

DIE PFLICHTEN DES VERSICHERUNGSMAKLERS IM SCHADENFALL



Von Kerstin Möller

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	IV
Tabellenverzeichnis.....	V
Abkürzungsverzeichnis.....	VI
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung und Hinführung zum Thema	1
1.2 Zielsetzung, Abgrenzung und Gang der Untersuchung	3
2 Grundlegendes	5
2.1 Versicherungsvertrag und Versicherungsvermittler	5
2.2 Schaden-/Unfallversicherung und Schadenfall.....	8
2.3 Obliegenheiten nach Eintritt des Schadenfalls	11
3 Versicherungsmakler	15
3.1 Berufsbild des Versicherungsmaklers	15
3.2 Rechtsverhältnis zum Kunden	18
3.3 Rechtsverhältnis zum Versicherer.....	19
3.4 Pflichten gegenüber dem Maklerkunden	20
3.5 Haftung gegenüber dem Maklerkunden	23
4 Pflichten, Chancen und Grenzen des Maklers bei der Bearbeitung von Schadenfällen sowie damit verbundenen Befugnissen und Interessenkonflikten	26
4.1 Kundenbindung im Moment der Wahrheit	26
4.2 Rechtsdienstleistungen	28
4.3 Schadenbearbeitungspflichten	30
4.4 Prinzipal-Agenten-Theorie	34
4.5 Schadenregulierung für den Versicherer.....	38
5 Anwendungsmöglichkeiten des Maklers zur Einhaltung der Pflichten, Vermeidung von Haftung und Umgehung von Grenzen	43
5.1 Pflichten- und Haftungsmanagement	43
5.2 Gründung eines Assekuradeurs.....	47
6 Fazit und Ausblick	50
Anhangverzeichnis.....	55
Literaturverzeichnis.....	70
Eidesstattliche Erklärung.....	79

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Versicherung / Schaden	S. 9
Abbildung 2:	Dreiecksverhältnis	S. 20
Abbildung 3:	Doppelte Prinzipal-Agenten-Theorie	S. 36

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Daten der Gesamtversicherungsbranche in in Deutschland (2017 und 2018)	S. 1
Tabelle 2:	Inländisches Direktgeschäft der Schaden-/ Unfallversicherer der GDV-Mitgliedsunternehmen (inkl. KFZ-Versicherung) für 2017 und 2018	S. 8
Tabelle 3:	Verletzung von vertraglichen Obliegenheiten	S. 13

Abkürzungsverzeichnis

AVB	Allgemeine Versicherungsbedingungen
AG	Aktiengesellschaft
AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
AUB	Allgemeine Unfallversicherungsbedingungen
BaFin	Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht
BDVM	Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e.V.
BGB	Bürgerliches Gesetzbuch
BGH	Bundesgerichtshof
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
d. h.	das heißt
DIHK	Deutscher Industrie- und Handelskammertag
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
e. V.	eingetragener Verein
etc.	et cetera
ff	fortfolgend/-e/-er
GDV	Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V.
GewO	Gewerbeordnung
ggf.	gegebenenfalls
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
HGB	Handelsgesetzbuch
Hrsg.	Herausgeber/-in
IDD	Insurance Distribution Directive
IHK	Industrie- und Handelskammer
i. V. m.	in Verbindung mit
inkl.	inklusive
KFZ	Kraftfahrzeug
KG	Kommanditgesellschaft
Mio.	Millionen
Nr.	Nummer/-n
o.	ohne
o. J.	ohne Jahr
o. V.	ohne Verfasser
OLG	Oberlandesgericht
RDG	Rechtsdienstleistungsgesetz
Rn.	Randnummer/n
S.	Seite/n

StGB	Strafgesetzbuch
u. a.	unter anderem
usw.	und so weiter
VAG	Versicherungsaufsichtsgesetz
VersVermV	Versicherungsvermittlungsverordnung
Vgl.	Vergleiche
VN	Versicherungsnehmer/-in
VVG	Versicherungsvertragsgesetz
z. B.	zum Beispiel

1 Einleitung

1.1 Problemstellung und Hinführung zum Thema

Versicherungsnehmer sind beim Ablauf der Schadenregulierung aus rechtlicher Sicht häufig überfordert¹ und reagieren emotional, da es um ihre Finanzen oder Existenzen geht². Im Moment der Wahrheit, im Schadenfall (Kapitel 2.2), müssen sich Versicherer und Versicherungsmakler bezüglich ihrer Dienstleistungen bewähren (Kapitel 4.1).³ Ein Versicherungsmakler ist „(...) darauf spezialisiert, die bestmögliche Versorgung seines jeweiligen Mandanten mit Versicherungsschutz zu gewährleisten.“⁴ Er unterstützt seinen Kunden mit seiner Fachkompetenz und Berufserfahrung im Schadenfall, da die Versicherung genau für dieses Szenario abgeschlossen wurde.⁵ Versicherungen sind aufgrund geringer Konsumneigung vertriebsintensive Produkte⁶, weshalb sie als Low-Interest-Produkte bezeichnet werden⁷. Weiterhin decken sie einen nur schwer fassbaren Bedarf, der sich in der Zukunft abspielt und sind klassische Vertrauensgüter.⁸ Da sie sich über Rechtsvorschriften definieren, sind sie erklärungsbedürftig und bieten Grund für Misstrauen.⁹ Der Kunde kann bei dem Abschluss des Versicherungsvertrages die ihm zugesicherten Versicherungsleistungen nicht beurteilen und merkt erst im Schadenfall, ob das investierte Vertrauen bestätigt wird.¹⁰ Trotz der schweren Absetzbarkeit gehört die Versicherungsbranche in Deutschland zu den umsatzstärksten Branchen:¹¹

	2017	2018	Veränderung in %
Beiträge in Mio. €	198.012	202.402	2,2
Versicherungsleistungen in Mio. €	217.159	noch unbekannt	noch unbekannt
Vertragsanzahl in Mio. Stück	434,6	437,8	0,7

Tabelle 1: Daten der Gesamtversicherungsbranche in Deutschland (2017 und 2018)¹²

¹ Vgl. Matusche (1993), S. 10-11.

² Vgl. Stanczyk (2018), S. 18.

³ Vgl. Zinnert (2008), S. 203.

⁴ Matusche (1993), S. 16.

⁵ Vgl. Zinnert (2008), S. 202-203.

⁶ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 5-8, 34-35.

⁷ Vgl. Zinnert (2008), S. 5.

⁸ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 6-7.

⁹ Vgl. Koch (2013), S. 68.

¹⁰ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 7, 140.

¹¹ Vgl. GDV (o. J., b), in: gdv.de.

¹² Vgl. GDV (2018b) und GDV (o. J., b), in: gdv.de.

Da die Ware Versicherung schwierig zu verkaufen ist, spielen Versicherungsvermittler (Kapitel 2.1) eine große Rolle und der Versicherungsmakler (Kapitel 3.1), nachfolgend Makler genannt, ist historisch betrachtet der Älteste dieser Art.¹³ Die ersten Nachweise für die Existenz des Versicherungsmaklers stammen aus dem 14. Jahrhundert.¹⁴ Die Versicherungsvermittler, die ebenfalls als Vermittler bezeichnet werden, stehen zwischen dem Versicherungsunternehmen und dem Versicherungsnehmer.¹⁵ Sie können unabhängig handeln oder von einer der beiden Seiten gesteuert werden.¹⁶ Ihre Dienstleistung ist auf das Zustandekommen eines Versicherungsvertrages zwischen den beiden Parteien ausgerichtet (Kapitel 2.1) und sie sind in dieser Funktion weder ein Versicherer noch ein Versicherungsnehmer.¹⁷ Sie sind erfolgsabhängig tätig, daher gehört es zu ihren Zielen, Kunden für den Abschluss von Versicherungsverträgen zu akquirieren und zu halten.¹⁸ Um diese dauerhaft zu binden, muss Kundenzufriedenheit (Kapitel 4.1) gewährleistet sein, vor allem dann, wenn sich Versicherungsfälle verwirklichen.¹⁹

Im Jahre 2007 erfolgte aufgrund der EU-Vermittlerrichtlinie eine Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts. Weiterhin wurde 2008 das Versicherungsvertragsgesetz (VVG) reformiert. Im Rahmen der EU-Vermittlerrichtlinie wurden u. a. Berufszugangs- und -ausübungspflichten für die Versicherungsvermittler eingeführt. Die Umsetzung der Europäischen Versicherungsvertriebsrichtlinie (IDD) im Jahre 2018 brachte u. a. weitere neue Pflichten für die Versicherungsvermittler und Änderungen in der Gewerbeordnung, dem Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) und im VVG mit sich.²⁰

Um Konflikte mit seinen Kunden und vor allem Schadenersatzansprüche von diesen zu vermeiden, hat der Makler viele Rechtsnormen zu beachten.²¹ Das Maklerrecht unterliegt einem dynamischen Prozess und mit der Zeit ist ein weitreichendes Paket an Pflichten (Kapitel 3.1, 3.4, 4.3) für den Makler herangewachsen.²² Da fortlaufend neue Beratungspflichten des Maklers entwickelt werden²³, gibt es „(...) keinen von vornherein festgelegten Numerus clausus der Maklerpflichten“²⁴. Eine kritische Maklerrechtsprechung führt nach ZINNERT dazu, dass viele Makler versuchen, Haftungsfälle zu verhindern und damit ihre Existenz wirtschaftlich abzusichern (Kapitel 5.1). Die Wahrscheinlichkeit von Haftungstatbeständen steigt u. a. mit dem

¹³ Vgl. Zinnert (2008), S. 5-7.

¹⁴ Vgl. Schimikowski (2017), S. 103, Rn. 140.

¹⁵ Vgl. Zinnert (2010a), S. 92.

¹⁶ Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 7, 1..

¹⁷ Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 7, 1..

¹⁸ Vgl. Beenken (2018b), S. 5.

¹⁹ Vgl. Beenken (2018b), S. 5.

²⁰ Vgl. Beenken (2019a), S. V, 1 und Beenken (2017), S. 11-12.

²¹ Vgl. Beenken und Brockmeier (2009), S. 6.

²² Vgl. Zinnert (2008), S. V, 213.

²³ Vgl. Michaelis (2012), Vorwort (ohne Seitenangabe, S. 1 von 2 des Vorworts).

²⁴ Zinnert (2008), S. 213.

Schwierigkeitsgrad, dem Umfang, der Zeitdauer und der Anzahl dieser Pflichten. Es stellt heute keine Ausnahme dar, dass Makler von ihren Kunden auf Schadenersatz in Anspruch genommen werden (Kapitel 3.5). Die „Haftung steht in einer unmittelbaren Korrelation mit den Pflichten, die jemand – hier: der Versicherungsmakler – eingegangen ist.“²⁵ Beratungsfehler, versäumte Fristen und mangelhafte Schadenbearbeitung zum Nachteil seiner Kunden, können im schlimmsten Fall zur Bedrohung oder sogar Existenzvernichtung des Maklers führen.²⁶ Aus diesem Grund ist es wichtig, dass Versicherungsmakler wissen, welche Pflichten existieren, um sie zu erfüllen.²⁷ „Zu einem guten Haftungsmanagement gehört, dass Lösungen gefunden werden, um diesen Anforderungen in der täglichen Arbeit gerecht zu werden.“²⁸ Ebenso wichtig ist es, dass Makler die Grenzen ihrer Tätigkeiten im Schadenfall kennen (Kapitel 4.2, 4.4, 4.5) und diese einhalten, um Gesetzesverstöße zu vermeiden.²⁹ Es stellt sich die Frage, welche Pflichten den Makler in diesem sehr emotionsbelasteten Bereich der Schadenabwicklung gegenüber seinen Kunden im Detail treffen. Wo fängt die Schadenbearbeitungspflicht an, wo endet sie, welche Konflikte mit dem Gesetz, wie auch seinem Kunden, können dabei entstehen und welche Chancen bieten sich dem Makler im Rahmen der Schadenbearbeitung?

1.2 Zielsetzung, Abgrenzung und Gang der Untersuchung

Das Thema dieser Bachelorarbeit lautet **Pflichten des Maklers im Schadenfall**. Die Zielsetzung ist es, den Umfang und die Grenzen dieser Pflichten gegenüber seinen Kunden zu bestimmen, um Haftungsrisiken sowie Gesetzesverstöße zu vermeiden oder gegebenenfalls Grenzen rechtskonform zu umgehen. Diese Bachelorarbeit ist literaturbasiert erstellt worden und stellt eine deskriptive Analyse dar. Zusätzlich wurden drei Experteninterviews (Anhänge Nr. 2 bis 4) durchgeführt. Diese sollen die aufgeworfenen Fragen aus juristischer und praktischer Sicht durchleuchten. Vor allem Fragen, die nicht abschließend durch die Literatur, Rechtsprechung usw. zu beantworten waren bzw. solche, die sehr aktuell sind, wurden in den Fragenkatalog aufgenommen. Leider war es trotz mehrerer Versuche nicht möglich ein Maklerunternehmen, welches zusätzlich einen Assekuradeur (Kapitel 5.2) innerhalb seiner Firmengruppe gegründet hat, zu interviewen. Hier erfolgten keine Rückmeldung oder Absagen bzw. eine Zusage kollidierte mit dem Abgabetermin. Ein solches Interview hätte die Recherche abgerundet und die Perspektiven erweitert.

²⁵ Zinnert (2008), S. 373.

²⁶ Vgl. Zinnert (2010b), S. 50-51, Zinnert (2008), S. 16 und Zinnert und Günther (1997), S. 42.

²⁷ Vgl. Matusche (1993), S. 39.

²⁸ Strübing (2019), S. 118.

²⁹ Vgl. Sandkühler (2015), in: asscompact.de.

Aus Gründen der Komplexitätsreduktion wird das Folgende nicht behandelt: erlaubnisfreie und auf Antrag erlaubnisbefreite Vermittler, produktakzessorische Vermittler, nebenberufliche Vermittler, Bagatellvermittler, angestellte Vermittler und Untervermittler, Direkt-/Onlinevertrieb sowie Maklerpools. Weiterhin werden nicht thematisiert: Digitalisierung, außergerichtliche Beschwerdeverfahren, Schadenprävention, Code of Conduct sowie Maklerklauseln. Die folgenden Themen werden aufgrund des Umfangs dieser Arbeit nur exemplarisch und ansatzweise behandelt: Versicherungsvertreter, Anscheinmakler, Pflichten von Versicherern und Versicherungsnehmern sowie Pflichten und Haftung des Maklers gegenüber Versicherern. Weitere individuelle Abgrenzungen werden entsprechend im Text gekennzeichnet. Grundsätzlich können die Pflichten des Maklers aufgrund deren Vielzahl nicht abschließend aufgeführt werden. Da sich diese Arbeit generell auf die Schaden- und Unfallversicherungen bezieht und keine spezielle Sparte angesprochen wird, können nicht alle Besonderheiten aufgeführt werden. Die rechtlichen Definitionen und Urteile etc. beziehen sich ausnahmslos auf Deutschland. Weiterhin ist davon auszugehen, dass es sich um einen mittelständigen Makler handelt, der seinen Sitz in Deutschland hat. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird bei einigen Begriffen, wie Versicherungsnehmer, Versicherungsmakler, Maklerkunde etc. auf eine geschlechtliche Differenzierung verzichtet und die männliche Form benutzt. Diese Verwendung soll aber geschlechtsneutral sein.

Die Gliederung dieser Arbeit orientiert sich an dem folgenden Gedankengang: Da das Thema dieser Arbeit sich auf die Pflichten des Versicherungsmaklers im Schadenfall bezieht, ist es im **Kapitel 2** zunächst notwendig, kurz zu erläutern, was ein Versicherungsvertrag ist und wer diesen vermittelt. Weiterhin wird erläutert, was unter Schaden- und Unfallversicherungen grob zu verstehen ist, wie sich ein Schadenfall definiert und wie seine grundsätzliche Abwicklung verläuft. Im Anschluss wird untersucht, was beim Eintritt von Schadenfällen zu beachten ist, um den Versicherungsschutz nicht zu gefährden. Im **Kapitel 3** wird der Versicherungsmakler genauer erläutert: sein Berufsbild, seine Rechtsbeziehungen als Grundlage für seine Tätigkeit, seine Pflichten gegenüber seinem Kunden sowie seine Haftung, wenn er diese Verpflichtungen verletzt. Die Pflichten im Schadenfall sowie rechtliche Grundlagen, Chancen zur Kundenbindung, Informationsasymmetrien und Interessenkonflikte sowie Grenzen, die bei der Schadenbearbeitung entstehen können, werden im **Kapitel 4** dargestellt. Da eine Pflichtverletzung eine Haftung nach sich ziehen kann, wird im **Kapitel 5** aufgezeigt, wie zu erfüllende Pflichten eingehalten oder begrenzt werden können und wie sich der Makler darauf vorbereiten kann, falls Schadenersatzansprüche an ihn gestellt werden. Weiterhin wird untersucht, ob er eine legale Möglichkeit hat, das Verbot der Schadenregulierung für den Versicherer durch Gründung eines Assekuradeurs zu umgehen. Abschließend wird in **Kapitel 6** ein Fazit aus den gewonnenen Erkenntnissen sowie ein Ausblick dargestellt und ein spartenübergreifender Leitfaden der Verfasserin (Anhang Nr. 1) beigelegt.

2 Grundlegendes

2.1 Versicherungsvertrag und Versicherungsvermittler

Die vertragliche Grundlage für den Versicherungsschutz, die das Rechtsverhältnis definiert, ist nach KOCH der Versicherungsvertrag, bei dem die Vertragspartner Versicherungsnehmer und Versicherer sind. Es handelt sich beim Versicherungsvertrag um einen gegenseitigen schuldrechtlichen Vertrag. Für den Abschluss eines jeden Vertrages müssen ein Antrag und dessen Annahme (§§ 145 ff BGB), d. h. zwei inhaltlich übereinstimmende Willenserklärungen vorliegen.³⁰ Der Versicherer hat bei Eintritt eines Versicherungsfalles (Kapitel 2.2) die vertraglich vereinbarte Leistung zu erbringen (§ 1 Satz 1 VVG) und der Versicherungsnehmer die Prämie zu zahlen (§ 1 Satz 2 VVG). Der Transfer ist nach Abschluss des Vertrages, sowie rechtzeitiger Zahlung der Prämie abgeschlossen.³¹ Der Versicherungsschutz wird als Dauerleistung für einen bestimmten Zeitraum garantiert.³² In kurzen Worten lässt sich das Prinzip der Versicherung wie folgt beschreiben: „(...) Übernahme der Gefahrtragung durch den Versicherer gegen Entgelt.“³³ Der Versicherer hat dem Versicherungsnehmer einen Versicherungsschein in Textform zu übermitteln (§ 3 Absatz 1 VVG). Er stellt den Inhalt der vertraglichen Absprache dar.³⁴

Das Versicherungsprodukt setzt sich aus Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB), besonderen und/oder geschriebenen Bedingungen, besonderen Vereinbarungen und Klauseln zusammen.³⁵ Die AVB, als vorformulierte Vertragsbedingungen, müssen dem Versicherungsnehmer beim Vertragsabschluss zur Verfügung gestellt werden.³⁶ Weiterhin regeln diese den Umfang des Risikotransfers.³⁷ Dabei beschreiben die AVB genau u. a. die Gefahren, Schäden und den Versicherungsfall (primäre Risikoabgrenzungen) sowie die Ausschlussbestandteile, die den Versicherungsschutz reduzieren (sekundäre Risikobegrenzungen), welche sich unter Umständen durch Prämienaufschläge wieder einschließen lassen (tertiäre Risikobegrenzungen).³⁸ Versicherungsverträge können als Dauerschuldverhältnisse ordentlich und unter bestimmten Umständen (Kapitel 2.2) außerordentlich gekündigt werden.³⁹

³⁰ Vgl. Koch (2013), S. 191, 205.

³¹ Vgl. Radtke (2008), S. 14.

³² Vgl. Koch (2013), S. 191.

³³ Zinnert (2010b), S. 33.

³⁴ Vgl. Schimikowski (2017), S. 48, Rn. 53.

³⁵ Vgl. Zinnert (2010b), S. 250.

³⁶ Vgl. Schimikowski (2017), S. 12, Rn. 17.

³⁷ Vgl. Radtke (2008), S. 14.

³⁸ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 359-360.

³⁹ Vgl. Koch (2013), S. 235-236.

Jede juristische oder natürliche Person, die geschäftsfähig ist, kann ein **Versicherungsnehmer** sein.⁴⁰ Dieser kann den Vertrag für sich oder Andere abschließen und seine Hauptpflicht ist es, die Prämie zu bezahlen.⁴¹ Die Versicherungsunternehmen werden als **Versicherer** titulierte (§ 1 Absatz 1 VVG) und zum Schutz der Verbraucher sowie der volkswirtschaftlichen Bedeutung durch die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) staatlich beaufsichtigt.⁴² Für seine Hauptpflicht, die Gefahrtragung, hat der Versicherer u. a. die Gefahrengemeinschaft zu organisieren und Rücklagen zu schaffen.⁴³

Versicherungsvermittler sind zu ca. 95 % an der Versicherungsvermittlung beteiligt.⁴⁴ Per 2. Januar 2020 sind in Deutschland 198.452 Versicherungsvermittler registriert und darunter befinden sich 46.286 Versicherungsmakler.⁴⁵ Der „(...) Finanzdienstleistungsmarkt in Deutschland zeichnet sich bei den Versicherungsvermittlern, biologisch gesprochen, durch eine Artenvielfalt aus.“⁴⁶ Die Bezeichnung des Versicherungsvermittlers wurde in den Jahren 2007/2008 erstmals gesetzlich definiert.⁴⁷ Als Versicherungsvermittler gelten seitdem **Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler** (§ 59 Absatz 1 Satz 1 VVG). Auf die Definition des Versicherungsmaklers wird im Kapitel 3.1 ausführlich Bezug genommen. Ein Versicherungsvertreter ist „(...) wer von einem Versicherer oder einem Versicherungsvertreter damit betraut ist, gewerbsmäßig Versicherungsverträge zu vermitteln oder abzuschließen“ (§ 59 Absatz 2 VVG). Der Versicherungsvertreter ist ein Handelsvertreter und als selbständiger Gewerbetreibender ständig mit der Vermittlung für andere Unternehmen betraut (§§ 84, 92 Handelsgesetzbuch (HGB)). Er hält Vertreterverträge mit einem oder mehreren Versicherern und vertritt dessen oder deren Absatzinteressen.⁴⁸ Ausschließlichkeitsvertreter sind für einen Versicherer und unechte sowie echte Mehrfachvertreter für mehrere tätig.⁴⁹ Sogenannte echte Mehrfachvertreter haben Verträge mit mehreren Produktgebern, die untereinander in Konkurrenz stehen. Bei unechten Mehrfachvertreter konkurrieren die Produktbereiche nicht.⁵⁰ Der Grundstein der gewerberechtlichen Gliederung des Versicherungsvertriebs wurde im Jahre 2007 gelegt, und im Jahre 2018 durch Umsetzung der IDD erneuert.⁵¹ Gewerbsmäßige Versicherungsvermittler benötigen seit 2007 eine Gewerbeerlaubnis: „Wer gewerbsmäßig den Abschluss von Versicherungs- oder Rückversicherungsverträgen vermitteln will (Versicherungsvermittler), bedarf

⁴⁰ Vgl. Beenken (2019a), S. 38.

⁴¹ Vgl. Schimikowski (2017), S. 63-64, 111, Rn. 76, 77, 146.

⁴² Vgl. GDV (2019a), S. 3, in: gdv.de.

⁴³ Vgl. Fürstenwerth und Weiß (2001), Vertragsbeteiligte, S. 719.

⁴⁴ Vgl. Beenken (2018b), S. 7.

⁴⁵ Vgl. DIHK (2020), in: dihk.de.

⁴⁶ Zinnert (2010b), S. 2.

⁴⁷ Vgl. Zinnert (2010a), S. 91-92.

⁴⁸ Vgl. Beenken (2019a), S. 33.

⁴⁹ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 167-168.

⁵⁰ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 167-168.

