

Storno ist nur die letzte Option

Die Anforderungen an die Nachbearbeitungspflicht des Unternehmers bei notleidenden Versicherungen hat das Oberlandesgericht (OLG) Düsseldorf in einer Grundsatzentscheidung zusammengefasst.

Gleich zu Beginn stellte der Senat fest, dass dem Vertreter nur dann keine Provision zustehen, wenn und soweit der Unternehmer das vermittelte Geschäft aus von ihm nicht zu vertretenden Umständen nicht ausführe. Die Nichtausführung sei vom Unternehmer zu vertreten, wenn dieser sich nicht in ausreichender Weise um die Rettung stornogefährdeter Verträge bemühe. Dem Unternehmer obliege es, sich um die Rettung des wegen ausbleibender Prämienzahlung auflösungsgefährdeten Vertrags zu bemühen. Dabei könne er entscheiden, ob er die Nachbearbeitung selbst vornehme oder sie dem Vertreter überlasse. Fehle es an ausreichender Nachbearbeitung, müsse der Unternehmer sich so behandeln lassen, als sei eine erfolgreiche Nachbearbeitung erfolgt und der Provisionsanspruch des Vertreters endgültig entstanden.

Zu den Nachbearbeitungsbemühungen gehöre es, jedem vertraglich verbundenen Vertreter, der die Gesamtprovision oder einen Teil hiervon erhalten habe, Stornogefahrmitteilungen zukommen zu lassen. Diese müssten so rechtzeitig von der Nichtzahlung der Prämie und deren bekannten Gründen unterrichten, dass der Vertreter sich mit Aussicht auf Erfolg um eine Rettung des Vertrags bemühen kann. Erst mit ordnungsgemäßer und rechtzeitiger Stornogefahrmitteilung werde die Pflicht zur Nacharbeit erfüllt.

Übernahme der Unternehmer die Nachbearbeitung, müsse er alles ihm Zumutbare und objektiv Erforderliche un-

ternehmen, um den Kunden zur Zahlung der Prämie anzuhalten und dem Vertreter den Provisionsanspruch zu erhalten. Art und Umfang der Nachbearbeitungsmaßnahmen bestimmten sich zwar nach dem Einzelfall. Im Interesse des Vertreters sei der Unternehmer in jedem Fall aber gehalten, die Gründe für die Nichtzahlung zu erforschen und nach einer Lösung gemeinsam mit dem Prämienschuldner zu suchen. Dies erfordere regelmäßig eine persönliche Rücksprache mit dem Kunden.

Nachbearbeitung wirtschaftlich oder eher nicht

Entbehrlich sei eine Nachbearbeitung ausnahmsweise, wenn endgültig und unabänderlich feststehe, dass der Kunde nicht zahle. Dies müsse der Unternehmer für jeden vermittelten Vertrag darlegen und beweisen. Dazu gehörten die konkrete Darlegung und Beweisführung, dass und mit welchem Inhalt eine ausreichende Nachbearbeitung durchgeführt worden, jedoch erfolglos geblieben oder die Nachbearbeitung ausnahmsweise entbehrlich gewesen sei. Für die Fälle so genannter Kleinstorni ergeben sich keine Abweichungen von den allgemeinen Grundsätzen. Zwar könne bei Kleinstorni zweifelhaft sein, ob eine Nachbearbeitung wirtschaftlich sei. Für die Rückforderung unverdienter Abschlussprovisionen aus vermittelten Versicherungen sei aber von entscheidender Bedeutung, dass – anders als bei sonstigen Massengeschäften – die Kunden häufig mehrere Versi-

cherungen abschließen, weshalb es im Hinblick auf die Pflege der Kundenbeziehung durchaus wirtschaftlich sein könne, eine einzelne Versicherung trotz geringer Beträge zu retten. Diese Kundenbeziehung rechtfertigt es nicht nur, auf den einzelnen Versicherungsvertrag abzustellen, sondern auch in Fällen der Kleinstorni die Nachbearbeitung für zumutbar anzusehen. Dies gelte jedenfalls für Vertriebsgesellschaften, die eine Rundumberatung in Versicherungs- und Finanzfragen betreiben. Denn bei diesen zeichneten sich die Versicherungsgeschäfte dadurch aus, dass nicht nur eine Versicherung abgeschlossen werde, sondern über einen Vermittler mehrere verschiedene Versicherungen mit ganz unterschiedlichen Grundlagen, Kosten und Interessen zustande kommen. Eine solche Vertriebsgesellschaft müsse daher auch bei Kleinstorni vortragen, warum trotz der besonderen Kundenbeziehung keine oder

Kompakt

- Provisionsrückforderungen bei Kleinstorni setzen voraus, dass Gründe dargelegt werden, warum eine Nachbearbeitung entfällt.
- Ist der Kunde unbekannt verzogen oder zahlungsunfähig, entfällt die Nachbearbeitung.
- Eine Kündigung an sich lässt die Nachbearbeitung ebenso wenig entfallen wie eine Bestandsübertragung.



