

Versichern heißt nicht unbedingt vertrauen

Kunden, die darauf vertrauen, sich über ihre Generalagentur abzusichern, treffen bisweilen tragische Entscheidungen. Dies zeigt ein Urteil des Landgerichts Köln.

Im Oktober 2020 erwarben Eheleute ein Wohnmobil zum Kaufpreis von 53.000 Euro, der größtenteils finanziert war. Über die Eigennutzung hinaus sollte sich das Wohnmobil durch Vermietung refinanzieren und später als Erwerbsquelle dienen. Im Internet holte die Ehefrau ein Angebot eines spezialisierten Mehrfachagenten ein. Vor einem Abschluss drängte der Ehemann darauf, das Risiko der Generalagentur seines Vertrauens anzutragen, über die auch die sonstigen Versicherungen abgeschlossen worden waren. Auf Bitten des Mitarbeiters der Agentur übermittelte er die Deckseite des Angebots. Dieses sah neben Haftpflicht- und Kasko-Schutz unter anderem eine Versicherung gegen Veruntreuung vor. Die Übermittlung erfolgte per WhatsApp, da der Ehemann sich beruflich auf Reisen befand und er nicht mehr verfügbar war. Handschriftlich addierte er dort die Beiträge

für Haftpflicht und Kasko sowie den Auslandsschutzbrief. Den auf den Baustein „Veruntreuung“ entfallenden Beitrag von 240 Euro fügte er in Klammern hinzu. Die Addition ergab daher nur 2.100 Euro und nicht 2.350 Euro. Via Sprachnachricht ließ der Vertreter den Ehemann wissen, sein Gegenangebot werde sich irgendwo zwischen 2.100 und 2.400 Euro einpendeln. Er übermittelte das Angebot mit einem Beitrag von rund 2.250 Euro. Das Angebot enthielt einen pauschalen Beitragszuschlag von 80 Prozent, ohne erkennen zu lassen, was der Zuschlag abdeckte. Die Kundin nahm das Angebot an. Rund zwei Jahre später wurde das Fahrzeug unterschlagen.

Der Versicherer lehnte die Leistung mit dem Hinweis darauf ab, das Unterschlagungsrisiko sei nicht versichert. Die Kundin nahm den Versicherer auf Schadensersatz wegen fehlerhafter Beratung in Anspruch. Die Klage war erfolglos.

Ihre Entscheidung, der Kundin die Erstattung des Wiederbeschaffungswerts zu versagen, stützen die Kölner Richter darauf, dass es an einer Beratungspflicht fehlt. Eine solche bestehe nicht spontan, sondern sei Frage des Einzelfalls. Beratung werde nur geschuldet, wenn und soweit die Person des Kunden oder das Produkt hierzu Anlass geben würde. Beim Abschluss einer Versicherung für ein zu Vermietungszecken angeschafftes und zudem selbst genutztes Wohnmobil müsse der Kunde nicht zur Unterschlagungsversicherung beraten werden.

Beratungsanlässe ergäben sich aus der Person des Kunden, wenn das Versicherungsprodukt erstmals abgeschlossen werde und/oder es allgemein an geschäftlicher Routine mangle. Ein Beratungsanlass könne auch vorliegen, wenn zu erkennen sei, dass der Kunde einen bestimmten Bedarf habe. Gegenstand der Beratung seien Risiken, die der Kunde er-



Kompakt

- Der Agenturkunde muss sich grundsätzlich selbst über zu versichernde Risiken klar werden.
- Bei der Versicherung von Selbstfahrer-Vermietungs-Wohnmobilen besteht per se kein Anlass, über das Unterschlagungsrisiko zu beraten.
- Bei Vorlage eines Vergleichsangebots besteht kein Beratungsanlass, wenn der Kunde den Beitrag für ein Risiko in Klammern setzt.

kennbar absichern wolle. Ungefragt sei keine allgemeine Risikoanalyse geschuldet. Über die zu versichernden Risiken müsse sich der Kunde grundsätzlich selbst klar werden.

Liege kein ausdrücklicher Beratungswunsch vor, müsse nur dann beraten werden, wenn es ein konkretes Bedürfnis hierfür gebe. Dies sei der Fall, wenn der Kunde erkennbar falsche Vorstellungen über den abzuschließenden Vertrag oder den Umfang des Versicherungsschutzes habe. Ebenso gelte dies, wenn wegen der Komplexität der Materie jedenfalls mit Missverständnissen und Irrtümern des Kunden zu rechnen sei oder das zu versichernde Risiko erkennbar von dem ins Auge gefassten Versicherungsschutz nicht vollständig umfasst werde. Tatsachen, aus denen sich ein Beratungsanlass herleite, müsse der Kunde beweisen. Dies gelte auch für die Erkennbarkeit des Beratungsanlasses.

