

# Nennung eigener Außendienstmitarbeiter

Betreuungshinweise auf Vertreter sind in Versichererschreiben trotz Maklerauftrags zulässig

Jürgen Evers

**D**ass Versicherer in der über sie geführten Kundenkorrespondenz Betreuungshinweise auf einen ihrer Versicherungsvertreter geben, betrachten viele Makler als unfreundlichen Akt. Teilweise gingen sie mit Erfolg dagegen vor.<sup>1</sup> Jetzt segnete der BGH<sup>2</sup> die Praxis ab. In den Gründen führte der BGH u.a. Folgendes aus:

Ein Versichererschreiben an maklerbetreute Kunden, in dem unter der Rubrik „Es betreut Sie:“ ein Vertreter des Versicherers mit Name und Kontaktdaten angegeben werde, sei nicht als irreführend wettbewerbsmäßig zu beanstanden. Weder bestehe die Gefahr, dass der Verkehr zu der Fehlvorstellung verleitet werde, nicht der Makler, sondern allein der Vertreter sei als Ansprechpartner zuständig, noch bestehe eine Irreführung dahingehend, das Schreiben erwecke den Eindruck, die genannte Person sei als gleichwertiger Ansprechpartner neben dem Makler zuständig. Eine Irreführung ergebe sich auch nicht daraus, dass der Makler nicht zusätzlich ausdrücklich als Ansprechpartner benannt werde. Es sei auch nicht zu besorgen, der Verkehr werde durch den Betreuungshinweis zu der Fehlvorstellung verleitet, nicht der Makler, sondern allein der Versicherer oder dessen Außendienst seien als Ansprechpartner für den Kunden zuständig.

Für die Frage, ob ein Betreuungshinweis als irreführend i.S. des § 5 Abs. 1 UWG anzusehen ist, komme es auf die Anschauung der maklerbetreuten Kunden an. Der angesprochene Verkehr habe keinen Anlass, dem Betreuungshinweis eine Angabe zum Zuständigkeitsbereich des Maklers zu entnehmen. Es könne nicht angenommen werden, der angeschriebene Kunde werde die Angaben so auffassen, dass der Vertreter anstelle des Maklers für die Betreuung maßgeblich und der Makler nicht (mehr) zuständig sei.

## Hinweispraxis üblich und sinnvoll

Für sich genommen sei ein Betreuungshinweis eine in der Kundenkommunikation übliche und sinnvolle Praxis. Es entspreche der Lebenserfahrung, dass Dienstleistungsunternehmen in der Kundenkorrespondenz regelmäßig zuständige Mitarbeiter und deren Kontaktdaten aufführten. Dadurch werde die Kundenbindung gefördert und der Eindruck einer anonymen und unpersönlichen Sachbearbeitung vermieden. Zudem werde im Interesse des Kunden eine direkte Kontaktaufnahme ermöglicht, ohne dass in jedem Einzelfall erneut die Zuständigkeit geklärt werden müsse.

Ein über die Mitteilung des zuständigen Mitarbeiters hinausgehender Erklärungswert komme dem Betreuungshinweis nicht zu. Es sei nicht ersichtlich, warum der Verkehr dem Betreuungshinweis einen weitergehenden Inhalt zur Zuständigkeit des Maklers beimessen sollte. Dagegen spreche auch, wenn das Schreiben an den Makler adressiert und zur Weitergabe durch diesen an den Kunden bestimmt sei. Erhalte es der Kunde über seinen im Schreiben als Adressaten genannten Makler, werde so dokumentiert, dass der Versicherer den Makler akzeptiere und ihn zur Wahrnehmung der Versicherungsangelegenheiten des Kunden für zuständig halte.

Eine Irreführung könne auch nicht damit begründet werden, dass ein Kunde sich nur selten mit einem Versicherungsthema beschäftige und sich nicht mehr an seinen letzten Ansprechpartner erinnern könne, wenn er nach längerer Zeit einen Ansprechpartner benötige, um Versicherungsleistungen geltend zu machen. Hierfür gebe es

nach der Lebenserfahrung keinerlei Anhaltspunkte, wenn der Makler aus dem Anschriftenfeld des Schreibens des Versicherers ausdrücklich ersichtlich sei und dem Kunden so durch das Schreiben selbst in Erinnerung gerufen werde.

Ein abweichender Betreuungshinweis besage auch nichts über eine Rangfolge der Zuständigkeit für den Fall, dass ein Makler eingeschaltet werde. Der Kunde wisse regelmäßig um die Kompetenzen und Vollmachten, die er dem Makler eingeräumt habe. Zudem wisse er, dass der Makler und nicht der Versicherer direkt sein vorrangiger Ansprechpartner sei. Dies gelte jedenfalls, wenn die Schreiben den Kunden über den Makler erreiche, der Versicherer die Korrespondenz also über den Makler führe.

Da nicht sämtliche Beratungspflichten des Versicherers infolge Einschaltung des Maklers entfielen und Versicherungsverträge nicht selten langfristig angelegt seien, könne der Betreuungshinweis relevant werden, wenn der Maklervertrag beendet sei. Außerdem rechtfertigten fortbestehende Beratungspflichten, dem Kunden einen dafür zuständigen Ansprechpartner mitzuteilen. Dies gelte vor allem für den Fall, dass der Kunde unzutreffende Vorstellung habe oder er Beratungsbedarf ausdrücklich anmelde.

Eine Irreführung ergebe sich auch nicht aus der unterbliebenen Benennung des Maklers als Ansprechpartner. Ein Maklerkunde müsse über Kompetenzen seines Maklers nicht aufgeklärt werden. Schließlich stelle der Betreuungshinweis auch weder eine unlautere Behinderung des Maklers als Mitbewerber dar, noch verletze der Versicherer damit eine ihm im Verhältnis zum Makler obliegende Nebenpflicht. ■



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

## Anmerkungen

- 1 LG München I, 25.11.2010 – 17 HK O 14595/10 – VertR-LS 1 m.w.N. – Allianz 16 –
- 2 BGH, 21.04.2016 – I ZR 151/15 – VertR-LS – AachenMünchener 6 –

**VGA...vereint**  
geht's **aufwärts**

**Bundesverband der  
Assekuranzführungskräfte e.V.**

Arbeitgeberverband für das private  
Versicherungs-Vermittler-Gewerbe

Peterstraße 23-25  
50676 Köln

Telefon: (0221) 952 1280  
Telefax: (0221) 952 1282  
E-Mail: info@vga-koeln.de  
Internet: www.vga-koeln.de