



Befragungs- und Beratungspflichten

# Sicher fährt am längsten

Foto: Michael S. Schwarzer - Fotolia.com

Grundsätzlich ist ein Versicherungsvertreter verpflichtet, den Kunden nach dessen Versicherungsbedürfnissen zu befragen und zu beraten, soweit hierzu Anlass besteht. Der Frage, inwieweit ein entsprechender Anlass auch dann vorliegt, wenn der Kunde bei einem Fahrzeugwechsel äußert, er wolle das angeschaffte Fahrzeug versichern wie bisher, hatte das OLG Hamm nunmehr zu entscheiden.

Bei dem am 4. Dezember 2009 entschiedenen Streitfall hatte die klagende Versicherungsnehmerin ihren Ehemann gebeten, ein kürzlich gekauftes Wohnmobil versichern zu lassen. Der Ehemann war bereits seit dreizehn Jahren Kunde des beklagten Versicherungsvertreters und hatte über diesen zahlreiche Fahrzeugversicherungen abgeschlossen. Für das alte Wohnmobil hatte zunächst eine Fahrzeugvollversicherung bestanden. Diese war im Jahr zuvor gekündigt worden. Für das nunmehr erworbene Wohnmobil hatte die Versicherungsnehmerin das alte und zudem einen gebrauchten Pkw in Zahlung gegeben. Den restlichen Teilbetrag zur Kaufpreissumme von insgesamt 21.900 Euro finanzierte sie knapp zur Hälfte durch einen Kredit. Das Fahrzeug wurde der finanzierenden Bank weder sicherungsübereignet, noch verlangte sie den Abschluss einer Vollkaskoversicherung. Auf seine Frage, wie das Fahrzeug versichert werden solle, erhielt der Vertreter zur Antwort: „wie bisher“. Der Versicherungsschein, welcher der Versicherungsnehmerin zugesandt worden war, dokumentierte den Kfz-Haftpflicht-

und Teilkaskoversicherungsschutz. Nachdem das Fahrzeug durch einen Unfall einen Schaden in der Größenordnung des Anschaffungswertes hatte, nahm die Versicherungsnehmerin den Vertreter auf Schadensersatz in Anspruch. Der Vertreter hätte auf den notwendigen Abschluss einer Vollkaskoversicherung hinweisen müssen. Der Vertreter verneinte dies und beantragte, die Klage abzuweisen.

## Keine Verletzung der Befragungspflicht

Das Landgericht Dortmund gab dem Vertreter recht. Artikulierte der Kunde klar einen fest abgegrenzten Wunsch, so sei der Vertreter nicht zur Befragung verpflichtet. Der Vertreter müsse den Kunden auch nicht zum Abschluss einer Vollkaskoversicherung raten, wenn das Fahrzeug des Kunden kreditfinanziert sei. Auch ein Fahrzeugwert von 21.900 Euro gebe dem Vertreter keinen Anlass, den Abschluss einer Vollkaskoversicherung anzuraten. Mangels Schadens und Beweinschadens der Versicherungsnehmerin könne diese den Klagebetrag auch nicht auf Grundla-

ge der verletzen Dokumentationspflicht verlangen.

Das OLG Hamm schloss sich sowohl im Ergebnis als auch in der Begründung den Erwägungen des Landgerichts an. Regelmäßig sei der Vertreter nicht zur Befragung verpflichtet, wenn der Kunde einen klar artikulierten fest abgegrenzten Wunsch äußere. Der Vertreter sei auch nicht zur Durchführung einer Risikoanalyse verpflichtet. Äußere der Kunde auf

## IN KÜRZE

- Die Befragungspflicht des Versicherungsvertreters ist anlassbezogen.
- Erklärt der Versicherungsnehmer bei einem Fahrzeugwechsel, dass der Versicherungsschutz wie bisher bestehen solle, soll den Vertreter keine weitere Befragungspflicht treffen.
- Um sicher zu gehen, sollten Vertreter Kunden im Zweifel stets befragen und unerwünschten Versicherungsschutz dokumentieren.

Befragen, das Fahrzeug solle „wie bisher“ versichert werden, verletze der Vertreter weder die anlassbezogene Fragepflicht noch die darauf aufbauende Beratungspflicht, wenn er es unterlasse, den Kunden auf den notwendigen Abschluss einer Vollkaskoversicherung hinzuweisen. Dies gelte auch dann, wenn der Kunde den Kaufpreis nahezu zur Hälfte kreditfinanziert habe. Bei der Haftpflicht- und Kaskoversicherung für ein Kfz handele es sich um ein Standardprodukt im Massengeschäft mit verhältnismäßig geringer Prämie. Seien dem Kunden die Unterschiede zwischen einer Teil- und Vollkaskoversicherung bekannt, so bestehe auch dann kein Beratungsbedarf des Kunden bei einem Fahrzeugwechsel, wenn der Kunde ein höherwertiges Fahrzeug erwerbe, welches er rund zur Hälfte des Kaufpreises über einen Kredit finanziere.

