

Eine Zettelwirtschaft ersetzt keine Dokumentation

Auch mehr als anderthalb Jahrzehnte nach der Einführung der Beratungsdokumentation nehmen Fälle kein Ende, in denen Vermittlerinnen und Vermittler wegen unzureichender Umsetzung haften.

Unlängst hat das Landgericht Halle einen Vertreter zur Zahlung von rund 100.000 Euro verurteilt. Um diesen Betrag hatte der Gebäudeversicherer die Leistung an den Kunden wegen Unterversicherung ge-

kürzt. Den Hinweis des Vertreters, eine höhere Versicherungssumme in einer Randnotiz vermerkt zu haben, die verloren gegangen sei, ließ das Gericht nicht gelten. Begründung der Zivilkammer: Wegen fehlerhafter Dokumentation der

Beratung sind dem Kunden Beweis-erleichterungen zuzubilligen. Dies gelte auch, wenn sich die Dokumentation als unzulänglich erweise. Davon sei auch dann auszugehen, wenn die Beratung zum Versicherungswert ebenso fehle wie die Empfehlung zum Wertansatz.

Objektive Risikosituation muss klar erkennbar sein

Zwar müssten nicht sämtliche Einzelheiten des Beratungsgesprächs in Textform dokumentiert werden. Um dem Schutzbedürfnis der Kundin oder des Kunden sowie dem Sinn und Zweck der Dokumentationspflicht gerecht zu werden, müsse aus der Dokumentation aber hervorgehen, welche objektive Risikosituation vorliegt. Inhaltsleere und abstrakte Checklisten, die sich beliebig für jedes Versicherungsgespräch austauschen lie-

Kompakt

- Inhaltsleere und beliebig austauschbare Texte ohne konkreten Bezug sind zur Dokumentation der Beratung ungeeignet.
- Das Beratungsprotokoll für die Gebäudeversicherung muss erkennen lassen, worauf eine vom Kunden gewünschte Versicherungssumme beruht.
- Abweichende Vermittlerempfehlungen zur Versicherungssumme sind zu dokumentieren.



© kutyamir / Getty Images / iStock Groß.Meris

ßen und die keinen anschaulichen Rückschluss auf eine konkrete Beratungssituation zulassen, seien keine Dokumentation der Beratung gemäß § 61 Versicherungsvertragsgesetz (VVG).

Es sei möglich, Wünsche und Bedürfnisse des Kunden und die darauffolgende Empfehlung nebst Begründung zu dokumentieren, ohne dass eine detaillierte Darstellung des Gesprächsablaufes erforderlich werde. Für eine Dokumentation genüge es, das Absicherungsinteresse des Kunden, die dieses beeinflussenden Umstände und Verhältnisse und die dem Kunden unterbreiteten Vorschläge in Stichworten zu notieren.

Protokolliere der Vermittler unter Vermittlerempfehlung, konkreter Versicherungswunsch beziehungsweise Entscheidung des Kunden: „Kundenwunsch zum Wert von 200.000 Euro absichern“, verneine er zudem die Frage „Gibt es abweichende Kundenwünsche zu den empfohlenen Versicherungen?“ und notiere er unter nicht vom Kunden gewünschte Versicherungen/Absicherungen: „Es bestehen keine abweichenden Kundenwünsche zu den empfohlenen Absicherungen“, so hat danach eine Beratung über den Versicherungswert nicht stattgefunden. Denn dass es keinen abweichenden Kundenwunsch zur empfohlenen Absicherung gegeben habe, vermerke das Protokoll ausdrücklich.

Eine Wertbestimmung muss sehr sorgfältig sein

Der Umfang der Beratungspflicht richte sich nach dem konkreten Versicherungswunsch und dem konkreten Versicherungsverhältnis. Die Wertbestimmung bei der Gebäudeversicherung sei von komplexer Natur und bedürfe sorgfältiger Prüfung und Befragung des Kunden durch die Vermittlerin oder den Vermittler. Dabei müsse sich der Vermittler unter Umständen durch Inaugenscheinnahme oder Einholung einer Werteschätzung ein eigenes Bild machen. Dies gelte jedenfalls, wenn der Kunde nicht über besondere Kenntnisse über die Wertbestimmung im Rahmen der Gebäudeversicherung verfügt.

Die Darlegungslast, dass der Kunde über besondere Kenntnisse über die Wertbestimmung in der Gebäudeversicherung verfügt, treffe den wegen unzureichender Beratung über eine Unterversicherung bei Abschluss der Gebäudeversicherung in Anspruch genommenen Vermittler. Die Dokumentation einer Beratung werde den gesetzlichen Anforderungen nicht gerecht, wenn sie nicht erkennen lässt, worauf die kundenseitig gewünschte Versicherungssumme beruht.

Unter diesen Umständen könne nicht nachvollzogen werden, ob der Kundenwunsch auf Fehlvorstellungen und Unkenntnis des Kunden zurückzuführen sei. Es gehöre zu den Beratungspflichten des Vermittlers zu ermitteln, worauf die vom Kunden gewünschte Versicherungssumme für eine von ihm abzuschließen beabsichtigte Gebäudeversicherung basiere.

Vermittler muss wenigstens Randnotizen machen

Die Dokumentation widerspreche dem Vortrag des Vermittlers, den Kunden zu einem Versicherungswert von über 500.000 Euro und zur Unterversicherung beraten zu haben, wobei der Kunde aus Gründen der Prämiensparnis nur 200.000 Euro habe absichern wollen. Dies gelte zumindest, wenn sich hier nichts in der Dokumentation finde. Erkläre der Vermittler auf die Frage, weshalb sich der Hinweis zum Versicherungswert nicht wenigstens im Freitext finde, dass er es immer so gehandhabt habe, sich Randnotizen zu erstellen, die er allerdings bei einer Umstellung der Akten verloren habe, stützt dies nicht die Annahme, dass eine Beratung stattgefunden hat. Dies muss jedenfalls dann gelten, wenn der Kunde angegeben hat, den Versicherungswert auf Frage des Vermittlers nach der Angabe eines Immobilienmaklers beim Hauskauf genannt zu haben, ohne dass er weiter befragt worden sei und ohne dass weiter über Wertansätze wie Zeit-, Neuwert oder gleitenden Neuwert gesprochen worden sei.

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.

Der Vermittler kann nicht damit gehört werden, er habe sich viele Randnotizen erstellt, die er verloren habe. Für ihn sei es ein Leichtes, in der dafür ausdrücklich vorgesehenen Rubrik der Dokumentation die von ihm behauptete Empfehlung einzutragen, die Versicherung mit einem höheren Versicherungswert abzuschließen. Da inzwischen viele Versicherer auf den Einwand der Unterversicherung verzichten, sei es heute eine Ausnahme, wenn dies unterbleibe. Dies begründe, warum das Risiko der Unterversicherung in der Dokumentation niedergelegt werden muss. Sinn der Dokumentation sei es, dem Kunden die eingegangenen Risiken vor Augen zu führen, bevor er die Versicherung abschließt. Deshalb sei der Vermittler wegen Verletzung der Beratungspflichten haftbar, wenn er weder über den tatsächlichen Zeitwert noch die Folgen der Unterversicherung aufkläre.

Der Entscheidung ist zuzustimmen. Vermittler, die ihre Empfehlung, das Gebäude höher zu versichern, nicht dokumentieren, machen sich nicht nur unnötig haftbar. Sie lassen auch die Chance ungenutzt, höhere Umsätze zu erzielen, indem sie dem Kunden das Risiko einer Unterversicherung nicht vor Augen führen. ■



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