

Betreuungshinweis auf Filialdirektion nicht unlauter

Makler müssen mit Versicherern vereinbaren, keine abweichenden Kontaktdaten anzugeben

Jürgen Evers

Bisher haben sich Makler erfolgreich dagegen zur Wehr gesetzt, dass Versicherer nach Übersendung der Maklervollmacht abweichende Betreuungshinweise in der Kundenkorrespondenz verwenden. Nach Ansicht des OLG Hamm¹ sind anderweitige Betreuungshinweise aber nicht stets unlauter.

Im Streitfall hatten Makler einen Krankenversicherer auf Unterlassung in Anspruch genommen. Die Makler hatten dem Versicherer angezeigt, Versicherungsnehmer zu vertreten. Gleichwohl benannte der Versicherer in seinen Kundenschriften seine Filialdirektion als Ansprechpartner. Die Makler begehrt von dem Versicherer, es zu unterlassen, in der Korrespondenz mit Maklerkunden eigene Betreuer zu benennen, insbesondere andere als betreuende Makler aufzuführen, oder auf vergleichbare Weise auf die eigene Vertriebs- und Betreuungsorganisation hinzuweisen. Für die Makler stellte der Betreuungshinweis eine Behinderung und Irreführung im Wettbewerb dar. Der Versicherer sah dies anders. Unternehmen bezeichneten in ihren Schreiben regelmäßig Ansprechpartner aus dem eigenen Hause für Rückfragen. Kein Kunde verstehe dies dahin, dass der von ihm selbst beauftragte Makler nicht mehr für ihn tätig werde. Außerdem seien die fraglichen Schreiben an die Makler übermittelt und von diesen an die Kunden weitergeleitet worden. Schon deshalb sei es ausgeschlossen, dass die Kunden irrtümlich annehmen könnten, der Makler sei nicht mehr für sie tätig. Auch eine Behinderung sei nicht gegeben. Ein Versicherer sei nicht verpflichtet, von dem eigenen Betreuungshinweis abzusehen und stattdessen Makler zu benennen. Das Landgericht hatte die Versicherer antragsgemäß verurteilt. Die Berufung des Versicherers war erfolgreich.

Keine Irreführung oder Behinderung

In den Urteilsgründen führte der vierte Zivilsenat Folgendes aus. Zwar scheitere das Unterlassungsbegehren nicht schon an einem fehlenden Wettbewerbsverhältnis. Denn wegen des Angebots eigener Betreuungsdienstleistungen durch den Versicherer sei ein konkretes Wettbewerbsverhältnis gegeben. Dies gelte jedenfalls, wenn Makler sich dagegen wendeten, dass ein Versicherer un-

ter der Überschrift „Es betreut Sie“ in Kundenschriften seine eigenen regionalen Filialdirektionen aufführe und unter der Überschrift „Ihr zentraler Kundenservice“ seine Telefonverbindung nenne, zumal Makler wie Versicherer den Kunden gleichermaßen Betreuungsleistungen böten.

Im Ergebnis sei der Betreuungshinweis aber weder unter dem Aspekt der Irreführung, noch unter dem Gesichtspunkt einer Behinderung wettbewerbsrechtlich zu beanstanden. Dies gelte unbeschadet des Umstandes, dass er Kunden dazu veranlassen solle, bei Beratungsbedarf den Versicherer zu kontaktieren und dessen Beratungsleistungen in Anspruch zu nehmen. Unerheblich sei auch, ob Versicherer dies dazu nutzen könnten, eine Erweiterung des Versicherungsschutzes anzubieten. Eine Irreführung der Versicherungsnehmer i.S. von § 5 Abs. 1 Satz 1 und Satz 2 Nr. 3 UWG liege schon deshalb nicht in dem Betreuungshinweis, weil Kunden diesen nicht dahin verstünden, dass für sie allein die genannten Stellen zuständig seien. Vielmehr handele es sich um eine durchaus übliche Angabe von Kontaktdaten. Dies erkenne der Kunde jedenfalls dann, wenn er selbst zuvor den Makler beauftragt und ihm das betreffende Schreiben des Versicherers unter Einhaltung der Korrespondenzpflicht durch den Makler übermittelt werde. Es widerspreche nicht den tatsächlichen Verhältnissen, wenn die Kunden den Betreuungshinweis lediglich als übliche Benennung der Kontaktdaten des Versicherers verstehen. Eine Irreführung ergebe sich unter diesen Umständen auch nicht daraus, dass die Betreuung in Versicherungsangelegenheiten ausschließlich durch Makler erfolge. Ebenso wenig rechtfertige der Umstand eine andere Betrachtung, dass ein Kunde erst nach längerem Zeitablauf Anlass habe, sich mit seinem Versicherungsvertrag zu befassen. Dann werde er sich entweder an den von ihm beauftragten Makler erinnern und diesen kontaktieren oder aber bei dem Versicherer nach einem zuständigen Ansprechpartner fragen.

Die Angabe der jeweiligen regionalen Filialdirektion und der Rufnummer des Kundenservices des Versicherers unter den Überschriften „Es betreut Sie“ und „Ihr zentraler

Kundenservice“ sei auch nicht als unlautere Behinderung anzusehen. Eine solche gezielte Behinderung liege nur vor, wenn das betreffende Verhalten bei objektiver Würdigung der Umstände in erster Linie auf die Beeinträchtigung der wettbewerblichen Entfaltung des Mitbewerbers und nicht auf die Förderung des eigenen Wettbewerbs gerichtet sei. Entsprechendes gelte, wenn die Behinderung derart sei, dass der beeinträchtigte Mitbewerber seine Leistung am Markt durch eigene Anstrengung nicht mehr in angemessener Weise zur Geltung bringen könne. Diese Voraussetzungen seien nicht gegeben.

Förderung des eigenen Wettbewerbs

Die Mitteilung der Kontaktdaten des Versicherers diene in erster Linie der Förderung des eigenen Wettbewerbs. Selbst wenn man annehme, dass der Versicherer mit dem Betreuungshinweis Kunden des Maklers abzuwerben versuche, führe das nicht zu der Bewertung, dass eine gezielte Behinderung vorliege. Denn unlauter werde ein Abwerben von Kunden erst, wenn besondere Umstände hinzutreten. Dies wäre etwa der Fall, wenn das Abwerben mittels irreführender Angaben geschehe. Diese seien aber bei einem Betreuungshinweis in einem Kundenschriften zu verneinen, das dem Versicherungsnehmer über den Makler übermittelt werde.

Bisher sind abweichende Betreuungshinweise als irreführend angesehen worden,² und zwar auch dann, wenn die Schreiben über den Makler übermittelt werden.³ Die Entscheidung zwingt Makler dazu, mit Versicherern zu vereinbaren, dass abweichende Betreuungshinweise unterbleiben. ■



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

Anmerkung

- 1 Urt. v. 18.11.2014 – 4 U 90/14 – VertR-LS
- 2 München I, Urt. v. 25.11.2010 – 17 HK O 14595/10 – VertR-LS 1 m.w.N. – Allianz 16 –
- 3 OLG München, Urt. v. 03.07.2014 – 29 U 5030/13 – VertR-LS 13.