

Mario Zinnert

Versicherungsvermittler

Haftung – Fälle – Lösungen
im aktuellen Recht



Mario Zinnert

Versicherungsvermittler

Haftung – Fälle – Lösungen im aktuellen Recht

Mario Zinnert

Versicherungsvermittler

Haftung – Fälle – Lösungen im aktuellen Recht

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

© 2010 Verlag Versicherungswirtschaft GmbH Karlsruhe

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urhebergesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags Versicherungswirtschaft GmbH, Karlsruhe. Jegliche unzulässige Nutzung des Werkes berechtigt den Verlag Versicherungswirtschaft GmbH zum Schadenersatz gegen den oder die jeweiligen Nutzer.

Bei jeder autorisierten Nutzung des Werkes ist die folgende Quellenangabe an branchenüblicher Stelle vorzunehmen:

© 2010 Verlag Versicherungswirtschaft GmbH Karlsruhe

Jegliche Nutzung ohne die Quellenangabe in der vorstehenden Form berechtigt den Verlag Versicherungswirtschaft GmbH zum Schadenersatz gegen den oder die jeweiligen Nutzer.

Leider ist es kaum vermeidbar, dass Buchinhalte aufgrund von Gesetzesänderungen in immer kürzer werdenden Abständen schon bald nach Drucklegung nicht mehr dem neuesten Stand entsprechen. Beachten Sie bitte daher stets den Aktualisierungsservice im Downloadbereich auf unserer Homepage www.vvw.de. Dort halten wir für Sie wichtige und relevante Änderungen und Ergänzungen zum Download bereit.

Umschlagfoto: stockxpert.com

Satz hgk:fotosatz Weingarten/Baden
Herstellung fgb freiburger graphische betriebe

ISBN 978-3-89952-494-9

Vorwort

Tatort ist das Vermittlerbüro – im Positiven und eben auch (in möglichst wenigen Fällen) im Negativen. Oder die Unglücksstelle, wenn also die Dienstleistung schief gegangen ist, befindet sich beim Kunden, vor Ort, wo die Vermittlerdienstleistung erbracht wird. Hier wie dort geschehen dann Fehler, wenn nicht mit der geschäftsnotwendigen Akribie gearbeitet wird. Das sind mangelhafte, den Kunden schädigende Dienstleistungen durch Handeln oder auch durch Unterlassen. Es mögen schlichte Versehen oder Nachlässigkeiten in der Tagesarbeit sein. Daneben können Beratung und Produktauswahl fachlich auch verunglücken, wenn das im Einzelfall verlangte professionelle Wissen nicht komplett verfügbar ist, zumal bei noch nicht ausreichend erfahrenen Mitarbeitern des Maklers oder des Vertreters. Die in diesem Buch an zentraler Stelle dargestellten „Fälle“ (Teil 2) sollen die Krisenregionen auf diesem Gebiet anspruchsvoller Finanzdienstleistungen sichtbar machen und zu erhöhter, Fehler vermeidender Aufmerksamkeit anregen.

Der Versicherungsvermittler – Vertreter wie Makler: Ist er demnach ein von zahlreichen gefährlichen Untiefen umgebener, ständig gehetzter Dienstleister? Nicht unausweichlich! Dann nämlich nicht, wenn er sich trotz des Drangs der Geschäfte für seine Arbeit die nötige Zeit nimmt, bei jedem Fall, der auf seinen Tisch kommt, die Augen offen hält und seine Sinne schärft mit Blick auf tatsächliche und versicherungsfachliche Gefahrenstellen. Und nicht zuletzt, wenn er sich auf dasjenige in seiner Arbeit beschränkt, was er und seine Mitarbeiter professionell beherrschen. Auch dazu will das Buch einen Beitrag leisten.

Seit dem Inkrafttreten des Gesetzes zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts am 22. Mai 2007 hat sich auf diesem Spezialgebiet der Finanzdienstleistungen Einschneidendes ereignet. Einige Ausschnitte aus dem vom Gesetzgeber geschnürten Paket stehen repräsentativ für die neuen Vorschriften, die auf die EU-Vermittlerrichtlinie vom 9. 12. 2002 zurückgehen. An erster Stelle zu nennen ist die Ablösung der bloßen Anzeigepflicht nach § 14 GewO durch die Erlaubnispflicht gemäß § 34d Abs. 1 GewO: Für die Ausübung der Tätigkeit als Versicherungsvermittler ist grundsätzlich eine von bestimmten Voraussetzungen abhängige behördliche Erlaubnis erforderlich. Ein weiterer herausragend neuer Lebensabschnitt in der Biografie der Versicherungsvermittlung ist die Einrichtung des Vermittlerregisters (§ 11a GewO), in das sich der Versicherungsvermittler eintragen lassen muss (§ 34d Abs. 7 GewO). Darüber hinaus – dritter Punkt – wird im Rahmen der verantwortungsvollen Vermittlertätigkeit das Wort ‚Haftung‘ besonders groß geschrieben – das Entstehenmüssen der Vermittlerschaft für fehlerhafte Dienstleistungen. Am Ende einer erwiesenermaßen fehlerhaften, vom Vermittler zu vertretenden Dienstleistung steht seine gesetzlich verankerte Schadensersatzpflicht (§ 63 VVG). Sie gilt für Versicherungsvertreter und für Versicherungsmakler – und nicht zuletzt auch für die Versicherer selbst (§ 6 Abs. 5 VVG). Auch diese neue Situation im Recht der Versicherungsvermittlung wird in den einzelnen Kapiteln dieses Buchs deutlich herausgestellt.

Mit der Regelung in den Vorschriften der §§ 59ff VVG 2008 wird, historisch außerordentlich bedeutsam, ein neues Kapitel im geschriebenen Vermittlerrecht aufgeschlagen. Ohnehin im Versicherungsvertragsgesetz alter Fassung höchst schwach ausgeprägt (im Wesentlichen gab es nur die Vollmachtsregelung der §§ 43ff VVG a.F.), hat das neue Versicherungsvertragsgesetz als ein Teilstück des Ganzen das Recht der Versicherungsvermittlung zwar nicht perfekt geregelt, aber doch in den Grundzügen auf solide Füße gestellt. So wurden die Haupttypen aus dem Kreis der vielgestaltigen Vermittlerschaft, die Versicherungsvertreter und die Versicherungsmakler, gleichsam in ein juristisches Korsett gesteckt, das als eine rechtliche – wenn auch ergänzungsbedürftige – Grundkonstante wirkt. Andererseits wurde bei den vom Gesetzgeber ergriffenen Maßnahmen zugunsten der Praxis ein Übermaß an Bürokratie vermieden. Für Vermittler und andere Gewerbetreibende, bei denen der Schwerpunkt ihrer geschäftlichen Tätigkeit auf anderen Gebieten liegt, wurden vom Gesetzgeber – die Regelung findet sich in der Gewerbeordnung – flexible Lösungen gefunden.

Endlich, so kann man sagen, hat das Gesetz die Vermittlerschaft gebührend zur Kenntnis genommen. Und das nicht aus einer eher auf Widerstand stoßenden Regulierungsbesessenheit, sondern zum einen aus Gründen des Verbraucherschutzes, zum anderen aber auch zum Schutz der Versicherungsvermittler selbst, deren Betätigungsfelder vor unseriösen Elementen bewahrt werden sollen. Denn diese im Versicherungsgeschäft unerwünschten Außenseiter haben in der Vergangenheit einiges zur Rufschädigung der ganzen Branche beigetragen. Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter stehen somit – ein weiterer Schritt in die richtige Richtung – dank des nunmehr aufgerichteten gesetzlichen Ordnungsrahmens nicht länger im Schatten der Versicherungsunternehmen, gleichsam als deren Hilfsorgane. Sie sind im Zuge der Gesetzesreform von nun an auch „offiziell“ als eigenständige und eigenverantwortliche Finanzdienstleister profiliert, ein Status, den sie sich über Jahrzehnte hinweg kontinuierlich erarbeitet haben. Auch dieser Entwicklungsprozess findet in dem Buch seinen gebührenden Platz.

Die Welt der Vermittlerschaft hat sich durch die Aktivitäten des Gesetzgebers also entscheidend verändert. Rechtsprechung und Schrifttum haben allerdings seit geraumer Zeit vorgearbeitet und der nunmehr Rechtswirklichkeit gewordenen (gesetzlichen) Regelung in wesentlichen Teilbereichen den Boden bereitet. Es bedeutet, und das betrifft die hier behandelten Fälle aus der Tagespraxis, in den Grundzügen Kontinuität auf dem bedeutsamen Gebiet der Vermittlerhaftung, ein rechtlicher Umbruch in völlig neue rechtliche Dimensionen findet daher nicht statt. So passen, *cum grano salis*, die dargestellten Rechtsfälle aus der überkommenen Gerichts- und Rechtspraxis auch in den neuen rechtlichen Ordnungsrahmen. Das neue Vermittlerrecht ist in den einzelnen Teilen des Buchs durchgängig berücksichtigt.

Zu diesem Buch

Der Anwendungsbereich dieses Buchs ist im Vergleich zum Vorgängerwerk deutlich ausgedehnt worden. Erfasst sind nunmehr generell die Versicherungsvermittler, also die Versicherungsmakler und – neu – auch die Versicherungsvertreter. So lautet denn der Titel konsequenterweise „Versicherungsvermittler: Haftung – Fälle – Lösungen im aktuellen Recht“. Das ist letztlich eine Folge der Aktivitäten des deutschen Gesetzgebers, der, was namentlich das brisante Thema der Haftung angeht, die Versicherungsvertreter durch die einschlägige gesetzliche Regelung zu den Maklern ins Boot geholt hat. Diese Tatsache allein verdient es, in den Annalen des Vermittlerrechts besonders hervorgehoben zu werden, wozu dieses Buch seinen Beitrag leisten will.

