

Die Folgen des Verivox-Urteils: Diskreditierung der Makler und Desinformation der Kunden

Das inzwischen rechtskräftige Verivox-Urteil des OLG Karlsruhe sorgt nachhaltig für Empörung in der Branche. Danach sollen Versicherungsmakler u.U. verpflichtet sein, den Tarif eines Versicherers nachzuweisen, der nicht mit Maklern kooperiert. Vermeiden können Makler dies nur, indem sie dem Kunden Informationen über Marktanteile von Außenseiterangeboten geben oder freimütig eingestehen, sich den gesetzlich geschuldeten Marktüberblick nicht zu verschaffen.

Die Kernaussagen

- Makler müssen auch Tarife der Versicherer empfehlen, die den Vertriebsweg Makler ausschließen.
- Wollen Makler ihre Beratungsgrundlage einschränken, also nicht am Maklermarkt präsente Versicherer ausschließen, müssen sie den Kunden über die eingeschränkte Beratungsgrundlage informieren.
- Ein solcher Hinweis muss qualifiziert über Marktanteile nicht am Maklermarkt präsenter Versicherer Auskunft geben, wenn der Makler nicht offenbart, den Markt nicht überschauen und die Auskunft nicht erteilen zu können.
- Unterlässt der Makler den Hinweis, kann er abgemahnt werden und macht sich ggf. sogar schadenersatzpflichtig

Die Begründung

Zwar könnten Versicherer „Makler“ als Vertriebsweg ausschließen. Auf die gesetzliche Marktgrundlage der Maklertätigkeit wirke sich dies jedoch nicht aus. Damit bestätigt erstmals ein Oberlandesgericht die Auffassung der Landgerichte und stellt sich aber gegen die herrschende Auffassung in der Literatur. Das Urteil geht weiter, indem es Makler als gesetzlich verpflichtet ansieht, Policen zu empfehlen, die für den Kunden günstiger sind, selbst wenn Makler sie weder vermitteln können, noch für den Abschluss vergütet werden.

Das OLG sieht allerdings kein Problem darin, die Angebote von Direktversicherern oder Versicherern mit exklusivem Vertriebsweg generell von der Untersuchung des Maklers auszunehmen. Makler dürften also ihre Beratungsgrundlage allgemein und systematisch beschränken, ohne § 60 Abs. 1 Satz 2 VVG zu verletzen. „Einzelfall“ meine nur, dass die Beschränkung nur für den individuellen Fall gelte, weshalb lediglich aus Anlass jeder einzelnen Beratung aktiv und in Textform über die Beschränkung informiert werden müsse. Ein genereller Hinweis im Maklervertrag reiche nicht aus. Nach dem Urteil bleibt Maklern nichts anderes übrig, als dem Kunden mitzuteilen, dass ihnen der Marktüberblick fehlt und dass sie sich diesen auch nicht verschaffen können. Denn der erforderliche Hinweis darf sich nicht darin erschöpfen, die in die Marktuntersuchung einbezogenen Versicherer zu nennen. Vielmehr sei über die Marktgrundlage und die davon zu unterscheidende Informationsgrundlage der Maklertätigkeit Auskunft zu geben. Informationsgrundlage beschreibe die Art und Weise, wie der Makler die Information gewinne. Der Versicherungsnehmer solle nicht nur ein Bild machen können über die fachliche Kompetenz und die Interessengebundenheit des Versicherungsmaklers. Vielmehr habe er auch ein Interesse an Informationen darüber, welche Bedeutung der Beratungsgrundlage bezogen auf den Gesamtmarkt zukommt.

Jedenfalls müsse der Makler darüber informieren, welchen Marktanteil und welche relative Bedeutung die von ihm untersuchten im Verhältnis zu den übrigen Versicherern haben. Der Kunde müsse erkennen können, inwieweit die Marktabdeckung erhebliche Lücken aufweist. Verfüge der Makler nicht über offizielle Zahlen, könne er sie schätzen. Könne der Makler mangels umfassenden Marktüberblicks überhaupt nicht beurteilen, welchen Marktanteil der von ihm vorgenommene Vergleich abdecke, müsse der Makler dem Kunden dies offenlegen.

