

bau der Vertriebsunterstützung (65,4%) sowie die unternehmensweite Implementierung und das Controlling von kundenorientierten Qualitätsstandards mit 58,5 Prozent ganz oben auf der Agenda der in den nächsten Jahren umzusetzenden Maßnahmen.

Mit den heute verfügbaren Kommunikations- und Vertriebskanälen steigt das Risiko, den vertrauensfördernden persönlichen Kontakt zum Kunden und damit gleichzeitig auch den ganzheitlichen Blick auf den Kunden zu verlieren. Die Umfrage offenbart insbesondere in diesem Bereich einen erheblichen Handlungsbedarf. Zwar gab jeder zweite Teilnehmer an, dass sein Unternehmen über genau die Vertriebskanäle verfügt, die die Kunden fordern. Allerdings sieht nur eine Minderheit der Befragten (29,1%), dass ein ganzheitlicher Kundenkontakt für das eigene Unternehmen voll oder zumindest in weitem Umfang sichergestellt ist.

Den gegenwärtigen Stand der Kundenorientierung in den Versicherungsunter-

nehmen spiegeln auch die Antworten auf die Frage, ob Versicherungsprodukte streng anhand vorab erhobener Kundenbedarfsprofile entwickelt werden, wider. Etwa jeder zweite Befragte gab an, dass dies nur im Einzelfall oder nur sehr bedingt erfolgt. Ein ähnliches Bild zeigt sich im Kundenbeziehungsmanagement (CRM). Nicht einmal jeder fünfte Befragte (17,2%) glaubt, dass sein Unternehmen das vorhandene CRM in allen kundennahen Bereichen effektiv nutzt. 41,8 Prozent sehen im Beschwerdemanagement ebenfalls noch großes Verbesserungspotenzial.

Nachholbedarf bei der Motivation der Mitarbeiter

Erheblichen Nachholbedarf gibt es auch im Bereich Mitarbeitermotivation: Nur knapp ein Fünftel setzt auf einkommensrelevante Vorgaben an die Mitarbeiter in Verwaltung und Vertrieb auf der Basis von Kundenorientierungszielen. Defizite zeigen

sich auch am Point-of-Sale: Nur 41,8 Prozent der Befragten stellen für ihr eigenes Unternehmen fest, dass dieser Bereich bereits kundenorientiert gestaltet wurde. Ein Anreizsystem für eine ganzheitliche Beratung bieten nur 21,6 Prozent der befragten Unternehmen. Besonders auffallend: Nur 17,9 Prozent der Teilnehmer sind der Ansicht, dass der Kundenberater bereits weitgehend von Administration entlastet wurde.

Trotz aller Hemmnisse, die Versicherer scheinen entschlossen, künftig auf ihre Kunden zu hören. So befragt jedes zweite Unternehmen bereits regelmäßig seine Kunden. Immerhin misst bereits jeder dritte Versicherer regelmäßig den tatsächlichen Status der Kundenorientierung anhand schriftlich fixierter Kriterien. In den nächsten Jahren will die Assekuranz in erster Linie in eine stärkere Bewusstseinsbildung, in den Ausbau der Vertriebsunterstützung und in die Implementierung von Qualitätsstandards investieren.

Im Süden nichts Neues

Ausgleichsminderung trotz Kürzungsvorbehalts in Versorgungszusage

Bei gleichzeitiger Fälligkeit minderte eine unternehmerseitig finanzierte Versorgung bisher stets den Ausgleich des Vertreters. Spektakulär hatte das Landgericht München I demgegenüber einem altershalber ausgeschiedenen Allianz-Vertreter den ungekürzten Ausgleich zuerkannt. Das Oberlandesgericht München hat diese Entscheidung nunmehr erwartungsgemäß korrigiert. Dem Senat ist es jedoch nicht gelungen, seine Entscheidung überzeugend zu begründen.

Mit seinem Urteil vom 5. 8. 2009 (Az.: 7 U 2055/09) hat das Oberlandesgericht München die Entscheidung des Landgerichts aufgehoben und die Ausgleichsklage des Allianz-Vertreters abgewiesen. Im Streitfall bezog der Vertreter seit Beendigung des Agenturvertrages eine monatliche Rente in Höhe von 3 051,90 Euro. Der rechnerische Ausgleichsanspruch belief sich auf den Betrag von 300 723,62 Euro. Unter Hinweis darauf, dass der Barwert der dem Vertreter im Wege der Direktzusage gewährten Altersversorgung 532 890,00 Euro betrage, lehnte die Allianz die Zahlung des Ausgleichsbetrages ab.