Unter den aktuellen Vorzeichen, die das Vermittlerrecht beherrschen, haftet jetzt der Versicherungsvertreter dem Kunden – neben dem Versicherer: § 6 Abs. 5 VVG n.F. – unmittelbar als Gesamtschuldner. Wie der Versicherungsmakler bewegt er sich nunmehr auf dem heißen Pflaster der persönlichen Haftung. So betrachtet, lassen sich die hier dargestellten Fälle (Teil 2) mit dem Versicherungsmakler als Akteur nach Sachverhalt und rechtlicher Bewertung grundsätzlich, also von Ausnahmen abgesehen, auf den Versicherungsvertreter übersetzen. Denn der Vertreter steht, verglichen mit dem Makler, in den wichtigen Kernbereichen der beruflichen Tätigkeit vor dem Gesetz gleichermaßen in der Pflicht.

Als Kernstück führt dieses Buch eine Reihe von Haftungsfällen vor (Teil 2), reale Fälle zur Anschauung aus der Praxis für die Praxis. Eine Einführung mit dem Titel „Umfeld“ (Teil 1) liefert den übergreifenden Begleitkommentar. Eine besondere Darstellung ist dem Sachwalterurteil des Bundesgerichtshofs gewidmet (Teil 4), in dessen Mittelpunkt zwar ein Versicherungsmakler steht, das jedoch in puncto Sorgfalt und Haftung Grundsatzbedeutung hat, also auch dem Versicherungsvertreter die für ihn in gleicher Weise geltenden Leitlinien aufzeigt. Die Werkstatt (Teil 3) bietet dem Leser Definitionen wichtiger Begriffe in Artikelform, die darüber hinaus auch das dazugehörige Umfeld ausleuchten. Es ist gleichsam das hilfreiche Besteck zum Sezieren der verschiedenen Fälle. Dem schließt sich die Dokumentation an (Teil 5), die unter anderem einen Auszug aus dem VVG (Abschnitt 7 aus Teil 1, Kapitel 1 des VVG – §§ 59 ff) sowie die Versicherungsvermittlungsverordnung enthält. Die nunmehr zwingend vorgeschriebene Berufshaftpflichtversicherung – § 34d Abs. 3 Nr. 2 GewO – wird in den wesentlichen Grundzügen behandelt (Teil 6). Wer einzelne rechtliche Themen vertiefen will, dem bieten exemplarische Hinweise aus der reichhaltigen Literatur (Teil 7) dazu die Gelegenheit.

Die hier dargestellten Fälle sind als Lehr- und Lernstücke gedacht. Trotz ihrer zuweilen dramatischen Zuspitzung sollen die Fallbeispiele nicht verunsichern; ebenso wenig steht hinter ihnen der drohende Zeigefinger. Der Sinn und Zweck dieser Darstellung liegt vielmehr darin, den Blick des Lesers für die Gefahrenzonen zu schärfen, denen er

sich bei seiner verantwortungsvollen Tätigkeit als Versicherungsvermittler gegenüber sieht. Denn das Fahrwasser, in dem er sich bewegt, ist im Tatsächlichen wie auch besonders auf rechtlichem Gebiet schwierig und enthält so manche Untiefen.

Und noch eine Anmerkung zu einem viel verwendeten Begriff: Blickt man in die Historie, so wurde der Versicherungsvertreter bislang vielfach, wenn nicht sogar überwiegend – sowohl vom Gesetz als auch im Schrifttum – als „Versicherungsagent“ bezeichnet, und sein Vermittlungsbetrieb wurde als „Agentur“ geführt. Das ist in der Tagespraxis in nicht wenigen Fällen auch heute noch so. Davon ist indessen im reformierten Versicherungsvertragsgesetz nicht mehr die Rede (§§ 59ff VVG). Von der vom Gesetzgeber geschaffenen neuen Sprachregelung ausgehend, werden in diesem Buch demzufolge ausschließlich die Begriffe „Versicherungsvertreter“, „Vertretervertrag“ und „Versicherungsvertretung“ verwendet.

Inhaltsübersicht

Kompass		1
Erster Teil	Umfeld	19
Zweiter Teil	Fälle	73
Dritter Teil	Werkstatt	175
Vierter Teil	Sachwalterurteil	263
Fünfter Teil	Dokumentation	271
Sechster Teil	Berufshaftpflichtversicherung	317
Siebter Teil	Versicherungsvermittler: Handlungslehr- und Lernsätze	345

Wegweiser

Kompass

Der Versicherungsvermittler spielt eine unverzichtbare Rolle im Beziehungsgefüge zwischen Versicherer und Kunde. Er führt, auf eine kurze Formel gebracht, die Partner des Versicherungsverhältnisses zusammen. Aber wo ist sein genauer Standort angesichts der doch sehr unterschiedlichen Interessenssphären von Risikoträger und Versicherungsnehmer? Die Zuordnung des Versicherungsvertreters zum Versicherer und des Versicherungsmaklers zum Versicherungsnehmer beantwortet nicht alle Fragen. Denn strikte, kompromisslose Einseitigkeit des „Mittelsmannes“ für den einen oder den anderen am Versicherungsvertrag Beteiligten ist von Übel. So stellt sich der Weg des Versicherungsvermittlers mit seiner Positionierung zwischen den beiden Lagern als eine mitunter nicht ganz einfache Gratwanderung dar. Kunden- wie Versichererinteressen wollen bedacht sein. Zu weit gehende Grenzüberschreitungen nach „rechts oder links“ können zu massiven Konflikten führen. Der Blick auf „Karte und Kompass“ soll in diesen mitunter schwierigen Fragen so gut wie möglich Klarheit schaffen und das Gefährd des Vermittlers vor Untiefen bewahren.

Erster Teil – Umfeld

Der so überschriebene allgemeine Teil des Buchs bereitet den Boden vor für die Fall-Darstellungen. Die vermittlerrechtlichen Eckdaten sind das Rüstzeug für den Leser, der aus den exemplarisch vorgeführten Fällen für sich und seine Arbeit den größtmöglichen Nutzen ziehen will. Sich vorbereitend mit der vermittlerspezifischen Rechtsmaterie zu befassen, besteht umso mehr Anlass, als in jüngster Zeit der Gesetzgeber bekanntermaßen auf diesem Gebiet aktiv geworden ist und für Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter expressis verbis, also durch Rechtsnormen, das rechtliche Areal abgesteckt hat – von der Zulassung über die Registereintragung, über die Definition und die Pflichten bis hin zur Haftung. Aber auch der andere Weg ist möglich: Nacharbeit des Theorie-Stoffs im Rahmen eines kritischen Nachvollziehens der Beispielfälle. Auf jeden Fall sollen auch auf diese Weise der Standort und die unverzichtbare Funktion des Versicherungsvermittlers sichtbar gemacht, aber auch die mit seinem Beruf und seinen Dienstleistungen einhergehenden Gefährdungen deutlich vor Augen geführt werden.

Zweiter Teil – Fälle

Der Jurist lernt sein Pensum vorzugsweise „am Fall“. Und auch und besonders der „Nichtprofi“, der sich der ihm weniger vertrauten Materie ‚Recht‘ nähern will, bedient sich am besten dieser Erfolg versprechenden Methode. Diese durch langjährige Erfahrungen gewonnene Erkenntnis gilt gleichermaßen für den Versicherungsvermittler, den Praktiker, der seine Tätigkeit mit Blick auf ihren rechtlichen Hintergrund ausleuchten

will, um den zahlreichen Gefahrenstellen aus dem Weg zu gehen. Positiv formuliert lautet das Ziel, auf diese Weise Leitlinien für sein Tun und Lassen, die Dienstleistungen in der Tagesarbeit, zu gewinnen. Alle hier vorgestellten Fälle sind authentisch, „aus dem Leben gegriffen“, allerdings dort, wo nötig, verfremdet, um die Vertraulichkeit zu wahren. Die Haftungsfälle sind das Kernstück dieses Buchs. In deren Mittelpunkt stehen der Kunde mit der kafka'esken Bezeichnung K auf der einen und der Makler M oder der Vertreter V auf der anderen Seite. Haben sie ihre Beratungs- und Sorgfaltspflichten erfüllt, so lautet die immer wieder auftauchende Kernfrage, oder greift die Haftung mit Ersatzansprüchen für den Kunden?

Dritter Teil – Werkstatt

Jeder Handwerker, der fachgerechte Arbeit abliefern will, braucht das geeignete Werkzeug, jeder Chirurg für den Erfolg seiner Tätigkeit das geeignete Operationsbesteck. Für den Versicherungsvermittler und sein breit angelegtes, mit diversen rechtlichen Zutaten bestücktes Tätigkeitsfeld gilt nichts anderes. Klarheit und Eindeutigkeit der Begriffe, genaue Definitionen, also eine gemeinsame Sprache, schaffen erst das richtige Verständnis für die Problemstellungen und sind die Voraussetzung für die Erarbeitung der richtigen Lösung. Diese Maxime erfasst nicht nur die Versicherungstechnik sondern auch den mit dem Versicherungsgeschäft eng verknüpften Bereich juristischer Termini. Ein Katalog der für dieses Buch wichtigsten rechtlichen Begriffe, kompakt umschrieben, ist das Instrumentarium wie auch Anleitung für den Leser und Praktiker. Über die Begriffsumschreibung hinaus und die Wiedergabe von Gesetzestexten, wo dies zur Sache gehört, werden auch die Bezüge zum Umfeld hergestellt, um die Einordnung der Details in den größeren Zusammenhang erkennbar werden zu lassen.

Vierter Teil – Sachwalterurteil

Gäbe es das Sachwalterurteil des Bundesgerichtshofs aus dem Jahre 1985 nicht – es müsste noch geschrieben werden. Die Entscheidung steht wie ein Leuchtturm in der Landschaft vermittlerbezogener Gerichtsurteile. Es geht darin zwar um das „richtig“ oder „falsch“ im Tun oder Unterlassen eines Versicherungsmaklers und namentlich um die dabei zu beachtende Sorgfalt. Abgesehen von allein für den Makler geltenden Aussagen enthält das Urteil darüber hinaus maßgebende Leitlinien, die ohne Abstriche auch für den Versicherungsvertreter gelten. Herauszuheben ist dabei die vom Bundesgerichtshof etablierte Beweislastregelung bei Beratungsfehlern, die von dem Vermittler als dem Experten, der den ihm vertrauenden Kunden berät, zu vertreten sind. Unter anderem aus diesem Grund trägt das Sachwalterurteil das Etikett einer Leitentscheidung für die Gerichte, die sich mit vergleichbaren Sachverhalten zu befassen haben. Und natürlich soll es im Vorfeld gerichtlicher Auseinandersetzungen seine richtunggebende Wirkung entfalten, die Vorgehensweisen in seinem Sinn beeinflussen und den Gang zu den Gerichten überflüssig machen. Schließlich gibt es den Anstoß dafür, die rechtlichen Verpflichtungen von Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter vor

dem Hintergrund der aktuellen gesetzlichen Regelung nebeneinander zu stellen und die Inhalte zu vergleichen. Das Urteil des Bundesgerichtshofs findet daher auch im Kontext dieses Buchs den richtigen und ihm zustehenden Platz.

