

Nachbearbeitungspflichten gegenüber Maklern

Das Landgericht Stuttgart hat jüngst geklärt, unter welchen Voraussetzungen Maklerinnen und Makler Rückcourtageforderungen wegen einer Verletzung von Nachbearbeitungspflichten abwehren können.

Im Streitfall forderte der Versicherer die Rückzahlung unverdienter Courtagen aus Leben-Policen, die zum Teil auch pandemiebedingt notleidend geworden waren. Die Urteilsgründe sind folgende:

Nach § 812 Abs. 1 Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) schulde der Makler dem Versicherer die Rückzahlung unverdienter Courtage. Der Makler verdiene die Courtage durch Eingang der Prämie, aus der sich diese errechnet. Die Prämienzahlung sei eine aufschiebende Bedingung für das Entstehen des Courtageanspruchs. Erhalte der Makler Courtagen, bevor der Kunde die Prämien entrichtet habe, die zum Erwerb des Courtageanspruchs erforderlich seien, handele es sich um Vorschusszahlungen. Diese seien rückzahlbar, soweit nicht genügend Prämien gezahlt werden. Der Rückzahlungsanspruch des Versicherers sei jedoch ausgeschlossen, wenn dieser zur

Nachbearbeitung verpflichtet sei und er diese verletze.

Im Einzelfall könne sich aus Treu und Glauben oder einer Auslegung der Courtagezusage für den Versicherer eine Nachbearbeitungspflicht der maklerseitig vermittelten notleidenden Lebensversicherungen ergeben. Dies habe zur Folge, dass der Courtageanspruch bei Nichtausführung des Geschäfts bestehen bleibe, wenn der Versicherer die Pflicht zur Nachbearbeitung verletze. Ob eine Nachbearbeitungspflicht bestehe, richte sich nach den Umständen des Einzelfalls und entziehe sich einer allgemeinen Betrachtung.

Bei umfassender Abwägung aller Umstände des Einzelfalls sei anzunehmen, dass den Versicherer eine Pflicht zur Nachbearbeitung treffe, wenn der Makler Courtagevorschüsse erhalte, er in die Organisationsstruktur des Versicherers eingebunden sei, der Versicherer dem Makler Bestandspflegeprovisionen zahle, der

Makler in ständiger und langjähriger Geschäftsbeziehung mit dem Versicherer stehe und ein Courtagekonto für den Makler führe. Dies gelte zumindest, wenn der Versicherer nach eigenem Vortrag regelmäßig Stornomitteilungen an den Makler versende und der Makler einen ganz wesentlichen Teil seiner Tätigkeit der Vermittlung von Versicherungen an den Versicherer widme und hierdurch den weit überwiegenden Teil seines Umsatzes erziele. Außerdem sei erforderlich, dass nach den Courtagebestimmungen des Versicherers der Courtageanspruch ausgeschlossen werde, sofern der Versicherer von einer Prämienklage gegen den Kunden absehe.

Der Makler sei in die Organisationsstruktur des Versicherers eingebunden, wenn er an dessen Fortbildungen teilnehmen kann und an dessen Maklerportal angebunden sei. Der Makler widme einen ganz wesentlichen Teil seiner Tätigkeit der



Kompakt

- Nur ausnahmsweise obliegen Versicherern Maklern gegenüber Nachbearbeitungspflichten.
- Durch Kündigung des Kunden wegen Vertrauensverlusts in den Makler entfällt die Nachbearbeitungspflicht nicht ohne Weiteres.
- Ist ein Makler für Stornorisiken sensibilisiert, muss das Versicherungsunternehmen den Vertrag nicht nachbearbeiten.

Vermittlung von Versicherungsverträgen an den Versicherer und erziele hierdurch den weit überwiegenden Teil seines Umsatzes, wenn er 85 Prozent seines Gesamtumsatzes mit Lebensversicherungen realisiere und hiervon wiederum 72 Prozent bis 90 Prozent auf Produkte des Versicherers entfielen. Bei einem derartigen Abhängigkeitsverhältnis sei der Makler schutzbedürftig, ohne dass es darauf ankomme, ob dem Versicherer der konkrete Umfang der Vermittlungstätigkeit des Maklers bekannt sei. Unter diesen Umständen könne der Makler nach Treu und Glauben einen Schutz beanspruchen, weshalb grundsätzlich eine Pflicht des Versicherers zur Nachbearbeitung notleidender Versicherungsverträge bestehe.

