

Nicht nur zuhören, sondern dokumentieren

Haftung des Maklers bei der Vermittlung von Gebäudefeuerpolice

Von Jürgen Evers

Das OLG Hamm¹ hatte darüber zu entscheiden, ob ein Makler seinem Kunden Schadensersatz schuldet. Im Antrag war die Zeichnungsfrage unzutreffend verneint worden, ob es sich bei dem zu versichernden Gebäude um ein Sanierungsobjekt, ein leerstehendes Gebäude oder ein Gebäude zur Entmietung durch Sanierung handelt. Dies hatte zur Folge, dass der Versicherer nach Eintritt des Schadensfalls zurückgetreten und von der Leistung frei geworden war. Der Kunde hat behauptet, die Verneinung sei darauf zurückzuführen, dass der Makler ihm mitgeteilt habe, die Frage könne verneint werden, da eine Sanierung zu Vermietungszwecken erfolge. Der Makler, der keine Beratungsdokumentation gefertigt hatte, wies dies zurück. Er führte aus, dass für ihn keinerlei Grund bestanden habe, die Zeichnungsfrage falsch zu beantworten, weil ein anderer Versicherungsschutz hätte vermittelt werden können, ohne dass der Kunde finanziell schlechter gestellt worden wäre. Die Klage blieb in beiden Instanzen erfolglos.

In der Berufungsentscheidung wird im Wesentlichen folgendes ausgeführt. Zwar müsse der Makler individuellen, für das betreffende Objekt passenden Versicherungsschutz besorgen. Sei jedoch die Gebäudeversicherung ihrem Konzept nach nicht abhängig vom tatsächlichen Versicherungswert und von der Objektgröße, sondern stelle sie maßgeblich nur auf die Anzahl der zu versichernden Wohneinheiten und die Art der Nutzung ab, so sei der Makler nicht zu einer Besichtigung des Objekts verpflichtet. Denn zur Klärung der Frage, ob es sich bei dem zu versichernden Gebäude um ein bewohntes oder leer stehendes Gebäude handele, bedürfe es keiner Besichtigung. Die klare und eindeutige Frage sei ohne eine Untersuchung und Prüfung der zu versichernden Objekte einfach durch Nachfrage beim Kunden zu beantworten. Die Pflicht zur Untersuchung des Risikos und zur Prüfung des Objekts bedeute nicht, dass stets ein Besichtigungstermin am zu versichernden Objekt zu erfolgen habe. Eine Besichtigung sei nur erforderlich, wenn relevante Fragen sich nur auf

diese Art und Weise klären ließen. Nehme der Makler eine Besichtigung der zu versichernden Objekte vor, dürfe er den Versicherungsantrag zwar nicht mit einer unzutreffend beantworteten Zeichnungsfrage an den Versicherer weiter reichen. Dass eine Besichtigung durch den Makler stattgefunden hat, habe jedoch der Kunde zu beweisen. Auch wenn eine Beratungsdokumentation fehle, finde eine Beweislastumkehr oder eine Beweiserleichterung nicht statt, wenn es um die Dokumentation eines Besichtigungstermins geht, der im konkreten Einzelfall nicht erforderlich ist. Denn ein Besichtigungstermin sei kein festzuhaltender Umstand, wenn er nicht erforderlich sei, weil es sich nicht um eine Information gemäß § 62 Abs. 1, 2. Var. VVG handele. Die Norm beziehe sich auf § 61 Abs. 1 VVG, also wohl auf die Wünsche und Bedürfnisse des Kunden sowie jedenfalls die Gründe für erteilten Rat. Ein Besichtigungstermin gehöre nicht dazu.