Fünfter Teil – Dokumentation

Zum Werkzeug in der Hand des Vermittlers gehören auch die juristischen Bausteine, die das rechtliche Gebäude ausmachen, wie immer dies aussehen mag. Nach den fundamental zu nennenden gesetzlichen Neuerungen auf dem Gebiet des Versicherungsvermittlerrechts in den Jahren 2006 bis 2008 genügt nicht mehr der überkommene Wissensfundus. Es gilt, sich mit den zahlreichen neu eingeführten Regelungen in den verschiedenen Gesetzen und Verordnungen vertraut zu machen und für die praktische Anwendung bereit zu halten. Der Versicherungsvermittler, insbesondere der Versicherungsvertreter, ist aus dem Schatten der Versicherer herausgetreten. Vom Gesetz ist ihm nunmehr ein eigenständiges Profil als Verantwortung tragender Finanzdienstleister zugewiesen worden. Zulassung zum Beruf eines Versicherungsvermittlers ist für die Ausübung dieser verantwortungsvollen Tätigkeit unumgängliche Voraussetzung. Persönliche Haftung auch des Versicherungsververtreters neben dem Versicherer – als Gesamtschuldner – gehört ebenfalls zu den gesetzlichen Neuerungen. Das alles hat in mehreren Gesetzen und Verordnungen seinen sichtbaren Ausdruck gefunden. Der Abdruck der dafür einschlägigen Gesetzes- und Verordnungstexte (Gewerbeordnung, Versicherungsvertragsgesetz, Versicherungsaufsichtsgesetz, Versicherungsvermittlungsverordnung – zum Teil auszugsweise) soll dem Leser die Arbeit erleichtern. Zur Darstellung der Fälle und Rechtsfragen gehört also nicht nur das Wissen, wo es steht, was die rechtliche Grundlage ausmacht, sondern auch der schnelle Zugriff auf die Texte ist möglich – das bietet die Dokumentation in Teil 5 dieses Buchs.

Sechster Teil – Berufshaftpflichtversicherung

Wer von Gefahren bedroht ist, sucht das rettende Gestade. Wer einen risikoträchtigen Beruf ausübt, will das latente Fehlrisiko tunlichst minimieren, es möglichst auf andere, stärkere Schultern abwälzen. Denn er möchte für seine Tätigkeit „den Kopf freihaben“ und seine Dienstleistungen ohne drohende Haftungsgefahren erbringen können. Das ist nicht nur eine verständliche sondern auch eine legitime Vorstellung, die für die Berufsausübung die nötige Grundlage schafft. Im Zuge der gesetzlichen Neueregungen ist dem Versicherungsvermittler der Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung und ihre Aufrechterhaltung für die Dauer seiner gewerblichen Tätigkeit gesetzlich vorgeschrieben worden. Grundlage ist die Gewerbeordnung, die die Zulassung des Vermittlers unter anderem von dem Nachweis einer solchen Versicherung abhängig macht und durch diese Regelung den Vermittlerkunden vor möglichen wirtschaftlichen Nachteilen schützen will. Eine praxisorientierte Darstellung beleuchtet die Möglichkeiten dieses besonderen Haftpflicht-Versicherungsschutzes in den Grundzügen. Nach dem Gesetz ist der Abschluss einer solchen Versicherung also nicht mehr, wie in der Vergan-

genheit, fakultativ, sondern ein unumgängliches Obligo für die Berufsausübung. Ohne Berufshaftpflichtversicherung keine Gewerbeerlaubnis für die Versicherungsvermittlung – so lautet die einfache, einprägsame Formel.

Siebter Teil – Versicherungsvermittler – Handlungslehr- und Lernsätze

Dieser Teil, in Ausschnitten gewissermaßen ein Kondensat dessen, was thematisch zuvor namentlich in den Teilen 1 – Umfeld und 2 – Fälle ausgebreitet worden ist, hat keine Ersatzfunktion, will also den Leser nicht von den Mühen befreien, sich mit eben diesen Teilen des Buchs ausführlich zu beschäftigen. Das Ziel ist vielmehr, das Informations- und Beratungsgespräch des Vermittlers mit dem Versicherungskunden durch eine skizzenhafte Darstellung auf knappem Raum zu strukturieren, vergleichbar mit einem Überflug über eine vielgestaltige Landschaft. Die dabei einzuhaltende Marschroute ist vorgezeichnet durch Gesetz und Verordnung. Die einschlägigen Rechtsvorschriften mit ihrer Wiedergabe sind die Festpunkte auf diesem Weg. Als unsichtbarer Begleiter auf diesem Gang ist der Versicherer auszumachen, dem das Gesetz (§§ 6, 7 VVG) auf diesem Gebiet im Großen und Ganzen dieselben Pflichten wie dem Versicherungsvermittler auferlegt und sie in der VVG-Informationspflichtenverordnung genauer spezifiziert hat.

Fachliteratur

Kein wirtschaftliches wie auch mit rechtlichen Komponenten stark besetztes Thema existiert im luftleeren Raum. Auch das Thema ‚Vermittlerrecht‘ ist davon nicht ausgenommen. Viele Kräfte, wissenschaftlich ausgerichtet wie auch wirtschaftlich und politisch orientiert, wirken auf das Vermittlerrecht ein. Im Fadenkreuz dieser unterschiedlich angelegten Interessen steht der Gesetzgeber. Durch diese Einflüsse, die sich mehr oder weniger nachhaltig auswirken, wird das Recht kontinuierlich, allerdings in zu meist größeren Zeitabschnitten, bewegt, weiterentwickelt und insbesondere den sich ändernden Rahmenbedingungen angepasst. Dazu gehören ebenfalls von den Mitgliedstaaten zu befolgende Vorgaben aus dem Bereich der Europäischen Gemeinschaft. Aber auch im Übrigen muss derjenige, der auf der Höhe der Zeit bleiben will, auf die Stimmen hören, die sich zur Sache äußern. Das ist das Aktionsfeld des Schrifttums, das die Zeichen der Zeit aufnimmt und als Anwalt eines Mandanten auftritt, der auf den Namen ‚Veränderung‘ hört. So wird unter anderem die Tatsache in die Plädoyers der versicherungsbezogenen Literatur aufgenommen, dass sich die Vermittlerschaft mehr und mehr als eigenständige Dienstleisterin profiliert hat und gleichzeitig die Risikoträger einiges von ihrer angestammten Dominanz verloren haben. Die im Schrifttum sichtbar werdenden Tendenzen sind tunlichst mitzuverfolgen, um nicht von Änderungen in der Zukunft überrascht zu werden. Denn was heute diskutiert wird, kann morgen Gesetzeswirklichkeit sein. Neben einiger Standardliteratur enthält die – begrenzte – Auswahl an Kommentaren und Aufsätzen namentlich Hinweise auf das neuere Schrifttum.

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	XXIII
------------------------------	-------

Abbildungsverzeichnis	XXV
------------------------------	-----

Kompass	1
----------------	---

Erster Teil – Umfeld	19
-----------------------------	----

1. Einführung	20
---------------	----

2. Standortbestimmung von Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter	25
---	----

a) Vertragliche Situation von Versicherer, Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler sowie gesetzliche Neuregelungen	28
--	----

b) Transparenz im Vermittlerwesen durch Vermittlerregister	30
--	----

3. Aufgabenstellungen und Verantwortungsbereich des Versicherungsvermittlers im Verhältnis zum Kunden	32
--	----

a) Aufgaben und Funktion des Versicherungsvermittlers	33
---	----

b) Der Versicherungsvermittler in der Definition des Gesetzes	34
---	----

c) Gesetzliche Grundlagen der Vermittlerpflichten	35
---	----

d) Die Frage der Interessenwahrnehmung	37
--	----

e) Speziell: Die Dokumentationspflicht	38
--	----

4. Versicherungsvermittler und Haftung	42
--	----

5. Blick auf die Vermittlerszene nach neuem Recht	44
---	----

a) Vermittlertypen nach dem Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts	45
---	----

b) Vermittlertypen und Vermittlergeschichte	47
---	----

c) Versicherungsvermittler als Finanzdienstleister	48
--	----

6. Typische Haftungstatbestände	50
a) Haftungstatbestände: Der Ausgangspunkt	51
b) Grad der anzuwendenden Sorgfalt und Haftung	52
c) Typische Tatbestände fehlerhafter Dienstleistungen	54
d) Vermittlerpflichten, Vermittlerhaftung: Und die Rolle des Versicherungskunden?	55
7. Haftung, Rechtsverfolgung und Beweislast	57
a) Wirkungsfeld der Beweislast	57
b) Definition der Beweislast	58
c) Beweislast: Allgemeine Regel und Sonderfälle	59
d) Sonderfall im Recht der Beweislast: Das Sachwalterurteil	61
e) Beweislast und Beweislastverteilung: Und die Versicherungsvertreter?	62
8. Beweislast und Beweissicherung – Dokumentation	63
a) Die Notwendigkeit des Beweisenkönnens	64
b) Beweissicherung – Dokumentation	65
c) Gesetz: Pflicht zur Dokumentation	65
9. Information, Dokumentation: Ist ein Verzicht sinnvoll?	68
a) Gesetz: Verzicht auf Dokumentation und Information ist möglich	68
b) Interessenlagen und Sinnhaftigkeit eines Verzichts	69
 Zweiter Teil – Fälle	 73
Einführung	74
Fall (1) – Der Versicherungsmakler und die angebliche Doppelversicherung	77
Der Fall	77
Die Lösung	79
1. Wie ist die Rechtslage?	79
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	79
3. Anspruch aus Vertrag?	80
4. Anspruch aus Gesetz?	81