⁵¹ Vgl. Beenken (2018b), S. 10.

nach Maßgabe der folgenden Bestimmungen der Erlaubnis der zuständigen Industrie- und Handelskammer“ (§ 34d Absatz 1 Satz 1 Gewerbeordnung (GewO)). Unter gewerbsmäßig wird eine Tätigkeit verstanden, die selbständig, dauerhaft, mit der Absicht, Gewinn zu erzielen, oberhalb von Bagatellgrenzen ausgeübt wird.⁵² Gemäß Wortlaut des Gesetzes ist es eine weitere Voraussetzung für eine Versicherungsvermittlung, dass diese auf einen Vertragsabschluss abzielt und der Vermittler auf die Willensbildung des Versicherungsnehmers einwirkt.⁵³ In der Gewerbeordnung werden beide Versicherungsvermittler analog der Definition im VVG geschildert und festgelegt, dass ein Versicherungsvermittler Versicherungsvertreter **oder** Versicherungsmakler ist (§ 34d Absatz 1 Satz 2 Nr. 1, 2 GewO). Somit darf ein Vermittler gemäß dem sogenannten Polarisierungsprinzip nicht beides zugleich sein.⁵⁴ Das Gewerberecht schließt seit 2018 zudem aus, dass ein Versicherungsvermittler gleichzeitig eine Erlaubnis als Versicherungsberater erhält (§ 34d Absatz 4 GewO). Auf den Versicherungsberater wird hier nicht weiter eingegangen.

Der Gewerbeerlaubnis muss zu entnehmen sein, welcher Art von Vermittler diese erteilt wurde (§ 34d Absatz 1 Satz 5 GewO). Für ihre Erteilung müssen folgende vier Voraussetzungen erfüllt und nachgewiesen sein (§ 34d Absatz 5 Satz 1 Nr. 1 bis 4 GewO):

1. persönliche Zuverlässigkeit
2. geordnete Vermögensverhältnisse
3. Berufshaftpflichtversicherung
4. entsprechende Sachkunde⁵⁵

Auf die Details der Voraussetzungen und der Nachweise wird hier nicht weiter eingegangen. Alle Versicherungsvermittler müssen sich nach Aufnahme der Tätigkeit unverzüglich in das Vermittlerregister eintragen lassen (§§ 11a, 34d Absatz 10 GewO). Das erfolgt durch die IHK, die dem Versicherungsmakler die Erlaubnis erteilt hat.⁵⁶ Seit Umsetzung der IDD existiert eine Weiterbildungspflicht, die für den Fortbestand der Tätigkeitsausübung eingehalten werden muss.⁵⁷ Ihr unterliegen u. a. Versicherungsvermittler nach § 34d Absatz 1 GewO sowie deren Beschäftigte, die unmittelbar an der Beratung sowie Vermittlung beteiligt sind.⁵⁸ Somit trifft diese Pflicht nicht nur den Vertrieb und die Vertriebsunterstützung, sondern weiterhin Personen, die Schaden- und Leistungsfälle (Kapitel 2.2) aufnehmen, dazu beraten und/oder regulieren, da es bei dieser Tätigkeit zum Kundenkontakt und vertriebsgerichteten Fragestellungen

⁵² Vgl. Beenken (2018b), S. 10.

⁵³ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 24.

⁵⁴ Vgl. Beenken (2017), S. 116.

⁵⁵ Vgl. DIHK (o. J.), in: dihk.de.

⁵⁶ Vgl. Beenken (2018b), S. 11.

⁵⁷ Vgl. Beenken (2018a), S. 167.

⁵⁸ Vgl. Beenken (2018a), S. 167.

kommen kann.⁵⁹ Die Weiterbildungspflicht beträgt 15 Stunden im Jahr (§ 34d Absatz 9 Satz 2 GewO). Sie soll mindestens den Anforderungen der ausgeführten Tätigkeiten entsprechen und die damit verbundenen Kompetenzen erhalten (§ 7 Absatz 1 VersVermV). Bei Nichterfüllung dieser Pflichten drohen Geldbußen und bei wiederholten Verstößen sogar der Entzug der Gewerbeerlaubnis.⁶⁰

2.2 Schaden-/Unfallversicherung und Schadenfall

Gemäß GDV gab es im Jahre 2018 199 Schaden-/Unfallversicherer und es existierten 315,8 Mio. Schaden- und Unfallversicherungsverträge. 27,7 % davon wurden von Versicherungsmaklern vermittelt.⁶¹

Inländisches Gesamtgeschäft:	2017	2018	Veränderung in %
Beiträge in Mio. €	68.320	70.665	3,4
Versicherungsleistungen in Mio. €	50.118	52.490	4,7
Vertragsanzahl in Mio. Stück	312,4	315,8	1,1
Schadenanzahl in Mio. Stück	23,397	23,255	-0,6

Tabelle 2: Inländisches Direktgeschäft der Schaden-/Unfallversicherer der GDV-Mitgliedsunternehmen (inkl. KFZ-Versicherung) für 2017 und 2018⁶²

Schaden- und Unfallversicherungen werden weiterhin als Kompositversicherung bezeichnet und beinhalten alle Versicherungszweige, die keine Lebens- oder privaten Krankenversicherungen sind.⁶³ Versicherungszweige/-sparten sind Teile von Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen.⁶⁴ Tritt der Versicherungsfall ein, konkretisiert sich rechtlich betrachtet das Leistungsversprechen des Versicherers.⁶⁵ „Der *Versicherungsfall* ist das Ursachensystem, das einen Schaden und die Leistungspflicht des Versicherers auszulösen vermag bzw. auslöst.“⁶⁶ In der Schadenversicherung wird der Eintritt des Versicherungsfalls als Schadenfall und in der Personenversicherung als Leistungsfall bezeichnet.⁶⁷

⁵⁹ Vgl. Beenken und Sandkühler (2018), S. 222.

⁶⁰ Vgl. Burghardt (2019), in: procontra-online.de.

⁶¹ Vgl. GDV (2019b), S. 1, 13 und GDV (2019c), in: gdv.de

⁶² Vgl. GDV (2019b), S. 1, 5, 59, 63-64 und GDV (o. J., b), in: gdv.de.

⁶³ Vgl. Wagner (2011), Schaden-/ Unfallversicherung, S. 594.

⁶⁴ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 35.

⁶⁵ Vgl. Koch (2013), S. 30, 257-258.

⁶⁶ Farny (2011), S. 396.

⁶⁷ Vgl. Beenken (2019a), S. 3.

Die Verwirklichung von Gefahren, ebenfalls Risiken genannt, kann viele negative Folgen an Sachen, in einer Person oder in der Veränderung der wirtschaftlichen Situation nach sich ziehen.⁶⁸ In der Gebäudeversicherung kann das beispielsweise bedeuten, dass ein Gebäude durch die versicherte Gefahr Sturm beschädigt wird.⁶⁹ In der Haftpflichtversicherung ist das Schadenereignis „(...) das Ereignis, als dessen Folge die Schädigung des Dritten unmittelbar entstanden ist“.⁷⁰ Der Versicherungsfall in der Unfallversicherung liegt bei einer unfreiwilligen Gesundheitsschädigung vor, die durch einen Unfall eingetreten ist, d. h. wenn plötzlich von außen kommende Ereignisse auf den Körper einwirken.⁷¹ Der Vertrag inklusive der AVBs etc. sowie die gesetzlichen Bestimmungen des VVG und BGB bilden die Anspruchsgrundlagen.⁷² Die Voraussetzungen für den Versicherungsfall sind in den einzelnen Versicherungssparten unterschiedlich.⁷³ Es muss jedoch immer ein ursächlicher Zusammenhang zwischen dem Versicherungsfall und dem Schaden vorliegen.⁷⁴



Abbildung 1: Versicherung / Schaden⁷⁵

Die Schadenregulierung ist die „Allgemeine Bezeichnung für den gesamten Prozess der Bearbeitung und Abwicklung von Schäden“⁷⁶. Nach der Meldung eines Schadenfalls gleicht der Versicherer zunächst Informationen ab, legt den Schaden an, macht eine Deckungsprüfung und anschließend entscheidet er über die Versicherungsleistung.⁷⁷ Er prüft dabei nach WAGNER, ob ein Versicherungsvertrag für das Risiko besteht, der Schaden innerhalb des versicherten Zeitpunkts eingetreten ist, die Prämie rechtzeitig bezahlt wurde und, der Schaden unter den Versicherungsschutz fällt oder, ob Ausschlüsse oder Leistungsbefreiungstatbestände, wie z. B. Obliegenheitsverletzungen (Kapitel 2.3), vorliegen. Dazu müssen gegebene

⁶⁸ Vgl. Koch (2013), S. 1-2, 191.

⁶⁹ Vgl. Jula (2018), S. 5.

⁷⁰ Berthold et al, (2014), S. 168.

⁷¹ Vgl. Schmitt und Kalenborn (2013), S. 103.

⁷² Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 9.

⁷³ Vgl. Koch (2013), S. 258.

⁷⁴ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 362.

⁷⁵ Rollinger (2014), in: gdv.de.

⁷⁶ Wagner (2011), Schadenregulierung, S. 587.

⁷⁷ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 7-8.

nenfalls weitere Informationen zur Sachverhaltsermittlung eingeholt, Sachverständige eingeschaltet, die Höhe des Schadens und die Möglichkeit eines Betrugs geprüft werden. Bei einem Haftpflichtschaden ist zudem eine Haftungsprüfung durchzuführen.⁷⁸

Im Falle des Eintritts des Versicherungsfalls hat der Versicherungsnehmer Anspruch auf die vereinbarte Versicherungsleistung und diese richtet sich nach der Versicherungsform.⁷⁹ „Die Wahl der Versicherungsform ist eines der wichtigsten Gestaltungsmittel für das Risikogeschäft.“⁸⁰ Die Summen- und die Schadenversicherungen stellen die Grundversicherungsformen dar.⁸¹ In der Schadenversicherung wird bei Verwirklichung des Versicherungsfalls der tatsächlich eingetretene Schaden ersetzt.⁸² Die Leistung nennt sich Entschädigung und deckt den konkreten Bedarf im Schadenfall ab.⁸³ Schadenversicherungen teilen sich in Sach-, Vermögens- und Personenversicherungen auf.⁸⁴ Zu den Sachversicherungen zählen beispielsweise die Hausrat-, Wohngebäude-, technische Versicherungen und im Bereich der Transportversicherung die Güterversicherung.⁸⁵ Zu den Vermögensversicherungen gehören u. a. die Haftpflicht-, Rechtsschutz- sowie Kreditversicherung.⁸⁶ Die Summenversicherung funktioniert nach dem Prinzip der abstrakten Bedarfsdeckung.⁸⁷ Der Versicherungsnehmer erhält im Leistungsfall einmalige oder wiederkehrende Entschädigungen gemäß der vertraglichen Vereinbarungen⁸⁸, die sich direkt durch den Eintritt des Versicherungsfalls begründen und nicht in konkreter Höhe nachgewiesen werden müssen⁸⁹. Der Bedarf wird, bis auf einige Ausnahmen, bei den Leistungsarten in der Unfallversicherung abstrakt und nicht konkret abgedeckt.⁹⁰ Die Invaliditätsleistung stellt die wichtigste Leistungsart und den Kerngedanken der privaten Unfallversicherung dar.⁹¹ Eine Invalidität liegt vor, „(...) wenn die körperliche oder geistige Leistungsfähigkeit der versicherten Person unfallbedingt dauerhaft beeinträchtigt ist“ (§ 180 Absatz 1 VVG), diese voraussichtlich mindestens drei Jahre lang besteht und eine Änderung dieses Zustands nicht zu erwarten ist (§ 180 Absatz 2 VVG).

⁷⁸ Vgl. Wagner (2011), Deckungsprüfung, Schadenmanagement, S. 148, 585.

⁷⁹ Vgl. Koch (2013), S. 258.

⁸⁰ Farny (2011), S. 399.

⁸¹ Vgl. Farny (2011), S. 399.

⁸² Vgl. Jula (2018), S. 1.

⁸³ Vgl. Farny (2011), S. 399.

⁸⁴ Vgl. Fürstenwerth und Weiß (2001), Schadenversicherung, S. 567.

⁸⁵ Vgl. Lange, Robold und Berthold (2014), S. 25, 27, 34, 39-41.

⁸⁶ Vgl. Berthold et al. (2014), S. 7, 9, 17.

⁸⁷ Vgl. Farny (2011), S. 399.

⁸⁸ Vgl. Koch (2013), S. 258.

⁸⁹ Vgl. Farny (2011), S. 399.

⁹⁰ Vgl. Schmitt und Kalenborn (2013), S. 100.

⁹¹ Vgl. Dicke et al. (2015), S. 199.

Im VVG gibt es einige Regelungen zur Entschädigungshöhe. In der Sachversicherung wird der Versicherungswert ersetzt (§ 88 VVG). Dieser Wert entspricht, sofern nichts anderes vereinbart ist, im Falle der Wiederbeschaffung oder -herstellung einer Sache dem Neuwert (§ 88 VVG). In der Haftpflichtversicherung wird der Versicherungsnehmer von Schadenersatzansprüchen Dritter freigestellt bzw. werden deren unberechtigten Ansprüche abgewehrt (§ 100 VVG). Dabei sind die gesetzlichen Vorschriften, wie die des § 249 BGB, zu beachten und es wird, wenn eine Haftung (Kapitel 3.5) vorliegt, der Zeitwert gezahlt.⁹² Die Prüfungen des Versicherers haben zur Folge, dass es zur vollen oder gekürzten Auszahlung der Versicherungsleistung kommt oder dass diese komplett abgelehnt wird.⁹³ Der Versicherungsnehmer muss den Schaden dem Grunde und vor allem in der Schadenversicherung der Höhe nach gegenüber dem Versicherer nachweisen.⁹⁴ Möchte der Versicherer Leistungen kürzen oder versagen, muss er die dafür notwendigen Tatbestände beweisen.⁹⁵ Der Versicherer hat die Leistung zu erbringen, wenn der Schadenfall angezeigt und bewiesen, alle angeforderten Informationen sowie Belege übermittelt wurden und der Anspruch dieser Leistung fällig ist.⁹⁶ Auf die Zahlungsfälligkeit und/oder den -empfänger der Leistungen im Schadenfall wird nicht eingegangen.

Die Ansprüche aus Versicherungsverträgen verjähren gemäß der Regelverjährung.⁹⁷ Die Verjährungsfrist von Versicherungsfällen beträgt demnach drei Jahre (§ 195 BGB) und beginnt mit dem Schluss eines Kalenderjahres (§ 199 Absatz 1 BGB). Im VVG gibt es zudem eine Regelung zur Verjährungshemmung (§ 15 VVG). Weiterhin sind im VVG für einige Versicherungsparten außerordentliche Kündigungsmöglichkeiten festgelegt, sofern ein ersatzpflichtiger Schaden vorliegt: Beide Parteien haben nach Eintritt des Versicherungsfalles in der Sachversicherung (§ 92 VVG) und in der Haftpflichtversicherung (§ 111 VVG) das Recht, den Vertrag zu kündigen. Kündigungsfristen sind dort ebenfalls geregelt. Zudem können Obliegenheitsverletzungen zur Kündigung oder zum Rücktritt des Versicherers führen.⁹⁸

2.3 Obliegenheiten nach Eintritt des Schadenfalls

Obliegenheiten stellen keine echten Rechtspflichten, sondern auferlegte Verhaltensregeln dar, die nicht erzwungen werden oder Schadenersatzansprüche des Versicherers bei Nichterfüllung nach sich ziehen können.⁹⁹ Die Verhaltensregeln können in einem Tun oder Unterlassen

⁹² Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 362-363.

⁹³ Vgl. Koch (2013), S. 167.

⁹⁴ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 9.

⁹⁵ Vgl. Koch (2013), S. 267-268.

⁹⁶ Vgl. Koch (2013), S. 267-268.

⁹⁷ Vgl. Römer und Klimke (2008), S. 6.

⁹⁸ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 234-235.

⁹⁹ Vgl. Zinnert (2010a), S. 58.

bestehen¹⁰⁰ und gelten für den Versicherungsnehmer, unter Umständen weiterhin für Versicherte und Dritte¹⁰¹. Bei Einhaltung von Obliegenheiten kann Versicherungsschutz entstehen oder beispielsweise im Schadenfall aufrecht erhalten bleiben.¹⁰² Ihre Nichteinhaltung nennt sich Obliegenheitsverletzung und führt zu Rechtsfolgen.¹⁰³ Obliegenheiten unterteilen sich einerseits in gesetzliche sowie vertragliche Obliegenheiten und andererseits nach ihrem Erfüllungszeitpunkt; d. h. vor und bei Vertragsabschluss, bei und nach Eintritt des Versicherungsfalles sowie nach Auszahlung der Entschädigung.¹⁰⁴ Wenn sie als Risikoausschluss (Kapitel 2.1) beschrieben sind, handelt es sich um sogenannte verhüllte Obliegenheiten.¹⁰⁵

Gesetzliche Obliegenheiten stellen eine Spezialität des Versicherungsrechts dar.¹⁰⁶ Ein Beispiel für diese ist die **Rettungsobliegenheit**.¹⁰⁷ „Der Versicherungsnehmer hat bei Eintritt des Versicherungsfalles nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen“ (§ 82 Absatz 1 VVG). Sofern es ihm zumutbar ist, hat er Weisungen vom Versicherer einzuholen und zu befolgen (§ 82 Absatz 2 Satz 1 VVG). Beispiele für schadenmindernde Maßnahmen sind z. B. die Leckageortung oder technische Trocknung bei einem Leitungswasserschaden.¹⁰⁸ Die Rechtsfolgen einer Verletzung dieser Obliegenheit (§ 82 Absätze 3, 4 VVG) entsprechen der Tabelle 3. Der § 82 VVG gilt nicht für die Unfallversicherung (§ 184 VVG).

Vertragliche Obliegenheiten werden in der Regel in den AVB (Kapitel 2.1) festgelegt.¹⁰⁹ Sie lassen sich in Obliegenheiten vor Eintritt und nach Eintritt des Versicherungsfalles unterteilen.¹¹⁰ Die Verletzung der vertraglichen Obliegenheiten und die damit verbundenen Rechtsfolgen sind im § 28 VVG aufgeführt.¹¹¹ Die Obliegenheitsverletzungen sind dort in einem abgestuften Sanktionssystem geregelt¹¹², welches sich vor allem am Verschuldensgrad und dem Kausalitätsprinzip orientiert¹¹³. Die Verschuldensgrade definieren sich wie folgt: Fahrlässig handelt „(...) wer die im Verkehr erforderliche Sorgfalt außer Acht lässt“ (§ 276 Absatz 2 BGB).

¹⁰⁰ Vgl. Zinnert (2010a), S. 58.

¹⁰¹ Vgl. Wagner (2011), Obliegenheiten, S. 449.

¹⁰² Vgl. Wagner (2011), Obliegenheiten, S. 449.

¹⁰³ Vgl. Wagner (2011), Obliegenheiten, S. 449.

¹⁰⁴ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 41, 52, 58.

¹⁰⁵ Vgl. Jula (2018), S. 166.

¹⁰⁶ Vgl. Schimikowski (2017), S. 130, Rn. 174.

¹⁰⁷ Vgl. Jula (2018), S. 176.

¹⁰⁸ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 151-152.

¹⁰⁹ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 41.

¹¹⁰ Vgl. Jula (2018), S. 183, 189.

¹¹¹ Vgl. Spielmann (2016), S. 280.

¹¹² Vgl. Römer und Klimke (2008), S. 5.

¹¹³ Vgl. Wagner (2011), Obliegenheitsverletzung, S. 450.

Wird diese Sorgfalt in einem ungewöhnlich schweren Maße verletzt, liegt eine grobe Fahrlässigkeit vor.¹¹⁴ Handelt jemand wissentlich und gewollt, so handelt es sich um Vorsatz.¹¹⁵ Arglistig agiert der, der einen Versicherer bewusst schädigen möchte.¹¹⁶ Der Versicherer kann sich bei Verletzungen von Obliegenheiten nur dann auf eine vollständige oder teilweise Leistungsfreiheit berufen, wenn er den Versicherungsnehmer durch eine „(...) gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolge hingewiesen hat“ (§ 28 Absatz 4 VVG). Das trifft nicht für spontan zu erfüllende Obliegenheiten, wie die Rettungs- oder Anzeigeobligenheit, zu.¹¹⁷ Die Rechtsfolgen für den Schaden- und Leistungsfall lassen sich wie folgt darstellen:

Verschuldensgrad	Kausalität	Sanktion
(einfache) Fahrlässigkeit	nicht relevant	keine / es besteht volle Leistungspflicht
grobe Fahrlässigkeit	muss vorliegen § 28 Absatz 3 Satz 1 VVG	Leistungskürzung im Verhältnis zum Verschuldensgrad (Quotelung) § 28 Absatz 2 Satz 2 VVG
Vorsatz	muss vorliegen § 28 Absatz 3 Satz 1 VVG	100 % Leistungsfreiheit § 28 Absatz 2 Satz 1 VVG
Arglist	nicht relevant § 28 Absatz 3 Satz 2 VVG	100 % Leistungsfreiheit § 28 Absatz 2 Satz 1 VVG

Tabelle 3: Verletzung von vertraglichen Obliegenheiten¹¹⁸

Die Obliegenheiten nach Eintritt des Schadenfalls sind die **Aufklärungs-, Auskunfts- und Belegobligenheiten**.¹¹⁹ Diese sind zwar bereits in den §§ 30, 31 VVG gesetzlich geregelt, jedoch sind dort keine Rechtsfolgen für deren Verletzungen festgelegt.¹²⁰ Das nennt sich *lex imperfecta* und gemäß § 28 VVG muss eine Leistungsfreiheit bei Verletzung der vertraglichen Obliegenheit explizit vertraglich vereinbart werden.¹²¹ Die Sanktionen müssen den Vorgaben des § 28 Absatz 2 VVG entsprechen (Tabelle 3).¹²² Der Versicherungsnehmer hat nach Kenntnisnahme den Eintritt eines Versicherungsfalles unverzüglich bei dem Versicherer anzuzeigen (§ 30 VVG). Unverzüglich bedeutet ohne schuldhaftes Verzögern (§ 121 Absatz 1 BGB); d. h. das Gesetz gestattet eine angemessene Frist.¹²³ Ein Haftpflichtschaden muss nach Kenntnis-

¹¹⁴ Vgl. Wagner (2011), Grobe Fahrlässigkeit, S. 283.

¹¹⁵ Vgl. Wagner (2011), Vorsatz, S. 749.

¹¹⁶ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 45.

¹¹⁷ Vgl. Jula (2018), S. 182.

¹¹⁸ Vgl. Schmitt und Kalenborn (2013), S. 65.

¹¹⁹ Vgl. Jula (2018), S. 189.

¹²⁰ Vgl. Jula (2018), S. 189.

¹²¹ Vgl. Schimikowski (2017), S. 165, 176, Rn. 210, 222.

¹²² Vgl. Wagner (2011), Obliegenheitsverletzung, S. 450.

¹²³ Vgl. Schimikowski (2017), S. 175, Rn. 219.

nahme innerhalb einer Woche angezeigt werden (§ 104 Absatz 1 Satz 1 VVG). Der Versicherer kann verlangen, dass ihm der Versicherungsnehmer jegliche Auskünfte, die zum Leistungsumfang oder zur Feststellung des Versicherungsfalls notwendig sind, erteilt (§ 31 Absatz 1 Satz 1 VVG). Die Belegpflicht besagt, dass der Versicherer Belege dann verlangen kann, wenn es dem Versicherungsnehmer zuzumuten ist, diese zu besorgen (§ 31 Absatz 2 Satz 2 VVG).