Foto: © amikartium / Fotolia

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 21/69 67 70.

nur geringere, konkret benannte Stornoabwehrmaßnahmen geschuldet seien. Provisionsrückzahlungsansprüche seien zu verneinen, wenn nicht einzelfallbezogen dargelegt werde, dass eine ordnungsgemäße Nachbearbeitung der notleidenden Versicherungsverträge vorgenommen wurde oder warum trotz der Kundenbeziehung keine oder nur geringere, konkret benannte Stornoabwehrmaßnahmen geschuldet waren.

Bearbeite der Unternehmer notleidende Verträge selbst nach, sei er verpflichtet, diejenigen Maßnahmen zur Stornoabwehr zu ergreifen, die ein durchschnittlicher ausgeschiedener Vertreter selbst zur Stornobekämpfung vornehmen würde. Denn die Wahlmöglichkeit dürfe nicht dazu führen, dass zugleich der Umfang der Bemühungen wesentlich hinter der Tätigkeit zurückbleibe, die der Vertreter im konkreten Fall entfaltet hätte.

Es müsse sich vielmehr um gleichwertige Alternativen handeln, damit der Vertreter – im Rahmen des Möglichen – die durch seine Tätigkeit verdiente Provision behalten kann. Die erforderliche Gleichwertigkeit der ergriffenen Nachbearbeitungsmaßnahme sei im Regelfall nicht gegeben, wenn die Nachbearbeitung sich auf einen automatisierten Mahnlauf beschränke. Denn der Vertreter werde üblicherweise seinen persönlichen Kontakt

zum Kunden nutzen, um die Gründe der Nichtzahlung aufzuklären und Möglichkeiten einer Abhilfe auszuloten. Im Interesse des Vertreters sei der Unternehmer daher in aller Regel gehalten, die Gründe für die Nichtzahlung der Versicherungsprämie zu erforschen und gemeinsam mit dem Kunden nach einer Lösung zu suchen. Dafür seien regelmäßig eine persönliche Rücksprache sowie eine nachdrückliche Zahlungsaufforderung erforderlich.

Beitragsrückstand lässt keine klaren Schlüsse zu

Von einer Nachbearbeitung könne ausnahmsweise abgesehen werden, wenn Versuche von vornherein aussichtslos erscheinen. Beispiele für diese Ausnahmefälle seien unbekannter und mit zumutbaren Mitteln nicht aufzuklärender Aufenthalt des Kunden, feststehende Zahlungsunfähigkeit oder endgültiges Lossagen vom Vertrag wegen eines vorhandenen wichtigen Kündigungs- oder Anfechtungsgrundes. Allein aus einem Beitragsrückstand könne nicht darauf geschlossen werden, dass eine Nachbearbeitung aufgrund mangelnder Leistungsfähigkeit erfolglos und damit entbehrlich sei. Begründe der Kunde eine Vertragsbeendigung aber mit einem wichtigen Kündigungs- oder Anfechtungsgrund, so sei ein solcher Grund ausnahmsweise geeignet,

die grundsätzlich zwingend erforderliche Nachbearbeitung entbehrlich zu machen. Dass der Kunde gekündigt habe, ohne dass bekannt sei, aus welchem Grund die Kündigung erfolgte, lasse eine Nachbearbeitung nicht schon als von Anfang an aussichtslos erscheinen. Denn es könne nicht davon ausgegangen werden, dass der Kündigungsausspruch unabänderlich sei.

Weise der Unternehmer nicht nach, dass der Kunde ein anderes Maklerbüro umfassend mit der Betreuung seiner Versicherungen beauftragt habe, könne nicht davon ausgegangen werden, dass eine Nachbearbeitung aussichtslos und damit entbehrlich sei. Aus einem Schreiben des Kunden, aus dem sich lediglich ergebe, dass dieser hinsichtlich eines bestimmten Versicherungsvertrages eine Kontaktaufnahme nicht wünsche, ergebe sich nicht, dass dies auch für andere Versicherungsverträge gelte.

Dass alle Verträge des Kunden auf einen anderen Vermittler übertragen worden sind, mache eine Nachbearbeitung allein noch nicht entbehrlich. ■



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