5. Anspruch aus Verschulden beim Vertragsabschluss / Culpa in contrahendo?	82
6. Und wie verhält es sich mit dem Tatbestand des § 675 Abs. 2 BGB?	83
7. Neues Recht – neue Rechtslage?	84
Fall (2) – Beratungspflichten bei Wechsel von der gesetzlichen in die private Krankenversicherung	84
Der Fall	84
Die Lösung	85
1. Wie ist die Rechtslage?	85
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	86
3. Anspruch aus Vertrag?	86
4. Anspruch aus Gesetz?	87
5. Anspruch aus Verschulden beim Vertragsabschluss / Culpa in contrahendo?	88
6. Schadensnachweis	88
7. Rechtslage nach dem VVG 2008	89
Fall (3) – Die Rundumversicherung eines landwirtschaftlichen Anwesens	91
Der Fall	91
Die Lösung	92
1. Wie ist die Rechtslage?	92
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen gegenüber M 1	93
3. Anspruch aus Vertrag?	93
4. Anspruch aus Gesetz?	94
5. Mögliche Anspruchsgrundlagen gegenüber M 2	95
6. Anspruch aus Vertrag?	95
7. Rechtslage nach dem VVG 2008	97
a) Versicherungsmakler: Pflichten nach Gesetz und Vertrag	97
b) Alternative: Ein Versicherungsvertreter ist tätig geworden	99
8. Rechtslage nach dem Schuldrechtsmodernisierungsgesetz	100
Fall (4) – Die Versicherung eines mittelständischen Betriebs	101
Der Fall	101
Die Lösung	103
1. Wie ist die Rechtslage?	103
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	103

3. Anspruch aus Vertrag?	103
a) Pflichtverletzung des Maklers M?	103
b) Mitverschulden auf Seiten der Unternehmensrepräsentanten?	105
c) Und das Gerichtsurteil?	106
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	106
 Fall (5) – Prämienvergleich und Umdeckung einer Betriebshaftpflichtversicherung	 108
Der Fall	108
Die Lösung	110
1. Wie ist die Rechtslage?	110
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	111
3. Anspruch aus Vertrag?	111
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	113
a) Das Verhalten des Maklers im Licht des § 61 Abs. 1 VVG	113
b) Variante: Schadenstiftende Unterlassung durch einen Versicherungsvertreter	114
 Fall (6) – Sorgfaltspflichten des Vermittlers bei der Risikoeindeckung	 115
Der Fall	115
Die Lösung	116
1. Wie ist die Rechtslage?	116
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	117
3. Anspruch aus Vertrag?	117
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	119
 Fall (7) – Die fehlgeschlagene Vollkaskodeckung für den teuren Mercedes	 121
Der Fall	121
Die Lösung	123
1. Wie ist die Rechtslage?	123
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	123
3. Anspruch aus Vertrag?	123
a) Der Tatbestand des Verschuldens	124
b) Die Frage der Kausalität	124
c) Mögliche sonstige Verantwortlichkeit des Maklers M	125
d) Berufshaftpflichtversicherung und Angestellte des Vermittlers	126
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	126
5. Variante: Der Vermittler war Versicherungsvertreter	127

Fall (8) – Beratungspflichten bei Abschluss eines Lebensversicherungsvertrags	131
Der Fall	131
Die Lösung	132
1. Wie ist die Rechtslage?	132
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	132
3. Anspruch aus Vertrag?	132
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	134
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	135
 Fall (9) – Vermittlerpflichten bei Versicherung eines Hotelbetriebs	135
Der Fall	135
Die Lösung	137
1. Wie ist die Rechtslage?	137
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	137
3. Anspruch aus Vertrag?	137
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	139
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	140
 Fall (10) – Sorgfaltspflichten des Versicherungsvermittlers im Zusammenhang mit einer Krankenversicherung	142
Der Fall	142
Die Lösung	143
1. Wie ist die Rechtslage?	143
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	143
3. Anspruch aus Vertrag?	143
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	145
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	145
 Fall (11) – Reichweite eines Maklervertrags bei der versicherungsbezogenen Betreuung einer Familie	146
Der Fall	146
Die Lösung	147
1. Wie ist die Rechtslage?	147
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	147

3. Anspruch aus Vertrag?	148
a) Möglicher Anspruch des K gegen den Makler M	148
b) Ansprüche des Sohnes gegen den Makler M	149
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	150
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	152

Fall (12) – Sorgfaltspflichten des Vermittlers bei der Umdeckung einer Krankenversicherung 152

Der Fall 152

a) Das Versicherungsverhältnis des K	154
b) Das Versicherungsverhältnis der Ehefrau des K	154
c) Positionen des K und seiner Ehefrau gegenüber M	154

Die Lösung 154

1. Wie ist die Rechtslage?	154
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	155
3. Anspruch aus Vertrag	155
a) Verantwortlichkeit des M für das Absenden der Briefe	155
b) Verantwortlichkeit der Sekretärin für das Absenden der Briefe	156
c) Verantwortlichkeit des Maklers M für das Handeln der Sekretärin	156
d) Kausalität und Höhe des Anspruchs des K gegen Makler M	157
e) Höhe des Anspruchs der Ehefrau des K gegen den Makler M	158
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	159
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	160

Fall (13) – Sorgfaltspflichten des Vermittlers bei der Risikoeindeckung unter Zeitdruck 160

Der Fall 160

Die Lösung 161

1. Wie ist die Rechtslage?	161
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	162
3. Anspruch aus Vertrag	162
a) Argumentations-Dialog zwischen K und M	162
b) Rechtspositionen und Beweislastverteilung	163
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	164
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	165

Fall (14) – Vermittlerpflichten bei der Geltendmachung von Ansprüchen im Rahmen eines Unfallereignisses	166
Der Fall	166
Die Lösung	167
1. Wie ist die Rechtslage?	167
2. Mögliche Anspruchsgrundlagen	167
3. Anspruch aus Vertrag	168
a) Rechtsansicht und Entscheidung der Vorinstanz	168
b) Position des Beklagten in der Revisionsinstanz	169
c) Anspruchsbegründung durch Berufungs- und Revisionsinstanz	171
4. Rechtslage nach dem VVG 2008	171
5. Variante: Der Vermittler ist Versicherungsvertreter	172
 Dritter Teil – Werkstatt	 175
Einführung	176
Begriffsdefinitionen	178
 Vierter Teil – Sachwalterurteil	 263
Einführung	264
Sachwalterurteil des Bundesgerichtshofs	266
 Fünfter Teil – Dokumentation	 271
1. Versicherungsvertragsgesetz (VVG), Versicherungs- aufsichtsgesetz (VAG), Gewerbeordnung (GewO) – Auszüge	273
2. Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)	288
3. VVG-Informationspflichtenverordnung (VVG-InfoV)	301
4. Handelsgesetzbuch (HGB) – Auszug	307

Sechster Teil – Berufshaftpflichtversicherung	317
1. Vermittlerrichtlinie als Plattform	319
2. Umsetzung der Richtlinien-Vorgaben	321
3. Grundzüge der Versicherungspflicht	322
4. Sonstiges zur Berufshaftpflicht-Deckung	325
5. Allgemeine Versicherungsbedingungen für eine Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung	328
 Siebter Teil – Versicherungsvermittler: Handlungslehr- und Lernsätze	 345
 Literaturverzeichnis	 351
 Stichwortverzeichnis	 355

Abkürzungsverzeichnis

a. a. O.	angegebenen Ort
Abl.	Amtsblatt
Abs.	Absatz
a. F.	alte Fassung
AG	Aktiengesellschaft
AktG	Aktiengesetz
Art.	Artikel
AUB	Allgemeine Unfallversicherungsbedingungen
AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BAV	Bundesaufsichtsamt für das Versicherungs- und Bausparwesen
betr.	betreffend
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGBI	Bundesgesetzblatt
BGH	Bundesgerichtshof
Buchst.	Buchstabe (Untergliederungspunkt)
c.i.c.	Culpa in contrahendo = Verschulden bei Vertragsabschluss
DDR	Deutsche Demokratische Republik
DM	Deutsche Mark
EG	Europäische Gemeinschaft
etc.	et cetera = und so weiter
EU	Europäische Union
EWR	Europäischer Wirtschaftsraum
ff.	folgende
GbR	Gesellschaft bürgerlichen Rechts
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GewO	Gewerbeordnung
GG	Grundgesetz
gem.	gemäß
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GmbH & Co. KG	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
GmbHG	GmbH-Gesetz
HGB	Handelsgesetzbuch

KG	Kommanditgesellschaft
KH	Kraftfahrzeug-Haftpflichtversicherung
LG	Landgericht
lit.	Littera (lateinisch) = Buchstabe (Untergliederungspunkt)
LPG	Landwirtschaftliche Produktionsgenossenschaft
MoMiG	Gesetz zur Modernisierung des GmbH-Rechts und zur Bekämpfung von Missbräuchen
n. F.	neue Fassung
NJW	Neue Juristische Wochenschrift
Nr. / Nrn.	Nummer / Nummern
o. ä.	oder ähnlich
oHG	Offene Handelsgesellschaft
OLG	Oberlandesgericht
p.a.	pro anno
Pkw	Personenkraftwagen
S.	Seite
s.	siehe
scil.	scilicet (lat.) = nämlich
SMG	Schuldrechtsmodernisierungsgesetz
sog.	so genannt
UWG	Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VersR	Versicherungsrecht (Zeitschrift)
VersVermV	Versicherungsvermittlungsverordnung
vgl.	vergleiche
VN	Versicherungsnehmer
VO	Verordnung
VU	Versicherungsunternehmen
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
VVG-InfoV	VVG-Informationspflichtenverordnung (Verordnung über Informationspflichten bei Versicherungsverträgen)
Ziff.	Ziffer
ZR	Revision in Zivilsachen

