

SDV

SERVICEPARTNER DER
VERSICHERUNGSMAKLER AG

Maklerhaftung vermeiden:

3 Dinge im Arbeitsalltag, die
Versicherungsmakler:innen
ändern sollten!

von
Stephan Michaelis
Rechtsanwalt



KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

Diese 3 Dinge besprechen wir:

1. Marktgrundlage

2. Betreuung

3. Dokumentation

Wussten Sie, dass Sie die
„Erweiterte Vorsorge“ jetzt in
der eigenen VSH mitversichert
haben?

Offenlegung der Markt- und Informationsgrundlage



Offenlegung der Markt- und Informationsgrundlage

Ist das eine Pflicht?

Offenlegung der Markt- und Informationsgrundlage

Ist das eine Pflicht?

Nein!

Folge?

Produktauswahl aus dem gesamten Markt

Hinweispflicht auf eine eingeschränkte Auswahl?

§ 60 VVG Beratungsgrundlage des Versicherungsvermittlers

(1) 1Der Versicherungsmakler ist verpflichtet, seinem Rat eine hinreichende Zahl von auf dem Markt angebotenen Versicherungsverträgen und von Versicherern zu Grunde zu legen, so dass er nach fachlichen Kriterien eine Empfehlung dahin abgeben kann, welcher Versicherungsvertrag geeignet ist, die Bedürfnisse des Versicherungsnehmers zu erfüllen. 2Dies gilt nicht, soweit er im Einzelfall vor Abgabe der Vertragserklärung des Versicherungsnehmers diesen ausdrücklich auf eine eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl hinweist.

(2) 1Der Versicherungsmakler, der nach Absatz 1 Satz 2 auf eine eingeschränkte Auswahl hinweist, und der Versicherungsvertreter haben dem Versicherungsnehmer mitzuteilen, auf welcher Markt- und Informationsgrundlage sie ihre Leistung erbringen, und die Namen der ihrem Rat zu Grunde gelegten Versicherer anzugeben. 2Der Versicherungsvertreter hat außerdem mitzuteilen, für welche Versicherer er seine Tätigkeit ausübt und ob er für diese ausschließlich tätig ist.

(3) Der Versicherungsnehmer kann auf die Mitteilungen und Angaben nach Absatz 2 durch eine gesonderte schriftliche Erklärung verzichten.



Hinweispflicht bei Onlinevergleich auf eine eingeschränkte Auswahl?

- Genügen 38 von 89 Anbietern in der PHV?
- Nur 48% vom Markt?
- Zuletzt OLG Karlsruhe, Urteil vom 08.09.2021, Az.: 6 U 82/20; Vorinstanz: LG Heidelberg, Az.: 6 O 7/19
- Vgl. auch: Landgericht Frankfurt am Main vom 6. Mai 2021

Az. 2-03 O 347/19



Was ist der gesamte Markt?

Was ist der gesamte Markt?

Immer alle Versicherer!

Auch Direktversicherer oder ausländische Versicherer.

Alle halt...

Machen oder können Sie das?

Machen oder können Sie das?

Nein

Folge?

Folge?

Pflichtverletzung

Haftung, wenn wegen (kausal)
der Pflichtverletzung ein
Vermögensschaden entsteht.

Haftung, wenn wegen (kausal) der Pflichtverletzung ein Vermögensschaden entsteht.

§ 63 VVG

Schadensersatzpflicht

Der Versicherungsvermittler ist zum Ersatz des Schadens verpflichtet, der dem Versicherungsnehmer durch die Verletzung einer Pflicht nach § 60 oder § 61 entsteht. Dies gilt nicht, wenn der Versicherungsvermittler die Pflichtverletzung nicht zu vertreten hat.

Wann ist das der Fall?

Wenn wie bei der „erweiterten
Vorsorge“ ein anderer Versicherer den
nicht versicherten Schaden gedeckt
hätte.

