

Serie: Schadensfall des Monats Oktober 2023 / Gastbeitrag von Hans John Versicherungsmakler GmbH: „Kundenwünsche müssen manchmal besonders kritisch hinterfragt werden!“

Der Kunde ist König. Ja, diese Auffassung ist nicht nur in weiten Teilen des Einzelhandels zu finden, sondern auch in unserer Arbeit als Versicherungsmakler. Im nachfolgenden Schadenfall äußerte der Kunde des Maklers über einen längeren Zeitraum spezielle Wünsche im Hinblick auf einen bestimmten, für ihn scheinbar elementaren Deckungsbaustein einer betrieblichen Versicherung. Dieser Baustein wurde dann schließlich - wohl unter Prämiengesichtspunkten - kommentarlos doch nicht vom Kunden mitbeantragt und sodann nicht zusätzlich zur Grunddeckung poliziert. Hier drängt sich neben der Frage, ob sich der letztlich beantragte Kundenwunsch auch mit dem tatsächlichen Versicherungsbedarf deckt, zugleich die Vermutung auf, dass ein Fall der Maklerhaftung nah ist.

Sachverhalt

Makler M und sein Kunde K kannten sich bereits seit der Ausbildung. Sie waren gute Freunde und so war es nur allzu logisch, dass M sich um das wichtigste Gut des befreundeten K kümmerte – den Versicherungsschutz. Dies tat er über mehrere Jahre. So weit so gut. K trat nunmehr an M heran und ließ sich über verschiedene Möglichkeiten einer Rechtsschutzversicherung beraten. Hierbei schwebten ihm verschiedene Module (u.a. Miet- und Verkehrsrechtsschutz) vor, aber insbesondere lag sein Augenmerk auf dem Anstellungsvertrags-Rechtsschutz, da er eine Position als angestellter Geschäftsführer einnehmen sollte. Der Beratungsprozess zog sich über mehrere Wochen hin, da immer wieder der Baustein Anstellungsvertrags-Rechtsschutz erörtert und dessen elementare Bedeutung für K diskutiert wurde. Hierbei war es K, der wiederholt herausstellte, dass es ihm vorrangig um eben diesen Deckungsbaustein ging. Als schließlich nach finaler und umfassender Angebotserstellung durch M, kommentarlos Versicherungsschutz ohne den Baustein Anstellungsvertrags-Rechtsschutz von K beantragt wurde – er hatte den Baustein im Antragsformular aktiv abgewählt – übermittelte M den Antrag nach Kenntnisnahme gedanken- und bedenkenlos taggleich an den Rechtsschutzversicherer. Es kam, wie es kommen musste: K sollte fristlos gekündigt werden und gegen dieses Vorgehen wollte er sich zur Wehr setzen. Nachdem K die Information erhielt, dass für diesen Rechtsstreit kein Versicherungsschutz besteht, verlangte er von M die Übernahme der entsprechenden Kosten. M meldete den Fall seiner Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung.

Deckungsebene

Der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer sah in dem Umstand, dass M trotz der unstreitigen, wochenlangen und ausführlichen Erörterungen zu dem streitgegenständlichen, fehlenden Deckungsbaustein des Anstellungsvertragsrechtsschutzes keinerlei Rückfragen bei dessen Nichtbeantragung stellte, eine derartig grobe Pflichtverletzung, dass zunächst diskutiert wurde, ob der Anwendungsbereich des Ausschlussgrundes „wissentliche Pflichtverletzung“ eröffnet sei. Der langjährig tätige und erfahrene Sachbearbeiter des VSH-Versicherers wies in diesem Zusammenhang darauf hin, dass es nicht nachvollziehbar sei, wie nach einer überaus langwierigen, vom Kunden initiierten Erörterung eines aus seiner eigenen Sicht höchst elementaren Versicherungsschutzes der Makler keinerlei Anlass sah, diesen absolut diametral gegensätzlichen Kundenwunsch bei Antragsstellung wenigstens kurz zu hinterfragen. Nach dem deutlichen Vortrag unserer Schadensabteilung, dass für den genannten Ausschluss nicht der

geringste Ansatz gegeben sei, stand das „Ob“ des Versicherungsschutzes nicht ernsthaft in Frage. Da leider auch ein in derartigen Fällen grundsätzlich zu erwartender Hinweis des Maklers nicht vorhanden war, dass der Kunde elementaren Versicherungsschutz gegen die ausdrückliche Vermittlerempfehlung nicht wünscht, stand auch das „Wie“ beziehungsweise die Form des Versicherungsschutzes nicht zur Diskussion. Weil keinerlei Argumente für das Ausräumen des Vorwurfes einer Pflichtverletzung vorlagen, kam nur eine weitgehende Regulierung in Frage.

Fazit

Auch in diesem Schadensfall des Monats wird eines wieder deutlich: Schweigen ist Silber, Reden ist Gold. Insbesondere wenn unverständliche, unerwartete oder auch gegensätzliche Wünsche durch den Kunden geäußert werden, raten wir eindringlich dazu diese grundsätzlich zu hinterfragen. Eine Nachfrage verhindert Missverständnisse und sorgt dafür, dass kein Nährboden für einen oftmals unberechtigten Vorwurf einer Pflichtverletzung entsteht.

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