Versicherer muss Stornoabwehr selbst in Angriff nehmen

Verletzte der Versicherer die Nachbearbeitung, könne er die Courtage nicht zurückverlangen, sondern müsse die Nichtzahlung der Prämie durch den Kunden vertreten. Art und Umfang der dem Versicherer obliegenden Nachbearbeitung bestimmten sich nach den Umständen des Einzelfalls. Der Versicherer könne entweder eigene Maßnahmen zur Stornoabwehr ergreifen oder sich darauf beschränken, dem Makler durch eine Stornogefahrmitteilung Gelegenheit zu geben, den notleidend gewordenen Vertrag selbst nachzubearbeiten. Von der Pflicht zur Nachbearbeitung werde der Versicherer entbunden, wenn solche Versuche von vornherein aussichtslos seien oder der Makler die Stornogefahr selbst kenne.

Sei nicht auszuschließen, dass Versicherungen gerettet werden könnten, wenn sich der Versicherer frühzeitig engagiere, erscheine die Nachbearbeitung notleidender Versicherungsverträge nicht von vornherein aussichtslos. Dies sei auch der Fall, wenn ein Kunde die Kündigung geschlossener Lebensversicherungen im Wesentlichen mit einem Verlust des Vertrauens in den Makler begründe, der aus der Vermittlung einer Krankenversicherung resultiere. Sei der Verlust des Vertrauens in den Makler

ausschlaggebend für die Kündigung sämtlicher Versicherungen, so müsse es zulasten des Versicherers gehen, wenn dieser eine Beratung des Kunden mit dem Versuch unterlasse, seine Lebensversicherungsverträge zu retten.

Dass sich der Vertrauensverlust des Kunden nur gegen die Person des Maklers richte, sei auch dann anzunehmen, wenn der Kunde selbst beim Lebensversicherer um ein Gespräch nachsuche. In einem solchen Fall könne und müsse der Versicherer einer möglichen Bestandsgefährdung infolge des in die Person des Maklers verlorenen Vertrauens entgegenwirken. Dies könne etwa dadurch geschehen, dass der Lebensversicherer dem Kunden einen Ansprechpartner in seinem Hause benennt, der dann ein vertrauensbildendes Gespräch mit dem Kunden führt.

Entbehrlich sei die Nachbearbeitung in Fällen, in denen Kunden ausdrücklich darum bitten, von Rückgewinnungsversuchen abzusehen, oder Kunden keinen weiteren Kontakt wünschen. Ebenso wenig sei eine Nachbearbeitung in Fällen einer Beitragsreduzierung nötig, da diese bereits auf die Vertragserhaltung ziele.

Wenn der Makler um die Stornogefahr weiß

Auch verletze der Versicherer die ihm obliegende Pflicht zur Nachbearbeitung nicht, wenn der Makler die Stornogefahr und die finanziellen Probleme des Kunden selbst erkannt habe und der Makler in die Nachbearbeitung eingebunden sei. Dies sei der Fall, wenn der Makler im Hinblick auf Gefahren für den Bestand der Versicherungsverträge sensibilisiert sei. Habe der Makler selbst mehrfach um Beitragsstundungen für Lebensversicherungsverträge gebeten, sei ihm bewusst, dass der Kunde den Vertrag nicht zu den bisherigen Konditionen weiterführen wolle. Bei diesen Gegebenheiten sei ihm auch die Stornogefahr geläufig.

Auch in Fällen, in denen Kunden pandemiebedingt von dem ihnen vom Versicherer eingeräumten Recht auf Beitragsstundung Gebrauch machten oder in denen der Makler den Versicherer im Hin-

Mehr Infos

Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie unter www.evers-vertriebsrecht.de, der Website der Kanzlei Evers, Bremen, oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 0421/69 67 70.

blick auf bestimmte Versicherungsverträge über laufende Verhandlungen mit Kunden zur Aufrechterhaltung des Verträge informiere, sei der Makler über die Stornogefahr im Bilde.

Selbst dann, wenn der Makler eine Kündigung zurückgeworben habe und der Kunde sodann an dieser festhalten wolle, sei davon auszugehen, dass dem Makler die Stornogefahr bekannt gewesen sei und er Rettungsversuche zumindest hätte unternehmen können. Ebenso sei der Makler in die Nachbearbeitung eingebunden, wenn er kurz vor der Kündigung des Kunden selbst eine Beitragsreduzierung für diesen beantragt habe. Bekannt sei dem Makler die Stornogefahr überdies, wenn er eine Beitragsstundung sowie die Verlängerung derselben für den Kunden beantragt habe.

Erst recht sei der Makler zur Rückzahlung der vorschüssig erhaltenen Courtage verpflichtet, wenn er den Versicherer über die Zahlungsunfähigkeit des Kunden informiere. Unter all diesen Umständen schulde der Makler die Rückzahlung der unverdient gebliebenen Courtage. ■



Verfasst von Jürgen Evers, Rechtsanwalt der Kanzlei Evers, Bremen, spezialisiert auf Vertriebsrecht, vor allem Handels-, Versicherungsvertreter- und Versicherungsmaklerrecht.