Die Erstellung einer Stehgutliste nach einem Einbruch-Diebstahl-Schaden ist eine wichtige vertragliche Obliegenheit nach Eintritt eines Schadenfalls.¹²⁴ Weitere vertragliche Obliegenheiten sind z. B., dass ein Diebstahl bzw. Verkehrsunfall der Polizei angezeigt werden müssen.¹²⁵ Eine Obliegenheit in der Unfallversicherung ist z. B., dass die versicherte Person nach einem Unfall, der voraussichtlich zu einer Leistung führt, unverzüglich einen Arzt aufsuchen muss, dessen Anordnungen zu befolgen und den Versicherer darüber zu informieren hat.¹²⁶ Die Invalidität muss innerhalb von zwölf Monaten eingetreten sein und innerhalb von 15 Monaten ärztlich festgestellt sowie beim Versicherer geltend gemacht werden, um eine Entschädigung zu erhalten.¹²⁷ Verstreichen diese sogenannten Ausschlussfristen, so ist der Versicherer von der Leistungspflicht befreit.¹²⁸ Um sich darauf berufen zu können, hat der Versicherer den Versicherungsnehmer nach Anzeige des Versicherungsfalls auf die Anspruchs- und Fälligkeitsvoraussetzungen sowie Fristen in Textform hinzuweisen, anderenfalls verfällt dieses Recht (§ 186 VVG).

¹²⁴ Vgl. Jula (2018), S. 191.

¹²⁵ Vgl. Lange, Robold und Berthold (2014), S. 258.

¹²⁶ Vgl. GDV (o. J., a), S. 14, Ziffer 7.1, in: gdv.de.

¹²⁷ Dicke et al. (2015), S. 199.

¹²⁸ Dicke et al. (2015), S. 199.

3 Versicherungsmakler

3.1 Berufsbild des Versicherungsmaklers

Das Berufsbild des Versicherungsmaklers setzt sich nach ZINNERT aus Gesetzen des HGB, VVG, BGB, RDG, der Gewerbeordnung, dem Gewohnheitsrecht, aus Usancen und der Rechtsprechung sowie -lehre zusammen und birgt, wie schon einleitend beschrieben, ein erhebliches Änderungspotenzial in sich. Die Rechtsprechung ist ausschlaggebend für die Details des Maklerbildes. Sie stellt damit einen wichtigen Teil des Maklerrechts dar und ist weiterhin trotz der erwähnten Gesetzesänderungen der letzten Jahre sehr relevant. Gesetze bestimmen zwar hauptsächlich das deutsche Recht, sind diese jedoch aufgrund geänderter Rahmenbedingungen überholt, müssen Richter mit den vorhandenen Gesetzen auskommen und anhand von Methoden aus der Rechtswissenschaft gegen den Wortlaut des Gesetzes urteilen.¹²⁹ Richter dürfen sich von Gesetzen lösen und müssen rechtsschöpferisch tätig sein, denn sie sind zur Auslegung und Fortbildung der bestehenden Gesetze verpflichtet.¹³⁰ Sie haben bei der Entscheidung die Historie, den Wortlaut, den Bedeutungszusammenhang sowie den Zweck der Norm zu beachten.¹³¹ Sie sollen sicherstellen, „(...) dass die Entwicklung der Menschen und deren Umfeld sowie der Wandel der politischen, wirtschaftlichen und rechtlichen Verhältnisse berücksichtigt werden“¹³². Je weniger Gesetze für einen Bereich existent sind, desto stärker muss von diesem Recht Gebrauch gemacht werden.¹³³ Durch diese Vorgehensweise verändert sich nach und nach das gesetzlich fixierte Recht, wie im Bereich des Versicherungsmaklerrechts.¹³⁴ „Die Beobachtung einzelner Gerichtsentscheidungen lässt „Trends“ und „Stimmungen“ erkennen.“¹³⁵

Das **Sachwalterurteil** aus dem Jahre 1985 des Bundesgerichtshofs (BGH) ist exemplarisch dafür und ausschlaggebend für die Maklerpflichten, Maklerhaftung sowie der Frage der Beweislast.¹³⁶ Noch heute berücksichtigen viele Gerichte dieses Urteil, wenn es um die Haftung des Maklers geht (Kapitel 3.5).¹³⁷ Der Makler hat „(...) individuellen, für das betreffende Objekt passenden Versicherungsschutz oft kurzfristig zu besorgen“¹³⁸, von sich aus das Risiko zu

¹²⁹ Vgl. Zinnert (2008), S. 3, 22, 37-38, 51, 213.

¹³⁰ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 128-129.

¹³¹ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 135.

¹³² Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 128.

¹³³ Vgl. Zinnert (2008), S. 37-39.

¹³⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 37-39.

¹³⁵ Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 135.

¹³⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 3, 38.

¹³⁷ Vgl. Pagel (2018), in: asscompact.de.

¹³⁸ BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 8.

untersuchen und zu prüfen sowie seinen Kunden darüber zu informieren¹³⁹. Er ist Vertrauter und Berater des wirtschaftlich schwächeren Versicherungsnehmers und sein Interessen- sowie Abschlussvertreter.¹⁴⁰ Die Erfüllung der Interessenwahrnehmungspflicht „(...) liegt in der Wahrung der Interessen des Kunden gegenüber dem Versicherer“¹⁴¹, an den er nicht gebunden ist¹⁴². Das unterscheidet ihn deutlich vom Versicherungsvertreter, denn dieser erhält vom Versicherer den Auftrag zur Vermittlung.¹⁴³ Der BGH vergleicht den Makler mit sonstigen Beratern und bezeichnet ihn somit als treuhänderischen Sachwalter.¹⁴⁴ Der Schuldner für die Courtagezahlung ist der Versicherer, aber das ändert nichts an seiner Sachwalterstellung.¹⁴⁵ Eine Folge der besonderen Pflichten ist, dass der Makler die Darlegungs- und Beweislast zu tragen hat; d. h. er muss nachweisen, dass ein Schaden auch dann eingetreten wäre, wenn er seine Aufklärungs- und Beratungspflichten vertragsgerecht erfüllt hätte.¹⁴⁶ In kurzen Worten lässt sich der BGH wie folgt zitieren: „Die Pflichten des Maklers gehen weit.“¹⁴⁷

Handelsrechtlich ist der Versicherungsmakler nach den §§ 93 ff HBG ein Handelsmakler.¹⁴⁸ „Wer gewerbsmäßig für andere Personen, ohne von ihnen auf Grund eines Vertragsverhältnisses ständig damit betraut zu sein, die Vermittlung von Verträgen über Anschaffung oder Veräußerung von Waren oder Wertpapieren, über Versicherungen, (...) übernimmt, hat die Rechte und Pflichten eines Handelsmaklers“ (§ 93 Absatz 1 HGB). Er kann laut Gesetz von beiden Seiten beauftragt werden¹⁴⁹, ist daher eine neutrale Mittelsperson und mit der Vermittlung endet seine Aufgabe¹⁵⁰. Sofern nichts anderes vereinbart ist, wird er von beiden Parteien bezahlt (§ 99 HGB). Der Versicherungsmakler ist ein Unterfall des Handelsmaklers, jedoch haben sich diese weit voneinander entfernt, denn das HGB geht nicht auf die Besonderheiten des Versicherungsmaklers gemäß des Sachwalterurteils ein:¹⁵¹

- Der Versicherungsmakler ist rechtlich ungebunden sowie wirtschaftlich unabhängig und folglich frei in der Wahl, für welchen Versicherer er Versicherungen vermittelt.¹⁵²
- Er steht im Lager des Kunden, jedoch ebenfalls in einem Doppelrechtsverhältnis (Ka-

¹³⁹ BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 8.

¹⁴⁰ Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 7-8.

¹⁴¹ Zinnert (2008), S. 163.

¹⁴² Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 7-8.

¹⁴³ Vgl. Schimikowski (2017), S. 104, Rn. 141.

¹⁴⁴ Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, Deckblatt und S. 7-8.

¹⁴⁵ Vgl. Zinnert (2008), S. 38.

¹⁴⁶ Vgl. BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, Deckblatt und S. 13.

¹⁴⁷ BGH, Urteil vom 22.05.1985, IVa ZR 190/83, S. 7.

¹⁴⁸ Vgl. Beenken (2016a), S. 17.

¹⁴⁹ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 10-11, Rn. 17.

¹⁵⁰ Vgl. Beenken (2016a), S. 18-19.

¹⁵¹ Vgl. Beenken (2019a), S. 103.

¹⁵² Vgl. Beenken und Sandkühler (2018), S. 29.

pitel 3.3)¹⁵³, in dem die Bindung zum Versicherer schwächer ist¹⁵⁴. Daher ist er kein neutraler Vermittler.¹⁵⁵

- Obwohl er vom Kunden beauftragt wird, erhält er die Courtage entgegen des § 99 HGB regelmäßig von den Versicherern.¹⁵⁶
- Zudem existiert durch den abgeschlossenen Versicherungsmaklervertrag (Kapitel 3.2) mit seinem Kunden ein Dauerschuldverhältnis und er ist folglich ständig und nicht nur von Fall zu Fall tätig.¹⁵⁷

Somit endet der Vertrag nicht mit der Vermittlung.¹⁵⁸ Das ist der wichtigste Unterschied.¹⁵⁹ „Das Gesetz zur Neuregelung des Versicherungsvermittlerrechts hat das im HGB nur ansatzweise geregelte Versicherungsmaklerrecht um gewerberechtliche und versicherungsvertragliche Vorschriften ergänzt und konturiert.“¹⁶⁰ Seitdem ist das HGB eher von historischem Interesse.¹⁶¹

Ausschlaggebend für das Berufs- und Tätigkeitsbild eines Versicherungsmaklers ist die **versicherungsvertragliche** Definition.¹⁶² Die Legaldefinition lautet: „Versicherungsmakler im Sinne des Gesetzes ist, wer gewerbsmäßig für den Auftraggeber die Vermittlung oder den Abschluss von Versicherungsverträgen übernimmt, ohne von einem Versicherer oder von einem Versicherungsvertreter damit betraut zu sein“ (§ 59 Absatz 3 Satz 1 VVG). Mit Auftraggeber ist der Versicherungsnehmer als Kunde des Versicherungsmaklers zu verstehen¹⁶³ und die Definition berücksichtigt das Sachwalterurteil sowie die Tatsache, dass der Versicherungsmakler kein neutraler Handelsmakler ist¹⁶⁴. Ein Vermittler, der den Anschein erweckt, ein Versicherungsmakler zu sein, wird rechtlich ebenfalls als solcher behandelt (§ 59 Absatz 3 Satz 2 VVG). Dieser nennt sich folglich Anscheinmakler.¹⁶⁵

Die **gewerberechtliche** Definition des Versicherungsmaklers (§ 34d Absatz 1 Nr. 2 GewO) ist analog der versicherungsvertraglichen Definition (§ 59 Absatz 3 Satz 1 VVG) formuliert, nur ist hier das Polarisierungsprinzip zu beachten (Kapitel 2.1).

¹⁵³ Vgl. Schimikowski (2017), S. 107, Rn. 142.

¹⁵⁴ Vgl. Beenken (2016a), S. 18.

¹⁵⁵ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 21.

¹⁵⁶ Vgl. Koch (2013), S. 141-142.

¹⁵⁷ Vgl. Beenken (2016a), S. 18.

¹⁵⁸ Vgl. Beenken und Brockmeier (2009), S. 59.

¹⁵⁹ Vgl. Beenken und Brockmeier (2009), S. 59.

¹⁶⁰ Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 22.

¹⁶¹ Vgl. Zinnert (2008), S. 727.

¹⁶² Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, ZR 107/14, S. 10, Rn. 17.

¹⁶³ Vgl. Zinnert (2010a), S. 91.

¹⁶⁴ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 23.

¹⁶⁵ Vgl. Beenken und Sandkühler (2018), S. 45.

3.2 Rechtsverhältnis zum Kunden

Das Rechtsverhältnis zwischen Versicherungsmaklern und ihren Kunden basiert auf gesetzlichen wie vertraglichen Elementen.¹⁶⁶ Sie schließen „(...) einen Maklervertrag über die Vermittlung von Versicherungen sowie Beratung, Betreuung, Verwaltung als Nebenleistung der Vermittlertätigkeit“¹⁶⁷ ab. Bei dem **Versicherungsmaklervertrag**, nachfolgend zudem Maklervertrag genannt, handelt es sich um einen Vertrag der durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen abgeschlossen wird.¹⁶⁸ Er nennt sich rechtlich Geschäftsbesorgungsvertrag (§ 675 BGB), d. h. der Makler ist im fremden Interesse tätig und dieser beinhaltet weiterhin Dienstleistungs- (§§ 611 ff BGB) und Werkvertrags- (§§ 631 ff BGB).¹⁶⁹ Der Maklervertrag stellt ein Leistungsaustauschverhältnis dar, da dieser gegenseitig verpflichtend ist.¹⁷⁰ Der Versicherungsmakler geht, wenn nicht individuell anders vereinbart, mit dem Maklervertrag ein Dauerschuldverhältnis ein und die beidseitigen Informations-, Sorgfalts- und Rücksichtspflichten müssen nicht nur einmalig erfüllt werden.¹⁷¹ Der Maklervertrag kann schriftlich, mündlich sowie konkludent¹⁷², d. h. explizit durch unterschreiben oder implizit durch schlüssiges handeln, zustande kommen¹⁷³. Er legt die Rechte und Pflichten der Vertragsparteien fest, wodurch Transparenz über den Umfang der zu erfüllenden Aufgaben geschaffen wird.¹⁷⁴ Sofern nicht ausdrücklich ausgeschlossen, übernimmt der Makler mit dem Maklervertrag zudem die laufende Betreuung.¹⁷⁵ Weitere Inhalte eines Maklervertrages können z. B. Produkt- und Anbieterauswahl sowie Geschäftsfeld (Kapitel 5.1), Haftung (Kapitel 3.5), Datenschutz, Kommunikation, Verjährung sowie Kündigung sein.¹⁷⁶ Die Bezahlung ist erfolgsabhängig sowie umsatzorientiert.¹⁷⁷ Da die Courtage in den Versicherungsprämien einkalkuliert ist, zahlt der Kunde sie indirekt.¹⁷⁸ Der Maklervertrag kann sowohl vom Makler als auch vom Kunden gemäß Vereinbarungen fristgerecht oder ohne Fristen gekündigt werden.¹⁷⁹ Dieser regelt das Innenverhältnis zwischen dem Maklerkunden und dem Makler.¹⁸⁰

¹⁶⁶ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 67.

¹⁶⁷ Köhne und Lange (2012), S. 171.

¹⁶⁸ Vgl. Zinnert (2008), S. 121.

¹⁶⁹ Vgl. Matusche (1993), S. 29.

¹⁷⁰ Vgl. Zinnert (2008), S. 133-134.

¹⁷¹ Vgl. Zinnert (2008), S. 134.

¹⁷² Vgl. Sandkühler (2019d), S. 86.

¹⁷³ Vgl. Beenken (2019a), S. 103.

¹⁷⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 119.

¹⁷⁵ Vgl. Beenken (2018a), S. 151.

¹⁷⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 141-144.

¹⁷⁷ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 148.

¹⁷⁸ Vgl. Zinnert (2008), S. 134.

¹⁷⁹ Vgl. Beenken (2004), S. 7.

¹⁸⁰ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 75.

Das Außenverhältnis regelt die **Maklervollmacht**.¹⁸¹ Sie wird als Vertretungsmacht bezeichnet, da sie den Makler gegenüber dem Versicherer als Stellvertreter seines Kunden legitimiert.¹⁸²

3.3 Rechtsverhältnis zum Versicherer

Aus Sicht des Versicherers vertreibt der Versicherungsmakler seine Produkte indirekt und dezentral.¹⁸³ „Den Versicherungsmakler verbindet ein vertragsähnliches Rechtsverhältnis zum Versicherer.“¹⁸⁴ Die Grundlage für die Zusammenarbeit von Versicherungsmaklern und Versicherern bilden Courtagezusagen und Courtagevereinbarungen.¹⁸⁵ Der Versicherer erklärt in der **Courtagezusage** einseitig, unter welchen Umständen dem Makler eine Vergütung für ein vermitteltes Geschäft zusteht.¹⁸⁶ Sie beinhaltet neben der Zusage der Courtagezahlung eine grundsätzliche Annahme von Verträgen, die den Annahmerichtlinien des Versicherers entsprechen.¹⁸⁷ Der Makler darf sich als Interessensvertreter seines Kunden nicht vertraglich zur ständigen Vermittlung für einen Versicherer verpflichten.¹⁸⁸ Nach § 98 HGB existieren schuldrechtliche Informations- und Interessenwahrnehmungspflichten gegenüber dem Versicherer¹⁸⁹ und der Makler haftet gegenüber dem Versicherer aus diesem Paragraphen¹⁹⁰. Um seine Unabhängigkeit aufrechtzuerhalten, muss der Makler darauf achten, dass er sich nicht vertraglich dazu verpflichtet, Aufgaben für den Versicherer zu übernehmen, die diese in Frage stellen.¹⁹¹ Die Courtagezusage kann seitens des Versicherers gemäß Vereinbarungen mit oder ohne Fristen gekündigt werden.¹⁹² Ein Versicherer kann eine Courtagezusage gegenüber einem Makler grundsätzlich versagen, muss ihn dann aber als Korrespondenzmakler behandeln.¹⁹³ Sofern der Makler Aufgaben für den Versicherer übernimmt, können diese in einer **Courtagevereinbarung** geregelt werden; diese ist gegenseitig verpflichtend.¹⁹⁴ Bei der Einschaltung

¹⁸¹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 75.

¹⁸² Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 75.

¹⁸³ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 164, 167, 173.

¹⁸⁴ Matusche (1993), S. 215.

¹⁸⁵ Vgl. Sandkühler (2019a), S. 116.

¹⁸⁶ Vgl. Sandkühler (2019a), S. 116.

¹⁸⁷ Vgl. Beenken (2017), S. 104.

¹⁸⁸ Vgl. Matusche (1993), S. 31-32.

¹⁸⁹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 106.

¹⁹⁰ Vgl. Zinnert (2008), S. 26, 164.

¹⁹¹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 107.

¹⁹² Vgl. Beenken (2004), S. 7.

¹⁹³ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 172.

¹⁹⁴ Vgl. Sandkühler (2019a), S. 116.

eines Versicherungsmaklers ist das Dreiecksverhältnis aus den drei nachstehenden Rechtsbeziehungen und deren Interessen zu beachten.¹⁹⁵ Der Versicherungsmakler hat einen Maklervertrag mit seinem Kunden und vertragsähnliche Pflichten gegenüber dem Versicherer, welcher Vertragspartner seines Maklerkunden ist (Kapitel 2.1, 3.2). Stehen die Pflichten gegenüber dem Versicherer jedoch mit denen seines Kunden in Konkurrenz, so überwiegen regelmäßig diese seines Kunden (Kapitel 4.4, 4.5).¹⁹⁶ Die Gesamtheit der Rechtsverhältnisse, in denen sich der Makler befindet, nennt sich Doppelrechtsverhältnis und in diesem steht der Makler seinem Kunden näher als dem Versicherer.¹⁹⁷

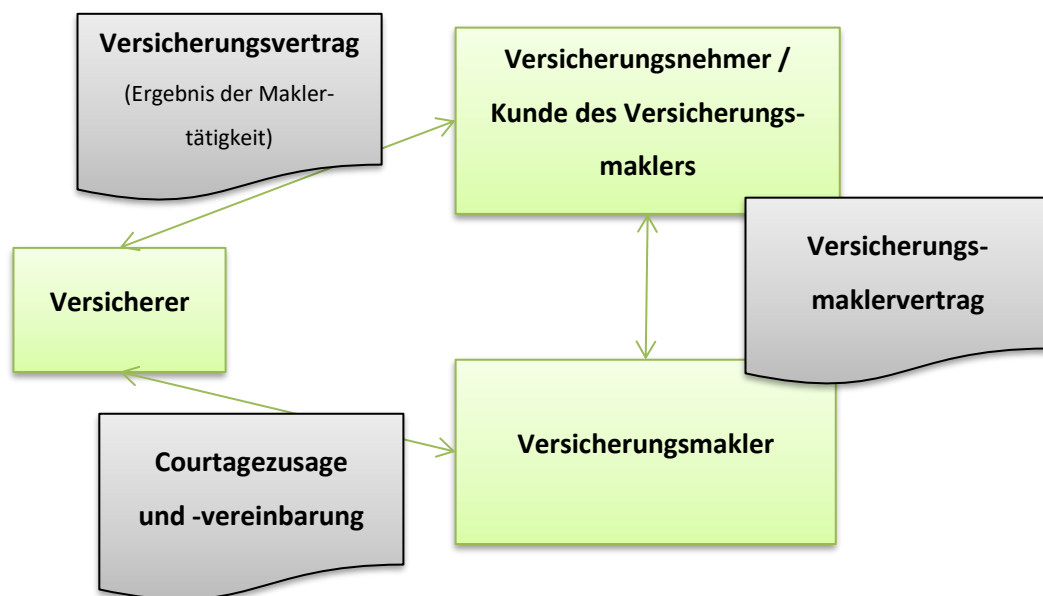


Abbildung 2: Dreiecksverhältnis¹⁹⁸

3.4 Pflichten gegenüber dem Maklerkunden

Nach MATUSCHE treffen den Makler gegenüber seinem Kunden **allgemeine Pflichten**, d. h. solche, die immer erfüllt werden müssen sowie **spezielle Pflichten** in den Phasen der Anbahnung, des Abschlusses und nach Abschluss des Versicherungsvertrages sowie im Schadenfall.¹⁹⁹ „Die Pflichten gehen ineinander über; generelle Pflichten überlagern spezielle. Viele Pflichten lassen sich nicht streng in eine bestimmte Phase einpassen.“²⁰⁰ Nach ZINNERT sind diese wie folgt zu kategorisieren:

1. Dauerverpflichtungen, die das Handeln des Maklers bestimmen:

¹⁹⁵ Vgl. Zinnert (2008), S. 57.

¹⁹⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 26, 164.

¹⁹⁷ Vgl. Matusche (1993), S. 37-39.

¹⁹⁸ Vgl. Zinnert (2008), S. 60-61.

¹⁹⁹ Vgl. Matusche (1993), S. 40-42, 51, 78, 96, 118, 125-126, 213.

²⁰⁰ Matusche (1993), S. 42.

wie Beratungs-, Betreuungs-, Weisungsfolge- und Interessenwahrnehmungspflichten

2. Tätigkeitsbezogene Pflichten:

z. B. Vermittlungs-, Abschluss-, Betätigungs- sowie Schadenbearbeitungspflichten

3. Tätigkeitsbezogene Pflichten, die hauptsächlich informationsbezogen sind:

Beratungs- und Betreuungs-, Informationsbeschaffungs-/verarbeitungs-, Dokumentations-, Solvenzprüfungs-, Überwachungs-, Rechenschafts-, Anzeigepflichten etc.²⁰¹

Weitere allgemeine Pflichten lassen sich nach MATUSCHE um Aufklärungs-, Auskunfts-, Herausgabe-, Weiterleitungs- und Schweigepflichten ergänzen.²⁰² „Wie in allen Rechtsgebieten gelten auch für die Rechte und Pflichten des Versicherungsmaklers vorrangig die getroffenen vertraglichen Vereinbarungen.“²⁰³ Die Grundlage für die Maklerpflichten gegenüber Kunden bildet der **Maklervertrag**²⁰⁴ und den Ausgangspunkt für die Beratungspflichten das **Sachwalterurteil**²⁰⁵. Die Pflichten, die sich aus diesem Urteil ergeben, wurden bereits im Kapitel 3.1 aufgeführt. Bei der Prüfung der gesetzlichen Pflichten kann das HGB vernachlässigt werden, da die Pflichten des Handelsmaklers gegenüber seinem Kunden nicht relevant für den Versicherungsmakler sind (Kapitel 3.1). **Gesetzlich** sind die Pflichten nur zu einem Teil aus dem VVG abzuleiten.²⁰⁶ Diese werden nachfolgend kurz erläutert. Beim ersten Geschäftskontakt mit dem Versicherungsnehmer muss der Makler bestimmte Informationen (§ 15 Versicherungsvermittlerverordnung (VersVermV)) in vorgeschriebener Art und Weise (§ 16 VersVermV) vorlegen. Die §§ 60, 61 VVG regeln die Voraussetzungen für die Anbahnung eines Versicherungsvertrages.²⁰⁷ Die Beratungsgrundlage des Versicherungsmaklers (§ 60 VVG) leitet eine Pflicht zur ausgewogenen Marktuntersuchung her.²⁰⁸ Der Makler hat marktweit zu prüfen, wo der geeignete Versicherungsschutz für die Bedürfnisse seines Kunden existiert²⁰⁹, sofern er nicht auf eine eingeschränkte Versicherer- und Vertragsauswahl hinweist (§ 60 Absatz 1 Satz 2 VVG). In diesem Falle hat der Makler die Einschränkung offenzulegen (§ 60 Absatz 2 Satz 1 VVG). Die Beratungspflicht ist im § 61 Absatz 1 Satz 1 VVG geregelt. Der Makler hat bei der Beratung anlassabhängig nach den Wünschen und Bedürfnissen seiner

²⁰¹ Vgl. Zinnert (2008), S. 161-162.