Kunde ist Darlegungslast nicht nachgekommen

Es sei nicht per se davon auszugehen, dass ein Beratungsanlass für die Versicherung des Unterschlagungsrisikos wegen Unterschlagungsfällen in der Branche der Wohnmobilvermietung bestehe. Deckungslücken, die offen zutage treten, könnten zwar Anlass zu einer Beratung sein. Allein die fehlende Absicherung genüge aber nicht für die Annahme einer Beratungspflicht. Die abstrakte Möglichkeit, dass vermietete Fahrzeuge unterschlagen werden können, genüge nicht, um ein erkennbar naheliegendes Risiko anzunehmen, über das aufzuklären wäre.

Die Kundin sei der ihr obliegenden Darlegungslast für einen Beratungsanlass nicht nachgekommen. Sie habe keine Tatsachen vorgetragen, aus denen sich für das zu versichernde Fahrzeug angesichts der geografischen Lage ihres Betriebs, der Art des Fahrzeugs und seines Betriebs, insbesondere der Vielzahl der zu vermietenden Fahrzeuge und der konkreten Art der Vertragsabwicklung, bei der Bewertung die erkennbare Gefahr einer Unterschlagung ergeben habe. Durch

Vorlage einer allgemein gehaltenen Information über das Risiko einer Unterschlagung für Wohnmobilvermieter ohne eine geografische Eingrenzung genüge der Kunde nicht seiner Darlegungslast für einen Beratungsanlass. Grundsätzlich könne die Übersendung eines Vergleichsangebots, in dem die Veruntreuung als versicherbare Komponente aufgeführt wird, Beratungsanlass sein. Dies setze voraus, dass erkennbar sei, dass der Kunde dieses Risiko absichern wolle.

Veruntreuungsversicherung nicht erwünscht?

Nach den Umständen des Falles könne ein Beratungsanlass aus der Übersendung eines Vergleichsangebots nicht hergeleitet werden. Aus dem WhatsApp-Verlauf ergebe sich, dass dem Vertreter das Vergleichsangebot mit handschriftlichen Ausführungen übersandt wurde. Daraus folge bei objektiver Betrachtung der berechnete Anschein, die Veruntreuungsversicherung sei nicht erwünscht. Dies stütze die Kammer darauf, dass lediglich die Beiträge für die Haftpflicht- und Kaskoversicherung sowie den Schutzbrief addiert worden sind, die Jahresprämie für „Veruntreuung“ und „Rechtsschutzversicherung“ aber nicht enthalten waren und das Dokument für die „Veruntreuung“ zudem auf ein Beiblatt verweise, das nicht übersandt worden ist.

Dafür spreche auch, dass der Beitrag für die Veruntreuungsversicherung in Klammern gefasst worden sei. Dies müsse der objektive Empfänger so verstehen, dass dieser Betrag „ausgeklammert“ werden solle. Teile der Vertreter unter Bezugnahme auf das Vergleichsangebot mit, er gehe davon aus, man werde sich irgendwo bei einem vernünftigen Beitrag treffen, der sich irgendwo zwischen dem Angebot des Mitbewerbers in Höhe von 2.100 Euro und 2.400 Euro einpendeln werde, so zeige dies, dass der Vertreter dies auch so verstanden habe.

Die Entscheidung ist abzulehnen. Sie ist widersprüchlich und kehrt die Regel der Insurance Distribution Directive

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.

(IDD), kein Verkauf ohne Exploration, zur Ausnahme um. So verfehlt sie den Zweck, eine wohlinformierte Entscheidung des Kunden vorzubereiten. Übersendet der Kunde das Angebot eines Mitbewerbers, so bittet er darum, ein Gegenangebot zu unterbreiten, das ihn befähigt, die Angebote zu vergleichen, um sich in Kenntnis aller erforderlichen Informationen zu entscheiden. Das Unterschlagungsrisiko ist wegen der Abgrenzung zu dem des Diebstahls und dem möglichen gutgläubigen Erwerb Dritter eine komplizierte Materie. Der Vertreter muss klären, ob sich der Kunde dessen bewusst ist. Klammert dieser einen Beitrag ein, muss dies nicht Streichung der Risikoabdeckung meinen.

Es kann ebenso darauf hindeuten, dass dem Kunden nicht klar ist, ob ein gesonderter Beitrag notwendig ist, das Risiko also bei dem alternativ angefragten Versicherer nicht schon gleich mitversichert ist. Der Vertreter muss dies aufklären, um Missverständnisse zu vermeiden und sicherzustellen, dass der Kunde eine wohlinformierte Entscheidung treffen kann. Dies gilt erst recht, wenn der Vertreter wegen einer bestehenden Geschäftsverbindung zum Kunden dessen besonderes Vertrauen genießt. Kommt er dem nicht nach, handelt der Vertreter beratungsfehlerhaft. ■



Verfasst von Jürgen Evers, Rechtsanwalt der Kanzlei Evers, Bremen, spezialisiert auf Vertriebsrecht, vor allem Handels-, Versicherungsvertreter- und Versicherungsmaklerrecht.