

# Ewiger Zankapfel: Wer warum betreuen darf

Es gilt nicht länger als Unsitte, wenn Versicherer die über den Makler geführte Kundenkorrespondenz mit Betreuungshinweisen auf Vertreter garnieren. Das hat der Bundesgerichtshof entschieden.



Foto: © iLegalbonito - Fotolia

Im Streitfall hatte ein Makler einen Versicherer auf Unterlassung in Anspruch genommen. Der Makler hatte sich unter Vorlage einer auf ihn lautenden Vollmacht beim beklagten Versicherer für den Kunden legitimiert. Der Makler erhielt daraufhin ein Schreiben des Versicherers nebst Versicherungsschein zur Wohngebäudepolice. Das für den Kunden vorgesehene Schreiben enthielt im Briefkopf neben Firma und Adresse des Versicherers die Angabe eines Kunden-Service-Centers. Darüber hinaus enthielt es unter der Rubrik „Es betreut Sie“ die Kontaktdaten eines Versicherungsvertreters. Am Schluss des Versicherungsscheins fanden sich unter der Überschrift „Ihre persönlichen Ansprechpartner“ Angaben zu Namen und Kontaktdaten des Vertreters sowie einer Direktion der Vertriebsgesellschaft des Versicherers. Außerdem

hieß es dort: „Haben Sie noch Fragen zu Ihrer Versicherung? Können wir anderweitig für Sie aktiv werden? Wir bieten Ihnen klare Beratung in allen Vermögens- und Versicherungsfragen. Sprechen Sie uns gerne an.“

Der Makler zog dagegen vor Gericht. Er machte geltend, allein er und nicht der Versicherer oder dessen Vertriebsgesellschaft beziehungsweise Handelsvertreter sei Ansprechpartner des Kunden in allen Angelegenheiten des Versicherungsverhältnisses. Die persönliche Benennung eines Vermögensberaters der Vertriebsgesellschaft unter der Rubrik „Es betreut Sie“ in dem Schreiben sowie unter der Angabe „Ihre persönlichen Ansprechpartner“ im Versicherungsschein sei wettbewerbsrechtswidrig. Der Kunde werde in die Irre geführt.

Zudem werde der Makler hierdurch in unlauterer Weise behindert. Das Landge-

richt hat den Betreuungshinweis in dem Anschreiben untersagt.

Auf die Berufung hat das Berufungsgericht dem Versicherer verboten, zu Zwecken des Wettbewerbs in für Kunden bestimmten Schreiben und Versicherungsscheinen, für die der Makler sich unter Vollmachtsanzeige bestellt hat, unter der Rubrik „Es betreut Sie“ oder „Ihre persönlichen Ansprechpartner“ einen Versicherungsvertreter namentlich nebst Kontaktdaten zu benennen. Das OLG sah die Angaben als irreführend an. Die namentliche Nennung sei nach der Verkehrsauffassung dahin zu verstehen, dass der als Betreuer Genannte der für den Kunden maßgebliche Ansprechpartner an Stelle des Maklers sei. Getäuscht werde daher über den tatsächlich zuständigen, kompetenten Ansprechpartner. Der Adressat werde zudem darüber in die Irre geführt, dass der Genannte keine Auskünfte erteilen könne, weil ihm die

## Kompakt

- Ein Betreuungshinweis auf einen Vertreter ist nicht irreführend, wenn der Versicherer die Korrespondenz über den Makler führt.
- Ein Betreuungshinweis sagt nichts über eine Rangfolge der Zuständigkeit aus.
- Betreuungshinweise behindern Makler weder unlauter, noch verletzt der Versicherer damit Nebenpflichten gegenüber Maklern.

dazu erforderlichen Informationen zum Versicherungsverhältnis aus Datenschutzgründen nicht zur Verfügung gestellt werden dürften.

Die Revision führte zur Aufhebung des Urteils und zur Abweisung der Klage. Dabei ließ sich der BGH von folgenden Erwägungen leiten.

Das Schreiben sei nicht als irreführend zu beanstanden. Es bestehe nicht die Gefahr, dass Empfängerkreise zu der falschen Vorstellung verleitet würden, nicht der Makler, sondern allein der Vertreter sei als Ansprechpartner zuständig. Es fehle auch an einer Irreführung dahingehend, das Schreiben vermittele den Eindruck, der Genannte sei gleichwertiger Ansprechpartner und neben dem Makler zuständig. Eine Irreführung folge auch nicht daraus, dass der Makler nicht als Ansprechpartner aufgeführt werde. Ebenso wenig verleite der Betreuungshinweis zu der Fehlvorstellung, nicht der Makler, sondern allein der Versicherer oder dessen Außendienst sei als Ansprechpartner für den Kunden zuständig.

