

# Behinderungswettbewerb durch Kundenabwehrschreiben

Krankenkasse darf Kündigungshilfe bei Versicherungsverträgen anbieten, aber kein Kontaktverbot initiieren

Jürgen Evers

Unlängst hatte eine Betriebskrankenkasse Kundenabwehrschreiben bei der Mitgliederabwerbung eingesetzt. Das Formular enthielt eine Kündigung und eine Vollmacht des versicherten Mitglieds, Tätigkeiten für dieses zu entfalten, die mit der Übermittlung und dem Empfang der Kündigungsbestätigung zusammenhängen. Außerdem enthielt es den sofortigen Widerruf sämtlicher Werbe- und Anruferlaubnisse zu Lasten der bisherigen Krankenkasse. Diese monierte die Kundenabwehrschreiben vor dem OLG Dresden<sup>1</sup> erfolgreich als unlautere Abwerbmaßnahme.

Nach der Senatsansicht beurteilt sich die Werbemaßnahme nach dem UWG. Verwende eine Betriebskrankenkasse ein Kundenabwehrschreiben, mit dem der Versicherte sämtliche der bisherigen Kasse erteilten Werbe- und Anruferlaubnisse mit sofortiger Wirkung widerrufe, so liege darin eine geschäftliche Handlung im Sinne des UWG. Diese ziele auf eine Beeinflussung der Entscheidung des Versicherten, seine Krankenkasse zu wechseln. Das Sozialgesetzbuch ermögliche Krankenkassen einen eingeschränkten Preis- und Qualitätswettbewerb. Machten sie hiervon Gebrauch, träten sie untereinander in Wettbewerb und handelten unternehmerisch i.S. des UWG.

## Generelles Kontaktverbot untersagt

Auch systematische Kündigungshilfe zum Zwecke der ordentlichen Kündigung von Versicherungsverhältnissen sei grundsätzlich nicht wettbewerbsfremd. Es bestehe kein Anspruch auf Fortbestand von Mitgliedschaftsverhältnissen. Das Abwerben sei auch zulässig, wenn die Kunden noch gebunden seien. Kündigungshilfe sei auch wettbewerbskonform, wenn gebundenen Kunden vorbereitete Kündigungsschreiben zur Verfügung gestellt würden, die nach Einfügung des Kündigungstermins nur noch zu unterschreiben seien. Verbraucher würden allein dadurch nicht unsachlich zum Wechsel veranlasst. Zulässig sei es auch, sich zur Übersendung eines Kündigungsschreibens bevollmächtigen zu lassen. Ebenfalls sei es wettbewerbsrechtlich unbedenklich, wenn sich eine Betriebskrankenkasse formularmäßig für den

Empfang einer Kündigungsbestätigung bevollmächtigen lasse.

Setze die Kasse bei der Abwerbung unlautere Mittel ein, so werde diese unlauter. Nach den Wettbewerbsgrundsätzen für gesetzliche Krankenkassen liege eine unzulässige Kündigungshilfe vor, wenn das Mitglied irreführt, überrumpelt oder sonst wie unangemessen unsachlich in seiner Entscheidung beeinträchtigt werde. Die Wettbewerbsrichtlinien spiegelten damit den Stand der Rechtsprechung wider.

Werde ein Mitbewerber gezielt behindert, sei dies unlauter, gleich, ob dies bei einer Kündigungshilfe erfolge oder eine Kundenabwerbung damit verbunden sei. Eine unlautere Behinderung setze eine Beeinträchtigung der wettbewerbsrechtlichen Entfaltungsmöglichkeiten der Wettbewerber voraus, die über die mit jedem Wettbewerb verbundene Beeinträchtigung hinausgehe und bestimmte Unlauterkeitsmerkmale aufweise. Das Verhalten müsse bei objektiver Würdigung der Umstände in erster Linie auf die Beeinträchtigung der wettbewerbslichen Entfaltung des Mitbewerbers und nicht auf die Förderung eigenen Wettbewerbs gerichtet sein. Unlauter sei auch eine gezielte Behinderung, die dazu führe, dass der Mitbewerber seine Leistung am Markt durch eigene Anstrengung nicht mehr in angemessener Weise zur Geltung bringen könne.

Widerrufe der Versicherte seine Werbe- und Anruferlaubnisse mit sofortiger Wirkung, so führe dies insbesondere dazu, dass dem bisherigen Krankenversicherer die telefonische Kontaktaufnahme untersagt werde, sogar noch vor Wirksamkeit der Kündigung und damit gegenüber dem derzeitigen Mitglied. Indem ein Wettbewerber mit einem vorformulierten Widerruf Nachfragen verhindere, könne er die Interessen der Verbraucher beeinträchtigen. Wäre ein Mitglied über die möglichen Anlässe für eine solche Kontaktaufnahme informiert, würde es möglicherweise vom telefonischen Kontaktverbot absehen. So könnten verschiedene Maßnahmen zur Abwicklung des Versicherungsverhältnisses erforderlich werden. Dies betreffe beispielsweise die Klärung von Leistungsansprüchen, Beitragsrückständen oder die Wei-

terversicherung bei Arbeitgeberwechsel und Arbeitslosigkeit, eine rückwirkende Beitrags-einstufung von Selbstständigen, Beitragsbescheinigungen für die einkommensteuerliche Veranlagung oder die Rückforderung der elektronischen Gesundheitskarte. Gegen den Einsatz eines Kundenabwehrschreibens, mit dem die Erlaubnis zu Werbeanrufen widerrufen werde, stehe der betroffenen Krankenkasse daher ein Unterlassungsanspruch zu.

## Marktverhaltensschanke errichtet

Ein Kundenabwehrschreiben habe nämlich eine erheblich nachteilige Auswirkung auf das Wettbewerbsgeschehen. Es schaffe eine Marktverhaltensschanke. Es sei nicht ersichtlich, dass eine Betriebskrankenkasse für die Verwendung eines Kundenabwehrschreibens eigene schutzwürdige Interessen ins Feld führen könne. Die Betriebskrankenkasse schotte sich mit dem abgeworbenen Versicherten ab und verhindere zulässige, den Wettbewerb fördernde Anstrengung des Mitbewerbers, den Abgeworbenen zurückzugewinnen. Damit gestehe die Betriebskrankenkasse dem Mitbewerbern nicht zu, was sie bei der Kündigungshilfe für sich in Anspruch nehme: die zulässige Werbung von Kunden. Dies müsse die betroffene Krankenkasse nicht hinnehmen. Der Abwerbende könne ihr insbesondere nicht abverlangen, mit einem Versicherten, der noch Mitglied sei, nicht mehr telefonieren zu dürfen.

Die Entscheidung überzeugt nicht. Der Wegfall der Werbeerlaubnis bildet keine Marktverhaltensschanke, sondern stellt gesetzliche Verhältnisse her, nach denen Werbeanrufe der Einwilligung bedürfen. Außerdem schützt der Widerruf den Kunden vor Störungen seiner Privatsphäre. Die betroffene Kasse kann die Mitgliedschaft auf dem Korrespondenzweg abwickeln. ■



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

## Anmerkung

1 Urt. v. 14.07.2015 – 14 U 584/15 – VertR-LS.