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	Versicherungsvermittler und Interessensphären	21
Abb. 2	Gesetzliche Vorschriften und ihre Ausführungsregelung in der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV)	22
Abb. 3	Inkrafttreten vermittlerrechtlicher und anderer Rechtsvorschriften	24
Abb. 4	Profil Versicherungsvertreter – Versicherungsmakler	26
Abb. 5	Orientierungs-Grobrahmen des Versicherungsvermittlers	46
Abb. 6	Das Versicherer-Versicherungsvermittler-Parallelogramm Informieren – Beraten – Dokumentieren	182–183
Abb. 7	Beratungsverzicht des Versicherungsnehmers und andere Verzichtstatbestände im VVG	184
Abb. 8	Anforderungen an die Berufshaftpflichtversicherung nach § 34d Abs. 2 Nr. 3 GewO gemäß der Regelung in der VersVermV	186
Abb. 9	Vermittlertypen und gesetzliche Grundvoraussetzungen	201
Abb. 10	Erteilung der Gewerbeerlaubnis und ihre gesetzlichen Voraussetzungen nach § 34d Abs. 2 GewO	202
Abb. 11	Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts und dazugehörige Ausführungsverordnungen	210
Abb. 12	Organisationsformen und ihre rechtlichen Grundlagen	214
Abb. 13	Acht Fragen zum Vermittlerregister	224
Abb. 14	Pflichten der Versicherungsunternehmen bei der Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern nach neuem Recht	236
Abb. 15	Besondere Versichererpflichten im Koordinatensystem von Versicherungsverhältnis und Versicherungsvermittlung	238
Abb. 16	Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts und seine Auswirkungen	272

Kompass

Warum ich mich der Jurisprudenz ergeben habe?
Es ist das Studium, das man ohne besondere Neigung
ergreifen kann; auch war mein Vater ja Jurist.
Da es die Wissenschaft des gesunden Menschenverstandes ist,
so wurde ich wohl leidlich mit meinem Richteramt fertig.

THEODOR STORM, rückblickend auf sein Leben

- **Position**
- **Kurs**
- **Zielgebiet**

Begriffe wie Position, Kurs und Zielgebiet stammen typischerweise aus dem Sprachschatz derer, die sich dem maritimen Metier zugewandt haben. Um ein Ziel ungefährdet auf einem sorgfältig und sicher abgesteckten Kurs zu erreichen, ist ein Bündel seemännischer Fertigkeiten zu beherrschen. Diese selbstverständliche Grundvoraussetzung gilt gleichermaßen für so manch anderen Beruf. Und in der Tat bewegt sich auch der Versicherungsvermittler – Versicherungsmakler wie Versicherungsvertreter – bei seiner Tätigkeit, um bei dem Bild zu bleiben, in einem Fahrwasser, in dem Untiefen und Hindernisse anderer Art verborgen sind. So muss er stets darauf achten, im zuweilen dichten Nebel der sich stellenden Probleme nicht aufzulaufen oder gar mit seinem Schiff schmachvoll zu kentern. Bei diesen Aufgaben soll ihn in seiner verantwortungsvollen Tätigkeit mit ihren vielfältigen Anforderungen der Kompass richtungsweisend unterstützen, um den jeweils richtigen Kurs einzuschlagen.

- **Position**

Für jedes wirtschaftliche Thema wie auch für die daran in der einen oder anderen Weise Beteiligten – ob Seefahrer, Autobauer oder Versicherer – ist eine genaue Standortbestimmung nicht nur von Nutzen sondern geradezu unerlässlich. Denn nur von einer genauen Position als Ausgangspunkt kann der Unternehmenskurs in die richtige Richtung abgesetzt und gehalten werden und lassen sich Irrwege vermeiden. Diese simple Erkenntnis gilt für den Schiffsführer auf hoher See, ebenso aber auch für den Versicherungsvermittler, der sich in einem Fahrwasser mit einigen Untiefen bewegt. Ihm als Dienstleister in einem rechtlich wie (versicherungs-)technisch schwierigen Gebiet muss aus mehreren Gründen daran gelegen sein, sich in dem Koordinatensystem der verschiedenen Vermittlertypen und ihren Rechtsbeziehungen zu Versicherern und Versicherungskunden richtig einzuordnen. Das ist eine erste Grundvoraussetzung.

Denn der Finanzdienstleistungsmarkt in Deutschland zeichnet sich bei den Versicherungsvermittlern, biologisch gesprochen, durch eine Artenvielfalt aus. Sie reicht – um nur die wichtigsten zu nennen – von den Versicherungsvertretern und Versicherungsmaklern über die produktakzessorischen Vermittler bis hin zu den nebenberuflichen Versicherungsvermittlern. Wenn man dazu noch die Zahl der – alles in allem – mehr als 400 000 Personen und Unternehmen ins Auge fasst, die in Deutschland ihrem Beruf als Versicherungsvermittler nachgehen, wird umso deutlicher, wie wichtig es für den Einzelnen ist, Flagge zu zeigen und dem Versicherungskunden seinen Standort im Gesamtgefüge klar zu machen.

Dass die Orientierung nicht allen Vermittlern immer ganz leicht fällt, belegt die Tagespraxis. So hat die Unklarheit über den eigenen Status und die mit ihm verknüpften Rechte und Pflichten in etlichen Fällen zu unerwünschten, zuweilen bitteren Konsequenzen geführt. So sah sich beispielsweise mancher Mehrfachvertreter unter den rechtlichen Rahmenbedingungen der Vergangenheit überraschend Ersatzansprüchen seines Kunden ausgesetzt, weil er ihm gegenüber in den Gesprächen und Verhandlungen – oft unbewusst – wie ein Versicherungsmakler aufgetreten war. Heute stellt sich die immer wieder ins Blickfeld tretende Haftungssituation mit Rücksicht auf das Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts mit seinen (in verschiedenen Gesetzen) Klarheit und Struktur gebenden Vorschriften vergleichsweise anders, nämlich eindeutiger dar. Und das bei immerhin gleich bleibender Vielzahl der Vermittlertypen. So ist die Statusfrage nach wie vor relevant, namentlich mit Blick auf die rechtlichen Beziehungen des einzelnen Vermittlers zum Kunden und zu den Versicherern, dem Kernbereich seines Aktionsgebiets, der gleichzeitig die Quelle von Streitigkeiten ausmacht.

Der Versicherungsvermittler muss also „Flagge zeigen.“ Die Offenlegung des Vermittlerstatus‘ ist seit der gesetzlichen Neuregelung des Vermittlerrechts keine Frage der Freiwilligkeit mehr, vielmehr hat der Gesetzgeber durch zwingend zu erfüllende Anforderungen dafür gesorgt, dass in der Außendarstellung des Versicherungsvermittlers Klarheit herrscht. Bevor er seine Tätigkeit aufnehmen darf, muss nämlich der Vermittler sich dafür die Erlaubnis der zuständigen Industrie- und Handelskammer beschaffen. Sie wird erteilt, wenn eine Reihe im Gesetz genannter Voraussetzungen erfüllt ist. Wörtlich heißt es dann in dem neu in die Gewerbeordnung eingefügten § 34 d Abs. 1 Satz 3: „In der Erlaubnis ist anzugeben, ob sie einem Versicherungsmakler oder einem Versicherungsvertreter erteilt wird.“ Auf diese Weise wird bei den maßgebenden Grundtypen im Kreis der Versicherungsvermittler für die wünschenswerte Statusklarheit gesorgt. Damit ist der erste Schritt vollzogen. Daran schließt sich die logische weitere Frage an: Wo steht der Vermittler in dem Beziehungsfeld zwischen dem Versicherungskunden und dem Versicherer und was können die Beteiligten von ihm erwarten?

Die Antwort darauf wird in einem ersten Schritt indirekt gegeben – durch den rechtlichen Zwang unter anderem zur Statusangabe. Denn im Zuge des vom Gesetz- und Verordnungsgeber verfolgten Ziels nach mehr Transparenz im Versicherungs- und Vermittlermarkt ist der Versicherungsvermittler verpflichtet, sich mit verschiedenen Angaben zu Person, Betrieb und Geschäftsbeziehungen auszuweisen, wenn er dem Kunden gegenübertritt. In § 11 der Versicherungsvermittlungsverordnung wird in sieben Positionen festgelegt, welche Angaben der Vermittler seinem Gegenüber offenzulegen hat, und zwar in klarer und verständlicher Form. Dazu zählen unter anderem der Vermittlerstatus sowie im Einzelnen definierte Beteiligungen des Vermittlers an Versicherungsunternehmen und umgekehrt. Die dann noch verbleibende Informationslücke auszufüllen, nämlich herauszufinden, wie, zu wessen Gunsten und mit welcher Intensität die Wahrnehmung der Interessen erfolgt, ist dann allerdings Sache des Versicherungskunden. Anhaltspunkte dafür sind jedenfalls vorhanden.

Ist die Positionierung des Vermittlers im Beziehungsfeld zu Versicherern und Versicherungskunden eindeutig, was in der Vergangenheit häufig nicht der Fall war, fällt es zumindest erheblich leichter, insbesondere die soeben angestoßene Frage der Wahrnehmung der Interessen richtig einzuschätzen. Steht der Versicherungsschutz suchende Kunde oder der Versicherer an erster Stelle? Das ist die kardinale Frage jedenfalls in der Vergangenheit gewesen. Inzwischen ist sie in ihrer Schärfe jedoch abgemildert worden. Dabei hat der Gesetzgeber maßgeblich die Hand im Spiel gehabt und bei der Regelung der Pflichten von Versicherungsvertretern und Versicherungsmaklern angesetzt. Durch Aufnahme entsprechender Vorschriften in das VVG ist auf den Gebieten der Information und Beratung des Versicherungskunden bei den im Blickpunkt stehenden Versicherungsmaklern und Versicherungsvertretern eine wenn auch nicht vollständige, so doch weitgehende Angleichung der damit verbundenen Pflichten erfolgt. Dieser Schritt des Gesetzgebers zieht auch Auswirkungen auf die Interessenwahrnehmung nach sich.

Positive Folge jedenfalls der Statusklarheit: Zumindest der einigermaßen aufgeklärte Versicherungskunde ist so in der Lage, sich die Frage annähernd schlüssig zu beantworten, mit welcher Intensität seine Interessen von dem Vermittler verfolgt werden, dem er sich gegenübersteht. Wobei zu ergänzen bleibt, dass die besagten gesetzgeberischen Neuerungen die auf diesem Gebiet bislang vorhandenen Ecken und Kanten weitgehend abgeschliffen haben, wenn auch dadurch die klassische, auf die vertraglichen Bindungen zurückgehende Lagertheorie nicht aufgegeben ist (Versicherungsmakler: im Lager des Kunden; Versicherungsvertreter: gehört in die Sphäre des Versicherungsunternehmens).

