehemaliger Ausschließlichkeitsagenten bringt aber gerade für die Vermittler keine Vorteile, die am ehesten auf die Entscheidung spekuliert haben dürften.

Darüber hinaus ist die Korrespondenzführung nur durchsetzbar, wenn der Makler durch seine Vollmacht gleichsam zur Poststelle für die gesamte Kundenkorrespondenz mutiert. Damit werden die

### MEHR INFOS

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage von Blanke Meier Evers, Bremen, unter [www.bme-law.de](http://www.bme-law.de) oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 04 21/69 67 70.

Haftungsrisiken für den Makler wesentlich erweitert. Er muss sicherstellen, dass der Versicherungsnehmer die Prämien- oder Beitragsrechnungen rechtzeitig erhält und begleicht.

### Halbherzige Entscheidung

Darüber hinaus bleibt die Entscheidung halbherzig, weil sie die Korrespondenz von der Courtagepflicht trennt. Wenn der Versicherungsnehmer vertraglich schon verlangen kann, dass der Versicherer mit dem Makler korrespondiert, warum kann er dann nicht auch beanspruchen, dass der Teil der Kosten, der für die laufende Betreuung des Versicherungsnehmers durch den Außendienst kalkuliert ist, an den Makler gezahlt wird?

Des Weiteren setzt die Entscheidung Makler unter Handlungsdruck, die die Betreuung vertraglich beschränkt haben auf solche Risiken, die bei Versicherern gedeckt sind, die mit Maklern kooperieren. Künftig sind damit die Vertragsbestände der exklusiv über Vertreter vertreibenden Versicherer nicht mehr ausgeklammert. Schließlich bietet die Entscheidung angesichts der lediglich exemplarisch beschriebenen (un-)zumutbaren Tatbestände weiten Raum für weitere Streitigkeiten. ■



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