Der Vertreter stützte seine Ausgleichsklage u.a. darauf, dass die Provisionssätze des Versicherers unter den Provisionssätzen von Versicherern lägen, die keine private Altersversorgung finanzierten. Außerdem habe

der vertretene Versicherer ihn damit veranlasst, in das Unternehmen einzutreten, dass die geringen Provisionseinnahmen während der Tätigkeit durch die gute Altersversorgung ergänzt würden. Vor allem aber bezweifelte der Vertreter, dass der Versicherer durch die ungekürzte Ausgleichszahlung belastet würde. Zum einen sei die durchschnittliche Lebenserwartung von Versicherungsvertretern gegenüber der allgemeinen durchschnittlichen Lebenserwartung um 8,5 Jahre verkürzt, weshalb der Barwert der Rentenleistung übersetzt sei. Zum anderen habe sich der Versicherer vorbehalten, die Versorgungsleistungen zu kürzen. Im Übrigen fehle es an einer Doppelbelastung, weil die Versorgung durch steuerliche Rückstellungen finanziert sei und der Versorgungszusage in Gestalt der Betriebstreue des Vertreters eine Gegenleistung gegenüberstünde.

Funktionelle Verwandtschaft – ein umstrittener Begriff

Das Landgericht hat dem Vertreter den Ausgleich durch ein Vorbehaltsurteil zugesprochen, mit dem der Allianz die Entscheidung über die Aufrechnung mit ihr zustehenden Rückforderungsansprüchen vorbehalten blieb. Zur Begründung hatte das Landgericht

ausgeführt, es fehle sowohl an einer funktionellen Verwandtschaft, weil die Versorgung monofunktional sei, der Ausgleich demgegenüber multifunktional. Ferner sei der Vertreter zu einer eigenständigen Altersversorgung genötigt, und zwar einerseits wegen der Kürzungsvorbehalte in den Versorgungsbestimmungen und andererseits wegen der Regelung, dass er bei rückläufiger Bestandsentwicklung bis zum Beginn der Rentenzahlung mit einer Herabsetzung der Versorgungszusage rechnen müsse. Deshalb sei es unbillig, den Anspruch zu kürzen. Die Tatsache, dass der Vertreter mit Herabsetzungen rechnen müsse, zwingt ihn bei der gebotenen Vorsicht dazu, Rücklagen für eine eigenständige Alterssicherung zu bilden. Auch fehle es an der Gefahr einer Doppelbelastung, weil die Allianz sich die Kürzung der Versorgungsbezüge vorbehalten habe.

Das Oberlandesgericht ließ dies nicht gelten. Es bejahte sowohl das Vorliegen einer funktionellen Verwandtschaft als auch einer Doppelbelastung. Eine funktionelle Verwandtschaft zwischen Ausgleich und Altersversorgung sei insbesondere dann stets zu bejahen, wenn der Vertreter wegen Erreichung der Altersgrenze aus seiner Tätigkeit ausscheide. In diesem Fall sichere der Ausgleichsanspruch auch die Altersversorgung.

Im Übrigen sei der Begriff der funktionalen Verwandtschaft gerade nicht so zu verstehen, dass Identität und Deckungsgleichheit beider Ansprüche gegeben sein müsse. Ausreichend könne auch eine gleichartige Zielrichtung sein.

Aber auch die Möglichkeit der Kürzung oder des Entzuges der Altersrente stehe einer anspruchsmindernden Berücksichtigung bei der Bemessung des Ausgleichsanspruchs nicht entgegen. Kürzungsmöglichkeiten für eine Versorgungszusage fielen unter dem Gesichtspunkt der Billigkeit jedenfalls dann nicht ins Gewicht, wenn der Vertreter keine konkreten Tatsachen vorgetragen habe, die Kürzung der Versorgungszusage als wahrscheinlich erscheinen lassen. Im Übrigen seien die Erwägungen zur Frage der Doppelbelastung des Unternehmers nicht überzeugend und insbesondere nicht nachvollziehbar, soweit eine doppelte Absicherung gegen die Gefahr der Doppelbelastung als Begründung herangezogen werde. Mit der Finanzierung der Altersversorgung übernehme der Unternehmer eine dem Handelsvertreter obliegende Aufgabe. Eine ungerechtfertigte Doppelbelastung sei auch dann anzunehmen, wenn der Vertreter den Ausgleichsanspruch geltend mache, ohne sich die Rentenleistungen anrechnen lassen zu wollen.

Habe der Unternehmer die Finanzierung der Altersversorgung übernommen, gäbe es keinen Zweifel, dass hinsichtlich dieser Leistung eine Doppelbelastung des Unternehmers eintreten würde, wenn er neben der auf seiner Leistung beruhenden Altersversorgung auch noch den Ausgleichsanspruch in voller Höhe leisten müsse. Daran ändere auch nichts, dass sich der Unternehmer vorbehalten habe, die Versorgungszusage entsprechend zu kürzen, wenn der Ausgleichsanspruch trotz der Versorgungszusage entstehen sollte.

Im Übrigen fehle es für die Behauptung des Vertreters, aus dem Provisionsgefälle seien Leistungen zum Zwecke der Altersversorgung geflossen, konkrete Anhaltspunkte und hinreichender Sachvortrag. Der Vertreter hätte insbesondere darlegen müssen, dass und

inwieweit die niedrigen Provisionen gerade nach den Vorstellungen beider Vertragspartner der Finanzierung der Altersversorgung gedient habe. Hierfür obliege dem Vertreter die Darlegungs- und Beweislast in vollem Umfang.

