

„Service Calls“ eines Versicherungsmaklers können unzulässige Werbung sein

Das hat das OLG Düsseldorf in einem Urteil vom 19.09.2019 zum Geschäftszeichen: 15 U 37/19 entschieden. Es untersagte einem Versicherungsmakler, seinen Kunden ohne vorherige Einwilligung anzurufen, wenn dieser Anruf über die gesetzliche Betreuungspflicht bereits vermittelter Versicherungsverträge hinausgeht. Das OLG Düsseldorf verwies den Versicherungsmakler darauf, vorher eine Einwilligung einzuholen oder den Kunden auf anderen Wegen zu kontaktieren.

Im entschiedenen Fall hatte ein Versicherungsmakler seinen Kunden mehrfach angerufen, um sich nach dessen Zufriedenheit zu erkundigen. Diese sogenannten „Service Calls“ hat er zum Anlass genommen, seine weitergehenden Maklerdienste anzubieten und zu erfragen, ob der Kunde weitere Angebote für Versicherungen wünsche oder ob es Sinn macht, bestehende Versicherungen umzudecken. Eine ausdrückliche Werbeeinwilligung hatte der Kunde dem Versicherungsmakler nicht erteilt.



© Wirth - Rechtsanwälte Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB
Tobias Strübing

Und das war laut den Entscheidungsgründen des OLG Düsseldorf auch das Problem.

Das OLG Düsseldorf führt zunächst und unter Hinweis auf die sehr weitgehende Rechtsprechung des BGH aus, dass unter Werbung alles fällt, was dem Absatz einer Ware oder Dienstleistung dient. Das können bspw. auch Zufriedenheitsumfragen bei Kunden sein. Da diese „Service Calls“ im konkreten Fall auch der möglichen Vermittlung von Versicherungen dienen, ging das OLG Düsseldorf von Werbung aus und diese ist telefonisch nur zulässig, wenn der Kunde vorher eingewilligt hat. Eine solche Einwilligung konnte der beklagte Versicherungsmakler jedoch nicht beweisen. Dass er auch zu einer Nachbetreuung verpflichtet sein kann und dass damit auch regelmäßige Anrufe zur Zufriedenheit des Kunden verbunden sein können, hat das OLG Düsseldorf zwar gesehen. Es meinte jedoch, dass auch solche Anrufe im Einklang mit dem Wettbewerbsrecht stehen müssen. Es sei auch

nicht unbillig, dass der Versicherungsmakler dafür entweder eine Einwilligung einholt oder den Kunden auf andere Weise kontaktiert.

Dieses Urteil zeigt einmal mehr, dass Versicherungsmakler darauf achten sollten, sich entsprechende Einwilligungen beim Kunden einzuholen. Denn insbesondere bei „Telefonwerbung“ ist der BGH (und so auch das OLG Düsseldorf) sehr verbraucherorientiert.

„Nichtsdestotrotz ist dieses Urteil sehr kritisch zu sehen und eher fragwürdig. Das OLG Düsseldorf hat nicht ausreichend gewürdigt, dass den Versicherungsmakler sehr weitgehende Pflichten treffen und sich auch aus einem Telefongespräch ein Anlass zu einer weitergehenden

Beratung ergeben kann. Es bleibt daher zu hoffen, dass dieses Urteil ein Einzelfall bleibt“, so
Fachanwalt Tobias Strübing von der Kanzlei Wirth Rechtsanwälte in Berlin.

Link:

<https://www.wirth-rae.de/olg-duesseldorf-service-calls-eines-versicherungsmaklers.html>

Pressekontakt:

Tobias Strübing

E-Mail: struebing@wirth-rae.de

Unternehmen

Wirth - Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB
Carmerstr. 8
10623 Berlin

Internet: www.wirth-rae.de

Über Wirth - Rechtsanwälte in Partnerschaft mbB

Seit 1998 vertrauen anspruchsvolle Mandanten in Rechtsfragen auf die Kompetenz der
bundesweit tätigen Kanzlei "Wirth-Rechtsanwälte". Die in der Kanzlei tätigen Anwälte haben sich
insbesondere auf das Versicherungs-, Bank- und Kapitalmarktrecht sowie gewerblichen
Rechtsschutz und Datenschutz spezialisiert.