

# Nachbearbeitungspflichten bei Kündigung und Widerruf

Das OLG München hat sich zur Frage positioniert, ob Versicherer trotz Kündigung oder Widerruf des Kunden zu Nachbearbeitungsmaßnahmen gehalten sind.



ber neue Verträge abschließen und nicht dem Provisionsinteresse seines Vorgängers dienen wolle. Deshalb müsse der Versicherer näher zur Nacharbeit durch den Nachfolger oder zur Aussichtslosigkeit derselben vortragen.

Habe der Versicherer die Bitte des Kunden um Beitragsfreistellung wegen Nichterreichen der Mindestversicherungssumme abgelehnt und kündige der Kunde darauf, genüge der Versicherer der Nachbearbeitung nicht, wenn er eine Stornogefahrmitteilung an die Orga-Direktion und gleichzeitig ein Schreiben an den Kunden versende, in dem lediglich darauf hingewiesen wird, dass mit der Kündigung eines Vertrages grundsätzlich Verluste verbunden sind und dass der Kunde doch unter der angegebenen Telefonnummer einen Betreuer ansprechen möge.

Reagiert der Versicherer auf die Bitte um Beitragsfreistellung ablehnend, ohne vorzuschlagen, wie der wegen der

Im Streitfall nahm der Versicherer seinen ausgeschiedenen Vertreter auf Rückzahlung der Provision für insgesamt vier vor Ablauf der Stornohaftungszeit beendete Versicherungsverträge in Anspruch. Drei endeten infolge Kündigung des Versicherungsnehmers, nachdem seine Bitte um Beitragsfreistellung zurückgewiesen wurde, einer durch Widerruf. Der Versicherer meinte, sich ausreichend um die Nachbearbeitung bemüht zu haben, indem er die Orga-Direktion über die Vorgänge in Kenntnis gesetzt und den Kunden über die nachteiligen Folgen seiner Kündigung informiert habe. Das Landgericht sah dies anders. Es hat die Klage abgewiesen. Die Berufung des Versicherers blieb erfolglos.

Nach dem Gesetz entfällt der Anspruch auf Provision bei Nichtausfüh-

rung des Geschäfts durch den Versicherer, wenn und soweit diese auf Umständen beruht, die vom Versicherer nicht zu vertreten sind. Dies ist nach der Rechtsprechung der Fall, wenn der Versicherer notleidende Verträge in gebotenumfang nachbearbeitet hat. Im Streitfall waren die Versicherungen nach dem Ausscheiden des Vertreters beendet worden. Ausgehend hiervon begründete der Spezialsenat für Handelsvertretersachen die Richtigkeit des klageabweisenden Urteils im Wesentlichen mit den folgenden Erwägungen. Zwar könne der Versicherer auch Nachfolger des Ausgeschiedenen mit der Nachbearbeitung beauftragen. Jedoch reiche eine Stornogefahrmitteilung an den Nachfolger zur Nachbearbeitung nicht aus, da der Nachfolger eigene Provisionsinteressen verfolge, weshalb er lie-

## Kompakt

- Eine Stornogefahrmitteilung an die Orga-Direktion nach Ausscheiden des Vertreters ist als Nachbearbeitung unzureichend.
- Eine Kundeninformation über die Nachteile der Kündigung des Kunden genügt nicht den Nachbearbeitungserfordernissen.
- Auch beim Widerruf des Kunden obliegt dem Versicherer eine allerdings nicht persönliche Nachbearbeitung.

Bitte um Beitragsfreistellung erkennbar gefährdete Vertrag erhalten werden kann, und unternimmt er weitere Schritte erst nach der Kündigung des Kunden, so reiche dies nicht aus, um einen Rückforderungsanspruch zu begründen. Aufgrund der ihm gegenüber dem Vertreter obliegenden Treuepflicht und der sich daraus ergebenden Rücksichtnahmepflicht auf das Provisionsinteresse sei im Regelfall erforderlich, dass der Versicherer aktiv tätig wird und den Kunden ernsthaft und nachdrücklich zur Durchführung des Vertrages anhält. Ein allgemeiner Hinweis auf wirtschaftliche Nachteile einer Kündigung genüge grundsätzlich nicht den Anforderungen an eine Nachbearbeitung. Außerdem stelle eine nach dem Ausscheiden des Abschlussvermittlers erfolgte Stornogefahrmitteilung an die Orga-Direktion keine hinreichende Nachbearbeitung dar.

Bezieht sich ein durch die Kündigung des Kunden veranlasstes Schreiben des Versicherers nur auf den Versicherungsvertrag des Kunden, in dem er gleichzeitig versicherte Person ist, nicht auf dessen weitere Verträge, in denen versicherte Personen Dritte sind, reiche das Schreiben nicht aus, um den Anforderungen an eine Nachbearbeitung zu genügen.

