

Wenn der Kontakt zum Kunden behindert wird

Die Branchenpraxis, Formulare schreiben zu verwenden, die dem Versicherer die Kontaktaufnahme mit dem Kunden untersagen, ist wettbewerbswidrig.

Unlängst hat das Oberlandesgericht (OLG) Oldenburg einem Vermittler verboten, Versicherungsnehmern seines früher vertretenen Versicherers vorformulierte Schreiben zur Verfügung zu stellen, die es dem Versicherer untersagen, zu Kunden Kontakt aufzunehmen. Der Senat begründet seine Entscheidung folgendermaßen: Die Überlassung von Kundenabwehrscheiben stelle eine unlautere geschäftliche Handlung gemäß § 3 Abs. 1 Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG) dar, durch die Mitbewerber entgegen § 4 Nr. 4 UWG gezielt behindert werden.

Zwischen dem zuvor noch vertretenen Versicherer und dessen ausgeschiedenen Vertreter bestehe ein konkretes Wettbewerbsverhältnis. Zwar bestehe aus wettbewerbsrechtlicher Sicht grundsätzlich kein Anspruch auf den Fortbestand eines einmal begründeten Vertragsverhältnisses. Auch sei das Abwerben anderweitig

Kompakt

- Vermittlern kann es untersagt werden, Kundenabwehrschreiben zu verwenden, mit denen Kunden Werbeeinwilligungen widerrufen und dem Versicherer die Kontaktaufnahme verbieten.
- Kundenabwehrschreiben sind geeignet, den Versicherer gezielt zu behindern.
- Auch die Interessen der Verbraucher können so beeinträchtigt werden.

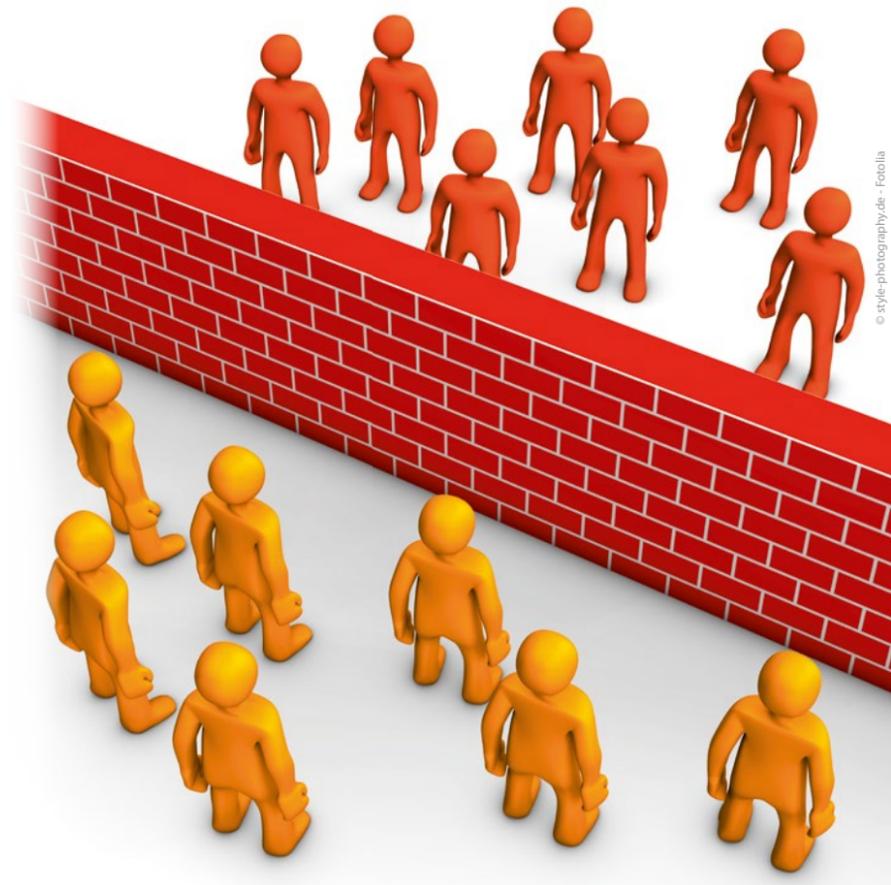
gebundener Kunden zulässiger Teil des Wettbewerbs. Deshalb könne es dem Vertreter grundsätzlich nicht verwehrt werden, Kunden seines früheren Prinzipals Kündigungshilfe zu leisten, wenn der Kunde dabei nicht irregeführt, überrumpelt oder sonst in seiner Entscheidungsfreiheit erheblich beeinträchtigt werde. Allerdings führe der Einsatz unlauterer Mittel bei der Kündigungshilfe zur Unlauterkeit der Werbemaßnahme.

