

Verivox-Urteil zwingt Makler, sofort zu handeln

Das rechtskräftige Verivox-Urteil des Oberlandesgerichts Karlsruhe schafft dringenden Handlungsbedarf für Versicherungsmakler. Denn danach sind sie verpflichtet, auch Tarife von Versicherungsunternehmen zu empfehlen, die überhaupt nicht mit Maklern kooperieren. Es gibt aber einen Ausweg.

Das Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Karlsruhe gegen das Vergleichsportal Verivox hat fatale Folgen für Makler. Es bedeutet, dass der Makler nachweisen muss, den Kunden aktiv in Kenntnis gesetzt zu haben, nur auf eingeschränkter Grundlage zu beraten, wenn ein Direktversicherer einen für den Kunden günstigeren Tarif anbietet, der Vermittler diesen aber nicht im Produktportfolio hat. Entschieden sich ein Versicherer dafür, den Vertriebskanal Makler nicht zu bedienen, wirkt sich dies gemäß dem Urteil nicht auf die gesetzliche Marktgrundlage der Maklertätigkeit aus. Dessen Marktuntersuchungspflicht soll dadurch unberührt bleiben.

Dem Verivox-Urteil nach dürfen Makler die Beratungsgrundlage allgemein und sogar systematisch beschränken, ohne dabei § 60 Abs. 1 Satz 2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) zu verletzen. Soweit im Gesetz davon die Rede ist, dass dies „im Einzelfall“ erfolgen kann, soll dies nur bedeuten, dass eine vorge-

nommene Beschränkung nicht über den individuellen Fall hinaus gilt.

Makler müssen den Hinweis auf die Beschränkung bei jeder einzelnen Beratung aktiv und in Textform geben. Eine generelle Information im Vertrag darüber, dass der Makler nicht am Maklermarkt präsente Versicherer nicht in seine Marktuntersuchung einbezieht, reicht nach der Verivox-Urteilsbegründung nicht aus. Damit, dass Makler den Hinweis auf eine eingeschränkte Marktgrundlage wie ein Mantra bei jedem Beratungsanlass wiederholen, ist es auch nicht getan. Denn die Anforderungen, die das Verivox-Urteil an den Inhalt der Information stellt, haben es in sich.

Nicht ausreichend ist demnach, wenn der Makler sich darauf beschränkt, die in seine Marktuntersuchung einbezogenen Versicherer zu nennen. Vielmehr soll er über die Marktgrundlage und die davon zu unterscheidende Informationsgrundlage seiner Tätigkeit Auskunft geben. Unter Informationsgrundlage versteht das Urteil die Art und Weise, wie der Makler seine Information gewinnt, also etwa unter Einsatz von Vergleichssoftware. Der Kunde soll sich aber nicht nur ein Bild darüber machen können, ob der Makler fachlich kompetent ist und ob er interessensmäßig gebunden ist. Vielmehr hat der Kunde nach Meinung der Karlsruher Richter auch ein

Kompakt

- Ein Urteil zwingt Makler, zu Tarifen von Versicherern zu beraten, die nicht mit ihnen kooperieren.
- Makler können dies vermeiden, indem sie Kunden über die Gründe aufklären, warum ihre Marktuntersuchung nicht vollständig ist.

© fotogestoeber/Fotolia



Interesse an Informationen darüber, welche Bedeutung die Beratungsgrundlage des Maklers bezogen auf den Gesamtmarkt hat. Deshalb soll dem Hinweis auch zu entnehmen sein, welchen Marktanteil und welche relative Bedeutung die vom Makler untersuchten Versicherer im Verhältnis zu den übrigen haben. Daraus müsse der Kunde erkennen können, ob und inwieweit die Marktabdeckung des Maklers sich als lückenhaft erweist. Dabei hat das Oberlandesgericht ins Kalkül gezogen, dass es an allgemein zugänglichen seriösen Quellen fehlt, aus denen der Makler die Information über die Marktanteile verlässlich erhalten kann. Deshalb sieht das Urteil vor, dass er die Marktanteile schätzen darf, wenn er nicht über offizielle Zahlen verfügt.

Für den Makler, der sich fragt, auf welcher Grundlage denn eine solche Schätzung verlässlich erfolgen kann, hat das Urteil eine Antwort parat: Wer als Makler nicht in der Lage ist, die Marktanteile der Versicherer zu schätzen, der soll zumindest offenlegen, dass er mangels umfassenden Marktüberblicks überhaupt nicht beurteilen kann, welchen Marktanteil der von ihm vorgenommene Vergleich abdeckt. Damit stellt das Urteil den Makler vor die Wahl, entweder eine nebulöse Schätzung vorzunehmen oder sich gegenüber dem Kunden als unfähig hinzustellen, den Markt zu überblicken.