### Muss wirksames Geschäft sein

Mangels Nachbearbeitung könne der Versicherer einen Rückzahlungsanspruch auch dann nicht durchsetzen, wenn der Versicherungsvertrag nach der Vorschrift des § 8 VVG 2008 widerrufen worden ist. Die Nachbearbeitungspflicht setze voraus, dass durch die Vermittlung des Vertreters überhaupt ein wirksames Geschäft zustande gekommen sei. Diese Voraussetzung sei auch im Fall eines später widerrufenen Versicherungsvertrages erfüllt, da der Versicherungsvertrag vor Ausübung des Widerrufsrechts durch den Kunden schwebend wirksam sei. Der Widerruf vernichte den Vertrag nicht von Anfang, sondern erst von der Widerrufserklärung an mit der Folge, dass dann ein Rückabwicklungs-schuldverhältnis entstehe. Da aufgrund

des – wenn auch nur zeitlich beschränkten – Bestehens eines wirksamen Versicherungsvertrages die Vorschrift des § 87 a Abs. 3 Handelsgesetzbuch (HGB) zur Anwendung komme, bestehe auch bei widerrufenen Verträgen eine Nachbearbeitungspflicht.

### Komplexes Rechtsprodukt

Die Annahme, der Versicherer sei im Interesse des Provisionserhalts zur Nachbearbeitung eines widerrufenen Versicherungsvertrages verpflichtet, unterlaufe auch nicht das Ziel des § 8 VVG, wonach sich der Kunde bei Vertragsreue einfach vom Vertrag lösen können soll, ohne dass er übereilt handeln musste oder sich überrumpelt gefühlt hat oder er zur Ausübung des Rechts eines sachlichen Grundes bedarf. Angesichts der Komplexität des Rechtsprodukts Versicherung habe der Gesetzgeber dem Kunden mit der Widerrufsmöglichkeit auch noch nach Vertragsschluss eine Überlegungsfrist gewähren wollen.

Eine Nachbearbeitungspflicht, zu deren Erfüllung der Versicherer den Kunden nach dessen Widerruf nochmals kontaktieren müsse, beschneide jedoch nicht das voraussetzungslose Dispositionsrecht des Kunden zur Beendigung des Versicherungsvertrages und stehe damit auch nicht in Widerspruch zur Zielsetzung des § 8 VVG. Insbesondere sei der Kunde nicht gehalten, auf die im Zuge der Nachbearbeitungsobliegenheit gebotenen Kontaktaufnahmeversuche des Versicherers einzugehen, zumal die an den Umfang und die Intensität der Nachbearbeitung zu stellenden Anforderungen eben im Hinblick auf § 8 VVG relativ gering sein dürften. Eine persönliche Kontaktaufnahme sei jedenfalls nicht geboten. Daher führe die Anwendung der Nachbearbeitungsgrundsätze auf widerrufenen Versicherungsverträge nicht zu einer Einschränkung des Widerrufsrechts, weshalb dieses nicht herangezogen werden kann, um die Nachbearbeitungsobliegenheit einzuschränken. Gegen eine Nachbearbeitungsobliegenheit bei widerrufenen Versicherungen spricht auch

### Mehr Infos

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

nicht, dass nach dem Widerruf das ursprüngliche Vertragsverhältnis nicht mehr wiederhergestellt werden kann, sondern ein neuer Vertrag beginnt. Denn dieses Problem stellt sich genauso nach der Kündigung eines Vertrages, ohne dass dies die Rechtsprechung abgehalten hätte, auch bei gekündigten Verträgen eine Nachbearbeitungspflicht des Versicherers anzunehmen.

Die Entscheidung ist bedenklich. Die Kündigung des Versicherungsvertrages ist ebenso wie dessen Widerruf keine abweichende Ausführung des Geschäfts, weil dem Kunden diese Rechte von vornherein vorbehalten sind. Wegen der Möglichkeit des Widerrufs fehlt es sogar von vornherein an einem Geschäft, weil der Kunde nicht gebunden ist, den Vertrag auszuführen. Gerade weil allein die Kaufreue ausreicht, vom Geschäft Abstand zu nehmen, hat der Vertreter bei einem Widerruf nicht alles Erforderliche getan, um den Kunden davon zu überzeugen, das Geschäft zu tätigen.

An Förmelerei grenzt die Annahme des Senats, ein Kunde, der kündigt, nachdem seine Bitte um Beitragsfreistellung von drei Versicherungen abschlägig beschieden worden ist, müsse wegen jedes einzelnen Vertrages darauf hingewiesen werden, dass die Kündigung mit Nachteilen verbunden ist. ■



#### Autor:

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