Bei alledem darf der außerrechtliche Bereich nicht übersehen, dürfen in diesem Punkt geschäftliche Aspekte nicht vernachlässigt werden. Strikte Einseitigkeit in der Interessenverfolgung entspricht nicht der grundsätzlichen Handlungsmaxime des Versicherungsvermittlers, bei der er sich nicht beirren ließe. Auch der Versicherungsvertreter, der, vertraglich gebunden, für den oder die Versicherer tätig ist, wird trotz dieser vertraglich festgeschriebenen Versichererorientierung kaum die Wünsche und sonstigen Belange seines Kunden außer Acht lassen. Der einmal gewonnene Kunde soll sein Kunde auch in der Zukunft bleiben. Ebenso wird der Versicherungsmakler bei der Wahrnehmung der Interessen seines Auftraggebers und Klienten die Risikotoleranz der Versicherer, mit denen er ja zumeist – sie verfügen über die nach seiner Einschätzung geeigneten und günstigen Versicherungsprodukte – auch in der Zukunft Geschäfte tätigen will, nicht überstrapazieren wollen. So findet unter primär geschäftlichen Vorzeichen bei der Interessenwahrnehmung ebenfalls eine gewisse Nivellierung unter den hauptsächlichen Vermittlertypen statt, ohne dass die traditionelle Positionierung von einerseits Versicherungsmakler und andererseits Versicherungsvertreter aufgegeben wird.

Der handfeste Hintergrund bei dem Verfolgen von Interessen: Es sind die schon kurz angesprochenen vertraglichen Bindungen, in denen der Versicherungsvermittler steht und die insofern die Grundausrichtung vorgeben. Ein kurzer Blick soll diesen Hinter-

grund ausleuchten. Der Vertretervertrag (früher: Agenturvertrag) bildet das rechtliche Band zwischen den Einfirmen- und den Mehrfachvertretern einerseits und den Versicherern andererseits. Die in den Vertragstexten oft anzutreffende Formel von der Verpflichtung, dem Versicherer „gutes, bestandsfähiges Geschäft“ zuzuführen (oder ähnlich), ist der unzweideutige Auftrag, die Interessen des Versicherers zu wahren. „Gut“ heißt nach dieser Sprachregelung ‚möglichst risikoarm‘; „bestandsfähig“ bedeutet, der Versicherungsnehmer soll ‚möglichst vertragstreu‘ sein (nicht kündigen und zur Konkurrenz wechseln!) und im Hinblick auf die Einhaltung der Prämienzahlungsverpflichtungen die nötige Zahlungsfähigkeit beziehungsweise Bonität besitzen. Anders stellen sich auf diesem Gebiet die Handlungsmaximen des Versicherungsmaklers dar. Da geht es nicht um das Prinzip der Bestandsfestigkeit von Versicherungsverträgen – eher ist das Gegenteil der Fall. So ist es im Rahmen der laufenden Betreuungstätigkeit die Pflicht des Maklers, im Hinblick auf die von ihm eingedeckten Risiken den Markt laufend zu beobachten und für den Versicherungskunden günstigere Deckungsangebote wahrzunehmen. Das bedeutet, bestehende Versicherungsverträge zu kündigen und die betreffenden Risiken bei dem Anbieter mit den günstigeren Konditionen einzudecken.

Die hauptsächlichen Vermittlertypen in den Grundkonstellationen:

Es war bereits davon die Rede, dass die Art der vertraglichen Bindung den Status wie auch den Handlungsrahmen des Versicherungsvermittlers für die am Versicherungsverhältnis Beteiligten definiert. Der *Einfirmen- oder Ausschließlichkeitsvertreter* befindet sich im unmittelbaren Schwerkraftfeld des Versicherers, an den er sich vertraglich eng gebunden hat. Auf ihn hat er danach seine Akquisitionstätigkeit inklusive Interessenwahrnehmung zu konzentrieren. Begrenzte Handlungsfreiheit gewährt ihm die Ventilösung für diejenigen Fälle, in denen „sein“ Versicherer über keine Deckungsangebote verfügt. Dann ist es ihm, zumeist vertraglich festgeschrieben, erlaubt, akquiriertes Versicherungsgeschäft auch anderweitig zu platzieren.

Deutlich freier – trotz vertretervertraglicher Bindungen zum Versicherer – kann sich der *Mehrfachvertreter* bei der Wahrnehmung von Interessen und bei der Geschäftszuführung bewegen. Unter seinen mehreren Vertragspartnern auf der Risikoträgerseite (nicht selten zehn, zwanzig oder mehr Gesellschaften) kann er bei der Risikoplatzierung auswählen, ohne nach getroffener Entscheidung mit vertragsrechtlichen Konsequenzen von Seiten der nicht berücksichtigten Versicherer rechnen zu müssen – so die Praxis. Er nähert sich auf diese Weise bei seinen Handlungsmöglichkeiten einer maklerähnlichen Position. Die weitgehende Wahlfreiheit unter den Anbietern von Versicherungsschutz kommt den Versicherungskunden in vielen Fällen entgegen.

Hiermit verglichen, steht der *Versicherungsmakler* demgegenüber in einer diametral entgegengesetzten vertraglichen Bindung. Der Versicherungsmaklervertrag verpflichtet ihn, für seinen Vertragspartner, den Kunden, tätig zu werden, marktweit Versicherungsprodukte auf ihre Eignung für die Kundenbelange zu prüfen und bei alledem dessen Interessen bestmöglich wahrzunehmen. Eine rechtliche Bindung des Maklers

im Sinne vertraglicher Verpflichtungen gegenüber dem oder den Versicherern besteht nicht. Dass er jedoch die Belange der Risikoträger nicht vernachlässigen darf, liegt auf der Hand, da integraler Bestandteil einer jeden vernunftgesteuerten Geschäftsbeziehung. Nur hinsichtlich der Vergütung für das zugeführte Versicherungsgeschäft besteht eine rechtliche Beziehung zu den Versicherern. Es handelt sich um die Courtagezusage: eine einseitige rechtsverbindliche Erklärung des Versicherers gegenüber dem mit ihm kooperierenden Versicherungsmakler, für vermitteltes Versicherungsgeschäft bestimmte Courtagesätze zahlen zu wollen – nachdem man sich hierauf zuvor verständigt hat.

Ein Schiffsstandort wird auf der Seekarte abgesetzt. Auch die Positionierung der Vermittlertypen mit der Abgrenzung voneinander lässt sich in dieser Weise optisch sichtbar machen. Die Interessen-Trennungslinien bilden einen schmalen Korridor, der bei Grenzüberschreitungen, ähnlich wie das Große Barriere-Riff im Norden Australiens, zur Gefahrenzone mit diversen Untiefen wird, deren Durchqueren zur Seenot, im schlechtesten Fall zum Untergang führen kann. Geschicktes, rücksichtsvolles Navigieren in dieser sensiblen Zone mit dem Blick nach links und rechts ist auch vom Versicherungsvermittler gefordert, ohne dabei Grundsatzpositionen aufzugeben.

• Kurs

Nach der Standortbestimmung der im Markt operierenden Vermittlertypen geht es im nächsten Schritt um die Einstandspflicht für ihr Tun und Lassen im Rahmen der beruflichen Tätigkeit. Die in vielfältiger Form auftauchende Haftungsfrage steht im Mittelpunkt dieses Buchs. Sie tritt als Problem in Erscheinung bei einem mehr oder minder schweren Fehlschlag der Vermittler-Dienstleistung und den damit verbundenen nachteiligen Folgen für den Versicherungs- beziehungsweise Vermittlerkunden. Wenn es, wie die Praxis zeigt, in diesem Bereich häufig zu Unklarheiten und, daraus erwachsend, zu Konflikten kommt, so hängen viele Fälle dieser Art mit der Vielfalt der im deutschen Markt agierenden Vermittlertypen zusammen. Hier zeigte sich jedenfalls in der Vergangenheit eine Schwerpunktbildung.

Nach der Neuregelung des Rechts der Versicherungsvermittlung sitzen nunmehr, anders als in der Zeit vor diesem Schritt des Gesetzgebers, im Grundsatz Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter in einem Boot. Während der Versicherungsmakler, und nur er, zuvor seinem Kunden *vertraglich* bei fehlerhafter Dienstleistung auf Schadensersatz haftete (Maklervertrag) und eine Haftung für den Versicherungsvertreter (Ausnahme: der Tatbestand einer Unerlaubten Handlung ist erfüllt) grundsätzlich nicht bestand, statuiert nunmehr das Gesetz auch seine Haftung in einem wichtigen, zum Kernbereich zählenden Ausschnitt seiner gesamten Vermittlertätigkeit.

Der neue § 63 VVG legt demzufolge, einen Oberbegriff benutzend, nunmehr fest, dass *der Versicherungsvermittler* zum Ersatz des Schadens verpflichtet ist, „der dem Versi-

cherungsnehmer durch die Verletzung einer Pflicht nach § 60 oder 61 entsteht.“ Die Verwendung des Begriffs ‚Versicherungsvermittler‘ bringt zum Ausdruck, dass die gesetzliche Haftung Versicherungsmakler und Versicherungsvertreter *gleichermaßen* trifft. Für beide Vermittlertypen ist somit in Sachen Information und Kundenberatung (Befragen des Kunden nach seinen Wünschen und Bedürfnissen etc., Dokumentation der Beratung zum Zwecke späterer Nachvollziehbarkeit) sowie mit Blick auf ein Einstehenmüssen für etwaige Fehlleistungen auf diesem Gebiet der Kurs in diesem Bereich anspruchsvoller Dienstleistungen gleich.

