

Korrespondenzpflicht von Versicherern

Die Freiheit, das Vertriebssystem zu wählen, berechtigt Versicherer nicht, die Korrespondenz mit Maklern zu verweigern

Jürgen Evers

Nach der Grundsatzentscheidung des BGH¹ muss ein Versicherer grundsätzlich mit in Vertreterbestände einbrechenden Maklern korrespondieren. Im Streitfall klagte ein Versicherungsnehmer darauf, der beklagte Versicherer möge mit seinem Versicherungsmakler korrespondieren und diesem Auskünfte erteilen. Der Versicherer hielt dem entgegen, seine Produkte exklusiv über gebundene Agenten zu vertreiben, weshalb er ausschließlich mit dem Kunden korrespondieren wolle. Die Klage blieb in den Instanzen erfolglos. Der BGH hob das Berufungsurteil auf und verwies die Sache zur Aufklärung des Umfangs der erteilten Maklervollmacht an das Landgericht zurück.

In den Urteilsgründen bejahte der Senat eine vertragliche Nebenpflicht des Versicherers, auf Wunsch des Versicherungsnehmers den Schriftwechsel mit einem bevollmächtigten Makler zu führen und diesem auf Verlangen Auskunft zu erteilen. Der Versicherer sei dazu im Rahmen der ihn treffenden vertraglichen Nebenpflichten gehalten, soweit nicht berechnete Interessen des Versicherers entgegenstünden.

Der Versicherungsnehmer habe grundsätzlich ein berechtigtes Interesse daran, seine Versicherungsangelegenheiten durch einen Makler wahrnehmen zu lassen. Eine entsprechende Kundenentscheidung müsse der Versicherer grundsätzlich respektieren. Aus diesem sich als Nebenpflicht aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Anspruch folge zugleich die Verpflichtung des Versicherers, die Bevollmächtigung des Maklers zu beachten und mit diesem zu korrespondieren.

Den berechtigten Interessen des Kunden werde auch nicht ausreichend Rechnung getragen durch die Möglichkeit, den Makler selbst über die mit dem Versicherer geführte Korrespondenz zu unterrichten und sich von diesem beraten zu lassen. Wie die Vorschriften über die Stellvertretung (§ 164 Abs. 1 und Abs. 3 BGB) zeigten, könne der Versicherungsnehmer vielmehr beanspruchen, sich aktiv und passiv von einem Makler vertreten zu lassen. Eine bloß interne Korrespondenz mit dem Makler könne dessen Tätigwerden im Außenverhältnis nicht ersetzen. So könne der Versicherungsnehmer ein Interesse daran haben, etwa in Fällen von mangelnder Sachkunde, Krankheit, Alter, längerer Urlaubsabwesenheit etc. einen

Makler einzuschalten, dem er seine gesamten Versicherungsangelegenheiten übertrage.

Eine Korrespondenz- und Auskunftspflicht bestehe allerdings nicht, wenn sich dies für den Versicherer im Einzelfall als unzumutbar darstelle. Derartige folge aber nicht bereits aus dem vom Versicherer gewählten Vertriebssystem. Die Dispositionsfreiheit, das Vertriebssystem zu wählen, berechtige den Versicherer nicht, die Korrespondenz mit einem Makler zu verweigern und diesem keine Auskunft zu erteilen. Ein vom Versicherungsnehmer eingeschalteter Makler trete dem Versicherer lediglich als Vertreter des Versicherungsnehmers gegenüber, ohne jegliche Courtagepflicht des Versicherers. Berechnete Interessen des Versicherers würden durch die Einschaltung eines Maklers 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.

Wichtige Gründe in der Person des Maklers könnten die Korrespondenz mit diesem allerdings unzumutbar machen. Dies könne etwa der Fall sein, wenn ein ausgeschiedener Ausschließlichkeitsvertreter des Versicherers bevollmächtigt werde. Dem Versicherer sei es nicht zuzumuten, die Geschäftstätigkeit seiner ausgeschiedenen Agenten zu seinem Nachteil zu fördern.

Versicherer ist nicht verpflichtet, Auskünfte mehrfach zu erteilen

Unzumutbar könne die Korrespondenzpflicht auch sein, wenn sie mit einem unzumutbaren Mehraufwand verbunden sei. Das sei allerdings noch nicht der Fall, wenn der Versicherer generell die Korrespondenz mit einem Vertreter führen solle. Ein unzumutbarer Mehraufwand könne erst entstehen, wenn der Versicherungsnehmer seinem Makler keine umfassende, sondern lediglich eine begrenzte Vollmacht erteile. Der Versicherer sei im Rahmen des Massengeschäfts von Versicherungsverträgen nicht gehalten, in jedem Einzelfall die Reichweite einer dem Makler erteilten Vollmacht zu überprüfen. Es sei ihm nicht zuzumuten, jeweils eine Vollmacht darauf zu untersuchen, wie weit diese reiche und die jeweils zu führende Korrespondenz und zu erteilende Auskunft betreffe. Der Versicherungsnehmer könne nicht verlangen, dass der Versicherer teilweise mit ihm und teilweise

mit dem Vertreter korrespondiere und diesen unterschiedlich Auskunft erteilen solle. Die umfassende 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 eine umfassende Vertretungsbefugnis im Außenverhältnis angezeigt worden sei, ob dem Versicherer der Maklervertrag vorgelegt worden sei und inwieweit diesem eine umfassende Bevollmächtigung des Maklers zur alleinigen Korrespondenz mit dem Versicherer zu entnehmen sei. In keinem Fall sei der Versicherer verpflichtet, Auskünfte mehrfach zu erteilen und diese erneut gegenüber dem Makler nachzuholen. Eine Auskunftspflicht bestehe nicht für Umstände, über die der Versicherer den Versicherungsnehmer bereits unterrichtet habe. Dem Anspruch auf Korrespondenz und Auskunft stehe auch die vertragsbegleitende Beratungspflicht des Versicherers gemäß § 6 Abs. 4 VVG nicht entgegen. Daraus, dass die Ausnahmeregelung des § 6 Abs. 6 VVG nicht die Fälle des Maklereintruchs erfasse, folge nicht, dass eine Korrespondenzpflicht verneint werden müsse.

Die Entscheidung ist bedenklich. Die Annahme einer vertraglichen Nebenpflicht zur Korrespondenzführung lässt außer Acht, dass die Versicherung über einen Agenten vorgenommen wurde, weshalb dem Versicherer die vertragsbegleitende Beratungspflicht obliegt, auf die der Kunde nicht allgemein, sondern nur für den Einzelfall verzichten kann. Ein Recht, dem Versicherer vorzuschreiben, wie dieser die Beratung organisiert, sieht das VVG nicht vor. Im Übrigen bleiben die Maßstäbe für die Grenzen der Korrespondenzpflicht unklar. Nur beispielhaft beschriebene Unzumutbarkeitstatbestände lassen breiten Raum für weitere Streitigkeiten. ■



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

Anmerkung

1 Urt. v. 29. 5. 2013 – IV ZR 165/12 – VertR-LS – LVM 4 –