Mit dem Einsatz vorbereiteter Kündigungserklärungen gegenüber einem Versicherer, die mit einem generellen Kontaktaufnahmeverbot verbunden sind, werde eine gezielte Behinderung der Versicherer auf dem Versicherungsmarkt betrieben, die gegen § 4 Nr. 4 UWG verstoße. Bitten Kunden in einem formularmäßigen Kündigungsschreiben darum, von weiteren Kontaktaufnahmen abzusehen, und werden zugleich etwaige erteilte Einwilligungen in Telefonanrufe, E-Mails beziehungsweise Vertreterbesuche widerrufen und werde es dem Versicherer zudem untersagt, personenbezogene Daten jeglicher Art Dritten mitzuteilen oder zugänglich zu machen, so stelle dies eine gezielte Behinderung der Versicherer dar.

Damit nehme der Vertreter unter Einsatz unlauterer Mittel systematisch sowie flächendeckend eine Abwehrmaßnahme vor, die ihn dem Unlauterkeitsvorwurf aussetze. Dabei werde der Kunde irregeführt, überrumpelt beziehungsweise in seiner Entscheidungsfreiheit erheblich beeinträchtigt. Dies sei etwa dann anzunehmen, wenn das vorformulierte Kündi-

gungsschreiben die Klausel enthalte, dass sämtliche in der Vergangenheit erteilten Einwilligungen in die Kontaktaufnahme zu Werbezwecken, einschließlich Rückwerbeversuche, mit sofortiger Wirkung widerrufen werden. Unlauter sei auch, wenn der Vertreter Kunden mitteile, er werde in seinem Namen den Vertrag mit einem Mitbewerber kündigen, falls der Kunde nicht innerhalb einer bestimmten Frist widerspreche. Bediene sich ein ausgeschiedener Vertreter in großem Umfang vorformulierten Kündigungsschreiben, die ein absolutes Kontaktaufnahmeverbot für den früher vertretenen Versicherer enthalten, behindere er damit gezielt die Möglichkeit der Versicherer, die Kunden anzusprechen und zu einer Aufnahme der Vertragsbeziehung zu veranlassen.

Zwar sei es statthaft, Kündigungsschreiben vorzuformulieren. Wettbewerbskonform sei auch die Kündigungshilfe durch bloße Hinweise auf Notwendigkeit, Frist und Form einer Kündigung. Deshalb sei es lauterkeitsrechtlich auch nicht zu beanstanden, einem noch vertraglich gebundenen Kunden ein vorbereitetes Kündigungsschreiben zur Verfügung stellen, das nach Einfügung des



© style-photography.de - Fotolia

Kündigungstermins nur noch zu unterschreiben ist; ein durchschnittlich informierter und verständiger Verbraucher werde allein durch eine solche Dienstleistung nicht unsachlich zum Abschluss eines Vertrages mit einem Mitbewerber veranlasst. Denn es gehöre ja gerade zum Wesen des Wettbewerbs, Kunden abzuwerben, weshalb niemand Anspruch auf Erhaltung seines Kundenstamms habe.

Unlautere Behinderung

Überlasse der ausgeschiedene Vertreter Versicherungsnehmern jedoch formularmäßige Kündigungsschreiben, in denen diese darum bitten, von allen weiteren Kontaktaufnahmen abzusehen, greife dies weit über die zulässigen Grenzen des Wettbewerbs hinaus, weil damit eine unlautere gezielte Behinderung von Mitbewerbern angestrebt werde, da die Vorgehensweise die wettbewerbslichen Entfaltungsmöglichkeiten der Mitbewerber beeinträchtigt und sie bestimmte Unlauterkeitsmerkmale aufweise. Denn das Verhalten sei primär auf die Beeinträchtigung der wettbewerbslichen Entfaltung des Mitbewerbers und nicht auf die Förderung des eigenen Wettbewerbs gerichtet.

