

Wenn der Fallschirm versagt - mangelhafter Schutz der eigenen Vermögensschadenhaftpflichtversicherung gefährdet die Existenz des Vermittlers

**Das größte Berufsrisiko der Versicherungs-und Finanzvermittler sind sicherlich Haftpflichtansprüche von Kunden infolge von tatsächlicher oder vermuteter Falschberatung, die zu einem erheblichen und durchaus existenzgefährdenden Vermögensschaden führen können.
**

Das größte Berufsrisiko der Versicherungs-und Finanzvermittler sind sicherlich Haftpflichtansprüche von Kunden infolge von tatsächlicher oder vermuteter Falschberatung, die zu einem erheblichen und durchaus existenzgefährdenden Vermögensschaden führen können. Der Gesetzgeber schreibt daher eine Versicherungspflicht vor, Vermittler müssen eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung nachweisen.

Auch Finanzdienstleister stehen aktuell vor einer solchen Pflichtversicherungs-Regelung, die mit der Finanzvermittler-Verordnung für sie zum Tragen kommen wird. Dabei ist vielen Vermittlern oft unklar, wie solche Haftpflicht-Ansprüche konkret aussehen können. Auch Verdrängung ist ein Verhaltensmuster. Dies wiederum hat zur Folge, dass die Sorgfalt bei der Auswahl des eigenen Versicherungsschutzes häufig zu wünschen übrig lässt. Eine Auswahl von typischen Schadenbeispielen soll Vermittlern ein besseres Gefühl für die eigene Lage und für Fallstricke geben.

Jochen Gehring (Name geändert) war seit 15 Jahren Versicherungsmakler. Bis ihn ein Kunde wegen eines Vermögensschadens in Höhe von 150.000 € in Anspruch nahm. Gehring meldete den Anspruch bei seinem Vermögensschadenhaftpflichtversicherer. Dieser lehnte die Leistungspflicht allerdings ab. Wie sich herausstellte, leider zu Recht. Der Sachverhalt: Gehring hatte vor Jahren das Risiko seines Kunden nicht ausreichend analysiert und dadurch auch den Kunden nicht nach einem Öltank gefragt, der jedoch vorhanden und nun nicht versichert war. Dieser Tank wurde fünf Jahre später, im Jahre 2010, undicht und verseuchte das Erdreich. Auf den ersten Blick wäre dieses Schadenereignis durch eine Vermögensschadenhaftpflichtversicherung (VSH) versichert. Was also führte zu der Ablehnung durch den Versicherer? Gehring hatte seine VSH-Deckung im Jahr 2007 an die gesetzliche Regelung angepasst. Dabei hatte er zugleich den Versicherer und damit die Versicherungsbedingungen gewechselt. Bei der Auswahl der neuen Haftpflichtdeckung folgte Gehring der Empfehlung eines Kooperationspartners, ohne die Details weiter zu prüfen, weil es auf diese Weise einfach, schnell und praktisch war. Die neue Deckung sicherte zukünftige Beratungen ab 2007. Der Umweltschaden aufgrund des undichten Öltanks fiel aber noch in den versicherten Zeitraum des Alt-Vertrages, da bei der VSH das so genannte Verstoßprinzip gilt: demnach entsteht der Versicherungsfall nicht erst mit dem Schadenseintritt oder seiner Geltendmachung durch den Geschädigten, sondern bereits mit dem beruflichen Versehen, das spätere Haftpflichtansprüche auslöst und nach sich zieht. Die gekündigte Alt-Police sah zwar eine so genannte Nachhaftungszeit vor, im Falle von Makler Gehring jedoch nur zwei Jahre, in denen nachträglich festgestellte Schadensersatzansprüche gedeckt waren. Die Police hat jedoch nicht die Übernahme der Nachhaftung auf den Vorvertrag übernommen, es bestand somit kein Versicherungsschutz.

Bereits dieser Fall zeigt, dass die Auswahl einer VSH-Deckung mit allergrößter Sorgfalt geschehen muss. Andernfalls gilt hier ein altes Sprichwort: "der Schuster hat die schlechtesten Schuhe". Vermittler erwarten offensichtlich, dass ihre Haftpflichtversicherung alle Vermögensschäden abdeckt und begleicht. Aber die Haftung hat in der Praxis häufig einen größeren Umfang als die

Deckung. Und der Vermittler, der bei den VSH-Verträgen seit dem Jahr 2007 von einer umfassenden Deckung ausgeht, übersieht gravierende Unterschiede der am Markt erhältlichen Policen. Denn diese Policen erfüllen seit diesem Zeitpunkt zwar die gesetzlichen Vorgaben. Aber nicht zwingend alle vorhandenen Risiken des Vermittlers.

Die Möglichkeiten der Schadenverursachung für einen Vermittler, die zu einem späteren Zeitpunkt in Ansprüche des Kunden münden, sind dagegen vielfältig. So wird beispielsweise die Situation des Kunden nicht, nicht ausreichend oder falsch analysiert. Die Ergebnisse der Analyse und Beratung werden nicht sorgfältig dokumentiert oder es wird gänzlich auf entsprechende Beratungsprotokolle verzichtet. Wenn der Vermittler nur unzureichenden Deckungsschutz besorgt, oder womöglich sogar vergisst, Risiken einzudecken, Kundenunterlagen verloren gehen oder zu spät übermittelt werden, wenn Termine und Fristen unbeachtet bleiben, sind spätere Haftungsfälle vorprogrammiert. Weitere Fallstricke entstehen, wenn der Vermittler Risikohinweisen des Versicherers nicht nachgeht, wenn er wettbewerbsrechtliche Risiken verkennt und beispielsweise falsche Werbeaussagen macht oder die Produkte, die er anbietet, nicht ausreichend analysiert. Wenn er für Schlüsselpersonen in seinem Büro keinen Vertreter bestimmt, sein Innendienst oder Außendienstpersonal nicht sorgfältig auswählt und dessen Arbeit kontrolliert und seinen sich stets verändernden Bestand nicht ausreichend beobachtet und beispielsweise jährliche Durchsprachen des Versicherungsschutzes seiner Kunden unterlässt, werden Schadensersatzansprüche zu unausweichlichen Ereignissen.