Weist ein Makler den Kunden nicht oder nur unzureichend auf eine eingeschränkte Beratungsgrundlage hin, verletzt er § 60 Abs. 1 VVG mit der Folge, dass er von Verbraucherschutzverbänden, Versicherern oder Versicherungsvertretern abgemahnt werden kann. Gemäß § 62 VVG kann der Kunde wegen fehlerhafter Beratung vom Makler Schadenersatz für nicht, unzureichend oder zu teuer eingedeckte Risiken verlangen.

Der Kommentar

Nach dem Urteil müssen Makler Anschlussmöglichkeiten bei Außenseitern des Maklermarktes nachweisen, wenn sie den Kunden nicht klarmachen, sich nicht in der Lage zu sehen, den „Markt“ zu überschauen. So wird der Makler vor die Wahl gestellt: entweder vermittelt er den Eindruck, er sei unfähig, sich den gesetzlich vorgesehenen Marktüberblick zu verschaffen oder er bezieht Außenseiter des Maklermarktes ein, ohne verlässliche Quellen zur Beurteilung von deren Tarifangebot zu haben. Es überfordert jeden ehrlichen Makler, dem Kunden die ihm nach dem Verivox-Urteil abverlangten Informationen für eine Beschränkung der Marktgrundlage zu geben. Denn diese sollen dazu befähigen, die Marktbedeutung des vom Makler untersuchten Tarifangebotes der am Maklermarkt präsenten Versicherer im Verhältnis zu dem ausgeschlossenen Tarifangebot der Außenseiter verlässlich einzuschätzen. Da der Makler kein Marktforschungsinstitut betreibt, kann er diese Leistung nicht erbringen.

Mit den Gründen dafür, dass der Makler notwendigerweise einen eingeschränkten Marktüberblick hat, setzt sich die Entscheidung nicht auseinander. Dass Versicherer, die den Vertriebsweg Makler ausschließen, Maklern Informationen weder bereitstellen, noch auch nur dazu verpflichtet sind, dies zu tun wird nicht angesprochen. Das Urteil verliert kein Wort darüber, dass Makler nach dem gesetzlichen Leitbild die Vermittlung von Versicherungen schulden. Dabei liegt die Frage auf der Hand, wie die Vermittlung bei Außenseitern möglich sein soll, die es ablehnen, mit Maklern zu kooperieren. Das Urteil bietet auch keine Antwort darauf, woher Makler die ihnen abverlangten Informationen über die Marktbedeutung des Tarifangebotes der Außenseiter im Verhältnis zum Angebot des Maklermarktes erlangen sollen. Quellen für die vorgeschriebene Information werden nicht aufgezeigt. Das verwundert, geht es doch darum, den Maklern unlauteres Verhalten zu untersagen. Dies sollte doch zumindest erfordern, dem Makler aufzuzeigen, woher er denn die ihm abverlangte Information erlangen soll. Der Senat hat aber auch keine tatsächlichen Feststellungen dazu getroffen, dass und warum es für die Privathaftpflichtversicherung nicht ausreichen soll, rund 1.500 Tarifangebote von 49 der insgesamt 90 Produktanbieter zu vergleichen. Da sich jeder auf dem Maklermarkt präsente Versicherer einem intensiven Leistungswettbewerb um das beste Produkt stellt, stellt sich durchaus die Frage, warum ein Versicherer, der sich diesem Wettbewerb entzieht, bessere Produkte anbieten sollte.

Was soll ein Kunde, für den der Makler 1.500 Tarifangebote von 49 verschiedenen miteinander im Leistungswettbewerb um das beste Produkt konkurrierenden Versicherern auswertet, an werthaltigen Informationen dadurch erlangen, dass der Makler ihn zusätzlich darüber aufklärt, dass die 41 bei seiner Untersuchung nicht berücksichtigten Versicherer einen Marktanteil von 23, 38 oder 53 Prozent haben? Informationen über Marktanteile helfen dem Kunden weder bei der Einschätzung, ob der Maklermarkt eine ausgewogene Beratung ermöglicht, noch dabei, beurteilen zu können, ob der empfohlene Versicherungsschutz passend ist. Außerdem verliert der Kunde dabei ganz aus dem Blick, dass der Makler mit der Risikoanalyse und der laufenden Beratungspflicht Dienstleistungen erbringt, die der Kunde weder von Versicherern noch von deren Exklusivvertretern erwarten kann. So diskreditiert die Entscheidung den Makler nicht nur, sondern sie liefert dem Kunden Desinformationen. Dass der Gesetzgeber dies gewollt hat, ist kaum anzunehmen.