Dieser rechtlich überaus bedeutsame und inhaltsschwere Federstrich des Gesetzgebers ist nicht nur für die Vertreterschaft eine einschneidende Neuerung, die auf ihrer Seite verstärkt Vorkehrungen herausfordert, die sich mit der Erfüllung der ihnen gesetzlich zudiktierten Pflichten und der Bewältigung der daraus eventuell entstehenden Haftungstatbestände beschäftigen. Die erstmals vom Gesetz eingeführte Haftung des Versicherungsververtreters im Falle fehlerhafter Dienstleistungen lässt dem benachteiligten Kunden nunmehr darüber hinaus eine neue Option für seine Ersatzansprüche zuwachsen. Er kann wählen, ob er – ebenfalls eine gesetzliche Neuregelung – den Ersatz für den erlittenen Schaden von dem Versicherer begehrt (§ 6 VVG), oder aber, ob er sich deswegen an den zwischengeschalteten Finanzdienstleister – Vertreter oder Makler – wendet (§ 63 VVG – Gesamtschuldnerschaft). Nach der nunmehr herrschenden Rechtslage haften, unabhängig von einem möglichen Eintreten des Versicherers in seiner Eigenschaft als Gesamtschuldner, in jedem Fall die Versicherungsvertreter und die Versicherungsmakler als Finanzdienstleister auf dem Gebiet der Versicherungsvermittlung einheitlich und unmittelbar für ihr Tun und Unterlassen in den von § 63 VVG gezogenen Grenzen, also kraft Gesetzes.

Wer sich mit seinem Schiff durch gefahrenträchtiges Gewässer bewegt, ist auf sorgfältiges Agieren und notwendig auch auf Eigenschutz bedacht. Untiefen und Kollisionen vermeiden – das ist auch das Motto für die Vermittlerschaft mit ihrem ebenso reichhaltigen wie anspruchsvollen Dienstleistungskatalog, der sich an so mancher Stelle als latente Quelle von Fehlleistungen darstellt. Denn daraus erwachsende Ersatzansprüche eines geschädigten Versicherungskunden können für den Versicherungsvermittler mitunter massive wirtschaftliche Belastungen mit sich bringen, im schlimmsten Fall in den wirtschaftlichen Untergang führen. So richtet sich vor diesem Hintergrund eine der ersten Überlegungen auf die unter Umständen zu nutzende Möglichkeit einer Haftungsbeschränkung. Das könnte, wie es rechtlich grundsätzlich darstellbar und auch in vielen Fällen des Wirtschaftslebens üblich ist, mittels einer entsprechenden Regelung in den jeweils verwendeten Geschäftsbedingungen oder auch durch individualvertragliche Vereinbarung geschehen.

Ohnehin zweischneidig mit Blick auf das Kundenvertrauen ist indessen dieser Weg unter den neuen Vorzeichen nicht gangbar, weil durch das Gesetz verlegt. § 67 VVG bestimmt eindeutig, dass von „den §§ 60 bis 66 ... nicht zum Nachteil des Versicherungsnehmers abgewichen werden“ kann. „Nicht abgewichen werden *kann*“ (so lautet der

Gesetzeswortlaut) heißt – treffender die Absicht des Gesetzgebers ausgedrückt – „nicht abgewichen werden *darf*.“ Das wiederum bedeutet – im positiven Sinn – eine ‚Unberührbarkeit‘ unter anderem des § 63 VVG, der die Ersatzpflicht des Versicherungsvermittlers regelt, also die rechtliche und wirtschaftliche Folge seiner Haftung. Gegenüber von interessierter Seite etwa beabsichtigten abändernden Eingriffen zulasten des Versicherungsnehmers ist diese Vorschrift mit anderen Worten veränderungsfest. So kommen nur andere Mittel und Wege in Betracht, um den legitimen Interessen des Versicherungsvermittlers an einer vernünftigen und angemessenen Haftungsbeschränkung Rechnung zu tragen.

Jedoch ist zuvor zu überlegen und gewissenhaft abzuwägen, welcher Kurs auf der Karte der Verantwortlichkeit bei dem Bestreben abzusetzen ist, um für den Versicherungsvermittler einerseits in Haftungsfällen das unternehmerische Desaster abzuwenden und für den Versicherungskunden andererseits berechnete Ersatzansprüche aufgrund von fehlerhaften Dienstleistungen des Vermittlers auch nicht teilweise ins Leere laufen zu lassen. Wie gezeigt, ist ohnehin der Katalog der auf Eigenschutz ausgerichteten Maßnahmen des Versicherungsvermittlers durch den Gesetzgeber deutlich fühlbar eingeschränkt worden. Hierfür bleibt nur ein schmaler Korridor. Der Schutz des Verbrauchers hat auf diesem Gebiet einen weiteren Schritt nach vorn vollzogen.

Ist es nach den vom Gesetzgeber gezogenen Grenzen beispielsweise unzulässig, die Beratungspflichten eines Vermittlers in ihrer Intensität durch Vereinbarung abzumildern oder in ihrem Umfang einzuschränken, ist in diesem Kernbereich der Berufstätigkeit die Gefahr gebannt, mit überdimensionierten vertraglichen Sicherheitsvorkehrungen seitens der Versicherungsvermittler über das Ziel legitimen Eigenschutzes hinauszuschießen. Mit anderen Worten fällt es jetzt aufgrund der durch das Gesetz begrenzten Spielräume in Sachen Haftungsbeschränkung und Eigenschutz und der danach verbleibenden, überschaubaren Restmenge an Möglichkeiten leichter, eine den berechtigten Interessen der Vermittlerschaft angemessene Lösung zu finden. Es heißt daher, einen Kurs festzulegen, der sowohl die legitimen Interessen des Versicherungskunden als Verbraucher hinreichend wahrt als auch den berechtigten Interessen des Vermittlers als verantwortlichem Finanzdienstleister ausreichend Rechnung trägt, sein Unternehmen vor schweren Schäden bis hin zum Untergang zu bewahren.

Bei Bestrebungen dieser Art ist grundsätzlich ein hohes Maß an Sensibilität am Platz. Der Vermittler darf gegenüber dem Kunden nicht den Eindruck erwecken, er versuche durch Klauseln, Kautelen oder auf sonstige Weise für sich eine Fluchtborg zu errichten, auf die er sich vor seiner Haftung retten kann. Vermittelt er nach außen ein solches Bild, wäre das Vertrauen, die tragende Plattform für das Verhältnis zwischen Kunde einerseits und Vertreter beziehungsweise Makler andererseits, schwer beschädigt, wenn nicht verloren. Darüber hinaus hat die Haftung nicht nur einen negativen Anstrich. Haftung heißt auch Einstandspflicht für die Leistungen des Vermittlers, ein von Grund auf positiver Akzent, der, wie es nicht selten geschieht, in der Außendarstellung im Sinne einer Art Dienstleistungsgarantie sogar werblich herausgestellt werden kann. So

leisten derartige und ähnliche Momente aus dem Bereich der nicht erst seit heute groß geschriebenen Kundenorientierung per se ihren Beitrag, wenn es darum geht, die beiderseitigen Interessen einigermaßen auszubalancieren.

Als Maßnahmen, die auf den Eigenschutz des Versicherungsvermittlers ausgerichtet sind, kommen unter anderem in Betracht:

- *Nutzen gesellschaftsrechtlicher Gestaltungsformen*

Dieser Programmsatz weist auf die Möglichkeit hin, das Unternehmen des Versicherungsvermittlers in der Rechtsform einer GmbH, einer AG (bei großen Vermittlungsunternehmen) oder auch einer GmbH & Co. KG zu betreiben. Für Verbindlichkeiten (hier im Mittelpunkt stehend: Ersatzansprüche aufgrund Vermittlerhaftung) hat dann die juristische Person einzustehen; nur deren Vermögen haftet, nicht aber der hinter der Gesellschaft stehende Vermittler (Unternehmer) beziehungsweise die Gesellschafter mit seinem/ihrer Privatvermögen. Das Gesetz zur Modernisierung des GmbH-Rechts und zur Bekämpfung von Missbräuchen (MoMiG) hat die Kapitalanforderungen an die GmbH bedeutend abgesenkt und damit die Gründung einer GmbH unter diesem Gesichtspunkt nachhaltig erleichtert. Diese Gesellschaftsform bietet sich nicht zuletzt aus diesem Grund als Operationsbasis besonders für kleine und mittlere Vermittlungsunternehmen an. Auch die GmbH & Co. KG ist im Übrigen eine unter den hier gesetzten Vorzeichen in Frage kommende Option. Die Kommanditisten dieser besonderen Gesellschaftsform haften überhaupt nicht, wenn sie ihre Einlage geleistet haben, und die Komplementärin, die GmbH, haftet als juristische Person mit ihrem Vermögen für die Verbindlichkeiten der Gesellschaft. Natürliche Personen haften also bei dieser gesellschaftsrechtlichen Konstruktion gar nicht, verlieren zwar im schlimmsten Fall ihre Einlagen, sind jedoch vor dem Katastrophenfall bewahrt.

- *Geschäftsfeldbegrenzung*

Geschäftsfeldbegrenzung heißt für den Vermittler – Makler oder Vertreter – im Regelfall nach einer einfachen Formel: Beschränkung auf das, was man leisten kann. Plakativ: Der in seiner Beratungs- und Vermittlungstätigkeit auf die Lebensversicherung konzentrierte Spezialist wird sich mit seinen Dienstleistungen, ein Mindestmaß an Einsichtsfähigkeit vorausgesetzt, schon von selbst auf das Gebiet zum Beispiel der Industrieversicherung kaum vorwagen. Ähnlich werden die Betreiber eines auf Seetransportversicherungen spezialisierten Maklerbüros verfahren und sich beispielsweise nicht mit dem kleinformigen Privatkundengeschäft befassen. Alles das wird somit – so lautet jedenfalls die generelle Forderung – im Einzelfall aus dem Dienstleistungsbereich ‚Versicherung‘ „ausortiert“, was hinsichtlich Fachwissen und praktischer Erfahrung vom Vermittler nicht beherrscht wird oder nicht im Fokus der Geschäftspolitik liegt. Positiv: Es kommt bei der Belegung von Geschäftsfeldern darauf an, über welche versicherungsfachlichen Kompetenzen dazu das Unternehmen ver-

fügt (Inhaber und spezialisierte Mitarbeiter bzw. Fachabteilungen des Vermittlerbetriebs) und welche Geschäftspolitik im Bereich der Versicherungsvermittlung verfolgt wird. Bei der für jeden Versicherungsvermittler sinnvollen Geschäftsfeldbegrenzung kann auch die wirtschaftliche Komponente im Vordergrund stehen. Der Markt hält beispielsweise für bestimmte Versicherungssparten und/oder -arten kein ausreichendes Nachfragepotenzial bereit, so dass es sich für das Vermittlungsunternehmen wirtschaftlich nicht trägt, eine entsprechende Fachabteilung im Betrieb einzurichten.