Einige weitere Beispiele zeigen, dass in der Praxis Schadensersatzansprüche von Kunden auftauchen, die für viele Vermittler nur bei äußerster Sorgfalt vermeidbar oder abzuwehren sind.

Ein Kunde macht Leistungen aus der Berufsunfähigkeitszusatzversicherung geltend. Der Versicherer will jedoch nicht zahlen, sondern verweist den Kunden auf anderweitige Ersatztätigkeit. Der Kunde fühlt sich schlecht beraten und verlangt vom Makler seinen Schaden ersetzt. Hat der Vermittler in diesem Fall die Kundenwünsche und die Gründe seiner Empfehlung für gerade diesen Versicherer nicht ausführlich dokumentiert und auf Tarife und Beschränkungen detailliert hingewiesen und sich dies auch von Kunden gegenzeichnen lassen, kann es für ihn sehr schwierig werden, sich aus der Haftung zu befreien.

Nicht jeder Kundenwunsch ist vernünftig. Gerade in diesen Fällen ist eine genaue Dokumentation, ein schriftliches Protokoll in allen Details unerlässlich. So hatte beispielsweise ein Juwelier den ausdrücklichen Wunsch geäußert, die Einbruch-Diebstahlversicherung aus seinem Geschäftsversicherungsvertrag auszuschließen. Nachdem der Schaden trotzdem eingetreten ist, gibt er an, vom Vermittler nicht eindringlich genug gewarnt worden zu sein und verlangt nun den Schaden vom Makler ersetzt.

In einem anderen Schadenfall wurde ein Teil des Einbruch-Diebstahlschadens bei einem Firmenkunden nicht ersetzt. Es war stets ein größerer Vorrat an Briefmarken im Direktwerbungsunternehmen gelagert, was der Makler auch wusste. Er unterließ es jedoch, darauf hinzuweisen, dass der Versicherungsschutz für Briefmarken nur bei Aufbewahrung in einem Tresor bestünde.

Eine korrekte Risiko- und Summenermittlung ist die Basis eines jeden guten Versicherungsschutzes. Gerade im Firmen- und Industriegeschäft bedeutet dies auch die Hinzuziehung von Inventarverzeichnissen. Geht ein Vermittler hierbei nicht mit größter Sorgfalt vor, kann es zu Fehlinterpretationen eines solchen Inventarverzeichnisses führen, was seinerseits wiederum zu einer Unterversicherung führt.

Dass es sich lohnt, mit dem Kunden sehr ausführlich über seine Risiken und Gewohnheiten zu

sprechen, zeigt der Fall, bei dem für einen Geschäftskunden zwar eine Elektronik- und Reisegepäckversicherung abgeschlossen wurde. Der Vermittler hatte jedoch nicht darauf geachtet, dass sein Kunde auch Reisen in Länder unternimmt, die vom räumlichen Geltungsbereich des Versicherungsvertrages nicht abgedeckt waren.

Zu einer ganz prekären Lage kann es kommen, wenn ein Versicherungsvertrag, der auftragsgemäß umgedeckt werden soll, versehentlich zu früh gekündigt wird, während der Folgevertrag noch nicht in Kraft ist. Im vorliegenden Fallbeispiel wurde der Makler von einem Gynäkologen beauftragt seine Berufshaftpflichtversicherung umzudecken. Das Kündigungsschreiben des Kunden sollte erst bei Umdeckung abgesendet werden. Aus Versehen wurde es jedoch früher verschickt, der Gynäkologe hatte keinen Versicherungsschutz, als es zu einem Schadensfall kam. Für diesen Schaden macht der Gynäkologe den Makler haftbar. Ein solcher Fall erreicht leicht sechsstelligen Dimensionen.

Diese kleine Auswahl typischer Haftungsfälle in der VSH zeigt, dass es sich für den Vermittler lohnt, dass es sogar existenziell wichtig ist, sich bei der Auswahl der eigenen Vermögensschadenhaftpflichtpolice die nötige Zeit zu lassen und das Angebot des Marktes nach eingehender Risikoanalyse individuell zu prüfen und erst dann eine fundierte Entscheidung für den Abschluss einer VSH-Police zu treffen. Und dass es eine gute Entscheidung sein kann, nicht selbst bei einem Versicherer abzuschließen, sondern seinerseits den Rat eines erfahrenen Spezialmaklers einzuholen – auch als Puffer zwischen sich und dem Versicherer – deutet sich zumindest ab.

In den folgenden Beiträgen zum Thema VSH sollen die Problematik, aber auch Lösungswege vertieft werden. Lesen Sie in den folgenden Artikeln über den Markt der VSH-Anbieter für Vermittler, Spezialmakler, wie eine hochwertige Beratung aussehen kann, sowie die Risikoermittlung und ihre Bedeutung.

Kontakt:

Volker P. Andelfinger
Tel.: 06346 / 929110
Fax auf Mail: 03212 / 1110634
Mobil: 0177 / 8655371
E-Mail: vpa@palatinus-consulting.eu

Palatinus Consulting
Berwartsteinstraße 21
76855 Annweiler
Webseite: www.palatinus-consulting.eu