Wenn wie bei der erweiterten Vorsorge
ein anderer Versicherer den nicht
versicherten Schaden gedeckt hätte.

Wollen Sie theoretisch immer wie die
erweiterte Vorsorge über Ihre VSH
haften?

Empfehlung:

- Legen Sie die von Ihnen berücksichtigten VR in der Doku offen.



Empfehlung:

- Legen Sie die von Ihnen berücksichtigten VR in der Doku offen.
- Schließen Sie in der Doku zumindest Direktversicherer oder ausländische VR aus.

(vgl. LG Konstanz 21.01.21, Az. Me 4 O 90/19)



Empfehlung:

- Legen Sie die von Ihnen berücksichtigten Versicherer in der Dokumentation offen.
- Schließen Sie in der Doku zumindest Direktversicherer oder ausländische VR aus.

oder
- Markt- und Informationsgrundlage sind die in der Vergleichsanalyse berücksichtigten VR.

oder
- Unsere Markt- und Informationsgrundlage sind diese VR:.....
- ggf. VR-Liste aushändigen und dokumentieren.



Welche Pflichten muss der Versicherungsmakler in der Bestandsbetreuung beachten?



Betreuungspflichten

- Je höher die Courtage, desto besser die Betreuung.

Betreuungspflichten

- Je höher die Courtage, desto besser die Betreuung.
- Dieser Grundsatz gilt nicht bei Gericht.

Betreuungspflichten

- Je höher die Courtage, desto besser die Betreuung.
- Dieser Grundsatz gilt nicht bei Gericht.
- Die Betreuungspflicht gilt auch für Privatpersonen oder andere „kleinere Verträge“.

Wie?

Wie?

Aktiv durch den Makler.

(Gerichte schreiben „von sich aus“)

Wann?

Wenn ein Anlass besteht.

(Gerichte schreiben dann „von sich aus“)

Was ist ein Anlass?

Was ist ein Anlass?

- Anfrage / Information durch den Kunden / VN



Was ist ein Anlass?

- Anfrage / Information durch den Kunden / VN
- Auch indirekte oder mittelbare Informationen.
- Exkurs zu den Flutschutztoren....



LG Hamburg, Urteil vom 09.09.2021 – 413 HKO 27/20

- ▶ Der Makler muss den Kunden mit „*individuellem und an das Risiko angepassten Versicherungsschutz* versorgen, von sich aus das Risiko untersuchen und ungefragt über ihre Bemühungen unterrichten“
- ▶ Er muss versichertes Risiko laufend überwachen, den Versicherungsnehmer auf Veränderungen hinweisen und auf Anpassungen hinweisen (laufenden Betreuung)



Was ist ein Anlass?

- Anfrage / Information durch den Kunden / VN
- Auch indirekte oder mittelbare Informationen.
 - A) Rechtsänderungen (vgl. Betreuer oder
OLG Hamm vom 11. 5. 1995 (18 U 57/94))



Was ist ein Anlass?

- Anfrage / Information durch den Kunden / VN
- Auch indirekte oder mittelbare Informationen.
 - A) Rechtsänderungen (vgl. Betreuer oder
OLG Hamm vom 11. 5. 1995 (18 U 57/94)
B) Risikoveränderungen (DG-Ausbau, Umzug, Hochzeit)



Was ist ein Anlass?

- Anfrage / Information durch den Kunden / VN
- Auch indirekte oder mittelbare Informationen.
 - A) Rechtsänderungen (vgl. Betreuer oder
OLG Hamm vom 11. 5. 1995 (18 U 57/94)
 - B) Risikoveränderungen (DG-Ausbau, Umzug, Hochzeit)
 - C) Produktverbesserungen
vgl. Schwalbennest-“Urteil“, weil gr. FL versicherbar war.



Was ist ein Anlass bei Produktverbesserungen?