Unterlässt der Makler den erforderlichen Hinweis auf die eingeschränkte Beratungsgrundlage oder kommt er seiner Informationspflicht nur unzureichend nach, verletzt er § 60 Abs. 1 VVG. Dies hat zur Folge, dass er von Verbraucherschutzverbänden, Versicherern oder Versicherungsvermittlern abgemahnt werden kann. Wettbewerber können sogar Schadensersatz verlangen. Und der Kunde kann den Makler wegen fehlerhafter Beratung auf Schadensersatz für nicht abgesicherte, unzureichend oder zu teuer eingedeckte Risiken in Anspruch nehmen.

Das Urteil stellt Makler vor die Wahl: Entweder vermittelt er den Eindruck, er sei unfähig, sich den gesetzlich vorgesehenen Marktüberblick zu verschaffen, oder er be-

zieht Versicherer ein, die dem Maklermarkt außen vor stehen, ohne verlässliche Quellen zur Beurteilung von deren Tarifangebot zu haben. Mit den abverlangten Informationen über eine Beschränkung der Marktgrundlage überfordert die Verivox-Urteil jeden ehrlichen Makler. Denn er verfügt gar nicht über die Informationen, die Marktbedeutung des von ihm untersuchten Tarifangebots der Teilnehmer des Maklermarktes gegenüber dem ausgeschlossenen Tarifangebot der Außenvorstehenden ins Verhältnis zu setzen.

Es ist schon bemerkenswert, dass das Verivox-Urteil Maklern abverlangt, sich einen Überblick über Angebote von Versicherern zu verschaffen, die nicht verpflichtet sind, Makler mit Informationen über ihre Produkte zu versorgen. Erst recht verwundert, dass das Urteil Maklern eine Nachweistätigkeit abverlangt, obwohl sie nach dem gesetzlichen Leitbild die Vermittlung von Versicherungen schulden. Wie soll ein Makler vermitteln, wenn der Versicherer es ablehnt, den Makler als Geschäftspartner zu akzeptieren?

Kunden informieren oder Verzichtserklärung einholen

Um zu vermeiden, wegen unzureichenden Hinweises abgemahnt oder auf Schadensersatz in Anspruch genommen zu werden, müssen Makler ihre Kunden entweder informieren oder eine Verzichtserklärung einholen. Nach den Vorgaben der Karlsruher Richter lässt das den Makler auf den ersten Blick wie den Dummen dastehen. Dies kann er aber verhindern. Denn er hat die Möglichkeit, seine Kunden über die Gründe aufzuklären, die dazu führen, dass er sich keinen Überblick über das Angebot von Versicherern holen kann, die den Vertriebsweg Makler ausgeschlossen haben. Er kann den Kunden mitteilen, dass Versicherer, die den Maklermarkt ausschließen, diesem keine Informationen zur Verfügung stellen und der Makler daher nicht die Möglichkeit hat, diese Versicherer ins Portfolio aufzunehmen. Außerdem kann der Makler die Kunden darauf hinweisen, dass von ihm kundenseitig sowohl ein Risikoanalyse erwartet als auch eine ver-

Mehr Infos

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie unter www.evers-vertriebsrecht.de, der Website der Kanzlei Evers, Bremen, oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 0421/69 67 70.

tragsbegleitende Beratung im Kundeninteresse erwartet wird. Diese Leistungen bietet weder ein Direktversicherer an, noch ein Versicherer, der seine Produkte der eigenen exklusiv tätigen Vertreterorganisation vorhält. Auf dieser Grundlage kann sich der Kunde selbst ein Bild darüber machen, ob der Makler weltfremd ist oder das OLG Karlsruhe, das über die Tätigkeit gerichtet hat.

Viele Makler haben sich gefragt, warum Verivox die Entscheidung hat rechtskräftig werden lassen. Die Antwort ist einfach. Der Portal-Makler setzt das Budget lieber für die Modifikation seiner Abschlussstrecke ein. Für ihn ist es ein Leichtes, ausgeschlossene Versicherer in einer Liste zu nennen und zu ergänzen, über deren Marktanteile keine Angaben zu machen. Das Dokument wird zum Download bereitgestellt und den Kunden werden die Hintergründe nicht interessieren. Betroffener des Urteils ist der individuell beratende Makler, denn er hat einen deutlich höheren Aufwand, seinen Beratungsprozess an den Anforderungen des Urteils auszurichten. Makler haben dies zum Anlass genommen, ein Fundraising für einen wissenschaftlichen Beitrag zu organisieren, um der Öffentlichkeit zu zeigen, dass und warum die Rechtsprechung hier einen falschen Weg beschritten hat. ■



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