

„Verwunderlich und erschreckend zugleich“ - Ein Kommentar der VEMA zum BGH-Urteil, ob ein Versicherer verpflichtet ist, den tatsächlichen Betreuer auf einer Police zu nennen.



Andreas Brunner und Hermann Hübner

© VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Mit Urteil vom 21. April 2016 stellte der Bundesgerichtshof (BGH) fest, dass ein Versicherer nicht verpflichtet ist, den tatsächlichen Betreuer (hier der Versicherungsmakler des Kunden) auf einer Police angeben zu müssen (Az. I ZR 151/15). Als Begründung wurde im Wesentlichen angeführt, dass nirgends behauptet wurde, dass die unter „es betreut Sie...“ genannte Person in gleichem Maße für die Betreuung des Kunden zuständig sei wie der Makler.

Vielmehr würde man ja innerhalb eines Unternehmens recht pauschal von Kundenbetreuern sprechen, und mit der Nennung eines solchen hätte der Kunde lediglich einen direkten Draht ins Unternehmen – und die Beratungspflicht des Versicherers erlischt ja auch nie ganz. Weiterhin wüsste der Kunde außerdem auch, wer sein Hauptansprechpartner ist. Da sieht der BGH insgesamt gar kein wettbewerbsrechtliches Problem. Das ist doch alles völlig normal.

Es ist verwunderlich und erschreckend zugleich, wie der BGH hier entschied. Zeigt es doch einmal wieder, wie wenig Kenntnis um den praktischen Teil unserer Branche außerhalb dieser besteht. Das zeigte der Gesetzgeber mit den jüngsten Entwürfen zur Umsetzung der IDD und der GWG-Richtlinie.

Hier ist man – leider – evtl. bereits an eine gewisse „Weltfremdheit“ der Regierung gewöhnt, die nicht nur hinsichtlich unserer Branche besteht. Bei der Justiz, dem Staatsorgan, das dafür zuständig ist, dass in diesem Land derjenige Recht bekommt, der Recht hat, darf man jedoch deutlich strengere Maßstäbe ansetzen und entsprechend mehr erwarten. Offenbar besteht aber

auch gar kein Interesse daran, sich mit der Versicherungsbranche und ihren Besonderheiten ernsthaft zu befassen. Als Betroffener darf man hier zurecht frustriert sein.

Eine Firma?

Kommen wir zurück auf die Urteilsbegründung. Vom Grundsatz her wäre vieles davon tatsächlich nachvollziehbar. Wäre es, wenn hier z. B. der fiktive Peter Müller aus der Bestandsabteilung Sach am Hauptsitz der Aachen Münchener genannt würde. Der hilft sicher gerne, wenn der Kunde anruft und ist tatsächlich ein solcher „versichererinterner Kundenbetreuer“ von dem die Begründung spricht. Eventuell kann man zähneknirschend sogar noch den typischen Vertreter eines Versicherers in die richterseitig beschriebene Rolle quetschen. Dort passt eine Deutsche Vermögensberatung AG (DVAG) aus unserer Sicht allerdings in keinem Fall mehr hinein. Genau hier macht es sich der BGH zu einfach. Es findet keinerlei Betrachtung der DVAG als Vertriebsgesellschaft statt. Trotz Listung als Ausschließlichkeitsvertrieb der Aachen Münchener bleibt dieser Strukturvertrieb doch ein eigenständiges Unternehmen. Die DVAG ist eben nicht Teil der Aachen Münchener. Sie ist weder weisungsgebunden noch anderweitig direkt mit dem Versicherer verzahnt – sie hat lediglich das Monopol auf den Vertrieb der Produkte dieses Versicherungsunternehmens bekommen. Ein klassisches Verhältnis zwischen Versicherer und Außendienst wie bei anderen Unternehmen mit starker Ausschließlichkeit ist das zumindest nicht.

Auch bei der Einschätzung des Kundenverhaltens legt der BGH eine etwas blauäugige Sichtweise an den Tag. Natürlich gibt es Kunden, die immer und wegen allem ihren Makler kontaktieren. Aber wie viele – auch höchst zufriedene Maklerkunden – geben eine Änderung dennoch fix beim Versicherer durch oder melden einen Schaden direkt? Dass man hierzu die Kontaktdaten auf dem Versicherungsschein nutzt, ist naheliegend. Ebenso naheliegend ist es, dass dies ein willkommener Anlass ist, dass man sich mal über die Versicherungen unterhalten möchte. Umso naheliegender, wenn man bedenkt, dass man da gerade einen reinen Vertriebler kontaktiert hat, der weder Bestandsverträge selbst pflegt, noch selbst mit der Schadensregulierung zu tun hat.

Alles in allem verdient dieses Urteil das Prädikat „merkwürdig“.

Hilf Dir selbst..!

Wie geht man nun als Versicherungsmakler mit dieser neuen Rechtsprechung um? Konsequenterweise kann es nur dazu führen, dass man Kundenverträge solcher Versicherer zu solchen Anbietern umdeckt, die in der Zusammenarbeit mit Maklern offener sind. Das darf natürlich nicht mit einem Nachteil für den Kunden verbunden sein. Wir bieten unseren angeschlossenen Maklerbetrieben bereits seit Jahren die Möglichkeit des VEMA-Bestandsupdat in unseren Deckungskonzepten. Salopp gesprochen erhält ein Kunde so in der Regel wesentlich besseren Versicherungsschutz zur bisherigen Prämie. Dank einer Besserstellungsklausel kann im Schadensfall auch zu den Altbedingungen reguliert werden, falls im alten Vertrag doch irgendetwas besser geregelt gewesen sein sollte.

Natürlich löst auch das nicht jedes Problem. Es wird immer Verträge geben, die zum Kundenwohl dortbleiben sollten wo sie sind (z. B. aufgrund desaströser Schadenquote). Hier wird man dann wohl auch weiterhin in den sauren Apfel beißen müssen. Das ist zwar nicht schön, aber sicher besser als ständig gegen Windmühlen zu reiten ohne ernsthafte Aussicht darauf, dass die Entscheiderstellen unserer Gesellschaft größeres Verständnis für die Branche entwickeln. Reiben Sie sich an solchen Dingen nicht auf und nutzen Sie Ihre Zeit und Energie besser konstruktiv. So lebt es sich vergnügter.

Hermann Hübner
Vorstandsvorsitzender VEMA
Hauptsitz Heinersreuth

Andreas Brunner
stellv. Vorstandsvorsitzender
Sitz Karlsruhe

Pressekontakt:

Eva Malcher
Telefon: 0921/7869483-843
E-Mail: eva.malcher@vema-eg.de

Unternehmen

VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G
Unterkonnorsreuth 29
95500 Heinersreuth

Internet: www.vema-eg.de

Über VEMA Versicherungs-Makler-Genossenschaft e.G

Die VEMA eG ist ein genossenschaftlicher Zusammenschluss von 2.562 mittelständigen Versicherungsmaklerbetrieben mit mehr als 15.000 beschäftigten Personen.