²⁰² Vgl. Matusche (1993), S. 43, 49-50.

²⁰³ Matusche (1993), S. 21.

²⁰⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 158.

²⁰⁵ Vgl. Michaelis (2012), (ohne Seitenangabe, Seite 1 von 3 der Kurzübersicht).

²⁰⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 28, 157.

²⁰⁷ Vgl. Schimikowski (2017), S. 108, Rn. 143.

²⁰⁸ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 77-82.

²⁰⁹ Vgl. Zinnert (2010b), S. 36.

Kunden zu fragen.²¹⁰ Der Beratungsumfang hat in einem angemessenen Verhältnis zur Prämienhöhe zu stehen.²¹¹ Der Beratungsanlass richtet sich nach der Schwierigkeit der Versicherung, der Person sowie dessen Situation und der erteilte Rat ist zu begründen.²¹² Weiterhin unterliegt der Makler einer Dokumentationspflicht und hat „(...) dies unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrages nach § 62 zu dokumentieren“ (§ 61 Absatz 1 Satz 2 VVG). Die §§ 60 - 66 VVG dürfen nicht zum Nachteil des Versicherungsnehmers geändert werden (§ 67 VVG). Es handelt sich um eine sogenannte halbzwingende Norm.²¹³ Auf den Beratungs- und Dokumentationsverzicht wird nicht eingegangen (§ 61 Absatz 2 VVG).

Die **vertraglichen** Pflichten des Versicherungsmaklers gegenüber seinem Kunden stellen sich als Haupt- und Nebenpflichten dar.²¹⁴ Der Makler ist immer zur Vermittlung und zur Verwaltung von Versicherungsverträgen verpflichtet.²¹⁵ Das Gesetz gibt dem Maklervertrag mit den soeben aufgeführten gesetzlichen Informations-, Beratungs- und Dokumentationspflichten bereits eine Grundstruktur und einen teilweisen Kerninhalt vor.²¹⁶ Laut BGH gehört zu den Haupttätigkeiten eines Versicherungsmaklers die Vermittlung sowie der Abschluss von Versicherungsverträgen, wie auch die laufende Betreuung und Verwaltung dieser Verträge.²¹⁷ Zu der laufenden Betreuungspflicht gehört, dass „(...) er den Vertrag ungefragt auf etwaigen Anpassungsbedarf sowie Verlängerungen hin überprüft und den Versicherungsnehmer rechtzeitig darauf hinweist, den Zahlungsverkehr fördert, im Schadenfall den Versicherungsnehmer sachkundig berät, für sachgerechte Schadensanzeigen sorgt und bei der Schadenregulierung die Interessen des Versicherungsnehmers wahrnimmt.“²¹⁸ Da der Makler neben der Abschluss- eine Betreuungscourtage erhält, schuldet er eine laufende Betreuung.²¹⁹ Der Makler hat seinen Kunden so lange zu betreuen, wie Makler- und Versicherungsvertrag existieren.²²⁰ Darüber hinausgehende Inhalte sind den individuell getroffenen Vereinbarungen des Vertrages zu entnehmen.²²¹ Die Pflichten des Versicherungsmaklers gegenüber seinem Kunden sind weitgehend (Kapitel 3.1.), dynamisch und können somit nicht abschließend aufgeführt werden (Kapitel 1.1).

²¹⁰ Vgl. Beenken (2019a), S. 285-288.

²¹¹ Vgl. Zinnert (2010b), S. 36.

²¹² Vgl. Beenken (2019a), S. 286.

²¹³ Vgl. Zinnert (2010a), S. 74.

²¹⁴ Vgl. Matusche (1993), S. 41.

²¹⁵ Vgl. Sandkühler (2019d), S. 86.

²¹⁶ Vgl. Zinnert (2010a), S. 54.

²¹⁷ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S.15, Rn. 28.

²¹⁸ BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S. 11, Rn. 19.

²¹⁹ Vgl. Reichow (2016), in: asscompact.de.

²²⁰ Vgl. Beenken (2019a), S. 104.

²²¹ Vgl. Sandkühler (2019d), S. 86.

3.5 Haftung gegenüber dem Maklerkunden

Vertragliche Haftungsansprüche können sich aus dem Maklervertrag, dem § 63 VVG sowie dem § 280 BGB ergeben.²²² Der **Maklervertrag** ist regelmäßig die Haftungsgrundlage für Schadenersatzansprüche eines Maklerkunden.²²³ Haftung stellt eine Schadenersatzverpflichtung dar, wenn ein Dritter einen Schaden erleidet.²²⁴ Die Pflichten, die sich aus dem Maklervertrag ergeben, führen bei einer Verletzung zur Haftung.²²⁵ Die strenge Haftung ist in den vergangenen Jahrzehnten von der Rechtsprechung entwickelt worden.²²⁶ Durch den Vergleich mit anderen Beratern teilte das Sachwalterurteil (Kapitel 3.1) dem Makler die Berufshaftung vergleichbarer Berufe, wie z. B. Architekten, Rechtsanwälten sowie Steuerberatern zu.²²⁷ Aufgrund dessen leistet er Dienste höherer Art gemäß § 627 BGB.²²⁸ Die Ansprüche, die an ihn gestellt werden, sind hoch und die Haftung folglich streng.²²⁹ Der Makler haftet immer eigenständig für seine Pflichtverletzungen; d. h. der Versicherer tritt für diese nicht ein.²³⁰ „Angesichts des Pflichtenkanons des Versicherungsmaklers ist ein nicht zu unterschätzendes Haftungsrisiko zu verzeichnen.“²³¹

Die Voraussetzung für einen Schadenersatz gegenüber dem Makler ist, dass sich eine der aufgeführten Anspruchsgrundlagen verwirklicht hat.²³² Dafür müssen vier Tatbestände erfüllt sein: **Pflichtverletzung, Verschulden, Schaden** und **Kausalität**.²³³ Eine Pflichtverletzung liegt vor, wenn eine Hauptpflicht nicht oder schlecht erfüllt oder eine Nebenpflicht aus dem Vertrag verletzt wurde.²³⁴ Beispiele dafür sind: fehlerhafte bzw. fehlende Aufklärung²³⁵ oder, dass Schadenpositionen nicht fristgerecht beim Versicherer geltend gemacht werden²³⁶. Nur wenn der Versicherungsmakler diese schuldhaft verletzt hat, muss er gemäß MATUSCHE dafür einstehen. Der Makler hat gemäß § 276 Absatz 1 Satz 2 BGB Vorsatz und Fahrlässigkeit (Kapitel 2.3) zu vertreten. Als Sorgfaltsmaßstab ist hier richtungsgebend, wie sich ein gewissenhafter Kaufmann dieses Berufsbilds verhalten hätte. Die Pflichtverletzung führt nur in dem

²²² Vgl. Michaelis (2012), S. 127-138.

²²³ Vgl. Matusche (1993), S. 149.

²²⁴ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 411.

²²⁵ Vgl. Matusche (1993), S. 149.

²²⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 377.

²²⁷ Vgl. Schimikowski (2017), S. 108, Rn. 143.

²²⁸ Vgl. Zinnert (2008), S. 379.

²²⁹ Vgl. Zinnert (2008), S. 379.

²³⁰ Vgl. Schimikowski (2017), S. 109, Rn. 145.

²³¹ Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 74.

²³² Vgl. Matusche (1993), S. 147.

²³³ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 109.

²³⁴ Vgl. Matusche (1993), S. 150, 154.

²³⁵ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 110.

²³⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 394.

Fall zum Schadenersatz, wenn dem Kunden des Maklers daraus tatsächlich ein Vermögensschaden entstanden ist. Dieser liegt nach der Differenzhypothese vor, wenn die Vermögenslage des Maklerkunden durch die Pflichtverletzung schlechter ist als ohne diese.²³⁷ Durch die Pflichtverletzung des Versicherungsmaklers erhält ein Kunde beispielsweise im Versicherungsfall keine oder eine gekürzte Entschädigung und folglich entsteht ihm ein Schaden an seinem Vermögen.²³⁸ Die vierte Voraussetzung ist die Kausalität zwischen der Pflichtverletzung und dem Schadeneintritt.²³⁹ Im vorgenannten Beispiel würde das bedeuten, dass der Makler nur dann haftet, wenn die volle oder teilweise Leistungskürzung nicht erfolgt wäre, wenn er seine Pflichten erfüllt hätte.²⁴⁰ Nach der Adäquanztheorie hat der Versicherungsmakler zudem nur dann zu haften, wenn der Schaden nicht unter völlig unwahrscheinlichen Umständen entstanden ist.²⁴¹ Zudem muss der geschädigte Maklerkunde einen Schadenersatzanspruch stellen.²⁴² Zu beachten ist noch die Frage der Beweislast.²⁴³ Nach der generellen Beweislastregel hat jede Partei die für sie günstigeren Behauptungen zu beweisen.²⁴⁴ Für die Expertenberufe hat die Rechtsprechung jedoch die umgekehrte Beweislast eingeführt.²⁴⁵ Das Sachwalterurteil hat dem Maklerkunden diese Beweiserleichterungen ebenfalls zugesprochen.²⁴⁶ Demnach hat der Makler zu beweisen, dass er seine Pflichten ordnungsgemäß erfüllt hat (Kapitel 3.1).

Nachfolgend werden die gesetzlichen Anspruchsgrundlagen für die Verletzung von vertraglichen und gesetzlichen Pflichten betrachtet. Neben der Haftung für vertragliche Pflichten haftet der Makler seit der VVG-Reform zusätzlich aus dem Gesetz, wenn er gesetzliche Pflichten verletzt hat.²⁴⁷ Die gesetzliche Schadenersatzpflicht ergibt sich aus dem **§ 63 VVG** und bezieht sich auf die bereits erwähnten gesetzlichen Pflichten (§§ 60, 61 VVG, Kapitel 3.4). Sie greift folglich bei Pflichtverletzungen, die bei, aber nicht nach der Vertragsanbahnung entstanden sind.²⁴⁸ Der § 63 VVG ist als *lex specialis* dem § 280 VVG vorzuziehen.²⁴⁹ Vom § 63 VVG darf nicht zum Nachteil des Kunden abgewichen werden (§ 67 VVG, Kapitel 3.4). Die Haftung aus

²³⁷ Vgl. Matusche (1993), S. 160-165.

²³⁸ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 111.

²³⁹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 111.

²⁴⁰ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 111.

²⁴¹ Vgl. Matusche (1993), S. 166-167.

²⁴² Vgl. Zinnert (2008), S. 374.

²⁴³ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 112.

²⁴⁴ Vgl. Zinnert (2010b), S. 59-60.

²⁴⁵ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 112.

²⁴⁶ Vgl. Zinnert (2010b), S. 61-62.

²⁴⁷ Vgl. Zinnert (2010b), S. 51.

²⁴⁸ Vgl. Schimikowski (2017), S. 108, Rn. 143.

²⁴⁹ Vgl. Michaelis (2012), S. 137-138.

dem Maklervertrag kann jedoch weitergehen als die gesetzliche Haftung.²⁵⁰ Verletzt ein Versicherungsmakler seine vertraglichen Pflichten, so ist der **§ 280 BGB** die Anspruchsgrundlage, aus der sich Schadenersatzansprüche ableiten können.²⁵¹ Bei Pflichtverletzungen nach Abschluss des Vertrages haftet er neben dem Maklervertrag ausschließlich aus dieser Anspruchsgrundlage.²⁵² Liegt z. B. eine Pflichtverletzung bei der Abwicklung eines Schadenfalls vor, so kommt der § 280 BGB zum Tragen.²⁵³ Auf die Frage, ob die Berufshaftung ein zumutbares Berufsrisiko darstellt, äußerte sich MATUSCHE in der Form, dass diese aufgrund des Sachwalterurteils kaum mehr tragbar sei.²⁵⁴ Auf außervertragliche Schadenersatzansprüche wegen unerlaubter Handlung (§ 823 BGB), vorvertragliche Haftungsansprüche, mögliches Mitverschulden von Maklerkunden, die Haftung für Erfüllungsgehilfen, Verjährung von Schadenersatzansprüchen und den Gerichtsstand wird hier nicht eingegangen.

²⁵⁰ Vgl. Zinnert, (2010b), S. 27.

²⁵¹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 108-109.

²⁵² Vgl. Schimikowski (2017), 108, Rn. 143.

²⁵³ Vgl. BGH, Urteil vom 30.11.2017, IZR 143/16, S. 1, a).

²⁵⁴ Vgl. Matusche (1993), S. 216.

4 Pflichten, Chancen und Grenzen des Maklers bei der Bearbeitung von Schadenfällen sowie damit verbundenen Befugnissen und Interessenkonflikten

4.1 Kundenbindung im Moment der Wahrheit

Wie im Kapitel 3.1 geschildert, schafft Kundenzufriedenheit eine dauerhafte Bindung zum Kunden und ist vor allem im Schadenfall (Kapitel 2.2) wichtig. Kundenbindungsmaßnahmen hängen von den Kapazitäten des Unternehmens ab und stehen in Konkurrenz mit Neuabschlüssen. Kundenbindung wird durch regelmäßigen Kontakt zum Kunden sowie durch eine adäquate Unterstützung im Schadenfall erreicht. Sie ist schwer messbar, lässt sich aber final daran erkennen, ob ein Kunde kündigt oder nicht.²⁵⁵

Gründe des Versicherungsnehmers für außerordentliche Kündigungen des Versicherungsvertrages bei ersatzpflichtigen Schäden (Kapitel 2.2) können z. B. folgende Wahrnehmungen sein: schlechter Service, zu langsame oder zu geringe Regulierung.²⁵⁶ Die Schadenbearbeitung lässt sich als Marketinginstrument nutzen, denn ein Schadenfall ist, abgesehen von der Phase des Abschlusses des Versicherungsvertrages, eine der wenigen Gelegenheiten, die sich für persönlichen Kontakt mit dem Kunden anbieten.²⁵⁷ Sie stellt für diesen die wichtigste Betreuungsleistung dar.²⁵⁸ Das Regulierungsverhalten des Versicherers ist ausschlaggebend für die Kundenbindung²⁵⁹, denn erst im Moment der Wahrheit trifft die Leistungsbereitschaft und -fähigkeit des Versicherers auf die Erwartungen seines Kunden²⁶⁰. Die emotionale Situation des Versicherungsnehmers muss bei der Bearbeitung beachtet und die richtige Kundenansprache gefunden werden.²⁶¹ Auch die Erwartungshaltung des Kunden muss an die vertraglichen Vereinbarungen angepasst werden.²⁶² Marketingtechnisch lassen sich Schadenleistungen gemäß KÖHNE in Minimumleistungen, wie beispielsweise Erreichbarkeit, ein Mindestmaß an Schnelligkeit und Freundlichkeit sowie Profilierungsleistungen, wie schnelle Regulierung, ausgeprägte Empathie, Problemlösungen etc. differenzieren. Minimumleistungen führen nicht zur Überraschung des Kunden, sondern im schlimmsten Fall zur Unzufriedenheit, wenn diese

²⁵⁵ Vgl. Beenken (2018a), S. 31.

²⁵⁶ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 234.

²⁵⁷ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 140-141, 206.

²⁵⁸ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 140.

²⁵⁹ Vgl. Beenken (2018a), S. 32.

²⁶⁰ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 6.

²⁶¹ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 146.

²⁶² Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 146.

nicht erfüllt werden. Sie sollten daher umfassend erbracht werden. Profilierungsleistungen gehen über die Erwartungen der geforderten Minimumleistungen hinaus. Sie werden nicht erwartet und führen somit nicht zur Unzufriedenheit, wenn sie nicht erbracht werden. Sie können den Kunden jedoch positiv überraschen, wenn sie geleistet werden.²⁶³ „Damit tragen sie aktiv zur Imageverbesserung, Kundenbindung und ggf. sogar zur Neukundengewinnung bei.“²⁶⁴ Schadenfälle stellen zudem eine Prüfungsmöglichkeit der Qualität der Vermittlungsdienstleistung dar.²⁶⁵ Der Makler muss gemäß BEENKEN im Schadenfall für seine Kunden mindestens erreichbar sein und ihm notwendige Auskünfte über das weitere Prozedere erteilen. Er kann ihm jedoch zudem das Gefühl von Unterstützung vermitteln, in dem er beispielsweise eine erste Besichtigung bei Sachschäden tätigt. Dazu gehört weiterhin, dass der Makler Beschwerden des Kunden ernst nimmt sowie zuhört, denn diese sind ein Hinweis auf Unzufriedenheit und können bei Missachtung eine Kündigung nach sich ziehen. Gelingt es dem Makler diese Unzufriedenheit aus der Welt zu schaffen, ist es möglich, die Kundenbindung zu stärken.²⁶⁶

Gemäß einer Studie der bbg Betriebsberatungs GmbH (AssCompact Trends IV/2018) zum Thema Schadenregulierung und -management, bei der 357 Vermittler befragt wurden, bezeichnen diese die Unterstützung des Kunden bei der Regulierung im privaten Kompositgeschäft als Mittel, um die Kundenbindung und -zufriedenheit zu steigern.²⁶⁷ Vermittler können ihren Kunden beispielsweise Handwerker vermitteln und ein sogenanntes Schadenmanagement anbieten.²⁶⁸ Sie unterstützen damit den Kunden in der Not, denn diese sind häufig mit der Schadenbeseitigung überfordert.²⁶⁹ Das Schadenmanagement geht über die reine Unterstützung im Schadenfall hinaus und setzt entsprechende Kompetenzen des Maklers voraus.²⁷⁰ Die Studie von bbg „(...) zeigt auf, wo sich Versicherungsmakler noch besser differenzieren und Alleinstellungsmerkmale aufbauen könnten, damit (...) sie als Begleiter ihrer Kunden im Moment der Wahrheit auftreten können.“²⁷¹ Beim Schadenmanagement existieren gemäß BEENKEN gute Profilierungsmöglichkeiten. Denn einerseits kann der Makler seinem Kunden im Schadenfall durch die Empfehlung eines Handwerkers helfen und andererseits kann er seinen eigenen Handwerkerkunden Aufträge verschaffen. Über ein Netzwerk an Fachfirmen verfügen aber gemäß der Studie lediglich ca. zwei Drittel der befragten Makler.²⁷² „Kunden, die im Schadenfall zufrieden gestellt werden, werden eine überdurchschnittliche Kundenbindung

²⁶³ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 142-143.

²⁶⁴ Köhne und Lange (2012), S. 143.

²⁶⁵ Vgl. Zinnert (2010b), S. 64.

²⁶⁶ Vgl. Beenken (2018b), S. 131.

²⁶⁷ Vgl. Beenken (2018d), in: versicherungsjournal.de.

²⁶⁸ Vgl. Beenken (2018b), S. 131.

²⁶⁹ Vgl. Beenken (2018b), S. 131.

²⁷⁰ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 225, 230.

²⁷¹ Beenken (2018d), in: versicherungsjournal.de.

²⁷² Vgl. Beenken (2018d), in: versicherungsjournal.de.

aufweisen. Damit ist das Schadenmanagement schon allein zur Kundenbindung und Kundengewinnung des Versicherungsmaklers wertvoll.²⁷³

In den Experteninterviews wurde die Frage gestellt, ob die Schadenbearbeitung durch den Makler ein gutes Kundenbindungsinstrument darstellt. Weiterhin wurde gefragt, ob Schadenmanagement zu den Maklerpflichten gehört bzw. es zusätzlich angeboten werden soll und ob dieses im Maklervertrag zu regeln ist. Frau Dr. Koch hält die Schadenbearbeitung durch den Makler für ein effektives Kundenbindungsinstrument. Das Schadenmanagement ist keine Urpflicht des Maklers. Eine Pflicht stellt es dann dar, wenn es im Maklervertrag vereinbart wurde.²⁷⁴ Gemäß Herrn Sakrzewa gehören Tätigkeiten des Schadenmanagements nicht in den Maklervertrag oder seinen Leistungskatalog. Vor allem bei Großschäden oder auf Anfrage werden diese Tätigkeiten aber trotzdem geleistet.²⁷⁵ Laut Herrn Michaelis gehören Schadenmanagementaufgaben nicht zu den Tätigkeiten, die von einem Makler erwartet werden. Diese kann der Makler separat anbieten und sich zusätzlich umsatzsteuerpflichtig vergüten lassen.²⁷⁶

4.2 Rechtsdienstleistungen

Bei der Ausübung ihrer Tätigkeit betreten Versicherungsmakler das Gebiet der Rechtsdienstleistung.²⁷⁷ Dabei können sie mit dem Gesetz in Konflikt geraten, wenn sie nicht vorab klären, inwieweit Rechtsdienstleistungen zulässig sind.²⁷⁸ Die Befugnis, ob eine außergerichtliche Rechtsdienstleistung ausgeübt werden darf, regelt das RDG (§ 1 Absatz 1 RDG). Eine „(...) Rechtsdienstleistung ist jede Tätigkeit in konkreten fremden Angelegenheiten, sobald sie eine rechtliche Prüfung des Einzelfalls erfordert“ (§ 2 Absatz 1 RDG). Diese Vorschrift umfasst gemäß dem Wortlaut des BGH „(...) jede konkrete Subsumtion eines Sachverhalts unter die maßgeblichen rechtlichen Bestimmungen, die über eine bloß schematische Anwendung von Rechtsnormen ohne weitere rechtliche Prüfung hinausgeht.“²⁷⁹ Bei der Sachverhaltsprüfung ist es irrelevant, ob die Rechtsfragen einfach oder schwierig sind.²⁸⁰ Außergerichtliche Rechtsdienstleistungen sind nur dann zulässig, wenn diese entweder durch das RDG oder andere Gesetze erlaubt sind (§ 3 RDG). Diese müssen mit einer anderen Tätigkeit im Zusammenhang stehen und als **Nebenleistung** dem Berufs- und Tätigkeitsfeld zuzuschreiben sein (§ 5 Absatz 1 Satz 1 RDG). „Ob eine Nebenleistung vorliegt, ist dabei nach Inhalt, Umfang und sachlichem

²⁷³ Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 231.

²⁷⁴ Vgl. Experteninterview mit Frau Dr. Koch, Anhang Nr. 4, Frage 3-4.

²⁷⁵ Vgl. Experteninterview mit Herrn Sakrzewa, Anhang Nr. 2, Frage 3.

²⁷⁶ Vgl. Experteninterview mit Herrn Michaelis, Anhang Nr. 3, Frage 4.

²⁷⁷ Vgl. Sandkühler (2015), in: asscompact.de.

²⁷⁸ Vgl. Sandkühler (2015), in: asscompact.de.

²⁷⁹ BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 1, b) und S. 20, Rn. 43.

²⁸⁰ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 1, b) und S. 20, Rn. 43.

