

Serie: Schadensfall des Monats - April 2017 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Sturm „Niklas“ und das Fax“

Rudolf Bauer

© Hans John Versicherungsmakler GmbH

Erbringt die von einem Versicherungsmakler vermittelte Versicherung nicht die vom VN erhofften Leistungen, richtet sich der Unmut des VN häufig auch direkt gegen den Makler - selbst dann, wenn es eigentlich der Versicherer ist, der einen Fehler begangen hat.

A. Haftungsebene

2009 beriet Makler M erstmals den Hotelier H zu dessen Geschäftsgebäude-Versicherungen. K plante gerade, ein zweites Hotel zu eröffnen, strebte hierfür allerdings zunächst eine möglichst preiswerte Versicherungslösung an. Auf Vermittlung von M kam schließlich ein Versicherungsvertrag mit der B-Versicherung zustande, der eine Feuer- und eine Leitungswasserversicherung beinhaltete.

Da das Geschäft des H florierte, bauten M und K ihre Geschäftsbeziehungen in den Folgejahren beständig aus. 2014 wurde schließlich eine Anpassung des mit der B-Versicherung abgeschlossenen Vertrages notwendig, weil H angebaut hatte und die Versicherungssumme erhöht werden musste. M nahm am 13.06.2014 einen entsprechenden Änderungsantrag auf. Telefonisch einigte man sich am Folgetag noch darauf, den Vertrag zusätzlich um das Sturm-/Hagelrisiko zu erweitern. M fertigte daraufhin ein Begleitschreiben zum Änderungsantrag an die B-Versicherung aus. Den ebenfalls erbetenen Einschluss der Sturm-/Hagelversicherung erwähnte er in einem Nebensatz. Schreiben und Änderungsantrag faxte M noch am gleichen Tag an die B-Versicherung und gab beides sodann in die Post. Die B-Versicherung erstellte am 25.06.2014 einen Nachtrag, der zwar die Anpassung der Versicherungssumme dokumentierte, nicht jedoch den Einschluss der Sturm-/Hagelversicherung. Der Nachtrag wurde direkt an H verschickt, eine Kopie erreichte das Büro des M am 29.06.2014. M war zu diesem Zeitpunkt im Urlaub. Ein angestellter Mitarbeiter kontrollierte zwar den Nachtrag und glich auch die Versicherungssummen ab, übersah jedoch ebenfalls die von M beantragte Erweiterung um das Sturm-/Hagelrisiko.

2015 wurde das Hotel des H von Sturm „Niklas“ erheblich in Mitleidenschaft gezogen. H hatte einen Schaden von rund 17.000,- EUR zu beklagen, dessen Ausgleich er direkt von der B-Versicherung verlangte. Doch die B-Versicherung lehnte unter Hinweis darauf, dass der dortige Vertrag lediglich eine Feuer- und eine Leitungswasserversicherung beinhalte, eine Erstattung ab. H kontaktierte daraufhin M, der versprach, sich der Sache anzunehmen. Entsetzt musste M nach Rücksprache mit der B-Versicherung feststellen, dass der Einschluss des Sturm-/Hagelrisikos tatsächlich nicht dokumentiert worden war. Sein Hinweis auf das Schreiben vom 14.06.2014 fand keine Berücksichtigung. Die B-Versicherung bestritt, ein solches Schreiben erhalten zu haben. Den Nachtrag vom 25.06.2014 habe man aufgrund des Änderungsantrages vom 13.06.2014 erstellt, den man ausschließlich per Fax erhalten habe. Ein Begleitschreiben sei nicht beigelegt gewesen. H war erbost. Wenn die B-Versicherung seinen Schaden nicht ersetzen würde, dann müsse M für den Schaden gerade stehen. Schließlich hätte M es offensichtlich versäumt, den Nachtrag vom 25.06.2014 zu kontrollieren.

