

Serie: Schadensfall des Monats April 2023 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Obacht bei der Wahl und Nutzung fremder Tools und Programme – eine Haftung im Außenverhältnis dürfte im Schadensfall grundsätzlich anzunehmen sein.“

Seit vielen Jahren ist es üblich, dass Makler sich im Rahmen ihrer beratenden Tätigkeiten Hilfsmitteln wie Vergleichsprogrammen und/ oder Versicherungsrechnern bedienen. Dies erleichtert die Arbeit unstreitig ungemein. Gleichwohl gilt es auch bei der Nutzung derartiger Tools zu beachten, dass etwaige Beratungsfehler, die auf diese Hilfsmittel zurückzuführen sind, in vielen Fällen zunächst dem im Außenverhältnis dem Kunden gegenüber auftretenden Makler zuzurechnen sind.

Makler M führte am 06.12.2016 ein Beratungsgespräch mit dem Kunden K unter anderem zum Thema Rechtsschutz. Für K bestand bei dem Rechtsschutzversicherer A ein Privat- und Verkehrsrechtsschutz, welcher von ihm selbst zum 15.12.2016 gekündigt worden war. Im Anschluss zu diesem Ablauf wollte M einen neuen Vertrag inkl. Berufsrechtsschutz abschließen.

Für die Beratung, die Erstellung des Angebotes sowie die anschließende Antragsstellung mit automatischer Übermittlung an die Rechtsschutzversicherung D sowie die Erstellung der Dokumentation wurde der Rechtsschutzrechner des Maklerpools V verwendet. Im Beisein von K wurden drei alternative Angebote ausführlich besprochen. Im gesamten Gesprächsverlauf wurde im Zusammenhang mit jeglichen Wartezeiten für versicherte Risiken stets über 3 Monate gesprochen, so auch für das neue Risiko „Arbeitsrecht“. Der Vertrag wurde mit Beginn 01.01.2017 abgeschlossen.

Am 30.05.2017 nahm K telefonisch Kontakt mit M auf und teilte mit, dass ihm für eine arbeitsrechtliche Streitigkeit die Deckung von D aufgrund einer 6-monatigen Wartezeit versagt wurde. Noch am gleichen Tag wurde festgestellt, dass der Rechtsschutzrechner des Maklerpools V tatsächlich immer noch fehlerhaft eine Wartezeit von nur 3 Monaten auswies, obwohl die Versicherungsbedingungen abweichend hiervon eine 6-monatige Wartezeit beinhalteten.

Nachdem eine Kulanzanfrage des M bei V und D erfolglos blieb, übergab der K dem M

Rechnungen für nicht übernommene Kosten im Zusammenhang mit arbeitsrechtlichen Streitigkeiten über insgesamt 8.000,- €, die aufgrund nicht eingehaltener Wartezeiten nicht gezahlt wurden und bat diesen um umgehenden Ausgleich.

Der VSH-Versicherer des M erachtete es von Anfang an als unstreitig, dass eine Haftung des M im Außenverhältnis gegeben sein dürfte und setzte den Schwerpunkt seiner Prüfung zunächst auf ein etwaiges Mitverschulden des K, da dieser bei der Kontrolle der Versicherungsdokumente nicht bemerkt hatte, dass abweichend von seiner Erwartungshaltung und Antragsstellung nicht eine 3-, sondern eine 6-monatige Wartezeit im Zusammenhang mit arbeitsrechtlichen Streitigkeiten hinterlegt war.

Unsere nachfolgende Argumentation hierzu war erfolgreich.

Die Rechtsprechung gehe ja nicht nur im Sachwalterurteil davon aus, dass bei Betreuung durch einen Versicherungsmakler regelmäßig kein Raum für ein Mitverschulden bliebe bzw. dieses nur

bei einem besonders eklatantem Verschulden in Betracht komme, z.B. wenn dem Kunden nicht auffällt, dass gar kein Versicherungsvertrag zustande gekommen ist. Damit sei der hier vorliegende Fall wohl nicht vergleichbar, gehe es doch um eine Rechtsschutzversicherung, mithin um ein sehr komplexes Produkt mit unterschiedlichsten am Markt erhältlichen Leistungsbausteinen und verschiedenen Versicherungsfalldefinitionen, das oft genug auch Rechtsanwälten erhebliche Schwierigkeiten bereite. Dass bei einem derartigen Versicherungsprodukt einem durch einen Makler betreuten Kunden eine Abweichung zwischen Antrag und Police nicht auffällt, rechtfertige u.E. keinen messbaren Abzug.

Schließlich regulierte der VSH-Versicherer, obwohl auf Seiten des M kein direktes Fehlverhalten erkannt werden konnte. Der VSH-Versicherer sah V in der Hauptverantwortung und in der Haftung, da diese fehlerhafte Informationen zur Verfügung gestellt habe. Bei der V wurde sodann auch im Nachgang regressiert.

Fazit:

Werden Dienste von Dritten im Vermittlungsprozess genutzt, haftet der Versicherungsmakler im Außenverhältnis für eine Pflichtverletzung des von ihm eingesetzten Dienstleisters. Der Maklervertrag kommt grundsätzlich nur zwischen dem Makler und dem Kunden zustande, nicht aber (auch) mit dem Dienstleister.

Über die Hans John Versicherungsmakler GmbH:

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

Ansprechpartner zu dieser Meldung:

Dr. Oliver Fröhlich, Hans John Versicherungsmakler GmbH

E-Mail: schaden@haftpflichtexperten.de