- Unfall = Bessere Leistungen durch höhere Maximierungen
- PHV = Günstigere Prämie mit höherer VS
- Hausrat = viele „kleinere“ Deckungserweiterungen
- Wohngebäude = Elementarschaden + unbenannte Gefahren
- Kfz = Fahrerschutzeinschluss
- KV = Aktiv Tarifwechsel anbieten?
- LV = Wechsel in ein Fondsprodukt, oder ESG- Produkt
- Cyber = Ist ein „neues“ Produkt aktiv vorzustellen?



Sind das Anlässe für eine
aktive Kundenberatung?

Sind das Anlässe für eine Kundenberatung?

Ja, der Makler hat eine aktive Informations- und Hinweispflicht für
wesentliche Produktverbesserungen im Rahmen der Betreuung!

RA Stephan Michaelis

Rechtsfolge bei Unterlassen?

Quasahaftung, wie der beste, mögliche VR geleistet hätte unter Abzug der (nicht erbrachten) oder geringeren Versicherungsleistung

Empfehlung:

- Betreuung 1x im Jahr anbieten, eine Mail genügt.



Empfehlung:

- Betreuung 1x im Jahr anbieten, eine Mail genügt.
- Kunden / VN informieren, dass eine Verbesserung seines Versicherungsschutzes besser ist.



Empfehlung:

- Betreuung 1x im Jahr anbieten, eine Mail genügt.
- Kunden / VN informieren, dass eine Verbesserung seines Versicherungsschutzes besser ist.
- Kunden / VN auffordern, bei Änderungen in seine Sphäre den VM zu informieren.



Empfehlung:

- Betreuung 1x im Jahr anbieten, eine Mail genügt.
- Kunden / VN informieren, dass eine Verbesserung seines Versicherungsschutzes besser ist.
- Kunden / VN auffordern, bei Änderungen in seine Sphäre den VM zu informieren.
- Nachträgliche Vereinbarung über die Art der Betreuung treffen:



Empfehlung:

- Betreuung 1x im Jahr anbieten, eine Mail genügt.
- Kunden / VN informieren, dass eine Verbesserung seines Versicherungsschutzes besser ist.
- Kunden / VN auffordern, bei Änderungen in seine Sphäre den VM zu informieren.
- Nachträgliche Vereinbarung über die Art der Betreuung treffen:
- Kunde wünscht keine aktive Betreuung, siehe Muster....



Geht eine passive Betreuung?

Ich (Kunde)...., erkläre, dass

ich bei Vertragsschluss umfassend beraten wurde und künftig keinerlei Änderung oder Anpassung meines Versicherungsschutzes wünsche, obwohl der Makler die persönliche Beratung kostenfrei anbietet,

ich selbst den Versicherungsmakler kontaktiere, wenn ich eine weitere Beratung zu meinem Versicherungsvertrag wünsche,

ich versicherungsrelevante Informationen eigenverantwortlich, selbstständig und unverzüglich gegenüber dem Versicherer oder meinem Versicherungsmakler mitteile, wenn ich Änderungen wünsche oder diese erforderlich sind,

ich ausdrücklich keine Beratung zu einem möglichen erweiterten Versicherungsschutz zu meinem bestehenden Versicherungsvertrag wünsche,

ich auch zu anderen oder neuen Versicherungsmöglichkeiten keine individuelle Beratung durch meinen Versicherungsmakler wünsche, es sei denn, ich fordere selbst eine weitere Beratung ausdrücklich von meinem Versicherungsmakler an,

ich in die Übersendung allgemeiner Werbung und allgemeiner Informationen durch den Versicherungsmakler trotzdem ausdrücklich einwillige.



Das Dokument und viele weitere Informationen und
Muster finden Sie auch auf www.app-RIORI.de:



KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

Probleme der Beratungsdokumentation



Was müssen Sie tun, um trotz
der weltbesten Beratung und
sehr umfassenden
Dokumentation immer vor
Gericht zu verlieren?

Es nicht beweisen können!