Maßgeblich dafür, ob ein Betreuungshinweis als irreführend im Sinne des § 5 Abs. 1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) anzusehen ist, sei die Anschauung maklerbetreuer Kunden. Dieser Personenkreis hätte keinen Anlass, dem Betreuungshinweis eine Angabe zum Zuständigkeitsbereich des Maklers zu entnehmen. Es sei auch nicht anzunehmen, der Kunde werde die Angabe so auffassen, der Vertreter sei anstelle des Maklers für die Betreuung maßgeblich und der Makler nicht (mehr) zuständig.

Allgemein sei es übliche Praxis, in der Kundenkommunikation Betreuungshinweise zu verwenden. Dass Dienstleistungsunternehmen in der Kundenkorrespondenz regelmäßig zuständige Mitarbeiter mit Kontaktdaten nennen, entspreche der Lebenserfahrung. Dies fördere die Kundenbindung und vermeide den Eindruck einer anonymen und unpersönlichen Sachbearbeitung.

Dem Betreuungshinweis komme kein über die Mitteilung des zuständigen Mit-

arbeiters hinausgehender Erklärungswert zu. Warum ein maklerbetreuer Kunde dem Betreuungshinweis einen weitergehenden Inhalt zur Zuständigkeit des Maklers beimessen sollte, sei auch nicht ersichtlich. Dagegen spreche, dass das Schreiben an den Makler adressiert und für den Kunden bestimmt sei. Gehe das Schreiben dem Kunden über seinen Makler zu, an den es auch adressiert sei, werde so dokumentiert, dass der Versicherer den Makler zur Wahrnehmung der Versicherungsangelegenheiten des Kunden für zuständig halte.

Nach der Lebenserfahrung gebe es auch keinerlei Anhaltspunkte dafür, dass sich Kunden, die sich nur selten mit Versicherungsthemen beschäftigen, nicht mehr an ihren letzten Ansprechpartner erinnern können, wenn sie nach längerer Zeit einen Ansprechpartner benötigen. Insoweit sei auch zu berücksichtigen, dass der Makler aus dem Anschriftenfeld des Schreibens des Versicherers ausdrücklich ersichtlich sei. Deshalb werde der Makler dem Kunden so durch das Schreiben selbst in Erinnerung gerufen.

## Kunden sind immer über die Maklerkompetenzen informiert

Bei der Einschaltung eines Maklers könne einem Betreuungshinweis auf einen Vertreter auch nicht eine Rangfolge der Zuständigkeit entnommen werden. Dem Kunden seien regelmäßig Kompetenzen und Vollmachten bekannt, die er dem Makler eingeräumt habe. Zudem wisse er, dass der Makler und nicht der Versicherer sein vorrangiger Ansprechpartner sei. Auch insoweit sei zu berücksichtigen, dass der Versicherer die Korrespondenz über den Makler führt.

Vor dem Hintergrund, dass nicht sämtliche Beratungspflichten des Versicherers infolge Einschaltung des Maklers entfallen und Versicherungen nicht selten langfristig angelegt seien, könne der Betreuungshinweis relevant werden, wenn der Maklervertrag beendet sei. Fortbestehende Beratungspflichten, dem Kunden einen zuständigen Ansprechpartner mitzuteilen, rechtfertigten zu-

## Mehr Infos

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage von Blanke Meier Evers, Bremen, unter [www.bmelaw.de](http://www.bmelaw.de) oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 04 21/69 67 70.

dem Betreuungshinweise. Dies gelte vor allem, wenn der Kunde eine unzutreffende Vorstellung habe oder er Beratungsbedarf ausdrücklich anmelde.

Die unterbliebene Nennung des Maklers als Ansprechpartner stelle keine Irreführung dar. Über Kompetenzen eines Maklers müsse der Kunde nicht aufgeklärt werden. Durch den Betreuungshinweis werde der Makler auch weder als Mitbewerber unlauter behindert, noch verletzte der Versicherer damit eine ihm obliegende Nebenpflicht.

Die Begründung der Entscheidung überzeugt nicht durchgängig. Zwar wird man die Voraussetzungen für die Annahme einer Irreführung im Falle einer Korrespondenz über den Makler höher anzusetzen haben als bei direkter Kundenkorrespondenz. Allerdings bleibt unklar, warum der Versicherer neben seinem Service-Center noch einen Versicherungsvertreter benennt. Auch kann ein Betreuungsbedarf nach Beendigung des Maklervertrages nicht dessen Benennung erklären, zumal unklar ist, ob dieser zum späteren Zeitpunkt noch für den Versicherer tätig ist. Schließlich hätte beachtet werden müssen, dass der Kunde das Anschreiben gar nicht archiviert, sondern nur die Police. Dann verfügt er zu späterer Zeit nur über den in der Police genannten Ansprechpartner. ■



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