B. Deckungsebene

M, der den Verlust einer wichtigen Kundenverbindung fürchtete, meldete den Vorgang daraufhin

seiner Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung und bat um Regulierung des dem H entstandenen Schadens. Nach Auswertung der dem M vorliegenden Unterlagen und Prüfung der Haftpflichtfrage entschied sich der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer allerdings - zur Enttäuschung des M - Versicherungsschutz in Form des Abwehrschutzes zu gewähren. Nach Auffassung des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers war H gehalten, nötigenfalls die B-Versicherung zu verklagen. Zwar habe M den Einschluss der Sturm-/Hagelversicherung nicht nachgehalten, das überwiegende Verschulden liege allerdings bei der B-Versicherung. Deren Vortrag zu dem angeblich nicht erhaltenen Begleitschreiben sei nach Rechtsprechung des BGH unzureichend. Der Sendebericht mit „OK-Vermerk“, den M zu seinem Fax vorgelegt hätte, weise darauf hin, dass insgesamt zwei Seiten an die B-Versicherung gefaxt worden seien. Diese hätte den Erhalt eines Faxes auch bestätigt. Die B-Versicherung könne sich vor diesem Hintergrund nicht ohne weiteres darauf zurückziehen, das Begleitschreiben nicht erhalten zu haben, insbesondere da M vorgetragen hatte, die B-Versicherung parallel auch postalisch angeschrieben zu haben. Daneben müsse sich im Übrigen auch H einen Mitverschuldensanteil anrechnen lassen, weil auch er nicht bemerkt hätte, dass der Nachtrag vom 25.06.2016 nur die Erhöhung der Versicherungssumme dokumentierte. Schadensmindernd sei zudem die ersparte Mehrprämie zu berücksichtigen.

C. Wertung

Die Mehrprämie, die H hier dadurch einsparte, dass sein Vertrag nicht um das Sturm-/Hagelrisiko erweitert wurde, fiel bei dem oben geschilderten Schaden natürlich nicht nennenswert ins Gewicht und H hätte diese sicherlich gerne nachträglich entrichtet, wenn die B-Versicherung dafür den ihm entstandenen Schaden reguliert hätte. Hinsichtlich eines etwaigen Mitverschuldens eines VN ist anzumerken, dass die Rechtsprechung sehr zurückhaltend ist, wenn der betreffende VN, hier der H, durch einen Makler betreut wird, der ja als dessen Sachwalter fungiert. Letztlich dürften diese beiden Punkte jedoch auch nicht ausschlaggebend für die Entscheidung des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers gewesen sein, dem M Abwehrschutz zu gewähren. Maßgeblich war wohl eher das fragwürdige Verhalten der B-Versicherung. Sicherlich verblieb auch bei Makler M ein gewisses Haftungspotential, aber die Entscheidung für Abwehrschutz erschien dennoch nicht unangemessen oder gar willkürlich. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang, dass grundsätzlich der Haftpflichtversicherer die Entscheidungshoheit darüber hat, ob er einen Anspruch als berechtigt anerkennen und diesen regulieren will oder ob er seinen VN gegen eine nach seiner Auffassung unberechtigte Inanspruchnahme verteidigen will. Dieser Ermessensspielraum des Vermögensschaden-Haftpflichtversicherers birgt häufiger Konfliktpotential. Vor allem eben dann, wenn es nicht (nur) der Makler, sondern (auch) die von ihm vermittelte Versicherung ist, die sich vertragswidrig verhält. Natürlich sieht sich der Makler in derartigen Fällen gegenüber seinem Kunden - zumindest moralisch - in der Verantwortung, weil er schließlich den Versicherungsvertrag mit dem „schlechten“ Versicherer vermittelt hat. Doch für das vertragswidrige Verhalten des Versicherers hat letztlich auf Haftungsebene nicht der Makler einzustehen. Dementsprechend wird auch dessen Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer regelmäßig nicht den Schaden des Kunden regulieren und den Erstattungsbetrag dann beim Sachversicherer regressieren. Zwar wäre dies für den Makler sicher oftmals eine angenehme Lösung und teilweise geht auch die Erwartungshaltung einiger Kollegen in diese Richtung, sachgerecht ist dies allerdings nicht. Die Gefahr, dass ein Vertragspartner des Kunden seinen vertraglichen Pflichten nicht nachkommt, entstammt primär der Risikosphäre des Kunden. Will der Kunde diesbezüglich Vorsorge treffen, dann sollte er dies durch Abschluss einer Rechtsschutzversicherung tun.

Ansprechpartner zu dieser Meldung:

Ass. jur. Rudolf Bauer, LL.M. Versicherungsrecht, Prokurist der Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

Seit 1989 am Markt bietet die Hans John Versicherungsmakler GmbH aus Hamburg mit einem Kompetenzteam u. a. aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten einen Volls-service in der Vermögensschaden-Haftpflicht an – inklusive umfassender Betreuung im Schadensfall. Die Hans John Versicherungsmakler GmbH ist seit Jahren einer der Marktführer in ihrem Segment.