WANN EINE BEWEISERLEICHTERUNG ZUSTEHT

Aber selbst wenn man dem Kunden mit Blick auf eine Dokumentationspflichtverletzung des Maklers eine Beweiserleichterung nach Maßgabe des § 287 ZPO zugutekommen ließe, genüge nach diesem erleichterten Beweismaßstab die bloße Möglichkeit der behaupteten Tatsache nicht, sondern es sei jedenfalls eine überwiegende Wahrscheinlichkeit erforderlich, wovon im Streitfall nicht auszugehen sei. Aus dem Fehlen einer Protokollbemerkung, eine bestimmte (falsche) Erläuterung sei nicht erfolgt, ergebe sich keine Beweiserleichterung dahin, dass es eine falsche Erläuterung gegeben hat. Eine solche weitreichende Folge gebe § 61 Abs. 1 Satz 2, § 62 Abs. 1 VVG nicht her, auch nicht nach Sinn und Zweck der Dokumentationspflicht. Vermittler müssten ansonsten den gesamten Gesprächsverlauf nahezu wörtlich dokumentieren, da Kunden stets behaupten können, der Vermittler habe eine relevante Frage falsch erläutert. Eine Beweiserleichterung ergebe sich auch nicht daraus, dass nicht allgemein festgehalten worden sei, wofür konkret – beispielsweise bewohntes oder unbewohntes Gebäude – der Kunde Versi-

cherungsschutz begehrt habe. Dies müsse jedenfalls gelten, wenn dies für die fragliche Zeichnungsfrage überflüssig ist und das Gericht nach Anhörung des Kunden sowie aufgrund seines Prozessvortrages davon überzeugt ist, dass er ein Protokoll auch ohne eine entsprechende Eintragung ohne Weiteres hingenommen und nicht zum Anlass genommen hätte, seine Antwort auf die Zeichnungsfrage in Frage zu stellen, sodass die fehlende Protokollierung nichts an der (prozessualen) Situation des Kunden ändere. Führe der Kunde aus, er wisse nicht, wie er bei einem Protokoll mit einer falschen oder fehlenden Eintragung zur Nutzung des Gebäudes reagiert hätte und widerspricht dies seinem schriftsätzlichen Vortrag und vor allem seinen sonstigen mündlichen Ausführungen, dass er der behaupteten falschen Erläuterung der Zeichnungsfrage geglaubt habe und das Thema damit für ihn erledigt gewesen sei, so sei davon auszugehen, dass der Kunde auch das falsche oder unvollständige Protokoll ohne weiteres hingenommen hätte.

Die Entscheidung begegnet Bedenken. Wünsche und Bedürfnisse des Kunden sind zu dokumentieren.² Zeichnungsfragen im Antrag können diese Dokumentation nicht ersetzen. Denn ein Makler kann sich nicht damit begnügen, zur

Deckung des Risikos ein Versicherungsprodukt vorzuschlagen. Der Kunde schaltet ihn ein, weil er sich auf seine eigene Risiko- beurteilung nicht verlassen möchte. Deshalb muss der Makler die Risikosituation untersuchen.³ Er schuldet eine Deckungs- analyse, im Rahmen derer er erst die richtige Versicherungsart ermittelt.⁴ Hat der Makler einen unpassenden Versicherungs- schutz empfohlen und fehlt es an der Dokumentation, kann dem Kunden die Beweiserleichterung nicht versagt bleiben.

1 20.06.2018 - 20 U 16/18 - VertR-LS

2 OLG Karlsruhe, 15.09.2011 - 12 U 56/11 - VertR-LS 40 m.w.N. - Atlanticlux 42 -

3 Prölss/Martin/Dörner, VVG, 30.A., § 61 Rz. 8

4 OLG Hamm, 30.04.2012 - 18 U 141/06 - VertR-LS 24



Jürgen Evers

Evers Rechtsanwälte für Vertriebsrecht

Wir entwickeln individuelle Lösungen für unsere Kunden.

In Deutschland berät Milliman Lebens- und Pensionsversicherungen zu aktuariellen Fragestellungen. Dabei bauen wir auf die Expertise unserer Spezialisten, aber auch auf die Erfahrung unseres globalen Netzwerkes.

Milliman ist eines der weltweit größten Unternehmen, das sich auf die aktuarielle Beratung in der Versicherungs- und Finanzbranche spezialisiert hat.

Unser Düsseldorfer Büro verfügt über Experten für **Solvency II, IFRS 17, local GAAP, M&A, Produktentwicklung, Neugeschäftssteuerung, aktuarielle Schlüsselfunktionen, Reporting, Asset Management, Bestandsmigration, Modellierung/Projektionsrechnungen, BSM, Projekt- und Interimsmanagement.**

Um mehr zu erfahren, rufen Sie uns an unter **0211-9388660** oder besuchen Sie unsere Website unter **de.milliman.com**

Für Informationen zum deutschen Markt besuchen Sie **de.milliman.com/broschüre**