- *Anbieterbeschränkung*

Die Inanspruchnahme ausländischer Risikoträger mit ihren Produkten ist mit Unwägbarkeiten versehen. Oft sind keine abgesicherten Erkenntnisse hinsichtlich Zahlungsverhalten, Zahlungsfähigkeit, Bonität und ferner hinsichtlich der Effizienz aufsichtsbehördlicher Überwachung der Versicherer aus diesem Bereich vorhanden. Auch innerhalb der EG herrschen in dieser Hinsicht (noch) keine einheitlichen Grundlagen und Standards, und folglich gibt es für den Vermittler insofern keine lückenlosen, hinreichend gesicherten Erkenntnisse. Daher ist es nach wie vor vertretbar und nachzuvollziehen, wenn ein Versicherungsvermittler in seine Auswahl der Produktgeber und Risikoträger nur solche Versicherungsunternehmen einbezieht, die in der Bundesrepublik Deutschland ihren Sitz haben oder über eine Niederlassung auf ihrem Gebiet verfügen. Daraus folgt: Es liegt, von Ausnahmen abgesehen, nach dem derzeitigen Stand der Dinge grundsätzlich kein dem Versicherungsvermittler anzulastender Dienstleistungsfehler vor, wenn er bei der Eindeckung von Risiken beziehungsweise bei der vorangehenden Versicherererauswahl ausländische Risikoträger nicht berücksichtigt. Hieraus ist wiederum konkret abzuleiten, dass zum Beispiel ein Versicherungskunde nicht mit Aussicht auf Erfolg Ersatzansprüche gegen einen Vermittler etwa mit der Begründung geltend machen kann, ein Versicherer in Portugal biete die Hausratversicherung prämiengünstiger als diejenige an, die ihm der Vermittler auf dem deutschen Markt verschafft habe.

- *Berufshaftpflichtversicherung*

Für den Versicherungsvermittler ist diese Versicherung seit dem Jahr 2007 vorgeschrieben. Sie ist ihm als Voraussetzung für die erforderliche Gewerbeerlaubnis gesetzlich – § 34d Abs. 3 Nr. 2. GewO – auferlegt worden und ist primär auf die Interessen des geschädigten Vermittlerkunden ausgerichtet, dem in jedem Fall ein potenter Zahler gegenüber stehen soll. Die Berufshaftpflichtversicherung des Vermittlers schützt aber auch den auf Ersatz in Anspruch genommenen Dienstleister vor zu starken wirtschaftlichen Belastungen, im schlimmsten Fall vor dem finanziellen Untergang. Je nach Größe und Zuschnitt des Vermittlerbetriebs ist zu prüfen, ob die Mindestdeckungssummen (1130 000 Euro für jeden Versicherungsfall und 1 700 000 Euro für alle Versicherungsfälle eines Jahres, § 9 Abs. 2 VersVermV) ausrei-

chend sind. Mit anderen Worten – das ist die dahinter stehende Forderung – hat die Deckung auf diesem Gebiet tunlichst dem Geschäftsvolumen des jeweiligen Vermittlerbetriebs zu entsprechen. Dass die Versicherung dauerhaft unterhalten werden muss, versteht sich von selbst, ist aber vorsorglich abgesichert. Die Vorschrift des § 10 VersVermV verpflichtet den Versicherer, bei dem die Berufshaftpflichtversicherung des Vermittlers besteht, die Beendigung oder Kündigung des Versicherungsvertrags der zuständigen Behörde anzuzeigen (Abs. 1). Tritt dieser Fall ein, steht seine Zulassung (Gewerbeerlaubnis) auf dem Spiel.

Die Handlungsspielräume des Versicherungsvermittlers für Maßnahmen, die seine Inanspruchnahme auf Schadensersatz bei Dienstleistungsfehlern im Interesse der Existenzsicherung einschränken, sind durch den Gesetzgeber in einer wichtigen, wenn nicht der dominanten Kategorie aus dem Kreis der grundsätzlich zur Verfügung stehenden Möglichkeiten eingeschränkt worden. Es handelt sich um das bereits weiter oben angesprochene sehr sensible Gebiet der Haftungseinschränkung durch Parteivereinbarung. Dessen Brisanz ist auch aus anderen Wirtschaftsbereichen hinlänglich bekannt. Durch den von hoher Hand vollzogenen Schritt, Haftungseinschränkungen durch Parteivereinbarung von Gesetzes wegen nicht zuzulassen (§ 67 VVG), ist die Frage, welche rechtlichen und wirtschaftlichen Folgen bei einem Fehlschlag der Vermittlerdienstleistungen aufgrund einer solchen dennoch getroffenen Parteivereinbarung eintreten können, deutlich beantwortet worden. Die §§ 60 bis 66 VVG, die den Dienstleistungs- und Haftungskomplex ausmachen, hat der Gesetzgeber zum veränderungsfesten Regelungsbestand gemacht. Eine dem zuwiderlaufende Parteivereinbarung, sollte sie gleichwohl verabredet sein, ist seither somit rechtsunwirksam.

Das gesamte Thema des Entstehenmüssens für die Qualität der Vermittlerdienstleistungen ist damit in ein ruhigeres Fahrwasser gelangt. Folge: Der erfahrungsgemäß beträchtlichen Anzahl von Streitfällen gerade auf diesem Gebiet – gerichtlich wie außergerichtlich – ist aufgrund der neuen Gesetzeslage (Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts vom 19.12.2006) seither zu einem großen Teil der Boden entzogen. Das unternehmerische Risiko des Vermittlers hat sich durch diesen Eingriff des Gesetzgebers nicht vergrößert, eher ist es geringer geworden. Die zwingend vorgeschriebene Berufshaftpflichtversicherung in Verbindung mit dem Nutzen gesellschaftsrechtlicher Gestaltungsmöglichkeiten – um nur die wichtigsten Vorsorgemaßnahmen zu nennen – bewahren ihn vor den einschneidenden, mitunter desaströsen wirtschaftlichen Folgen fehlgeschlagener Dienstleistungen.

• Zielgebiet

Zielgebiet ist ein dem Militärischen entlehnter Begriff, ebenso wie Markteroberung, Strategie und eine Reihe ähnlicher Wortschöpfungen mehr, die Eingang in die Sprache des Marketing und des Vertriebs gefunden haben. Das alles ist jedoch in friedlicher Absicht unter der Überschrift ‚Wettbewerb‘ geschehen, wenngleich der „Kampf“ um

Marktanteile sich nicht freundlich anhört und sich selten freundlich gestaltet. Auch der private Unternehmer, wie hier der Versicherungsvermittler, wird sein Handeln, wenn er gut beraten ist, strategisch ausrichten, nachdem er zuvor Kurs und Zielgebiet definiert und für die Ausrichtung seiner Aktivitäten (Auswahl der Geschäftsfelder nebst Festlegung der Mittel) festgeschrieben hat. Das heißt konkret: Er wird sich mit Blick auf sein Umfeld, seine unternehmerischen Möglichkeiten und Kapazitäten sowie seine persönlichen Präferenzen, was speziell die Auswahl der Versicherungssparten und der Produkte angeht, darauf konzentrieren, Teilmärkte zu erobern, in denen er seine Talente fachlich wie unternehmerisch bestmöglich zur Wirkung bringen kann.

Wie wird nun das Zielgebiet, in dessen Mittelpunkt der Kunde mit seinen Interessen steht, eingegrenzt? Es ist eine Reihe spezifischer Kriterien, die, verkürzt ausgedrückt, den Belangen des bestmöglich zu bedienenden Versicherungskunden gerecht werden sollen:

- *Kundenbedürfnisse*

Eines der obersten Gebote im Dienstleistungskatalog des Vermittlers lautet, dass der reale Versicherungsbedarf des Kunden die maßgebliche Leitlinie für sein Handeln darstellt. Nicht der – offensive – „Verkauf“ von einträglichen Versicherungsprodukten hat auf der Agenda zu stehen, sondern Leitlinie für Beratung und Vermittlung ist das, was der Kunde nach objektiver Beurteilung, also von Eigeninteressen des Vermittlers freier Raterteilung benötigt. Das bedeutet genaues Ermitteln der Wünsche und Vorstellungen des Kunden, zum einen im Gespräch mit ihm (Abarbeiten eines Fragenkatalogs), aber auch dort, wo erforderlich, durch Risikoanalyse vor Ort (Inaugenscheinnahme). Das alles dient dem Ziel, eine objektive Faktenlage zu schaffen für die Kundenberatung in Form eines Versicherungskonzepts sowie der dazu in Frage kommenden konkreten Eindeckungsvorschläge (zur Bedarfssituation im Einzelfall passende Versicherungsprodukte oder vom Vermittler individuell konzipierte Versicherungslösungen).

- *Kundenorientierung I*

Die Quintessenz dieser Handlungsmaxime des Vermittlers als Dienstleister ist die Kundenorientierung. Das damit verbundene Freisein von Eigeninteressen auf seiner Seite gründet sich auf die Tatsache, dass die vom Vermittler als überlegenem Fachmann zu leistende Beratung gegenüber dem in der Regel in Versicherungsdingen unkundigen Kunden zu seinen echten, vom Gesetz vorgeschriebenen Rechtspflichten gehört (§§ 60, 61 VVG). Der Gesetzgeber hat mit dieser Regelung der grundsätzlich zu unterstellenden Unerfahrenheit des Versicherungskunden Rechnung getragen. Die dergestalt fest verankerte Kundenberatung stellt sich mithin nicht als bloßer Beipack dar, wie es etwa beim Autokauf der Fall ist. Sie verfügt vielmehr über einen außerordentlich hohen, in der gesetzlichen Regelung zum Ausdruck gekommenen Stellenwert, und am Ende des Beratungsprozesses steht das empfohlene, bedarfsge-