Zusammenhang der Leistung mit der Haupttätigkeit unter Berücksichtigung der Rechtskenntnisse zu beurteilen, die für die Haupttätigkeit erforderlich sind“ (§ 5 Absatz 1 Satz 2 RDG). Da Versicherungen erklärungswürdige Rechtsprodukte sind, muss der Makler rechtliche Beratungen des Kunden sowie Prüfungen durchführen.²⁸¹ Solange es sich um Nebenleistungen handelt, wird das Berufsbild des Versicherungsmaklers somit von diesem Erlaubnistatbestand erfasst.²⁸² Der Bezug zur rechtsberatenden, anwaltlichen Tätigkeit wird speziell bei der Unterstützung des Kunden im Schadenfall deutlich.²⁸³ Der BGH stellte fest, dass der Versicherungsmakler im Falle eines Versicherungsschadens für seinen Kunden schadenregulierend tätig sein darf, da diese Tätigkeit eine erlaubte Nebenleistung nach § 5 Absatz 1 RDG darstellt.²⁸⁴ Folglich darf der Versicherungsmakler seinen Kunden bei der Durchsetzung seiner Leistungsansprüche gegenüber dem Versicherer unterstützen.²⁸⁵ Bezüglich der Betreuung von Schäden, die aus Versicherungsverträgen resultieren, die der Makler zwar übernommen, aber nicht vermittelt hat, ist nach einem Urteil des Oberlandesgerichts (OLG) Hamm aus dem Jahre 1984 von einer erlaubten Rechtsdienstleistung auszugehen.²⁸⁶ Rechtsdienstleistungen dürfen jedoch nicht ausgeführt werden, wenn sie unmittelbaren Einfluss auf die Erfüllung von anderen Tätigkeiten haben und diese gefährden könnten (§ 4 RDG), d. h. wenn sie mit anderen Pflichten kollidieren.²⁸⁷ „Versicherungsmaklern ist es ohne besondere Erlaubnis nicht gestattet, den von ihnen geworbenen Haftpflichtversicherungsnehmer bei der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen gegenüber dem Schuldner Rechtsrat zu erteilen und sie zu vertreten.“²⁸⁸ Diese Tätigkeit gehört nicht zum Berufsbild des Maklers und verstößt gegen das Gesetz.²⁸⁹

Wird die Rechtsberatung als **Hauptleistung** ausgeführt, gilt der Erlaubnistatbestand des § 5 Absatz 1 RDG nicht, da diese Leistung nicht mit der Versicherungsvermittlung in Zusammenhang steht und separat als rechtliche Beratung angeboten wird.²⁹⁰ Die Versicherungsberatung als Hauptleistung darf grundsätzlich von Rechtsanwälten sowie Versicherungsberatern und das gerichtliche Vertreten ausschließlich durch Rechtsanwälte ausgeführt werden.²⁹¹ Die Gewerbeerlaubnis des Maklers beinhaltet seit 2007 eine „(...) Sonderregelung hinsichtlich einer rechtsberatenden Tätigkeit“.²⁹² Aus dem § 34d Absatz 1 Satz 8 GewO ergibt sich bezüglich

²⁸¹ Vgl. Beenken (2019a), S. 330-331.

²⁸² Vgl. Zinnert (2010a), S. 66.

²⁸³ Vgl. Zinnert (2008), S. 202.

²⁸⁴ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S. 11-12, Rn. 19.

²⁸⁵ Vgl. Zinnert (2008), S. 50.

²⁸⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 48, 203 (das zitierte Urteil ist nicht öffentlich zugänglich).

²⁸⁷ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S. 16, Rn. 31.

²⁸⁸ BGH, Urteil vom 05.04.1967, Ib ZR 56/65, Deckblatt.

²⁸⁹ Vgl. BGH, Urteil vom 05.04.1967, Ib ZR 56/65, S. 16-17.

²⁹⁰ Vgl. Beenken (2019a), S. 331.

²⁹¹ Vgl. Beenken (2019a), S. 331.

²⁹² Zinnert (2008), S. 51-52.

der Versicherungsberatung eine eingeschränkte Rechtsberatungsbefugnis für Versicherungsmakler.²⁹³ Der Makler darf aufgrund dessen juristische Personen, natürliche Personen als Gewerbetreibende, Freiberufler sowie im Belegschaftsgeschäft Arbeitnehmer gegen Honorar rechtlich in Versicherungsangelegenheiten beraten.²⁹⁴ Das können beispielsweise Beratungen zu Versicherungsfällen, jedoch keine Vermittlungen sein²⁹⁵, denn für die Vermittlung erhält der Makler bereits die Courtage²⁹⁶. Der Makler kann z. B. für ein Unternehmen eine versicherungsrechtliche Beurteilung eines Schadenfalls vornehmen.²⁹⁷ Verstöße gegen das RDG können Bußgelder, nichtige Verträge und Rückzahlung von Haftpflichtverbindlichkeiten etc. nach sich ziehen.²⁹⁸

4.3 Schadenbearbeitungspflichten

Den Versicherungsmakler treffen beim Eintritt von Versicherungsfällen besondere Pflichten gegenüber seiner Kunden, die als Unterstützung bezeichnet werden.²⁹⁹ Gemäß Bundesverband Deutscher Versicherungsmakler e. V. (BDVM) wird mit der Courtage u. a. die Assistenz im Schadenfall vergütet.³⁰⁰ Gemäß der Studie der bbg Betriebsberatungs GmbH (Kapitel 4.1) zählen 86 % der befragten Vermittler die Begleitung der Schadenregulierung zu ihren Aufgaben, 5 % hingegen nicht.³⁰¹ Dieser Minderheit sollte man laut BEENKEN „(...) den § 1a Absatz 1 VVG zur Lektüre empfehlen, aus dem hervorgeht, was alles zum „Versicherungsvertrieb“ gehört.“³⁰² Seit Umsetzung der IDD sind im Gesetz Schadenbearbeitungspflichten zu finden: Der § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG (i. V. m. § 59 Absatz 1 Satz 2 VVG) hebt hervor, dass zur Vertriebstätigkeit auch die „Mitwirkung bei Verwaltung und Erfüllung von Versicherungsverträgen, insbesondere im Schadenfall“ gehört. Laut OLG Hamm zählt es zu den Pflichten eines Maklers gegenüber seinem Kunden die **Hilfestellung bei der Regulierung** von Versicherungsschäden zu leisten.³⁰³ Zu seinen Hauptpflichten gehören gemäß dem BGH u. a., seine Kunden im **Schadenfall sachkundig zu beraten, Schäden sachgerecht anzuzeigen** und die **Interessen seines Maklerkunden bei der Schadenregulierung wahrzunehmen**.³⁰⁴ Wendet sich dieser nach Eintritt eines Versicherungsfalls an seinen Makler und nicht direkt an

²⁹³ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 26-27.

²⁹⁴ Vgl. Beenken (2019a), S. 331-332.

²⁹⁵ Vgl. Beenken (2019a), S. 30.

²⁹⁶ Vgl. Beenken und Sandkühler (2018), S. 238.

²⁹⁷ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 229.

²⁹⁸ Vgl. Sandkühler (2015), in: asscompact.de.

²⁹⁹ Vgl. Matusche (1993), S. 118, 213.

³⁰⁰ Vgl. BDVM (o. J., b), BDVM (o. J., c), in: bdvm.de.

³⁰¹ Vgl. AssCompact (2018), S. 16.

³⁰² Beenken (2018d), in: versicherungsmagazin.de.

³⁰³ Vgl. OLG Hamm, Urteil vom 19.06.2000, 18 U 7/00, Rn. 11.

³⁰⁴ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S. 11, Rn. 19.

den Versicherer, so hat der Makler bis zur Entschädigung im Interesse seines Kunden den Schaden zu bearbeiten.³⁰⁵

Bezüglich der Pflicht zur sachgerechten Schadensanzeige äußerte sich das OLG Düsseldorf wie folgt: Die Betreuungspflichten des Maklers werden nicht nur durch das bloße Weiterleiten von Anzeigen und Willenserklärungen erfüllt, sondern er hat diese inhaltlich sowie im Hinblick auf die Interessen seines Kunden zu prüfen. Der Makler hat zu kontrollieren, ob der gemeldete Schaden in den derzeitigen Versicherungsschutz passt und dafür zu sorgen, dass die Meldung unverzüglich an den richtigen Versicherer gelangt. Dabei ist es unerheblich, ob der Vertrag von dem Makler selbst vermittelt wurde. Er hat den Kunden über alle erforderlichen Maßnahmen, die er zu ergreifen hat, zu informieren, entsprechende Fragen zu stellen und als sein Sachwalter tätig zu werden. Fällt ein Schaden nicht unter den aktuellen Versicherungsschutz, sondern trifft einen Vorversicherer, so hat er seinen Kunden zumindest darauf hinzuweisen, dass der Schaden dort unverzüglich angezeigt werden muss.³⁰⁶

Weiterhin hat der Makler seinen Kunden bei der übrigen Abwicklung zu unterstützen.³⁰⁷ In dem Zuge hat er im Detail beispielsweise:

- den Schaden aufzunehmen,
- den Kunden beim Ausfüllen von Formularen zu unterstützen,³⁰⁸
- darüber aufzuklären, welche Ansprüche im Schadenfall bestehen³⁰⁹,
- dem Kunden bei der Begründung der Ansprüche behilflich zu sein³¹⁰,
- bei der Ermittlung der Ursache des Schadens sowie seinem Umfang zu helfen³¹¹ bzw. eigene Ermittlungen durchzuführen, Beweise zu sichern sowie die Höhe des Schadens festzustellen und dafür Belege anzufordern, die den Anspruch rechtfertigen, wie z.B. Rechnungen, Gutachten, Bescheinigungen³¹²,
- die berechtigten Ansprüche seines Kunden zu verfolgen und dafür alle Ansprüche, die sich aus dem Versicherungsvertrag ergeben bzw. wichtigen Schadenpositionen beim Versicherer rechtzeitig geltend zu machen,
- zu dokumentieren, dass er die Ansprüche des Kunden beweiskräftig geltend gemacht hat und die Obliegenheiten erfüllt wurden,³¹³
- die Entschädigung der Höhe nach zu prüfen, wenn er von dieser Kenntnis erlangt hat³¹⁴

³⁰⁵ Vgl. Matusche (1993), S. 119.

³⁰⁶ Vgl. OLG Düsseldorf, Urteil vom 13.07.2018, I U-47/14, Rn. 22, 24, 25, 26, 28, 44.

³⁰⁷ BGH, Urteil vom 16.07.2009, III ZR 21/095, Rn. 8.

³⁰⁸ Vgl. Matusche (1993), S. 119, 123.

³⁰⁹ Vgl. Beenken (2019a), S. 28.

³¹⁰ Vgl. Beenken und Brockmeier (2013), S. 128.

³¹¹ Vgl. Matusche (1993), S. 119.

³¹² Vgl. Zinnert (2008), S. 202.

³¹³ Vgl. Zinnert (2008), S. 194, 202-203, 394.

³¹⁴ Vgl. Michaelis (2012), S. 124.

sowie diese an seinen Kunden weiterzuleiten, falls er diese Zahlung empfangen hat³¹⁵ (Herausgabepflicht) und in dem Zuge ist weiterhin die Pflicht zur Zahlungssicherung zu beachten³¹⁶,

- die Schadenbearbeitung nicht zu verzögern,
- den Datenschutz nach der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), wie bei allen anderen Tätigkeiten, zu beachten.³¹⁷

Zudem hat er, falls nötig:

- unberechtigte Einwände des Versicherers zurückzuweisen,
- den Kunden bei Verhandlungen mit dem Versicherer zu unterstützen,
- dem Kunden einen Sachverständigen auszusuchen oder zu empfehlen³¹⁸ bzw. Absprachen bezüglich der Einschaltung von Sachverständigen mit dem Versicherer zu führen,
- dem Kunden zu rechtlichen Schritten,³¹⁹
- und zu einem Versichererwechsel zu raten, wenn der Kunde unzufrieden ist³²⁰,
- auf die mögliche Verjährung von Ansprüchen aus dem Versicherungsvertrag hinzuweisen, wenn ein Schadenfall noch nicht abschließend reguliert wurde.³²¹

Im Zuge der Durchführung der Schadenbearbeitungspflicht hat der Makler gemäß ZINNERT die Weisungsfolgepflicht gegenüber seinem Kunden zu beachten. Weiterhin hat er aufgrund seiner Überwachungspflicht die Schadenregulierung des Versicherers zu kontrollieren. Versicherungsmakler haben ihm Rahmen ihrer Beratungs- und Hinweispflichten weiterhin darauf zu achten, dass Obliegenheiten erfüllt werden.³²² Gemäß eines Urteils des BGH aus dem Jahre 2009 hat der Makler eine Pflicht zum Hinweis auf Ausschlussfristen: Der Versicherungsmakler hat seinen Kunden bei einem Schaden zur Unfallversicherung, wenn er davon ausgehen darf, dass Leistungen beansprucht werden, regelmäßig auf die vertraglich vereinbarten Fristen zur ärztlichen Feststellung einer Invalidität sowie der Geltendmachung beim Versicherer hinzuweisen (Kapitel 2.2, 2.3). Da er besonders sachkundig ist, darf sein Kunde³²³ „(...) bei der Abwicklung von Schadensfällen einen Hinweis durch den Versicherungsmakler erwarten, der in seinem Interesse tätig wird, soweit ihm Schäden drohen, weil er z. B. wegen der man-

³¹⁵ Vgl. Matusche (1993), S. 124.

³¹⁶ Vgl. Zinnert (2008), S. 207, 210.

³¹⁷ Vgl. Beenken (2018b), S. 20 und Beenken (2004) S. 8.

³¹⁸ Vgl. Matusche (1993), S. 118, 124.

³¹⁹ Vgl. Zinnert (2008), S. 172, 202, 203.

³²⁰ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.09.2016, I ZR 107/14, S. 17, Rn 33.

³²¹ Vgl. Beenken und Brockmeier (2009), S. 129.

³²² Vgl. Zinnert (2008), S. 172, 188-189, 185-186.

³²³ Vgl. BGH, Urteil vom 16.07.2009, III ZR 21/09, S. 1 und 6, Rn. 10.

gelnden Beachtung ihm regelmäßig nicht geläufiger Formalitäten in Gefahr gerät seinen gesamten Versicherungsschutz zu verlieren“³²⁴. Sogar dann, wenn der Maklerkunde einschlägige Kenntnisse besitzt, der Versicherer diesen auf Fristen hinweisen muss und das bereits getan hat³²⁵, hat der Makler eine eigene Pflicht zur Belehrung seines Kunden, wenn der Verlust des Versicherungsschutzes droht³²⁶. Das hat der BGH im Jahre 2017 ergänzend entschieden. Abschließend können diese Schadenbearbeitungspflichten nicht aufgeführt werden (Kapitel 1.1). Zusammenfassend lässt sich sagen: Der Makler hat die Ansprüche seines Kunden zu erheben und durchzusetzen³²⁷ und seine Unterstützung soll im Ergebnis zu einer „(...) im Interesse des Versicherungsnehmers möglichst günstigen Erledigung führen.“³²⁸

In den Experteninterviews wurde erfragt, wie weit die Aufklärungs- und Hinweispflichten des Maklers im Schadenfall gehen und ob diese grundsätzlich so weit reichen, dass der Makler bei noch nicht abgeschlossenen Schäden auf die Fristen der Regelverjährung hinweisen muss. Weiterhin wurde die Frage bezüglich der Relevanz des Zeitpunkts und der Häufigkeit von Fristenhinweisen gestellt. Gemäß Herrn Sakrzewa wird die Pflichterfüllung bezüglich des Hinweises auf Fristen mit dem Weiterleiten von Belehrungsschreiben von Versicherern an die Kunden erledigt. Sollte der Hinweis nicht eindeutig sein, so erfolgt eine eigenständige Belehrung. Auf Verjährungsfristen wird separat hingewiesen. Hinweise auf einzuhaltende Fristen erfolgen einmal zu Anfang und dann drei Monate vor Ablauf.³²⁹ Herr Michaelis verweist auf das oben genannte Urteil des BGH aus 2017. Dieses empfindet er gemäß eigener Aussage als sehr unglücklich, da der BGH extrem weitreichende Aufklärungs- und Beratungspflichten unterstellt. So muss der Makler schützend für seinen Kunden tätig sein und alles tun, wenn der Versicherungsschutz in Gefahr geraten könnte und muss auf Obliegenheiten, Ausschlussfristen und Verjährungen hinweisen. Der Kunde ist auf sämtliche Rechtsnachteile hinzuweisen, wenn das erforderlich erscheint. Ein einmaliger Hinweis auf Fristabläufe ist nicht ausreichend. Ein weiterer Hinweis kurz vor Ablauf hat zu erfolgen. Das darf nicht zu früh oder zu spät passieren. Hier wird von der Rechtsprechung zwischen Ablauf und Hinweis wohl ein angemessener zeitlicher Zusammenhang verlangt.³³⁰ Frau Dr. Koch äußerte sich in der Form zu der Frage, dass die Hinweispflicht nicht über die der Aufklärung von Obliegenheiten und Ausschlussfristen hinaus geht. Der Zeitpunkt des Hinweises ist relevant und dieser sollte nicht zu früh erfolgen. Ein Hinweis mit ausreichendem Vorlauf, so dass der Kunde noch agieren kann, reicht aus. Dabei ist wichtig, dass der Kunde das tatsächlich zur Kenntnis nimmt. Im Rahmen der

³²⁴ BGH, Urteil vom 16.07.2009, III ZR 21/09, S. 6, Rn. 10.

³²⁵ Vgl. BGH, Urteil vom 30.11.2017, IZR 143/16, S. 1, e) und S. 6-7, Rn. 4-15.

³²⁶ Vgl. Beenken (2018c), in: versicherungsmagazin.de.

³²⁷ Vgl. Zinnert (2008), S. 202.

³²⁸ Matusche (1993), S. 119.

³²⁹ Vgl. Experteninterview mit Herrn Sakrzewa, Anhang Nr. 2, Frage Nr. 1-3.

³³⁰ Vgl. Experteninterview mit Herrn Michaelis, Anhang Nr. 3, Frage Nr. 1.

Aufklärungspflicht erfolgen Erinnerungen an offene Vorgänge, die vom Kunden zu erledigen sind, aber ein Hinweis auf die Regelverjährung erfolgt nicht.³³¹

4.4 Prinzipal-Agenten-Theorie

„Der Versicherungsmarkt gilt als Markt mit ausgeprägten Informationsasymmetrien.“³³² Durch die Einschaltung des Maklers muss der Kunde sich nicht selbst bemühen, eine passende Versicherung zu finden, er trägt jedoch indirekt zusätzlich die Kosten der Courtage und das Risiko, dass sich beide, Versicherer und Vermittler, vertragswidrig verhalten.³³³ Aufgrund der Besonderheiten von Versicherungsprodukten (Kapitel 1.1) können oder wollen sich Kunden von Versicherungsvermittlern ungern mit den Details von Versicherungen beschäftigen und die eingeschalteten Vermittler, die aufgrund ihres Fachwissens einen Informationsvorsprung haben, in der Regel nicht kontrollieren.³³⁴ Versicherungsvermittler werden eingeschaltet, um Verhaltensunsicherheiten auf beiden Seiten vertriebsfördernd zu reduzieren, jedoch kann ihre Einschaltung gemäß BEENKEN zu weiteren Verhaltensunsicherheiten führen. Diese können sich beispielsweise wie folgt darstellen:

- Der Kunde kann nicht beurteilen, ob der Makler wirklich das für ihn beste Produkt herausgesucht hat oder eher eines, für welches er eine höhere Courtage erhält. Er weiß zudem nicht, ob der Versicherer hält, was er versprochen hat.
- Der Versicherer kann nicht einschätzen, ob der Makler im Schadenfall nicht versuchen wird, für seinen Kunden eine möglichst hohe Versicherungsleistung herauszuholen.
- Der Vermittler ist unsicher, wie sich der Versicherer verhalten wird, wenn tatsächlich ein Versicherungsfall eintritt und ob das nicht negativ auf ihn zurückfällt. Weiterhin unterliegt er einer Informationsasymmetrie bezüglich seines Kunden, denn er weiß nicht, wie dieser im Schadenfall agieren wird.³³⁵

Ein Teilgebiet der Neuen Institutionenökonomik ist die Prinzipal-Agenten-Theorie.³³⁶ „Die Prinzipal-Agenten-Theorie untersucht Wirtschaftsbeziehungen, in denen ein Geschäftspartner Informationsvorsprünge gegenüber dem Anderen aufweist“³³⁷ und beschäftigt sich mit Delegations- und Anreizproblemen³³⁸. Bei dieser Theorie ist der Vertrag zwischen den beiden Parteien

³³¹ Vgl. Experteninterview mit Frau Dr. Koch, Anhang Nr. 4, Frage Nr. 1.

³³² Beenken (2019a), S. 66.

³³³ Vgl. Beenken (2019a), S. 79-81.

³³⁴ Vgl. Zinnert (2010b), S. 14-15.

³³⁵ Vgl. Beenken (2019a), S. 67, 71-72.

³³⁶ Vgl. Heyd und Beyer (2001), S. 18.

³³⁷ Erlei und Schmidt-Mohr (2018), Prinzipal-Agent-Theorie, in: wirtschaftslexikon.gabler.de.

³³⁸ Vgl. Heyd und Beyer (2001), S. 17.

ein zentrales Merkmal.³³⁹ Innerhalb einer Vertragsbeziehung ist der Agent dabei der Auftragnehmer und der Prinzipal der Auftraggeber.³⁴⁰ Der Prinzipal erbringt also in dieser Theorie Leistungen für den Agenten.³⁴¹ „Der Abschluss eines Vertrages zwischen dem Prinzipal und dem Agenten deutet bereits darauf hin, dass keine prästabilisierte Interessensharmonie zwischen Prinzipal und Agent besteht.“³⁴² In der Theorie ist ihr Handeln durch die eigene Nutzenmaximierung bestimmt, was Interessenkonflikte auslösen kann.³⁴³ Der Eigennutz kann in Form von materiellen Gütern, wie Gehalt oder immateriellen Gütern, wie Karriere verfolgt werden.³⁴⁴ Ihr wesentliches Merkmal ist, dass die Akteure ungleich informiert sind.³⁴⁵ Diese Informationsasymmetrien können die ordentliche Erfüllung eines Vertrages beeinflussen, welche jedoch durch bestimmte Maßnahmen eingedämmt werden können.³⁴⁶ Den Akteuren, aber vor allem dem Agenten, wird in dieser Beziehung unterstellt, dass sie sich opportunistisch verhalten, um ihre Interessen zu verfolgen.³⁴⁷ Opportunistisch bedeutet, dass der Agent sich über die akzeptierte Nutzenmaximierung hinaus beispielsweise betrügerisch oder täuschend verhalten kann.³⁴⁸ Das wird als Prinzipal-Agenten-Problem definiert.³⁴⁹ So könnte der Agent, statt den Vertrag bestmöglich zu erfüllen, seinen eigenen Nutzen aus diesem ziehen.³⁵⁰

Daraus können sich folgende Probleme ergeben:

- **Verborgene Eigenschaft:** Der Prinzipal kennt die Eigenschaften des Agenten nicht und wählt aus Unkenntnis einen ungeeigneten Agenten aus und die Folge daraus nennt sich Adverse Selektion.
- **Verborgenes Handeln und verborgene Information:** Der Agent handelt nach Abschluss des Vertrages entgegen der getroffenen Vereinbarungen mit der Folge des Moralischen Risikos.
- **Verborgene Absicht:** Der Prinzipal kennt die Absichten des Agenten nicht und weiß folglich nicht, ob dieser seine Absichten teilt.³⁵¹

³³⁹ Vgl. Alparslan (2006), S. 14.

³⁴⁰ Vgl. Heyd und Beyer (2001), S. 17.

³⁴¹ Vgl. Peukert (2018), Neue Institutionenökonomie, in: wirtschaftslexikon.gabler.de.

³⁴² Alparslan (2006), S. 17.

³⁴³ Vgl. Alparslan (2006), S. 17.

³⁴⁴ Vgl. Alparslan (2006), S. 17.

³⁴⁵ Vgl. Erlei und Schmidt-Mohr (2018), Prinzipal-Agent-Theorie, in: wirtschaftslexikon.gabler.de.

³⁴⁶ Vgl. Erlei und Schmidt-Mohr (2018), Prinzipal-Agent-Theorie, in: wirtschaftslexikon.gabler.de.

³⁴⁷ Vgl. Alparslan (2006), S. 17.

³⁴⁸ Vgl. Heyd und Beyer (2001), S. 18.

³⁴⁹ Vgl. Alparslan (2006), S. 24.

³⁵⁰ Vgl. Peukert (2018), Neue Institutionenökonomie, in: wirtschaftslexikon.gabler.de.

³⁵¹ Vgl. Beenken (2019a), S. 76-77.