### Fehlende Dokumentation nicht schadenskausal

Das Gericht urteilte, dass dem Versicherungsnehmer die Unterschiede zwischen Teil- und Vollkasko auch bekannt gewesen seien. Schließlich habe er erst im Jahr zuvor den Altwagen aus der Vollkaskoversicherung genommen, nachdem er es wegen des Fahrzeugwertes nicht mehr für sinnvoll angesehen hatte, den Wagen Vollkasko zu versichern. Die Verletzung der Dokumentationspflicht könne im Regelfall nur dann zu einem Schadensersatzanspruch führen, wenn dem Versicherungsnehmer ein Beweinsnachteil entstehe, der im Streitfall nicht gegeben sei. Bestehe weder eine Befragungs- noch eine Beratungspflicht, gebe es nichts zu dokumentieren. Unter diesen Umständen müsse allenfalls dokumentiert werden, dass keine Befragung und Beratung erfolgt sei. Mache der Versicherungsnehmer geltend, er hätte bei Aushändigung der Beratungsdokumentation sofort bemerkt, dass sein Wagen nur teil- und nicht vollkaskoversichert werden sollte, und er hätte sodann auf Vollkaskoschutz gedrängt, so kann er damit nicht gehört werden, nachdem er den Versicherungs-

schein erhalten hat, aus dem unmissverständlich die Teilkasko hervorgegangen sei. Ein kausaler Schaden sei unter solchen Umständen zu verneinen.

### Pflichtumfang letztendlich Auslegungssache

Grundsätzlich kann nicht davon ausgegangen werden, dass die Antwort „wie bisher“ auf die Frage danach, wie das Fahrzeug versichert werden soll, stets nur dahingehend zu verstehen ist, dass das Fahrzeug – wie zuletzt – also lediglich teilkaskoversichert werden soll. Dies muss jedenfalls gelten, wenn das vorherige Fahrzeug vollkaskoversichert worden war, bis die Versicherung auf Teilkasko reduziert worden ist, weil sich die Vollkasko aus der Versichertensicht wegen des geringen Wertes nicht mehr lohnte. Unter diesen Umständen kann „wie bisher“ auch meinen, dass zunächst Vollkaskoschutz gewollt ist und später nur noch Teilkasko. Im Streitfall konnte allerdings nur ein Teilkaskoschutz gemeint sein, weil gerade der fehlende Hinweis auf das Erfordernis des Vollkaskoschutzes gerügt worden war.

Auch wenn der Kundenwunsch auf den Teilkaskoschutz gerichtet war, bleibt offen, ob der Vertreter das objektive Bedürfnis nach einem Vollkaskoschutz hätte ansprechen müssen. Dafür sprechen der Kaufpreis des Fahrzeuges von knapp 22.000 Euro und der Umstand, dass er rund zur Hälfte kreditfinanziert werden musste. Es existiert keine gesetzliche Grundlage dafür, dass eine Befragung zum Bedürfnis einer Vollkaskoversicherung bei einem solchen Versicherungswert grundsätzlich nicht erforderlich ist. Dies gilt ebenso für die Annahme, ein Vollkaskoschutzbedarf sei nur zu erörtern, wenn das Fahrzeug einer Bank si-

### MEHR INFOS

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie auf der Homepage von Blanke Meier Evers, Bremen, unter [www.bme-law.de](http://www.bme-law.de) oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 04 21/94 94 60.

cherheitsübereignet worden ist beziehungsweise das Kreditinstitut die Vollkaskoversicherung verlange. Auch die Tatsache, dass die Eindeckung mit dem Teilkaskoschutz entgegen der früheren Praxis erfolgte, spricht für eine Befragungspflicht. Offenkundig haben sich die Richter bei der Würdigung des Streitstoffs zutreffend davon leiten lassen, dass der Versicherten bei Abschluss des Vertrages und auch später klar gewesen sein musste, dass lediglich Teilkaskoschutz besteht, weil sie nach Erhalt der Police nicht auf eine Vollkaskoversicherung gedrängt und dem Versicherer den Vollkaskoschaden auch nicht zur Regulierung angemeldet hatte. Aus den dargelegten Gründen lassen sich die Entscheidungen jedoch nicht verallgemeinern.

Generell sollten Versicherungsvermittler daher auf Nummer sicher gehen und nicht zögern, ein Bedürfnis, das dem Kunden nicht zweifelsfrei präsent ist, anzusprechen. Damit schützen sie sich nicht nur vor gerichtlichen Auseinandersetzungen, sondern beweisen dem Kunden ihre Beratungskompetenz und nutzen nicht zuletzt die Chance, weitere Geschäfte zu tätigen. ■



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