

Weitreichende Nachbearbeitungspflichten des Versicherers

Ob Versicherer trotz Kündigung oder Widerruf des Kunden Nachbearbeitungspflichten treffen, hatte das OLG München zu entscheiden.

Die Kernaussagen

- Art und Umfang der dem Unternehmer obliegenden Nachbearbeitung notleidender Versicherungsverträge bestimmen sich nach den Umständen des Einzelfalles.
- 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.

Der Streitfall

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

Die Begründung

Dem Gesetz nach entfällt der Anspruch auf Provision bei Nichtausführung des Geschäftes 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 gebotenen Umfang nachbearbeitet hat. Im Streitfall waren die Versicherungen nach dem Ausscheiden des Vertreters beendet worden. Ausgehend hiervon begründete der Spezialsenat für Handelsvertretersachen die Richtigkeit des klagabweisenden Urteils im Wesentlichen mit den folgenden Erwägungen.

Der Versicherer könne zwar auch den Nachfolger des Ausgeschiedenen mit der Nachbearbeitung beauftragen. Eine Stornogefahrmitteilung an den Nachfolger zur Nachbearbeitung reiche jedoch nicht aus, da der Nachfolger eigene Provisionsinteressen verfolge, weshalb er lieber neue Verträge abschließe, anstelle Bestandsverträge im Provisionsinteresse seines Vorgängers zu erhalten. Deshalb müsse der Versicherer näher zur Nacharbeit durch den Nachfolger oder zur Aussichtslosigkeit derselben vortragen.

Auch das versandte Schreiben an den Kunden, worin der Kunde darüber unterrichtet wird, dass mit der Kündigung eines Vertrages grundsätzlich Verluste verbunden sind und dass der Kunde doch unter der angegebenen Telefonnummer einen Betreuer ansprechen möge, reiche nicht aus, um den Nachbearbeitungspflichten zu genügen.

Reagiere der Versicherer auf die Bitte um Beitragsfreistellung nur ablehnend und ohne vorzuschlagen, wie der wegen der Bitte um Beitragsfreistellung erkennbar gefährdete Vertrag erhalten werden könne und unternehme er weitere Schritte erst nach der Kündigung des Kunden, so reiche dies nicht aus, um einen Rückforderungsanspruch zu begründen. Aufgrund der Treuepflicht gegenüber dem Vertreter und der sich daraus ergebenden Rücksichtnahmepflicht auf das Provisionsinteresse sei es im Regelfall erforderlich, dass der Versicherer aktiv tätig werde und den Kunden ernsthaft und nachdrücklich zur Durchführung des Vertrages anhalte. Ein allgemeiner Hinweis auf wirtschaftliche Nachteile einer Kündigung genüge grundsätzlich nicht den Anforderungen an eine Nachbearbeitung. Außerdem stelle eine nach dem Ausscheiden des Abschlussvermittlers erfolgende Stornogefahrmitteilung an die Orga-Direktion keine hinreichende Nachbearbeitung dar.

Beziehe sich das Schreiben des Versicherers, dass dieser aufgrund der Kündigung an den Kunden versandt hat, 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.

Aufgrund der fehlenden Nachbearbeitung könne der Versicherer einen Rückzahlungsanspruch auch dann nicht durchsetzen, wenn der Versicherungsvertrag nach der Vorschrift des § 8 VVG 2008 widerrufen worden ist. Die Nachbearbeitungsverpflichtung 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 sodann ein Rückabwicklungsverhältnis entstehe. Da aufgrund des - wenn auch nur zeitlich beschränkten - Bestehens eines wirksamen Versicherungsvertrages die Vorschrift des § 87a Abs. 3 HGB zur Anwendung komme, bestehe auch bei widerrufenen Versicherungsverträgen eine Nachbearbeitungspflicht.

Zudem unterlaufe auch die Annahme, der Versicherer sei im Interesse des Provisionserhaltes zur Nachbearbeitung eines widerrufenen Versicherungsvertrages verpflichtet, nicht die Zielsetzung des § 8 VVG, wonach sich der Kunde bei Vertragsreue einfach vom Vertrag lösen können solle, auch ohne dass er sich dazu in einer Übereilungs- oder Überrumpelungssituation befunden haben müsse oder er zur Ausübung des Rechts eines sachlichen Grund bedürfe. Wegen der Komplexität des Rechtsproduktes „Versicherung“ habe der Gesetzgeber dem Kunden mit der Widerrufsmöglichkeit auch nach Vertragsschluss eine Überlegungsfrist gewähren wollen. Eine Nachbearbeitungspflicht, zu deren Erfüllung der Versicherer den Kunden nach dessen Widerruf nochmals notwendigerweise 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. Jedenfalls sei keine persönliche Kontaktaufnahme geboten. Daher führe die Anwendung der Nachbearbeitungsgrundsätze auf widerrufenen Versicherungsverträge nicht zu einer Einschränkung des Widerrufsrechts, weshalb dieses nicht herangezogen werden könne, um die Nachbearbeitungsobliegenheit einzuschränken. Gegen eine Nachbearbeitungspflicht bei widerrufenen Versicherungen spreche auch nicht, dass nach dem Widerruf das ursprüngliche Versicherungsvertragsverhältnis nicht mehr wiederhergestellt werden könne, sondern ein neuer Vertrag beginne. Denn diese Problematik stelle sich genauso nach der Kündigung eines Versicherungsvertrages, ohne dass dies die Rechtsprechung abgehalten hätte, auch bei gekündigten Verträgen eine Nachbearbeitungspflicht des Versicherers anzunehmen.

Der Kommentar

Die Entscheidung ist zweifelhaft. Die Kündigung des Versicherungsvertrages stellt ebenso wie dessen Widerruf keine abweichende Ausführung des Geschäftes dar, weil dem Kunden diese Rechte von vornherein vorbehalten sind. Wegen der Möglichkeit des Widerrufs fehlt es sogar von vornherein an einem Geschäft. Denn der Kunde ist nicht gebunden, den Versicherungsvertrag auszuführen. Gerade weil allein die Kaufreue schon 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 auch 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.

Teilen 1