Mit Hilfe von Anreizen und Sanktionen kann gemäß BEENKEN der Prinzipal das Verhalten des Agenten belohnen, verhindern oder bestrafen und es wurden gesetzliche und aufsichtsrechtliche Konsequenzen festgelegt. Wenn der Prinzipal zusätzlich einen Vermittler einschaltet, liegt eine doppelte Prinzipal-Agenten-Theorie vor.³⁵² Beide Prinzipale können den Versicherungsmakler mit Sanktionen oder Anreizen beeinflussen, die Transaktionskosten verursachen können. Ein Anreiz des Kunden kann z. B. die Weiterempfehlung des Maklers sein und des Versicherers, die Courtage, welche den wichtigsten Anreiz darstellt. Als Sanktionen können beide Prinzipale die Zusammenarbeit mit dem Makler einstellen. Aufgrund seines Berufsbildes ist der Makler theoretisch besonders gut als Agent geeignet. In der Realität wird das schon aufgrund der Doppelrechtsbeziehung (Kapitel 3.3) nicht immer so sein, denn er erbringt sowohl Leistungen gegenüber dem Kunden als auch dem Versicherer.³⁵³ Das Doppelrechtsverhältnis bietet ein großes Potenzial für mögliche Interessenkonflikte (Kapitel 4.5).³⁵⁴ Diese können dann entstehen, wenn die Interessen der Kunden nicht mit denen der Versicherer oder der Versicherungsmakler übereinstimmen und die Kunden daraus einen Schaden erleiden.³⁵⁵

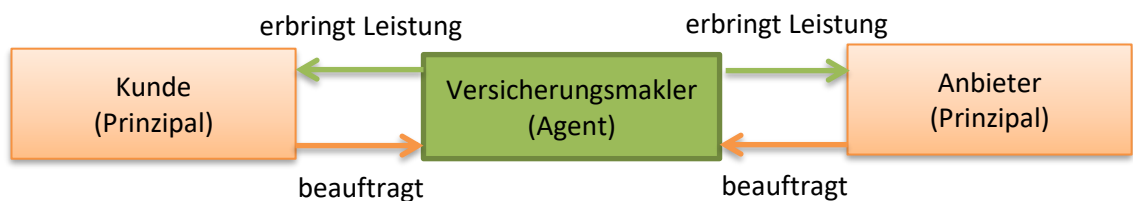


Abbildung 3: Doppelte Prinzipal-Agenten-Theorie³⁵⁶

Interessenkonflikte können bei dem Thema Vergütung entstehen, sind aber zudem durch das Gesetz eingedämmt worden: Das wichtigste Ziel eines Versicherungsmaklers ist, wie bei jedem anderen Wirtschaftsunternehmen, die Gewinnerzielung.³⁵⁷ Die Umsatzerlöse sowie Aufwendungen sind Parameter für die Gewinngröße.³⁵⁸ Der Umsatz ergibt sich gemäß BEENKEN aus drei Quellen: Abschluss-, Bestandscourtage sowie Sondervergütungen. Aber die Vertriebsvergütung des Versicherers darf nicht mit der Pflicht des Maklers kollidieren, im bestmöglichen Interesse der Kunden zu handeln und dieser darf folglich keine erfolgsabhängigen Vergütungen als Anreize setzen (§ 48a Absatz 1 Sätze 1, 2 VAG). Sondervergütungen werden beispielsweise für zusätzliche Dienstleistungen von Vermittlern gezahlt (Kapitel 4.5).³⁵⁹ Bei der

³⁵² Vgl. Beenken (2019a), S. 76-83.

³⁵³ Vgl. Beenken (2019a), S. 76-83.

³⁵⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 53.

³⁵⁵ Vgl. Beenken (2018a), S. 239.

³⁵⁶ Vgl. Beenken (2019a), S. 81.

³⁵⁷ Vgl. Beenken (2019a), S. 385-386.

³⁵⁸ Vgl. Köhne und Lange (2012), S. 15.

³⁵⁹ Vgl. Beenken (2019a), S. 385-386.

Übernahme von Aufgaben für den Versicherer, die abhängig vom Volumen oder Ertrag gezahlt werden, können Interessenkonflikte entstehen.³⁶⁰ Daraus begründen sich Rechtsverhältnisse zwischen dem Versicherer sowie dem Makler und diese sind gemäß ZINNERT kritisch zu betrachten.³⁶¹ In dieser Doppelrolle müssen Makler in erster Linie die Interessen ihrer Kunden beachten, dürfen aber aufgrund der übernommenen Aufgaben die damit verbundenen Interessen des Versicherers nicht unberücksichtigt lassen (Kapitel 3.3).³⁶² Gemäß SANDKÜHLER ist jeder Versicherungsmakler gut beraten, keine Pflichten gegenüber dem Versicherer zu vereinbaren.³⁶³ Seine Unabhängigkeit darf nicht durch eine Fülle von Aufgaben für den Versicherer in Frage gestellt werden und schon ein solcher Eindruck beim Kunden könnte zum Vertrauensverlust führen.³⁶⁴ Der Versicherungsmakler hat nach allgemeinen Compliance-Regeln u. a. den § 299 StGB zur Bestechlichkeit und Bestechung sowie seine Unabhängigkeit bei Vergütungsregelungen zu beachten.³⁶⁵ Das ist dem Basis-Kodex der Verbände der Versicherungsmakler zu entnehmen.³⁶⁶ Weiterhin muss ein Versicherungsvermittler bei „(...) seiner Vertriebstätigkeit gegenüber Versicherungsnehmern stets ehrlich, redlich und professionell in deren bestmöglichem Interesse handeln“ (§ 1a Absatz 1 Satz 1 VVG i. V. m. § 59 Absatz 1 Satz 2 VVG). Jede Tätigkeit des Vermittlers muss seit Umsetzung der IDD davon geleitet sein und folglich darf das geschäftliche Interesse des Vermittlers nicht über dem des Kunden stehen.³⁶⁷

Auch der Prinzipal kann sich opportunistisch verhalten und das kann in der Dreiecksbeziehung Interessenkonflikte auslösen: Es ist möglich, dass sich der Versicherungsnehmer nach Abschluss eines Versicherungsvertrages aufgrund des Versicherungsschutzes weniger vorsichtig verhält, wie vor dem Abschluss (Moralisches Risiko).³⁶⁸ "Im Extremfall ändert der Versicherungsnehmer sein Verhalten so stark, dass er den Schadensfall bewusst herbeiführt, um die Versicherungsleistung zu vereinnahmen (= Versicherungsbetrug)."³⁶⁹ Das ist z. B. der Fall, wenn der Versicherungsnehmer unberechtigte wie überhöhte Forderungen geltend macht.³⁷⁰ Beweggründe des Maklers für die Unterstützung seines Kunden beim Versicherungsbetrug können die Interessenwahrung und die Erwartungshaltung seines Kunden sein, aber er hat

³⁶⁰ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 107.

³⁶¹ Vgl. Zinnert (2008), S. 15, 56-57.

³⁶² Vgl. Zinnert (2008), S. 15.

³⁶³ Vgl. Sandkühler (2019e), S. 75.

³⁶⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 15, 213.

³⁶⁵ Vgl. Sandkühler (2019f), S. 75.

³⁶⁶ Vgl. Sandkühler (2019f), S. 75.

³⁶⁷ Vgl. Beenken (2019a), S. 409 und Beenken (2018b), S. 5.

³⁶⁸ Vgl. Beenken (2019a), S. 69.

³⁶⁹ Nguyen and Romeike (2013), S. 24.

³⁷⁰ Vgl. Zinnert (2008), S. 186.

weiterhin die Interessen des Versicherers zu beachten.³⁷¹ Die Pflichten des Maklers zur Interessenwahrung sowie Verschwiegenheit gegenüber seinem Kunden haben gemäß ZINNERT Grenzen. Der Makler darf nur die Interessen seines Kunden verfolgen, die nicht gegen ein Gesetz verstoßen. Die Anzeigepflicht des Maklers gegenüber dem Versicherer beinhaltet ebenfalls, dass der Makler seinen Kunden weder aktiv noch passiv beim Versicherungsbetrug oder dessen Versuch unterstützt und seine Weisungsfolgepflicht gegenüber seinem Kunden endet bei rechtswidrigem Verhalten. Verstöße können zum Schadenersatz gegenüber dem Versicherer führen. Der Makler muss hingegen nicht mit Schadenersatzansprüchen seines Kunden rechnen, wenn er rechtswidrige Weisungen nicht beachtet. Er hat allerdings auf ein rechts- und vertragskonformes Verhalten seines Kunden hinzuarbeiten. Die Verschwiegenheitspflicht gegenüber seinem Kunden gilt bei rechtswidrigem Verhalten gemäß Strafrecht nicht.³⁷² Auf die Kontrollmöglichkeiten des Versicherers wird hier nicht eingegangen.

4.5 Schadenregulierung für den Versicherer

Da Schadenfälle in der Regel bei den Versicherungsvermittlern direkt angezeigt werden, nutzen Versicherer die Chance, diese weiterhin mit der abschließenden Regulierung des Schadens zu beauftragen.³⁷³ Aus Sicht des Versicherers ist dieses Outsourcing aufsichtsrechtlich vom Grundsatz her erlaubt.³⁷⁴ Ein Vorteil für den Kunden kann eine schnellere Schadenregulierung sein.³⁷⁵ Die Wertschöpfung für die Vermittler liegt vor allem in der dafür angebotenen Sondervergütung durch den Versicherer.³⁷⁶ Bei der Schadenbearbeitung für den Kunden und der Schadenregulierung für den Versicherer durch den Versicherungsmakler wirken sich gemäß ZINNERT diametral entgegengesetzte, d. h. gegenläufige Interessen, massiv aus.³⁷⁷ Gemäß MICHAELIS führt die Schadenregulierung für den Versicherer in Verbindung mit den Schadenbearbeitungspflichten (Kapitel 4.2) zu einem „(...) unüberbrückbaren Interessenkonflikt (...)“³⁷⁸ und der Makler muss mit Schadenersatzansprüchen rechnen, wenn der die Pflichten gegenüber dem Versicherungsnehmer nicht erfüllt³⁷⁹. Zu beachten ist im Zusammenhang mit der Schadenregulierung für den Versicherer unbedingt ein Urteil des BGH aus 2016³⁸⁰, „(...) dass die langjährig gelebte Praxis vieler Versicherer und Makler beendete und zu einer

³⁷¹ Vgl. Köneke, Müller-Peters und Fetchenhauer (2015), S. 27-28.

³⁷² Vgl. Zinnert (2008), S. 163, 188, 207, 375, 446, 657.

³⁷³ Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 175.

³⁷⁴ Vgl. Hanefeld (2017), S. 19, in: bafin.de.

³⁷⁵ Vgl. Zinnert (2008), S. 649.

³⁷⁶ Vgl. Beenken (2019a), S. 417.

³⁷⁷ Zinnert (2008), S. 57, 59, 213.

³⁷⁸ Michaelis (2012), S. 125.

³⁷⁹ Vgl. Michaelis (2012), S. 125.

³⁸⁰ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 88.

weitreichenden Diskussion über Regulierungskompetenzen verschiedener Vertriebswege anstieß³⁸¹. Im vorliegenden Fall des BGH hatte ein Makler einem Textilreinigungsunternehmer eine Haftpflichtversicherung vermittelt und zusätzlich für den Versicherer Schäden zu diesem Vertrag reguliert.³⁸² In diesem Zuge hatte er einen Anspruchsteller seines Kunden angeschrieben und den Schaden in Höhe des von ihm ermittelten Zeitwertes (Kapitel 2.2) im Auftrag des Versicherers entschädigt.³⁸³ Der BGH hat bezüglich der Zulässigkeit dieser Tätigkeit, wie nachfolgend erläutert, geurteilt:

Es liegt eine Rechtsdienstleistung (Kapitel 4.2) nach § 2 RDG vor: Der Makler war für den Versicherer und folglich in fremden Angelegenheiten tätig. Er hat eine rechtliche Prüfung im Sinne von § 2 Absatz 1 RDG getätigt, da er dem Geschädigten u. a. in dem Schreiben mitteilte, wie er den Auszahlungsbetrag ermittelt hat.³⁸⁴

Aber es liegt keine Nebenleistung des Maklers gemäß § 5 Absatz 1 RDG vor: „Die Schadenregulierung im Auftrag des Versicherers gehört im Regelfall nicht als Nebenleistung zum Berufs- oder Tätigkeitsfeld des Versicherungsmaklers“³⁸⁵, jedenfalls gemäß BGH nicht in dem Bereich der Textilhaftpflichtversicherung. Es besteht zwar ein sachlicher Zusammenhang zwischen der Haupttätigkeit des Maklers und der Schadenregulierung, jedoch handelt es sich um die Regulierung von Schäden für den Versicherer³⁸⁶ und das entspricht nicht dem „(...) gesetzlichen Leitbild des Versicherungsmaklers“³⁸⁷ (Kapitel 2.1, 3.1). Der Auftraggeber ist der Versicherer und nicht der Maklerkunde, der Makler hat einen gesonderten Vertrag sowie eine erhöhte laufende Courtage (Kapitel 4.4) mit dem Versicherer vereinbart.³⁸⁸ Weiterhin benötigt der Makler für diese Tätigkeit Kenntnisse aus dem Haftpflichtrecht und keine Kenntnisse, die er für seine Haupttätigkeiten benötigt.³⁸⁹

Zusätzlich verbietet der § 4 RDG diese Tätigkeit, da Interessenkonflikte entstehen können: Es ist gemäß BGH davon auszugehen, dass der Versicherer in der Regel daran interessiert ist, einen möglichst geringen Betrag zu regulieren, während der Versicherungsnehmer und der Makler als sein Interessenvertreter hingegen bei Schäden seiner Kunden an schnellen, höheren und reibungslosen Schadenabwicklungen interessiert sein dürften. Der BGH unterstellt, dass das wirtschaftliche Interesse des Maklers an einer regelmäßigen Tätigkeit dieser Art für den Versicherer aufgrund der erhöhten Vergütung größer, als an seinem Kunden ist. Daher

³⁸¹ Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 88.

³⁸² Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 5, Rn. 1.

³⁸³ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 1, 3-5.

³⁸⁴ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 22, Rn 49, 50.

³⁸⁵ BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 1, a).

³⁸⁶ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 10, Rn. 15, 16.

³⁸⁷ BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 10, Rn. 17.

³⁸⁸ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 14-15, Rn. 27-29.

³⁸⁹ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 14-15, Rn. 27-29.

liegt ein Anreiz für den Makler vor, seine Interessenwahrnehmungspflichten nicht in vollem Umfang gegenüber dem Versicherungsnehmer zu erfüllen. Da der Makler seinem unzufriedenen Kunden zu einer Umdeckung des Vertrages raten muss (Kapitel 4.3), kann es diesbezüglich zu Interessenkonflikten kommen. Somit beeinflusst diese Rechtsdienstleistung für den Versicherer unmittelbar die Schadenbearbeitungs- und Interessenwahrnehmungspflichten als Sachwalter gegenüber seinem Kunden.³⁹⁰

Die Rechtsdienstleistung ist folglich aus § 3 RDG nicht erlaubt: Die ausgeübte Tätigkeit für den Versicherer ist eine „(...) erlaubnispflichtige Rechtsdienstleistung im Sinne des § 2 Absatz 1 RDG ohne die erforderliche Erlaubnis“³⁹¹ und stellt einen Verstoß gegen den § 3 RDG dar³⁹². Der Versicherungsmakler wurde verurteilt, diese Schadenregulierung für den Versicherer zu unterlassen.³⁹³

Die Äußerungen zu diesem Urteil stellen sich kontrovers dar: „Zu beachten ist dabei immer, dass es sich hierbei um eine Entscheidung zur Haftpflichtversicherung handelt.“³⁹⁴ In andersgelagerten Fällen könnte das möglicherweise erlaubt sein.³⁹⁵ Für solche Tätigkeiten bleibt aber nach HANEFELD (BaFin) in der Zukunft kein Raum mehr und es existieren diverse Risiken des Versicherers, wie beispielsweise dass es im Falle eines Schadenersatzanspruches gegen den Makler dazu kommen könnte, dass sein Haftpflichtversicherer nicht zahlt, da diese Tätigkeit nicht zu seinem Berufsfeld gehört.³⁹⁶ Im Weiteren äußert sich die BaFin im Rundschreiben 11/2018 wie folgt: „Bei der Zusammenarbeit mit Vermittlern sind die Vorgaben der Ausgliederung zu beachten (§ 32 VAG). Dies betrifft insbesondere die Erteilung von Abschluss- und Schadenregulierungsvollmachten sowie Vollmachten zum Prämieninkasso (...).“³⁹⁷ Mögliche Interessenkonflikte sowie das RDG sind zu beachten.³⁹⁸ Beim BDVM stößt dieses Urteil auf Unverständnis und dieser kritisiert, dass der BGH mit diesem Urteil über das Ziel hinausgeschossen sei. Das Aufbereiten von Schadenfällen gehört schließlich zu den Kernpflichten des Versicherungsmaklers.³⁹⁹ „Bereits die pauschale Einordnung einfachster Frequenzschadenfälle durch den BGH hatte bei Praktikern Kopfschütteln ausgelöst.“⁴⁰⁰ Bezüglich des BaFin-Rundschreibens kritisiert JENSSEN (BDVM) u. a., dass die BaFin die Aufsicht über die Versicherer führt und nicht über die Versicherungsmakler. Die BaFin stelle es

³⁹⁰ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 14-18, Rn. 27-29, 33-35.

³⁹¹ BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 18, Rn. 36.

³⁹² Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 23, Rn. 52.

³⁹³ Vgl. BGH, Beschluss vom 12.06.2016, I ZR 107/14, S. 2 und S. 23, Rn. 5.

³⁹⁴ Meyer (2018), in: asscompact.de.

³⁹⁵ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 88.

³⁹⁶ Hanefeld (2017), S. 22, in: bafin.de.

³⁹⁷ BaFin (2018), o. S., A. 10, in: bafin.de.

³⁹⁸ Vgl. BaFin (2018), o. S., A. 10, in: bafin.de.

³⁹⁹ Vgl. BDVM (2017), in: bdvm.de.

⁴⁰⁰ BDVM (2017), in: bdvm.de.

so dar, als müsse praktisch jede Dienstleistung des Maklers für den Versicherer unter Beachtung des RDG betrachtet werden.⁴⁰¹ Zum Urteil selbst empfindet JENSSEN gemäß eigener Aussage die angebliche Frage des Interessenkonfliktes vom BGH als unglücklich bewertet und der BDVM erachtet das Urteil für nicht korrekt.⁴⁰²

Makler könnten, um weiter dieser Tätigkeit nachzugehen, den Status wechseln und den des Versicherungsvertreters annehmen, denn dieser ist Interessenvertreter des Versicherers.⁴⁰³ Denn einem Versicherungsvertreter ist es laut eines Urteils aus 1979 erlaubt, im Sinne des Gesetzes Schäden für den Versicherer zu regulieren.⁴⁰⁴ „Hieran hat sich auch durch das Rechtsdienstleistungsgesetz nichts geändert.“⁴⁰⁵ Aufgrund der Tatsache, dass für erlaubte Rechtsdienstleistung Rechtskenntnisse der Haupttätigkeit nötig werden, kann es gemäß ROBOLD, SCHMITZ und BERTHOLD ebenfalls dazu kommen, dass diese Tätigkeit bei Versicherungsvertretern kritisch betrachtet wird. Weiterhin gehöre eine Tätigkeit für den Versicherer nicht zu den Aufgaben eines Versicherungsmaklers. Ein weiterer Grund zum Verbot im Urteil, begründete sich im Interessenkonflikt aufgrund des Doppelrechtsverhältnisses des Maklers. Dieser existiert jedoch nicht beim Versicherungsvertreter, denn er steht im Lager des Versicherers.⁴⁰⁶ „Sicher dürfte sein, dass es zu diesem recht jungen Urteil noch weitere juristische Bewertungen geben wird.“⁴⁰⁷ Gemäß BEENKEN ist der Weg zur Abwicklung solcher Schäden zukünftig versperrt. Eine Folge daraus könnten teurere Haftpflichtprämien sein, weil die Regulierung durch den Versicherer kostenintensiver als die durch den Makler sein wird. Diese Folge trifft letztendlich den Versicherungsnehmer. Das steht jedoch weder im Interesse des Maklers noch des Versicherungsnehmers und so haben diese ebenfalls ein Interesse an einer sparsamen Regulierung.⁴⁰⁸ „In ihren Folgen nicht einschätzbar sind (...) Entscheidungen, die die Rechtsordnung abändern, ohne dass dies erkennbar gewollt ist.“⁴⁰⁹ So bildet dieses Urteil gemäß EVERS das Berufsbild des Maklers bedenklich weit fort. Der BGH beachtet das Dreiecksverhältnis von Versicherungsmakler, Versicherungsnehmer und Versicherer, die Konsequenzen des Doppelrechtsverhältnisses und die Pflichten gegenüber dem Versicherer nicht. Weiterhin sind für ihn bei der Regulierung von Haftpflichtschäden keine Interessenkonflikte zu sehen und Regulierungen sollen schnell, wirtschaftlich und unbürokratisch erfolgen.⁴¹⁰ „Nach der BGH-Entscheidung ist der Versicherungsmakler auf Gedeih und Verderben verpflichtet,

⁴⁰¹ Vgl. Jossen (2018), in: bdvm.de.

⁴⁰² Jossen (2018), in: bdvm.de.

⁴⁰³ Vgl. Beenken und Sandkühler (2018), S. 241.

⁴⁰⁴ Vgl. BGH, 2016, I ZR 107/14, S. 12, Rn. 21 (das Urteil aus 1979 ist nicht öffentlich zugänglich).

⁴⁰⁵ OLG Stuttgart, Urteil vom 28.06.2017, 3 U 6/17, B, 3., a).

⁴⁰⁶ Vgl. Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 89.

⁴⁰⁷ Robold, Schmitz und Berthold (2017), S. 89.

⁴⁰⁸ Vgl. Beenken (2016b), in: versicherungsmagazin.de.

⁴⁰⁹ Evers (2016), in: versicherungsjournal.de.

⁴¹⁰ Vgl. Evers (2016), in: versicherungsjournal.de.

die Interessen des Versicherungsnehmers wahrzunehmen. Der Versicherungsmakler verliert dadurch seinen Status als Makler.⁴¹¹

Dieses Urteil wurde in den Experteninterviews thematisiert. Zum einem wurde die Frage gestellt, wie die Experten grundsätzlich zu dem Urteil stehen und zum anderen, ob das bedeutet, dass die Schadenregulierung durch den Makler grundsätzlich oder nur im Bereich der Textilhaftpflichtversicherung zu unterlassen ist. So antwortet Herr Sakrzewa, dass er das Urteil für falsch halte. Ein Makler kann für beide Seiten tätig sein. Ein Versicherer ist daran interessiert, wirtschaftlich zu arbeiten, nicht geringe Regulierungen zu leisten und das ist durch die Beauftragung des Maklers mit der Schadenbearbeitung möglich. Leue & Nill habe alle Schadenregulierungsvollmachten, auch die die Sachversicherungen betrafen, aufgrund dieses Urteils an die Versicherer zurückgegeben.⁴¹² Frau Dr. Koch empfindet das Urteil für korrekt. Es entstehen dabei Interessenkonflikte, und zwar in allen Sparten. Die Schadenregulierung ist eine originäre Aufgabe des Versicherers und nicht die des Maklers.⁴¹³ Gemäß Herrn Michaelis dürfen Versicherungsmakler bezüglich der Interessenkonflikte keine Schadenregulierung für den Versicherer betreiben und das betrifft zudem die Sachsparten. Der Makler hat die Interessen seiner Kunden zu vertreten und darf keine Schadenregulierung für den Versicherer betreiben.⁴¹⁴

⁴¹¹ Evers (2016), in: versicherungsjournal.de.

⁴¹² Vgl. Experteninterview mit Herrn Sakrzewa, Anhang Nr. 2, Frage 6.

⁴¹³ Vgl. Experteninterview mit Frau Dr. Koch, Anhang Nr. 4, Frage 9-10.

⁴¹⁴ Vgl. Experteninterview mit Herrn Michaelis, Anhang Nr. 3, Frage 8-9.

