

Jahresgespräche keine Maklerpflicht

OLG Frankfurt weist Klage wegen unzureichender Kundenbetreuung zurück

Jürgen Evers

Das OLG Frankfurt/Main¹ hat die Frage beleuchtet, unter welchen Voraussetzungen der Makler im Rahmen des laufenden Betreuungsmandats tätig werden muss. Im Streitfall beehrte ein Maklerkunde Schadensersatz von dem beklagten Makler. Der Kunde hatte im Jahr 1996 eine Hausratpolice abgeschlossen. Nach seinem Umzug war die Police 2003 durch einen Makler erweitert worden. Nach der Geschäftsaufgabe des Ursprungsmaklers übernahm der beklagte Makler die Hausratpolice ab 2008 in die Betreuung. Persönlichen Kontakt zum Kunden hatte der Beklagte nicht aufgenommen.

Bei einem Einbruchdiebstahl wurde dem Kunden im Jahr 2012 unter anderem Schmuck gestohlen. Der Wert belief sich auf rund 50.000 Euro. Wegen einer Beschränkung der Deckungssumme für Schmuck leistete der Versicherer lediglich 20.000 Euro. Den Restbetrag beehrte der Kunde als Schadensersatz. Er warf dem Makler vor, dass dieser ihn wegen der „zum Großteil“ erst nach 2003 angeschafften Wertgegenstände darauf hätte hinweisen müssen, dass sein Versicherungsschutz angepasst werden müsse. Das Landgericht hat eine Pflichtverletzung des Maklers verneint und die Klage abgewiesen. Jedenfalls habe der Makler seinen Hinweispflichten durch Newsletter genügt, in denen in verständlicher Sprache auf die Bedeutung von Wertgrenzen und die Notwendigkeit eines Tresors hingewiesen worden war. Die Berufung blieb aus den folgenden Gründen ohne Erfolg.

Keine Bedürfnisprüfung bei Bestandsübernahme

Übernahme der Makler eine bestehende Versicherung in die Betreuung, sei er ohne besonderen Anlass nicht verpflichtet, den Kunden darüber (erneut) zu belehren, dass der Versicherungsschutz nach der Police auf 20 Prozent der Versicherungssumme für Wertsachen und zusätzlich auf 20.000 Euro für Schmuck begrenzt ist, der außerhalb eines Wertschutzschranks aufbewahrt wird. Sofern dem Kunden dies nicht bekannt gewesen sein sollte, betreffe dies allein den Ursprungsmakler und die diesem bei Vertragsschluss obliegenden Pflichten. Eine Pflichtverletzung liege auch nicht darin, dass der Makler 2008 weder eine Bestandsaufnahme noch eine Bedürfnisprüfung vorgenommen

habe. Den Makler treffe nach Übernahme einer Hausratversicherung in die Betreuung nicht die Pflicht, von sich aus den Kunden aufzusuchen, um mit ihm zu erörtern, ob sich das versicherte Risiko durch nachträgliche Anschaffungen erhöht habe und sodann ggf. Vorschläge für eine Anpassung des Versicherungsschutzes zu unterbreiten.

Sachwalterstellung löst Pflichten nicht aus

Zwar sei der Makler als treuhänderischer Sachwalter (auch) im Interesse des Kunden tätig. Auch träfen ihn erheblich weitergehende Pflichten als einen Versicherungsvertreter. So sei er auch nach Vertragsschluss zu ständiger und unaufgeforderter Betreuung des Versicherungsvertrages verpflichtet. Ferner habe er bereits abgeschlossene Verträge auf erforderliche Anpassungen hin zu beobachten, die vereinbarte Versicherungssumme auf ihre Angemessenheit hin zu überprüfen und ggf. auf Änderungen des Versicherungsschutzes zu drängen. Damit sei aber nicht gesagt, unter welchen Umständen eine konkrete Pflicht des Maklers ausgelöst wird, ungefragt das Versicherungsinteresse des Kunden und den tatsächlichen Versicherungsschutz zu prüfen.

Bei einem (etwaigen) Anpassungsbedarf wegen Veränderungen nach Vertragsschluss sei zu unterscheiden. Ergeben sich die Veränderungen aus der Sphäre des Kunden, etwa durch Neuanschaffungen, Werterhöhungen oder neue Gefahrenpotentiale, so könne der Makler nur auf Initiative des Kunden tätig werden. Von sich aus tätig werden müsse der Makler nur bei den außerhalb der Sphäre des Kunden liegenden Veränderungen, sei es Änderungen der Rechts- oder Geschäftslage. Begrenze man die Betreuungspflicht des Maklers nach Verantwortungssphären, sei es auch keineswegs so, dass der Makler die Bestands- oder Betreuungscourtage ohne jede Gegenleistung erhalte. Es verblieben die Pflichten, tätig zu werden bei etwaigen nicht aus der Sphäre des Kunden stammenden Veränderungen sowie auf konkreten Hinweis. Überdies sei der Makler zur Betreuung im Versicherungsfall verpflichtet.

Eine „Bestandsaufnahme“ anlässlich der Übernahme einer Versicherung in die Betreuung durch den Makler sei nach den vorstehenden Grundsätzen ebenso wenig gebo-

ten wie eine jährliche Bestandsaufnahme mit Besuch beim Kunden. Erforderlich sei vielmehr ein konkreter Anlass für die Überprüfung des Versicherungsverhältnisses oder des Versicherungsinteresses des Kunden.

Den Makler treffe auch keine Pflicht, Kunden darüber aufzuklären, dass diese werterhöhende Anschaffungen mitteilen müssen. Zwar seien Versicherungsvermittler verpflichtet, über vereinbarte Obliegenheiten aufzuklären. Die Mitteilung werterhöhender Anschaffungen betreffe keine Obliegenheit gegenüber dem Versicherer. Es handele sich um eine untechnische Obliegenheit gegenüber dem Makler: soll den Makler eine Pflicht zum Tätigwerden treffen, müsse der Kunde diesen zunächst über tatsächliche Veränderungen des (erst noch) zu versichernden Risikos informieren.

Kundenzeitschrift kann Hinweispflichten erfüllen

Selbst wenn den Makler die Pflicht treffen sollte, den Kunden darüber aufzuklären, dass er werterhöhende Anschaffungen mitteilen muss, träfe diese Pflicht den beim Abschluss der Versicherung oder Nachversicherung tätigen Vermittler. Für die Annahme einer Pflicht des Maklers, hieran ständig zu erinnern, bestehe kein Anlass. Dies gelte jedenfalls, wenn in den Jahresrechnungen der Versicherer unter „Hinweis zur Hausratversicherung“ ausdrücklich gefragt werde: „Haben Sie neuen Hausrat angeschafft? Prüfen Sie bitte Ihre Versicherungssumme.“ Weiterer Hinweise des Maklers bedürfe es angesichts dessen nicht.

Selbst wenn man annehmen würde, der Makler müsse den Kunden nach Übernahme eines laufenden Versicherungsvertrages allgemein nochmals über den Umfang des Versicherungsschutzes belehren, sei der Makler dieser Pflicht jedenfalls mit der Kundenzeitschrift in ausreichendem Maße nachgekommen. ■



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

Anmerkungen

1 Ur. v. 08.06.2016 – 4 U 223/15 – VertR-LS