Unlauter sei auch eine gezielte Behinderung, die dazu führe, dass der beeinträchtigte Mitbewerber seine Leistung durch eigene Anstrengung nicht mehr in angemessener Weise zur Geltung bringen kann. Vorbereitete Kündigungsschreiben gegen einen Versicherer behindern diesen gezielt, wenn jegliche Kontaktaufnahmeversuche abgeschnitten werden und das mit sofortiger Wirkung eintretende Kontaktaufnahmeverbot auch Rückwerbeversuche umfasst. Das Handeln stelle ein systematisches Vorgehen zum Nachteil des Unternehmers dar, durch das der frühere Vertreter die von ihm durch Abwerbung erworbenen Kunden gegenüber dem Wettbewerb des früheren Prinzipals abschotte, worin gerade eine gezielte Behinderung von Wettbewerbern liege. Zugleich verhindere der Ausgeschiedene durch die Verwendung von Kundenabwehrscheiben Nachfragen und könne damit die Interessen der Verbraucher beeinträchtigen.

Vorgehen errichtet Marktverhaltensschränke

Die Verwendung von Kundenabwehrschreiben habe erhebliche nachteilige Auswirkungen auf das Wettbewerbsgeschehen, weil damit eine Marktverhaltensschränke für aktuelle Mitbewerber errichtet werde, ohne dass der Verwender der Kundenabwehrschreiben eigene schutzwürdige Interessen für dieses Verhalten anführen könne. Er schotte sich mit den abgeworbenen Versicherten ab und verhindere zulässige, den Wettbewerb fördernde Anstrengungen der Versicherer, die abgeworbenen Versicherten doch noch bei sich zu halten. Letztlich versage der Verwender damit seinen Mitbewerbern dasjenige, was er bei der Kündigungshilfe für sich selbst in Anspruch nehme: nämlich im Grundsatz zulässige Abwerbung von Kunden durch die Offerte besserer Konditionen als der Mitbewerber.

Eine solche Beeinträchtigung müssen Versicherer nicht hinnehmen. Insbesondere könne der Verwender von Kundenabwehrschreiben den Versicherern nicht abverlangen, mit einem Versicherten, der

Mehr Infos

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage der Kanzlei Evers, Bremen, unter www.evers-vertriebsrecht.de/ oder bei RA Jürgen Evers, Telefon: 04 21/69 67 70.

noch Kunde ist, nicht mehr telefonieren zu dürfen beziehungsweise in Kontakt zu treten, und sei es auch nur, um das Versicherungsverhältnis abzuwickeln.

Die Entscheidung verdient im Ergebnis Zustimmung, nicht aber in der Begründung. Was den Widerruf von Einwilligungen in die Kontaktaufnahme per Telefon beziehungsweise E-Mail oder zur Verarbeitung personenbezogener Daten angeht, steht die Entscheidung zwar in einem gewissen Spannungsverhältnis dazu, dass es dem Kunden freisteht, Einwilligungen zu erteilen und zu widerrufen, um auf diesen Wegen erfolgende Rückwerbeversuche wegen des nach dem gesetzlichen Leitbild nicht hinzunehmenden Belästigungspotenzials zu unterbinden. Auch dürfte dadurch nicht gleich eine Abschottungswirkung erreicht werden, weil es dem Versicherer unbenommen bleibt, den Kunden anzuschreiben, weil diese Rückwerbemaßnahme nicht ausgeschlossen wird. Allerdings sind die Kundenabwehrschreiben nicht mit einer bloßen Kündigungshilfe vergleichbar, weil sie nicht notwendig sind, wie die Kündigung zu der Hilfestellung gegeben wird, um ein neues Geschäft platzieren zu können. Es handelt es sich daher um eine Maßnahme, die ausschließlich der Behinderung dient. Und dieser Umstand ist es gerade, der den Unlauterkeitsvorwurf rechtfertigt. ■



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