5 Anwendungsmöglichkeiten des Maklers zur Einhaltung der Pflichten, Vermeidung von Haftung und Umgehung von Grenzen

5.1 Pflichten- und Haftungsmanagement

Haftung lässt sich vermeiden, wenn Pflichten, Fehlerquellen und die Haftung als solches bekannt sind, folglich entsprechende Maßnahmen zur Einhaltung dieser Pflichten sowie Vermeiden von Fehlern getroffen und die Dienstleistungen auf einwandfreie Erfüllung ausgerichtet werden.⁴¹⁵ Durch Kunden, die unzufrieden sind, steigt das Haftungs-, Kündigungs- sowie Reputationsrisiko, denn negative Erfahrungen verbreiten sich schneller als positive.⁴¹⁶ Folgende Ziele sind daher für den Makler von großer Bedeutung: die Kundenzufriedenheit (Kapitel 4.1), das eigene Ansehen sowie die Leistungsqualität zu steigern, Haftung zu vermeiden und folglich die Existenz abzusichern.⁴¹⁷ Es ist ratsam für den Makler, Wege zu finden, um seine Ziele zu erreichen und gleichzeitig Schutzmaßnahmen für mögliche Haftungsfälle zu treffen, die nicht zum Kundenverlust führen.⁴¹⁸ Daher sollten Makler ein effektives Haftungsmanagement betreiben.⁴¹⁹ Vermeiden lässt sich Haftung gemäß SANDKÜHLER strategisch in mehreren Stufen: Erwartungshaltung des Kunden anpassen, Pflichtenmanagement, Organisation und Abwicklung, Dokumentation, Risikotransfer sowie Schutz des Privatvermögens.⁴²⁰

Haftung kann durch eine intensive Kommunikation zwischen dem Makler und seinem Kunden vermieden werden.⁴²¹ Dem Maklerkunden ist bewusst zu machen, was er erwarten darf; also was der Makler leistet und was nicht.⁴²² Bezüglich der **Erwartungshaltung** des Kunden ist es ratsam, wenn der Makler seinem Kunden gegenüber keine übertriebenen Versprechen offeriert.⁴²³ Das **Pflichtenmanagement** kann im Maklervertrag geregelt werden. Wenn der Makler für einen Kunden vermittelnd tätig wird, so entsteht, auch ohne die Schriftform, ein Maklervertrag (Kapitel 3.2).⁴²⁴ Die gesetzlichen Pflichten (§§ 60, 61 VVG, Kapitel 3.4) sind nach ZINNERT dabei immer fixer Bestandteil und nicht frei verhandelbar. Ein Verzicht darauf bringt

⁴¹⁵ Vgl. Zinnert (2010b), S. 54.

⁴¹⁶ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 113.

⁴¹⁷ Vgl. Zinnert (2008), S. 16.

⁴¹⁸ Vgl. Zinnert und Günther (1997), S. 5-6.

⁴¹⁹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 113.

⁴²⁰ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴²¹ Vgl. Zinnert und Günther (1997), S. 41.

⁴²² Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 114.

⁴²³ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴²⁴ Vgl. Sandkühler (2011), in: asscompact.de.

dem Makler nicht nur keine Vorteile, da er sich durch das Nichtvorhandensein eines schriftlichen Vertrages nicht den weitgehenden Pflichten und der strengen Haftung, die sich aus dem Gesetz und der Rechtsprechung ergeben, entziehen kann, sondern es bringt ihm den Nachteil, dass er auf zulässige Beschränkungen verzichtet.⁴²⁵ Um Transparenz über die Aufgaben- und Verantwortungsbereiche des Maklers zu schaffen und aus Haftungs- und Beweisgründen empfiehlt sich daher die Schriftform.⁴²⁶ Da für eine Haftung u. a. die Pflichtverletzung vorliegen muss (Kapitel 3.5), gehört es zum Pflichtenmanagement, dass der Makler mit seinem Kunden im Maklervertrag nur die Pflichten vereinbart, die er leisten kann, d. h. solche, in denen er ausreichend Erfahrung sowie Fachwissen mitbringt.⁴²⁷ Makler sollten sich bewusst machen, welches Wissen sie für die Schadenbearbeitungspflichten benötigen.⁴²⁸ Beschränken kann der Makler den Vertrag bezüglich Versicherungssparten, Zielgruppen und Märkten.⁴²⁹ Bei der Geschäftsfeldbeschränkung reduziert der Makler seine Tätigkeit auf die Sparten, in denen er den hohen Anforderungen seines Berufsbilds gerecht wird.⁴³⁰ Bei der Anbieterbegrenzung kann der Makler z. B. ausländische Versicherungen ausgrenzen, da ihm die Sprachkenntnisse oder Kompetenzen in den ausländischen Bedingungswerken und Rechtsprechungen fehlen.⁴³¹ Auf summenmäßige Haftungsbeschränkung und Verschuldensfreizeichnungen wird hier nicht eingegangen.

Gründe für fehlerhafte Dienstleistungen eines Maklers sind Nachlässigkeiten, nicht ausreichende Kompetenzen, unerfahrene Mitarbeiter, Arbeits- und Zeitdruck, fehlende schriftliche Vereinbarungen mit dem Kunden etc..⁴³² Bezüglich der **Organisation und Abwicklung** des Maklerbüros ist daher Folgendes zu beachten: Makler benötigen „(...) klare organisatorische Regeln und Prozesse, damit auch bei Erledigung von Teilaufgaben durch Mitarbeiter keine teuren Fehler auftreten.“⁴³³ Um fehlerfreie Dienstleistungen zu erbringen, sollten Mitarbeiter nach Spezialkenntnissen in entsprechenden Sparten eingesetzt werden, um ihre Pflichten erfüllen zu können.⁴³⁴ Alle Personen, die in der Schadenbearbeitung tätig sind, sind für ihre Aufgaben zu qualifizieren und regelmäßig fortzubilden sowie auf ihre jeweilige Aufgabe ausreichend vorzubereiten (Kapitel 2.1).⁴³⁵ Der Bürobetrieb muss funktions- und leistungsfähig sein,

⁴²⁵ Vgl. Zinnert (2010a), S. 54 und Zinnert (2008), S. 121-122, 145-146.

⁴²⁶ Vgl. Beenken (2019a), S. 416.

⁴²⁷ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89 und Sandkühler (2011), in: asscompact.de.

⁴²⁸ Vgl. Beenken (2019b), in: versicherungsjournal.de.

⁴²⁹ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴³⁰ Vgl. Zinnert (2008), S. 466, 477, 499.

⁴³¹ Vgl. Zinnert (2008), S. 466, 479-484, 499.

⁴³² Vgl. Zinnert (2010b), S. V, 51.

⁴³³ Beenken (2019b), in: versicherungsjournal.de.

⁴³⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 503.

⁴³⁵ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 116.

d. h. es muss eine moderne Bürotechnik- und -organisation sowie eine Einbindung an Informationssysteme gewährleistet sein.⁴³⁶ Die Abläufe im Büro des Maklers sind sinnvoll zu gestalten und in regelmäßigen Abständen zu revidieren.⁴³⁷ Durch Standardisierung von Arbeitsabläufen können gemäß BAUMANN, BEENKEN und SANDKÜHLER Fehlerquellen reduziert werden. Dafür können Arbeitsabläufe mit Hilfe von Checklisten analysiert und organisiert werden. In den Bereich der Schadenaufnahme gehören Tätigkeiten wie: Deckungsprüfung (Kapitel 2.2), Aufnahme notwendiger Informationen zum Schaden, Anzeige beim Versicherer, Prüfung, ob eine Besichtigung notwendig ist und Kontrollen, ob bestimmte Vorgänge erledigt sind.⁴³⁸ Risiken existieren in Form von Versäumen von Fristen, Verschreiben, Vergessen oder Verlegen.⁴³⁹ Makler haben ihre Kunden eigenständig auf Fristen hinzuweisen (Kapitel 4.3). Für diese Pflichterfüllung sind entsprechende organisatorische Maßnahmen nötig.⁴⁴⁰ Die Automatisierung durch Maklerverarbeitungsprogramme empfiehlt sich aus wirtschaftlichen Gründen, zur Risikoreduzierung durch Dokumentation, Terminmanagement-/ Wiedervorlage- und Kundenkommunikations-Systeme sowie weniger fehleranfälliger Prozesse im Unternehmen.⁴⁴¹ Um bei der Schadenbearbeitung optimal aufgestellt zu sein, benötigt der Makler ein professionelles Maklerverarbeitungsprogramm.⁴⁴² Auf die Details und Unterschiede einzelner Maklerverarbeitungsprogramme kann aufgrund des Umfangs dieser Arbeit nicht eingegangen werden.

„Ein besonderes Risiko liegt für den Versicherungsmakler im Verhältnis zu seinem Kunden in der von der Rechtsprechung praktizierten Beweislastverteilung.“⁴⁴³ Die **Dokumentation** ist für den Makler wichtig, da er bei Auseinandersetzungen mit seinem Kunden gemäß Sachwalterurteil seine Pflichtenerfüllung nachweisen muss (Kapitel 3.1, 3.5).⁴⁴⁴ Gemeint ist hier nicht die gesetzliche Dokumentationspflicht, denn die betrifft die Tätigkeiten bei der Anbahnung von Verträgen und nicht die bei der Schadenabwicklung (Kapitel 3.4). Der Makler sollte die Dokumentation im eigenen Interesse umfassend durchführen und die Mitarbeiter ebenfalls dazu anweisen.⁴⁴⁵ In einer Dokumentation lassen sich z. B. komplette Arbeitsprozesse der Schadenabwicklung⁴⁴⁶, Verhandlungen und Ergebnisse⁴⁴⁷ sowie alle Bemühungen zur Aufklärung

⁴³⁶ Vgl. Matusche (1993), S. 177.

⁴³⁷ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴³⁸ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 117, 241, 243.

⁴³⁹ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴⁴⁰ Vgl. Beenken (2018c), in: versicherungsjournal.de.

⁴⁴¹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 244-246.

⁴⁴² Vgl. Vollmer (2016), in: asscompact.de.

⁴⁴³ Matusche (1993), S. 215.

⁴⁴⁴ Vgl. Zinnert (2008), S. 503, 515, 519, 523.

⁴⁴⁵ Vgl. Matusche (1993), S. 177.

⁴⁴⁶ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 113-114, 117-118.

⁴⁴⁷ Vgl. Zinnert (2010b), S. 39.

und Beratung⁴⁴⁸ abbilden. Sie kann durch Gesprächs- und Telefonnotizen erfolgen.⁴⁴⁹ In gravierenden Fällen sollte der Makler sich die Kenntnisnahme des Kunden abzeichnen lassen.⁴⁵⁰

Auch wenn alle genannten Maßnahmen ausgeführt werden, verbleibt das Risiko, dass ein Haftungsfall eintritt.⁴⁵¹ Daher ist zudem der **Risikotransfer** eine Maßnahme des Haftungsmanagements. Wie schon im Kapitel 2.1 aufgeführt, sind Versicherungsmakler zum Abschluss einer Berufshaftpflichtversicherung verpflichtet. Diese hat der Makler dauerhaft aufrechtzuerhalten, da von ihrer Existenz die Gewerbeerlaubnis abhängt.⁴⁵² Die Mindestversicherungssumme beträgt derzeit 1.276.000 € je Versicherungsfall und 1.919.000 € für alle Versicherungsfälle im Jahr (§ 12 Absatz 2 VersVermV). Diese Summen reichen unter Umständen jedoch nicht aus.⁴⁵³ Neben der Versicherungssumme ist darauf zu achten, dass in dem Versicherungsvertrag die tatsächlichen Risiken des Versicherungsmaklers versichert gelten.⁴⁵⁴ Die zulässigen Ausschlüsse, wie beispielsweise bei wissentlicher Pflichtverletzung (§ 12 Absatz 5 VersVermV), sind ebenfalls zu beachten. Meldet der Makler zu häufig Haftpflichtschäden zu dieser Versicherung, kann der Versicherungsschutz und folglich seine Existenz bedroht sein.⁴⁵⁵ Unzureichende Deckungen können ebenfalls existenzvernichtende Folgen haben.⁴⁵⁶ In diesem Fall kann die Wahl der **Rechtsform** des Maklerunternehmens ausschlaggebend für den Schutz des Privatvermögens sein.⁴⁵⁷ Als Einzelkaufmann haftet der Makler immer unbeschränkt mit seinem Privatvermögen, daher ist es ratsam, eine Kapitalgesellschaft zu gründen.⁴⁵⁸ Zur Begrenzung der wirtschaftlichen Folgen sind Betriebs- und Privatvermögen zu trennen.⁴⁵⁹ Dazu sind GmbHs und AGs als juristische Personen ideal.⁴⁶⁰ Auf Details der Rechtsformen kann aufgrund des Umfangs dieser Arbeit nicht eingegangen werden.

In den Experteninterviews wurden u. a. das Thema Haftungsvermeidung, der damit verbundenen organisatorischen Maßnahmen und das Problem der Beweislast angesprochen. Weiterhin wurde die Frage gestellt, ob es theoretisch möglich wäre, die Schadenbearbeitungspflichten generell im Maklervertrag auszugrenzen; auch in Bezug auf die Mitwirkungspflicht im Schadenfall gemäß § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG i. V. m. § 59 Absatz 1 Satz 2 VVG. Gemäß

⁴⁴⁸ Vgl. Matusche (1993), S. 177.

⁴⁴⁹ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 118.

⁴⁵⁰ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 118.

⁴⁵¹ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴⁵² Vgl. Zinnert (2010b), S. XIII.

⁴⁵³ Vgl. Zinnert (2008), S. 507.

⁴⁵⁴ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴⁵⁵ Vgl. Baumann, Beenken und Sandkühler (2013), S. 113.

⁴⁵⁶ Vgl. Sandkühler (2019b), S. 127.

⁴⁵⁷ Vgl. Sandkühler (2019c), S. 89.

⁴⁵⁸ Vgl. Matusche (1993), S. 178.

⁴⁵⁹ Vgl. Zinnert (2008), S. 476.

⁴⁶⁰ Vgl. Zinnert (2008), S. 476.

Herrn Michaelis hat der Makler, wie ein Rechtsanwalt, Fristen zu notieren und den Versicherungsnehmer darüber zu informieren. Kurz vor Eintritt der Verjährung sind Maßnahmen zur Verjährungsunterbrechung zu veranlassen. Dafür sind eine Fristenkontrolle und ein -buch nötig. Eine gute Dokumentation kann drohenden Haftungsansprüchen vorbeugen. Hier wird es ausreichend sein, Schadenunterlagen chronologisch zu sammeln und zu archivieren, damit Vorgänge reproduziert und nachvollzogen werden können. Der Makler muss seine Pflichterfüllung und der Kunde die Pflichtverletzung beweisen. Bezüglich des Maklervertrages sind Haftungsbeschränkungen möglich, die nicht mit dem § 67 VVG oder der Kontrolle der Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGBs) kollidieren. Weiterhin könnte der Makler für leicht fahrlässige Pflichtverletzungen Haftungsbeschränkungen vereinbaren.⁴⁶¹ Frau Dr. Koch hält es für eine gute Maßnahme Prozesse beispielsweise durch Textbausteine und Musterschreiben je Sparte zu optimieren. Vor allem in der Unfallversicherung gehören Hinweise auf die zu beachtenden Fristen dazu. Mitarbeiter werden grundsätzlich bezüglich des Themas Haftung sensibilisiert. Um die Pflichtenerfüllung nachweisen zu können, sind alle Schriftstücke und Unterlagen zum Schaden aufzubewahren und z. B. E-Mails mit Lesebestätigung zu versenden, um die Kenntnis des Kunden zu dokumentieren. Theoretisch ist es möglich die Schadenbearbeitungspflicht auszuschließen, da der § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG abdingbar ist. Aber Frau Dr. Koch hält es nicht für sinnvoll.⁴⁶² Herr Sakrzewa äußerte sich zu den Maßnahmen der Haftungsvermeidung wie folgt: Es werden Protokolle erstellt und für die Mitarbeiter finden externe und interne Schulungen statt. Weiterhin hält er es nicht für ratsam, die Schadenbearbeitungspflichten im Maklervertrag auszuschließen.⁴⁶³

5.2 Gründung eines Assekurateurs

„Umwandlungen von Maklern in Assekuradeure sowie Gründungen werden immer häufiger.“⁴⁶⁴ Das ist eine Folge des Verbotes der Schadenregulierung für Makler im Auftrag des Versicherers.⁴⁶⁵ Die Ecclesia-Gruppe hat beispielsweise als unabhängiger Versicherungsmakler⁴⁶⁶ einen Assekuradeur als Versicherungsvertreter gegründet⁴⁶⁷. Dieser wurde bereits vor dem in Kapitel 4.5 zitierten BGH-Urteils aus 2016 im Jahre 2013 gegründet.⁴⁶⁸ Im Gesetz ist keine Legaldefinition für den Assekuradeur zu finden.⁴⁶⁹ Historisch betrachtet ist der Assekuradeur

⁴⁶¹ Vgl. Experteninterview mit Herrn Michaelis, Anhang Nr. 3, Fragen 5-7.

⁴⁶² Vgl. Experteninterview mit Frau Dr. Koch, Anhang Nr. 4, Fragen 5-7.

⁴⁶³ Vgl. Experteninterview mit Herrn Sakrzewa, Anhang Nr. 2, Fragen 4-5.

⁴⁶⁴ Meyer (2018), in: asscompact.de.

⁴⁶⁵ Vgl. Meyer (2018), in: asscompact.de.

⁴⁶⁶ Vgl. Ecclesia (o. J.), in: ecclesia.de.

⁴⁶⁷ Vgl. AssCompact (2019), in: asscompact.de.

⁴⁶⁸ Vgl. Online-Handelsregister (o. J.), in: online-handelsregister.de.

⁴⁶⁹ Vgl. Meyer (2018), in: asscompact.de.

ein spezieller Mehrfachvertreter (Kapitel 2.1), der selbständig, hauptsächlich im Bereich der Transportversicherung tätig war.⁴⁷⁰ Heute ist er in Spezial-, Transport- und Sachversicherungen mit umfangreichen Vollmachten tätig.⁴⁷¹ Er zeichnet im eigenen Namen, aber für den Versicherer, Versicherungspolice, reguliert Schäden und tritt teilweise dabei als Risikoträger auf.⁴⁷² Durch diese Tätigkeiten ist „(...) schon fast von einer Interessenidentität mit dem Versicherungsunternehmen auszugehen (...)“⁴⁷³. Er steht im Gegensatz zum Versicherungsmakler eindeutig im Lager der Versicherer.⁴⁷⁴ Seit Umsetzung der EU-Vermittlerrichtlinie darf der Assekurateur aufgrund des Polarisierungsprinzips nur noch als Vertreter und nicht mehr als Makler betrieben werden.⁴⁷⁵ „Die Haftungsverantwortung des Assecurateurs ist daher mit der eines Mehrfachagenten mit Regulierungsbefugnis im Schadenfall gleichzustellen.“⁴⁷⁶ Erweckt er dem Kunden gegenüber jedoch den Anschein ein Makler zu sein, so haftet er wie ein Versicherungsmakler (Kapitel 3.1).⁴⁷⁷ Dieses Outsourcing ist nach MEYER aufsichtsrechtlich durch die § 32 i. V. m. § 7 Nr. 2 VAG erlaubt. Eine schadenregulierende Tätigkeit des Assekurateurs gehört als Nebenleistung zu seinem Berufsfeld und ist daher grundsätzlich erlaubt.⁴⁷⁸ Das OLG Stuttgart urteilte hier 2017 wie folgt: „Ein Assekurateur kann Schadenersatzansprüche des Transportversicherers aus übergegangenem Recht des Versicherungsnehmers geltend machen, ohne hierfür einer Erlaubnis nach dem Rechtsdienstleistungsgesetz zu bedürfen.“⁴⁷⁹ Das bezieht sich aber auf die Geltendmachung von Regressansprüchen in der Transportversicherung und unklar ist nach MEYER, ob es sich noch um eine Nebenleistung handelt, wenn die von der Schadenregulierung betroffenen Verträge nicht durch den Assekurateur vermittelt wurden. Bezüglich des Polarisierungsprinzips kann es zu Abgrenzungsproblemen kommen. Es existiert daher reichlich Konfliktpotenzial bezüglich der Zusammenarbeit von Maklern und Assekurateurs. Es ist jedenfalls auf eine deutliche Trennung der Tätigkeitsfelder in personeller und finanzieller Sicht zu achten.⁴⁸⁰

In den Experteninterviews wurde danach gefragt, ob die zusätzliche Gründung eines Assekurateurs als Vertreter eine rechtskonforme Möglichkeit darstellt, wenn der Makler auf die Einnahmen der Schadenregulierung aus wirtschaftlichen Gründen nicht verzichten möchte. Es wurde weiterhin die Frage gestellt, wie die rechtlichen Firmenkonstellationen dafür aussehen

⁴⁷⁰ Vgl. Lange, Robold und Berthold (2014), S. 14.

⁴⁷¹ Vgl. Wagner (2011), Assekurateur, S. 45.

⁴⁷² Vgl. Fürstenwerth und Weiß (2001), Assekurateur, S. 49.

⁴⁷³ Beenken (2019a), S. 34.

⁴⁷⁴ Vgl. Fürstenwerth und Weiß (2001), Assekurateur, S. 49.

⁴⁷⁵ Vgl. Beenken (2016a), S. 43-44.

⁴⁷⁶ Michaelis (2012), S. 53.

⁴⁷⁷ Vgl. Michaelis (2012), S. 53.

⁴⁷⁸ Vgl. Meyer (2018), in: asscompact.de.

⁴⁷⁹ OLG Stuttgart, Urteil vom 28.06.2017, 3 U 6/17, 1..

⁴⁸⁰ Vgl. Meyer (2018), in: asscompact.de.

müssten und ob nicht ein latentes Risiko besteht, dass diese Konstellation durch ein Gericht untersagt wird. Herr Michaelis bestätigt, dass es aktuell üblich ist, dass Assekuradeure gegründet werden, um als Interessenvertreter des Versicherers die Schadenbearbeitung für diesen auszuführen. Der Makler muss dann aber auf seine Bestände achten, denn die des Assekuradeurs gehören den Versicherern. Trotz allem bleibt es ein „Umgehungsgeschäft“, welches „eigentlich“ nichtig ist. Formal werden aber Interessenkonflikte damit vermieden. Eine Alternative dazu wäre die Zusammenarbeit mit Rechtsanwälten. Wird ein Assekuradeur von einem Makler gegründet, der ihn innerhalb einer Firmengruppe beherrscht, so ist es denkbar, dass das untersagt wird oder dieser nicht ins Register eingetragen wird. Arbeitet ein Sachbearbeiter gleichzeitig für den Makler und den Assekuradeur so ist es offensichtlich, dass es sich um eine Umgehung handelt. Ebenso stellt es sich dar, wenn entsprechende Absprachen bezüglich Umdeckungen von Verträgen mit dem Versicherer vorliegen.⁴⁸¹ Frau Dr. Koch vertritt genauso wie Herr Michaelis die Auffassung, dass ein Assekuradeur, der als Makler zugelassen ist, nicht zulässig ist. Die erwähnte Konstellation, dass ein Makler innerhalb seiner Firmengruppe einen Assekuradeur gründet, hält sie für grenzwertig. Beide Parteien müssten strikt getrennt werden, aber sie rät grundsätzlich davon ab.⁴⁸² Herr Sakrzewa hält die Gründung eines Assekuradeurs innerhalb einer Maklergruppe für eine legale Alternative.⁴⁸³

⁴⁸¹ Vgl. Experteninterview mit Herrn Michaelis, Anhang Nr. 3, Fragen 9-10.

⁴⁸² Vgl. Experteninterview mit Frau Dr. Koch, Anhang Nr. 4, Fragen 12-16.

⁴⁸³ Vgl. Experteninterview mit Herr Sakrzewa, Anhang Nr. 2, Frage 7.