Zugang der Beratungsdokumentation



OLG Karlsruhe (Az. 9 U 97/19) in VersR 2022, 237

Sachverhalt

Vermittler vermittelt im Jahre 2010 eine Rürup-Rente mit einer Laufzeit von 26 Jahren und einem Monatsbeitrag von Euro 200,-.

Der Kunde/VN hatte mittlerweile 11.600 € eingezahlt, als er erfährt, dass eine vorzeitige Auszahlung des angesparten Kapitals nicht möglich ist.

Hätte er dies gewusst, hätte er den Vertrag nicht abgeschlossen.

Denn er befand sich noch in einem Privatinsolvenzverfahren und wollte sich 2010 selbstständig machen. Dies war auch unter den Parteien bekannt und unstrittig.

Streitig war, ob, wann und wie eine Beratung stattgefunden hatte. Streitig war ferner, ob der Kunde eine Beratungsdokumentation erhalten hatte. Der Vermittler hatte die Doku per Post zugeschickt.

Rückzahlung der eingezahlten Prämien durch Makler?



OLG Karlsruhe (Az. 9 U 97/19) in VersR 2022, 237

- ▶ Welchem Sachvortrag ist Glauben zu schenken?
- ▶ Wer hat die Beweislast?
- ▶ Welche Beweise konnten vorgebracht werden?

**Beweislastumkehr
ist die große Gefahr, wenn der Zugang
der Doku vom Makler nicht bewiesen
werden kann!**



Empfehlung:

- Immer –bei jeder Beratung – eine Doku schreiben, auch wenn Sie abraten oder nicht vermitteln.
- Auch die Betreuungsanfragen dokumentieren. Hinweis: Vertragsänderungen gefährden Ihren Versicherungsschutz.
- Hinweise aufnehmen: z.B.
- Keine vorzeitige Kapitalauszahlung möglich.
- Umdeckung LV: Hinweis, dass die Wirtschaftlichkeit nicht geprüft werden konnte
- Umdeckung KV: Welcher Versicherungsschutz entfällt!
- Umdeckung Sach: Hinweis, dass das alte Produkt möglicherweise Deckungen gewährt, die das neue Produkt nicht beinhaltet.



Empfehlung:

- Die vom Kunden mitgeteilten naheliegenden Risiken und deren Absicherung dokumentieren.
- Nachweis beschaffen, dass der Kunde vor Vertragsschluss die Doku in Textform erhalten hat.
- Makler muss den Zugang beweisen:
 - Unterschrift (freiwillig) einholen.
 - Antwortmail verlangen.
 - Lesebestätigung anfordern und archivieren.



Empfehlung:

- Oder wirksam verzichtet hat (mit Belehrung zu möglichen SE Ansprüchen, gesondert und ggf. schriftlich mit Unterschrift).
- Pflichten des Kunden: z.B. Änderungen mitteilen.

Ferner:

- Markt- und Informationsgrundlage in der Beratung offenlegen und dokumentieren.
- Ausschluss von Direktversicherern und ausländischen VR
- und später die aktive Betreuung nicht vergessen....



Merke:

Folgende 3 Dinge sollten Sie im Vermittleralltag berücksichtigen:

Ihr, Stephan Michaelis



1. Dokumentieren und den Zugang nachweisen können -vielleicht doch mit Unterschrift?

Besonderheiten wie „keine Kapitalrückzahlung möglich“ oder „wirtschaftliche Entwicklung“ erfordern zwingenden Hinweis (-pflicht).

2. Ihre Marktgrundlage in der Beratung offenlegen und dokumentieren.

3. Kundenbetreuung von sich aus also aktiv leisten, mindestens mit einer Jahresmail.



SDV

SERVICEPARTNER DER
VERSICHERUNGSMAKLER AG

Jetzt sind Sie rechtlich auf dem neuesten Stand!

Viel Erfolg!

Ihr,
Stephan Michaelis



KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE