

Beratungsdokumentation

Tarifwechsel mit Haftungsfolgen

Ausschließlichkeitsagenten hoffen noch immer darauf, einer weniger strengen Haftung zu unterliegen als Makler. Ein Urteil des Oberlandesgerichts München zeigt, dass sich dies als Trugschluss erweisen kann.

Im Streitfall verklagte ein 58 Jahre alter Kunde seinen Vertreter und den Versicherer. Die Beklagten sollten ihm den Schaden ersetzen, der ihm durch den Wechsel seiner Krankenversicherung entstanden war. Ablauf und Inhalt der dem Wechsel zugrunde liegenden Beratungsgespräche waren zwischen den Parteien umstritten. Der Kunde war an einem Wechsel interessiert. Er war mit der Höhe der Prämien und der Selbstbeteiligung seiner bestehenden Versicherung unzufrieden. Der Vertreter hatte dem Kunden zum Abschluss eines Krankentarifs mit einer Beitragsersparnis von rund 64 Euro pro Monat geraten.

Nachdem der Kunde erfahren hatte, dass keine Altersrückstellungen übertragen worden sind, reklamierte er die Beratung als fehlerhaft. Trotz geringerem Monatsbeitrag sei die neue Versicherung bei stationärer Behandlung nachteilig. Er erhalte keine Betreuung mehr durch Chefarzte und werde nicht mehr auf der Privatstation untergebracht. Gewollt habe er aber einen Tarif, dessen Leistung und Umfang in etwa dem bisherigen entsprechen sollten. Auch sei er in der Beratung nicht ausreichend darauf hingewiesen worden,

dass durch den Wegfall seiner Altersrückstellung letztlich eine immer höhere Versicherungsprämie anfallen werde. Im Übrigen sei die Beratungsdokumentation unzureichend gewesen. Nach Auffassung des Beklagten war die Beratung gemäß Beratungsprotokoll wegen des geäußerten Wechselwillens des Kunden nicht zu beanstanden.

Schematisches Ankreuzen bemängelt

Nachdem das Landgericht die Klage abgewiesen hatte, verurteilte das OLG München sowohl den Vertreter als auch den Versicherer auf Schadenersatz. Dem Kunden könne aufgrund der Unterschiede in den Vertragsbedingungen und der verlorenen Altersrückstellung künftig ein erheblicher, gegenwärtig aber noch nicht bezifferbarer Schaden entstehen. Die vorliegende Beratungsdokumentation genüge dem Gericht nicht. Es bemängelte das schematische Ankreuzen von bestimmten Themenbereichen ohne jegliche Erläuterungen dazu, ob einzelne Punkte ausführlich oder weniger ausführlich besprochen wurden. Außerdem fehlten die

Angaben, welche konkrete Motivation der Beratung zugrunde lag und was die wesentlichen Gründe für den erteilten Rat zum Wechsel gewesen waren. Das Beratungsprotokoll genüge nicht den gesetzlichen Anforderungen, wenn Themenbereiche unterschiedslos mit „ja“ angekreuzt würden. Dies gelte jedenfalls, wenn die

IN KÜRZE

In diesem Artikel lesen Sie:

- Die Beratungsdokumentation genügt nicht den gesetzlichen Anforderungen, wenn Themen ohne Gewichtung angekreuzt werden und die Motive der Beratung ebenso wenig wie die Gründe für den erteilten Rat ersichtlich sind.
- Eine unzureichende Beratungsdokumentation hat zur Folge, dass der Vertreter eine pflichtgemäße Beratung beweisen muss.
- Rät der Vertreter dem Kunden, den Krankenversicherer zu wechseln, muss er über die zentralen Unterschiede der Verträge aufklären und den Verlust von Altersrückstellungen eingehend erläutern.

Dokumentation ansonsten nichts über die konkrete Motivation des Kunden und dessen Vorstellungen vom gewollten Umfang des Versicherungsschutzes im Vergleich zum bisherigen enthalte. Außerdem war in dem Protokoll nicht erkennbar gewesen, ob über erhebliche Risiken, die mit dem Wechsel verbunden sind, aufgeklärt worden ist. Genüge die Beratungsdokumentation somit nicht den gesetzlichen Anforderungen, habe dies zur Folge, dass nicht der Kunde beweisen müsse, unzutreffend beraten zu sein, sondern der Vertreter die pflichtgemäße Beratung.

Auch wenn der Kunde an einem Wechsel des Krankenversicherers interessiert sei, lasse dies nicht auf einen unbedingten Wechselwillen schließen. Dieses gelte jedenfalls, wenn keine tiefgreifenden Probleme mit der eigenen Versicherung bestünden. Unter diesen Umständen lie-

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.

ge der Schluss näher, dass der Kunde für einen Wechsel für den Fall offen war, dass sich ihm etwas Besseres biete. Vermittle der Vertreter trotz des stark unterschiedlichen Umfangs des Versicherungsschutzes im stationären Bereich den Eindruck, dass der Kunde mit dem neuen Krankenversicherungsschutz trotz formeller Unterschiede im Wesentlichen gleichwertig abgesichert sei, liege ein Beratungsfehler vor. Ebenso sei ein Beratungsfehler gegeben, wenn aus dem Antrag erkennbar sei, dass der Kunde 1951 geboren wurde und dass er zudem seit rund 25 Jahren bei dem Vorversicherer versichert war. Aus diesen Antragsdaten müsse der Vertreter erkennen, dass der Kunde erhebliche Alterungsrückstellungen bei dem Vorversicherer angesammelt habe, die nicht übertragen werden könnten. Dass dieser Punkt von erheblicher wirtschaftlicher Bedeutung

sei, müsse dem Vertreter im Gegensatz zum Kunden als versicherungstechnischem Laien klar sein.

Vertreter muss aufklären

Der Vertreter schulde zwar im Vergleich zum Makler nur eine Produktberatung, die sich zunächst bloß auf Versicherungsprodukte beziehe, die zu seiner Beratungsgrundlage gehörten. Auch könne von einem Vertreter grundsätzlich nicht erwartet werden, dass er seine eigene Marktposition etwa durch Hinweise auf die günstigeren Tarife der Konkurrenz verschlechtere. Das Schutzbedürfnis des Kunden und die Fachkompetenz des Vertreters könnten die Beratungspflicht des Vertreters allerdings verschärfen. Über Punkte, die für den Abschluss des konkreten Vertrages von wesentlicher Bedeutung seien, habe der Vertreter aufzuklären.

Auch müsse er etwaige Irrtümer des Kunden richtigstellen. Der Beratungsbedarf des Kunden sei besonders groß, wenn dieser beabsichtige, den Versicherer zu wechseln. In diesen Fällen trete der Kunde mit einer besonderen Erwartungshaltung in die Vertragsverhandlungen ein, weil er für seinen Versicherungsschutz einen nahtlosen Übergang wünsche und im Zweifel seinen bisherigen Schutz nicht verschlechtern wolle. Dem Vertreter sei es ein Leichtes, etwaige sich durch den Wechsel ergebende Lücken im Versicherungsschutz sowie die zentralen Unterschiede zwischen dem alten und dem neuen Vertrag festzustellen und zu benennen. Daher bestehe eine spontane Beratungspflicht vor jedem Wechsel.

Dabei dürfte sich der Vertreter nicht damit zufriedengeben, schlicht darauf zu hoffen, dass der Kunde über die Problematik der Alterungsrückstellungen selbst aus-

reichende laienhafte Kenntnis haben würde. Er dürfe daher das Thema nicht nur oberflächlich ansprechen, ohne es zu vertiefen. Dies müsse jedenfalls gelten, wenn der schon ältere Kunde rund 25 Jahre bei dem Vorversicherer versichert gewesen sei. Dann stelle die Alterungsrückstellung typischerweise einen wichtigen Punkt dar, den der Vertreter näher erörtern müsse, um sicherzustellen, dass der Kunde hier nicht einer erheblichen Fehlvorstellung über den wirtschaftlichen Nachteil eines Wechsels seines Krankenversicherers unterliege.

Zum Schadenersatz verpflichtet

Die Beratungspflichtverletzung des Vertreters begründe zugleich eine gesamtschuldnerische Haftung des vertretenen Versicherers. Dessen gesetzliche Beratungs- und Schadenersatzpflicht sei entsprechend der des Vertreters ausgestaltet. Der Versicherer sei für das Verhalten seines Vertreters verantwortlich. Sowohl der Vertreter als auch der Versicherer seien dem Kunden deshalb zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der diesem dadurch entstehe, dass er durch die pflichtwidrige Beratung zu einem für ihn wahrscheinlich wirtschaftlich nachteiligen Versicherungswechsel bewegt worden sei.

Die Entscheidung ist nicht zu beanstanden. Sie hebt die Bedeutung der Beratungsdokumentation hervor, die eine Beweislastumkehr zulasten des Vertreters vermeiden soll. Zudem geht sie zutreffend davon aus, dass auch der Versicherer den Kunden bei der Wechselempfehlung in der Krankenversicherung eingehend über Tarifunterschiede und den Verlust der Altersrückstellungen beraten muss. ■

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