Auch mit Erwägungen zur durchschnittlichen Lebenserwartung von Versicherungsvertretern lasse sich eine anspruchsmindernde Berücksichtigung der Versorgung nicht rechtfertigen. Unabhängig davon, ob es tragende und belegbare Faktoren für die Ermittlung einer solchen Lebenserwartung gäbe, habe die Rechtsprechung diesem Aspekt bereits Rechnung getragen. Lebenslängliche Rentenbezüge könnten nach der Natur der Sache nicht anders bewertet werden. Das gelte jedenfalls, wenn der Vertreter nichts dafür vorgetragen habe, dass besondere in seiner Person liegende Umstände die Zugrundelegung der durchschnittlichen Lebenserwartung als nicht gerechtfertigt und billig erscheinen ließen.

Wenig überzeugende Begründung des Senats

Die Begründung des Senats überzeugt nicht. Soweit der Senat an der funktionellen Verwandtschaft festhält, ist ihm entgangen, dass der BGH diesen Aspekt in seinen beiden Entscheidungen vom 20. 11. 2002 nur noch erwähnt hat, ohne ihn als tragenden Grundsatz fortzuschreiben und dass der BGH die „funktionelle Verwandtschaft“ in seiner letzten Entscheidung vom 21. 5. 2003 folgerichtig auch nicht mehr zur Rechtfertigung der Anspruchsminderung bemühte. Im Übrigen hat der Senat auch nicht berücksichtigt, dass ein Handelsvertreter sich mit Erreichen der vom Unternehmer festgesetzten Altersgrenze für die betriebliche Versorgungszusage nicht notwendig mit dem Gedanken tragen muss, sich zur Ruhe zu setzen.

Ebenso wenig überzeugt es, wenn der Senat eine Doppelbelastung bejaht, obwohl dem Unternehmer das Recht vorbehalten ist, die Versorgungsleistungen im Falle des Bestehens eines Ausgleichsanspruchs zu kürzen.

Mit dem Kürzungsrecht will sich der Unternehmer doch gerade gegen eine doppelte Inanspruchnahme verwahren. Bei diesen Gegebenheiten wäre allenfalls zu fragen gewesen, wer das Risiko trägt, dass der Versicherer von dem ihm vorbehaltenen Kürzungsrecht nur Gebrauch machen kann, nachdem gegebenenfalls umfangreiche versicherungsmathematische Berechnungen oder Gutachten erforderlich sind, in welchem Umfang er aufrechnen kann und wie sich eine etwaige Rente des Vertreters dann auf welcher Basis errechnet. Der Versicherer hat das Modell der Versorgungszusage vorgegeben. Er hat dabei auf die formularmäßigen Kürzungsvorbehaltsklauseln bestanden. Aus diesem Grunde ist es mit der Wertentscheidung des Gesetzgebers nicht zu vereinbaren, den Umstand, dass die Ausübung der Kürzungsvorbehalte mit Risiken und Unwägbarkeiten belastet sind, zulasten des Vertreters als Vertragspartner gehen zu lassen. Dies ist weder mit den Schutzbestimmungen der Vorschriften über die allgemeinen Geschäftsbedingungen vereinbar noch mit der zwingenden Schutzvorschrift des § 89 b HGB.

Zweifelhaft erscheint es auch, wenn der Senat dem Vertreter die Darlegungs- und Beweislast dafür auferlegt, dass die Provisionen der Finanzierung der Altersversorgung gedient haben. Es ist offensichtlich, dass der Unternehmer die Provisionen und seine Belastungen durch eine Versorgungszusage kalkuliert hat. Der Vertreter kennt diese Kalkulation nicht. Vollzieht sich die Kalkulation einseitig vom Unternehmer vorgegebener Vergütungssätze aber nun einmal ausschließlich im räumlich-gegenständlichen Bereich des vertretenen Unternehmens, hätte der Senat insofern eine Beweislastumkehr erwägen müssen. Die Entscheidung zeigt daher deutliche Schwächen in der Begründung. Der Senat hat die Revision nicht zugelassen. Die Entscheidung ist aber auch noch nicht rechtskräftig. Mit Spannung bleibt abzuwarten, ob der Bundesgerichtshof über die Sache entscheidet.

Rechtsanwalt Jürgen Evers ist Partner der Kanzlei Blanke Meier Evers in Bremen.

– Anzeige –

teckpro
Aktiengesellschaft
BERATUNG · ENTWICKLUNG · PRODUKTE

Besuchen Sie uns beim ersten Messekongress
„IT für Versicherungsunternehmen“ in Leipzig

- Portale und Beratungssoftware für Steuerberater und Makler
- IT-Lösungen für Banken und Versicherungen
- Themen: CRM, bAV, Pflege, Komposit u.a.

www.teckpro.de