6 Fazit und Ausblick

Schon das Sachwalterurteil teilte dem Versicherungsmakler Mitte der 80er-Jahre weitreichende Pflichten als Sachwalter und Interessenvertreter seiner Kunden sowie eine strenge Haftung zu. Seit 2018 ist seine Mithilfe im Schadenfall im Gesetz (§ 1a VVG) verankert. Aber schon zuvor hat die Rechtsprechung ihm diese Aufgabe zugeteilt. Für die Schadenbearbeitungspflichten sind nach Ansicht der Verfasserin vor allem die aktuellen Urteile des BGH aus 2016 (I ZR 107/14) und 2017 (I ZR 143/16) sowie des OLG Düsseldorf aus 2018 (4 U 47/17) von großer Relevanz und zeigen deutlich auf, wie weit die Schadenbearbeitungspflichten im Detail gehen. Der Makler hat im Moment der Wahrheit die Interessen seiner Kunden zu wahren und diesen bei der Regulierung behilflich zu sein. Dazu gehören eine sachkundige Beratung sowie Hinweise, wenn der Versicherungsschutz in Gefahr geraten könnte. Der Makler hat die Schadenmeldungen genau zu prüfen und dafür zu sorgen, dass diese rechtzeitig beim richtigen Versicherer angezeigt werden. Daher ist es wichtig, dass Schadenmeldungen bei Eingang sorgfältig geprüft und nicht nur weitergeleitet werden. Es ist darauf zu achten, dass alle Schadenpositionen, die dem Kunden zustehen, rechtzeitig geltend gemacht werden und die Schadenregulierung nachgehalten wird. Der Makler hat seine Schadenbearbeitungspflichten zudem bei übernommenen Verträgen zu erfüllen. Das ist für die Verfasserin schon deshalb nachvollziehbar, da er in der Schaden- und Unfallversicherung fortlaufende Courtagen vom Versicherer erhält. Muss ein Schadenfall zu einem Vorversicherer gemeldet werden und wurde dieser Vertrag nicht durch den Makler betreut, so hat er seinen Kunden zumindest darauf hinzuweisen, dass dieser den Schaden dort unverzüglich melden muss. Aufgrund der zitierten Urteile ist es nach Meinung der Verfasserin ratsam, im Rahmen der erlaubten Rechtsdienstleistungen tendenziell eher eine Aufgabe mehr als zu wenig auszuführen, um eine Haftung zu vermeiden.

Verletzt der Versicherungsmakler schuldhaft eine Schadenbearbeitungspflicht und ist das der Grund dafür, dass seinem Kunden ein Schaden entsteht, der nicht jenseits einer Wahrscheinlichkeit liegt, so hat er für diesen Schaden aus seinem Maklervertrag bzw. nach § 280 BGB zu haften. Das gilt aber nur dann, sofern der Kunde Schadenersatzansprüche stellt und der Makler seine Pflichtenerfüllung nicht beweisen kann. Der Makler kann Haftungsfälle vermeiden, in dem er versucht seine Pflichten einzuhalten bzw. einzugrenzen. Für den Fall eines unberechtigten Anspruchs kann er sich absichern, in dem er dafür sorgt, dass er seine Pflichtenerfüllung nachweisen kann. Der Makler hat aus Gründen der Existenzsicherung auf einen ausreichenden Haftpflichtversicherungsschutz, der gegebenenfalls über den gesetzlich geforderten hinausgeht, der Höhe und des Inhalts nach zu sorgen. Weiterhin ist die Wahl der Rechtsform hilfreich. Eine Kapitalgesellschaft kann das Privatvermögen des Maklers schützen. Den Maklervertrag hat er aus Haftungs- und Transparenzgründen im eigenen Interesse schriftlich zu gestalten. Wenn die Schadenbearbeitungspflichten nicht im Maklervertrag ausgeschlossen

werden, so sind diese zu erfüllen. Einen Ausschluss hält die Verfasserin nicht für sinnvoll, denn der Kunde wird sich beim Vertragsabschluss eine Hilfe durch den Makler bei einem möglichen Schaden erhoffen. Kunden sind oft mit der Abwicklung von Schäden überfordert und der Makler ist ein Experte auf seinem Gebiet. Da liegt es nahe, dass er seinen Kunden in der Not unterstützt. Weiterhin ergeben sich dabei Chancen zur Kundenbindung. Eingrenzen sollte der Makler sein Anbieter- und Geschäftsfeld. Es ist ratsam, keine Geschäftsfelder oder Sparten zu bedienen, zu denen er und seine Mitarbeiter nicht ausreichende Kenntnisse besitzen. Ansonsten droht die Gefahr, dass er seinen Kunden, vor allem im Schadenfall, nicht richtig unterstützen kann und Fehler passieren. Mangels fehlender Kenntnisse werden ihm die Details und Besonderheiten, die für den Schadenfall nötig sind, fehlen und er kann seinen Kunden folglich nicht auf bestimmte spartenspezifische Obliegenheiten und Ausschlussfristen hinweisen oder prüfen, ob Versicherungsschutz besteht und zu welchen Verträgen, welche Schäden anzuzeigen sind. Und das sind u. a. seine Pflichten im Schadenfall. Der Makler sollte seinem Kunden keine Pflichten versprechen, die er nicht halten kann, um keine falsche Erwartungshaltung zu wecken.

Mitarbeiter, die sich mit der Schadenbearbeitung befassen, sollten ihre Pflichten kennen. Auf die Kompetenzen dieser Mitarbeiter ist daher unbedingt zu achten. Schulungen können in dem Zuge mit der Weiterbildungspflicht verbunden werden und darüber hinaus erfolgen. Diese sind auf die jeweiligen Fachkenntnisse des Mitarbeiters abzustimmen und sollen diese erhalten. Mit Hilfe von standardisierten Vorgängen kann der Makler seine Pflichten kontrollieren. Der Anlage ist ein Leitfaden (Anhang 1) beigelegt, welcher aufzeigt was an einzelnen Stellen der Schadenbearbeitung zu beachten ist. Dieser kann mit EDV-Unterstützung und gezielt auf einzelne Sparten sowie entsprechender Musterschreiben und Textbausteinen, die individuell anpassbar sind, noch verbessert werden. Dabei ist darauf zu achten, sämtliche Vorgänge, wie Schriftwechsel, Telefonate, Belehrungen etc., im Schadenfall beweiskräftig zu dokumentieren. Die Mitarbeiter sind diesbezüglich anzuweisen. Der Makler hat seine Kunden regelmäßig auf sämtliche Fristen hinzuweisen, unabhängig davon, ob der Versicherer das schon getan hat und ob sein Kunde fachkompetent ist. Die Fristen sind nachzuhalten und Hinweise nicht zu früh und nicht zu spät zu geben. D. h. nicht mit so viel Zeitabstand, dass sie in Vergessenheit geraten, aber früh genug, dass der Kunde noch handeln kann. Ein Hinweis kurz nach der Schadenmeldung und wenige Monate vor Ablauf der Frist findet die Verfasserin für sinnvoll. Der Makler hat sich zu vergewissern, dass der Kunde von den Fristen Kenntnis genommen hat. Das kann durch Lesebestätigungen von E-Mails dokumentiert werden. Vor allem jene Fristen, bei deren Ablauf ein Verlust des Versicherungsschutzes droht, sind unbedingt nachzuhalten. Hier stellte sich die Verfasserin die Frage, ob diese Hinweispflichten so weit gehen, dass ein Makler bei jedem Schaden, der noch nicht final abgewickelt ist, auf die Regelverjährung hinweisen muss. Bezüglich dieses Hinweises sind unterschiedliche Meinungen von den Experten eingegangen. Die Verfasserin ist der Meinung, dass der Makler darauf hinweisen

sollte, da mit dem Verstreichen der Frist dem Kunden jede Chance genommen wird, noch Leistungen vom Versicherer zu erhalten. Daher ist dieser, wenn noch mit Ansprüchen zu rechnen ist darüber zu informieren. Das ist der Fall, wenn z. B. Reparatur- oder Wiederbeschaffungsrechnungen ausstehen. Auf das Thema der Maklerverarbeitungsprogramme wurde aufgrund des Umfangs nicht näher eingegangen. Hier wäre im Detail noch zu erforschen, inwieweit diese den Makler in Bezug auf die Einhaltung seiner Pflichten im Detail unterstützen können und zukünftige Entwicklungen sind zu beobachten.

Die Schadenbearbeitungspflichten sind nicht grenzenlos. Der Makler hat das RDG zu beachten. Als Nebenleistung zur Haupttätigkeit dürfen Rechtsdienstleistungen ausgeführt werden, wenn sie dem Berufsbild entsprechen und keine Interessenkonflikte auslösen können. Daher ist die Schadenbearbeitung für den Kunden nach dem RDG grundsätzlich erlaubt. Wird eine Rechtsdienstleistung als Hauptleistung ausgeführt, so hat der Makler auf die beschränkte Erlaubnis in der Gewerbeerlaubnis zu achten. Er könnte beispielsweise gegen ein gesondertes Entgelt Unternehmen bei Schadenfällen beraten. Wenn er sich hier bewähren kann, wäre das unter Umständen weiterhin ein Weg zur Neukundengewinnung. Diese Thematik wurde aber nicht weiter untersucht. Abzulehnen hat der Makler jedoch deutlich jede Unterstützung beim Versicherungsbetrug oder dessen Versuch sowie bei der Anspruchsdurchsetzung seiner Kunden gegenüber Dritten. Diese Tätigkeiten sind nicht zulässig und stellen Gesetzesverstöße dar. Weiterhin sind Konflikte mit dem Versicherer nicht förderlich für die weitere Zusammenarbeit, denn das Vertrauen des Versicherers könnte bei Mithilfe zum Betrug nach Ansicht der Verfasserin in Mitleidenschaft gezogen werden und im schlimmsten Fall zur Beendigung der Zusammenarbeit führen. Ebenfalls hat der Makler von der Schadenregulierung für den Versicherer Abstand zu nehmen. Auch wenn der BGH es offenlässt, wie sich das Maklerbild zukünftig wandeln könnte und dass die Schadenregulierung für den Versicherer zumindest im Bereich der Textilhaftplichtversicherung verboten ist, so ist es fraglich, wie Richter bei anderen Sparten oder Branchen urteilen würden. Interessenkonflikte könnte ein Gericht nach Meinung der Verfasserin bei anderen Konstellationen aufgrund des Doppelrechtsverhältnisses ebenfalls ableiten. Weiterhin könnten in anderen Sparten (wie der Unfall- oder in Sachversicherungen) Kenntnisse benötigt werden, die bei der Vermittlung nicht benötigt werden. Die Meinungen der Experten sowie hier zitierten Literatur tendieren dahin, dass es grundsätzlich nicht mehr erlaubt ist.

Für eine dauerhafte Bindung des Kunden an das Maklerunternehmen ist dessen Zufriedenheit besonders im Schadenfall wichtig. Der Makler hat seine Chancen zu nutzen und den Kunden an sich zu binden. Vor allem durch Profilerungsleistungen, wie z. B. Schadenmanagement, kann er Kundenbindung erreichen. Weiterhin hat er seinem Kunden ein Gefühl der Unterstützung und ein offenes Ohr für Beschwerden zu geben. Unterstützt der Makler seinen Kunden im Schadenfall mit Leistungen, die dieser nicht erwartet, so kann das zur Kundenzufriedenheit und -bindung und sogar zur Weiterempfehlung führen. Dabei hat er aber in erster Linie immer

seine Pflichten, die er auf jeden Fall zu erfüllen hat und für die er haftet, zudem die erwähnten Minimumleistungen und das RDG im Auge zu behalten. Durch ein kundenorientiertes Schadenmanagement könnte er seine Kunden im Schadenfall überraschen. Weiterhin hat er dafür ein entsprechendes Netzwerk von Handwerkern aufzubauen und benötigt entsprechende Fachkenntnisse. Durch Schadenmanagement bei Erstmaßnahmen, wie der Empfehlung von Unternehmen, die Leckageortungen oder Trocknungen bei Leitungswasserschäden etc. durchführen, kann der Makler seinem Kunden nicht nur einen Service bieten. Damit kann er seinen Kunden aktiv bei der Einhaltung seiner Rettungsobliegenheit unterstützen und ihn vor Folgen von Obliegenheitsverletzungen schützen. Damit werden Leistungskürzungen und folglich Unzufriedenheiten vermieden. Bei umfangreicheren Schäden ist eine Vorortbesichtigung weiterhin eine empfehlenswerte Dienstleistung und eine Unterstützung des Kunden. Kundenzufriedenheit ist wichtig, da der Makler seinen Kunden bei Unzufriedenheit zu einem Wechsel des Versicherers raten muss. Unzufriedene Kunden können sich nach einem Schaden vom Versicherer trennen. Existiert hier das Risiko, dass diese Kunden nicht nur den Versicherer, sondern zudem den Makler wechseln? Festzustellen ist, ob diese Kunden die Enttäuschungen über einen Versicherer auf den Makler übertragen. Oder empfinden es Kunden als positiv, wenn zwar der Versicherer einen Schaden ablehnt, diese aber registrieren, dass der Makler sich gekümmert und alles ihm Mögliche versucht hat, seine Ansprüche rechtskonform durchzusetzen? Das konnte aufgrund des Umfangs im Rahmen dieser Arbeit nicht untersucht werden.

Zum Thema Gründung eines Assekurateurs gibt es kontroverse Meinungen. Sollte ein Makler diese Möglichkeit in Betracht ziehen, so hat er sich rechtlich abzusichern, die Konstellation des Maklers und des Assekurateurs als Vertreter innerhalb seiner Firmengruppe deutlich zu differenzieren, die Unternehmen strikt personell, finanziell und organisatorisch zu trennen. Ein Makler darf gewerberechtlich nicht zugleich ein Versicherungsvertreter sein. Und schon der Eindruck, dass der Assekurateur ein Makler sein könnte, kann dazu führen, dass er als Makler behandelt wird und die Zulassung wäre folglich nicht erlaubt. Weiterhin sind die diesbezüglichen Risiken mit den daraus zu generierenden Einnahmen im Rahmen eines Risikomanagements abzuwägen. Kundeninteressen und das RDG sind zu beachten. Da das Berufsbild des Assekurateurs sich in den Sparten der Spezial-, Transport- und Sachversicherung abbildet, stellt sich der Verfasserin die Frage, ob es nicht von diesem abweicht, wenn dieser Haftpflichtschäden, wie z. B. im Bereich der Textilhaftpflichtversicherung, reguliert. Das konnte nicht abschließend geklärt werden, da dazu in der verwendeten Literatur oder Rechtsprechung keine Hinweise zu finden waren.

Da das Maklerrecht dynamisch ist, haben Makler weitere Urteile bezüglich der Schadenbearbeitungspflichten in der Zukunft unbedingt zu verfolgen, um Entwicklungen der kritischen Rechtsprechung bei ihrer täglichen Arbeit beachten zu können.

Die Schwierigkeit dieser Thesis stellte der Umfang dar. Die Verfasserin hat sich bewusst nicht auf eine bestimmte Sparte der Schaden- und Unfallversicherungen beschränkt, da die Urteile spartenübergreifend angewendet werden sollten. Die zitierten Urteile sind weiterhin teilweise noch recht jung, so dass zu diesen Themen in der Literatur wenig zu finden war. Da die Umsetzung der IDD im Jahre 2018 erfolgte, sind diese Gesetze in der vorhandenen Literatur zum größten Teil unberücksichtigt, da sie zum Zeitpunkt der Verfassung noch nicht existent waren. Die Erstellung eines Leitfadens hätte sich einfacher dargestellt, wenn dieser für eine einzelne Sparte bzw. Schadenart und nicht generell für die Schaden- und Unfallversicherungen erstellt worden wäre. Dafür hätte die Verfasserin näher auf eine einzelne Sparte eingehen müssen, welches jedoch aufgrund des Umfangs dieser Arbeit nicht möglich war.

Anhangverzeichnis

- | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1. Leitfaden der Verfasserin aus den gewonnenen Erkenntnissen:
Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten
(spartenübergreifend) | S. 56 |
| 2. Experteninterview mit Herrn Rechtsanwalt Frank Sakrzewa,
Leue & Nill, Dortmund,
telefonisch am 16.01.2020 | S. 58 |
| 3. Experteninterview mit Herrn Rechtsanwalt Stephan Michaelis,
Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte, Hamburg,
per E-Mail am 21.01.2020 und 22.01.2020 | S. 60 |
| 4. Experteninterview mit Frau Dr. Rebecca Julia Koch,
Kleist Versicherungsmakler, Münster,
persönlich am 22.01.2020 in Münster | S. 66 |

Die Experteninterviews werden sinngemäß und z. T. stichwortartig in den Anhängen wiedergegeben.

Leitfaden zur Einhaltung von Schadenbearbeitungspflichten (spartenübergreifend):		(*)
Deckungsprüfung:		
Versicherungsvertrag?	Existiert ein Versicherungsvertrag, der den Schaden grundsätzlich abdecken würde (im Maklerbestand)?	
Falls ja, sind folgende Prüfungen nötig:		
Fällt der Schaden bei genauer Prüfung unter den Versicherungsschutz?	Hier können spartenbezogene Checklisten erarbeitet werden. Grundsätzlich ist zu prüfen, ob der entstandene Schaden in den Versicherungsschutz fällt (primäre Risikoabgrenzungen, sekundäre und tertiäre Risikobegrenzungen prüfen)	
Versicherungsnehmer	Ist der Versicherungsnehmer betroffen oder muss geprüft werden, ob andere Personen mitversichert sind?	
Schadentag bzw. Schadenzeitraum	Fällt der Schadentag in den versicherten Zeitraum? Muss ein Vorversicherer informiert werden? Wurde der Vorvertrag vom Makler betreut? Falls nicht: Hinweis an den Kunden	
Wurde die Prämie bezahlt? (§§ 37, 38 VVG)	Falls nein, Hinweis an den Kunden (Bei Prämieninkasso durch den Makler direkt oder automatisch prüfbar; ansonsten den Kunden fragen)	x
Rechtzeitige Schadenmeldung: (§§ 30, 104 VVG)	Wurde der Schaden rechtzeitig angezeigt? Falls nicht, ist der Kunde (auch bezüglich zukünftiger Schäden) zu belehren	
spartenbezogene Besonderheiten / Obliegenheiten / Fristen / Belehrungen: in Schriftform aus Beweisgründen:		
Rettungsobliegenheit	Hinweis an VN (ausgenommen: Unfallschäden) (optional: Empfehlung von Handwerkern)	
Welche spartenspezifischen Obliegenheiten etc. bestehen?	<i>Hier machen spartenspezifische Leitfäden und Mustertexte Sinn, um an alles Relevante zu denken und Wiedervorlagetermine sind zu setzen:</i> <i>Zudem: Schadenmanagement anbieten</i>	
Einbruch-Diebstahl:	polizeiliche Anzeigepflicht, Stehgutliste etc.	x
Unfall:	z. B. bei möglicher Invalidität: VN auf Fristen zur ärztlichen Feststellung sowie Geltendmachung hinweisen und daran erinnern	x
Schadenmeldung beim Versicherer:		
Schaden unverzüglich melden und dieses beweiskräftig dokumentieren		

Seite 2		
Weitere Bearbeitung des Schadens:		
Schadenhöhe	Belege anfordern und die Schadenhöhe ermitteln. Muss ein Sachverständiger eingeschaltet werden? Dieses ist ggf. mit dem Versicherer abstimmen. Möchte der Makler den Schaden besichtigen?	x
Notwendige Unterlagen bzw. Informationen beim VN anfordern	VN darüber informieren. Auch hier macht es Sinn Mustertexte vorzuformulieren und individuell anzupassen, um nichts zu vergessen und nach Prüfung an den Versicherer zu senden	x
Regulierung	Prüfen, ob alle notwendigen Schadenpositionen geltend gemacht wurden. Beim Versicherer die Regulierung nachhalten und der Höhe nach prüfen.	x
Schäden, die noch nicht erledigt sind	VN rechtzeitig auf die Verjährung und -sfrist (§ 195, 199 BGB und § 15 VVG) hinweisen	x
Tätigkeiten nach Abschluss des Schadens:		
	Wenn der Kunde unzufrieden ist, diesen auf die Kündigungsmöglichkeiten (§ 92, 104 VVG) hinweisen und ihm zu einem Versichererwechsel raten	x

(*): Wiedervorlagetermin/e setzen

Die Angaben werden aus Platzgründen z. T. stichwortartig gemacht.

**Telefonisches Experteninterview mit
Herrn Rechtsanwalt Frank Sakrzewa,
Leiter LN-Schaden / Rechtsschutz,
Leue & Nill GmbH & Co. KG,
Internationaler Versicherungsmakler, Dortmund,
vom 16.01.2020**

(sowie anschließende Verschriftlichung)

1. Wie weit gehen Ihrer Meinung nach die Aufklärungs- und Hinweispflichten des Maklers gegenüber seinem Kunden im Schadenfall? Gehen diese über den Hinweis auf Obliegenheitsverletzungen und deren Folgen etc. hinaus? Müsste ein Makler seinen Kunden beispielsweise auch auf die Regelverjährung bei jedem Schadenfall hinweisen, der kurz vor Ablauf dieser Frist noch nicht abschließend reguliert wurde, da der Kunde Unterlagen/Informationen, die vom Makler/Versicherer angefordert wurden, noch nicht eingereicht hat (z. B. dann, wenn eine Neuanschaffung beim Sachschaden noch nicht nachgewiesen und vorab der Zeitwert entschädigt wurde)?

Antwort: Wenn der Versicherer auf Fristen hinweist, laufen die Schreiben in der Regel über den Schreibtisch des Maklers, welche der Makler dann weiterleitet. Damit erfüllt er seine Pflichten. Sind Hinweise nicht deutlich, dann erfolgt eine eigene Belehrung. Auf Verjährungsfristen wird im Hause Leue & Nill separat hingewiesen.

2. Reicht es, wenn der Makler seinen Kunden auf Fristabläufe einmalig hinweist oder muss er das wiederholt tun? Und sollte der Hinweis auf einen Fristablauf mit viel Vorlauf an den Kunden erfolgen oder einige Wochen vor Ablauf der Frist?

Antwort: Bei Leue & Nill wird einmal am Anfang und dann drei Monate vor Ablauf auf Fristen hingewiesen.

3. Gehört ein Schadenmanagement in Form von Beauftragung von Handwerkern etc. zu den Pflichten des Maklers oder stellt das eine zusätzliche Dienstleistung dar, die gegebenenfalls im Maklervertrag vereinbart werden müsste?

Antwort: Leue & Nill legt dem Maklervertrag einen Anhang bei, der einen Leistungskatalog beinhaltet. Schadenmanagement-Dienstleistungen beinhaltet dieser nicht. Die gehören dort nicht herein. Bei Großschäden leisten die Regulierer das aber trotzdem und bei anderen Schäden auf Anfrage der Kunden ebenfalls.

-
4. Welche Maßnahmen können Makler Ihrer Meinung einleiten, um die Pflichten im Schadenfall einzuhalten und eine Haftung zu vermeiden? Welche organisatorischen Maßnahmen wären sinnvoll und effektiv? Wie könnte ein Makler für den Fall, dass doch einmal ein Haftungsfall eintritt, vorsorgen, damit er seiner Beweislast nachkommen kann, dass er seine Pflichten im Schadenfall erfüllt hat? Reichen hier Kopien von Schriftwechsel/E-Mails, Telefonnotizen, Gesprächsprotokollen usw. aus?

Antwort: Es werden hausinterne und externe Schulungen durchgeführt. Weiterhin werden Protokolle erstellt.

5. Kann ein Makler seine Pflichten im Schadenfall gegenüber seinem Kunden im Maklervertrag einschränken und wenn ja, in welcher Art und Weise sowie in welchem Umfang wäre das möglich? Kann ein Makler auch nach Einführung des § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG die Schadenbearbeitung für seine Kunden im Maklervertrag explizit ausschließen?

Antwort: Leue & Nill macht das nicht. Es soll Makler geben (vor allem kleine) die dieses tun, aber er hält davon nichts.

6. Der BGH hat die Schadenregulierung für den Versicherer bei Haftpflichtschäden in der Textilbranche verboten. Betrifft das Ihrer Meinung nach nur die Textilbranche? Gibt es nicht auch in anderen Branchen Interessenkonflikte? Betrifft dies zudem nicht weiterhin andere Versicherungssparten? Ergeben sich im Bereich der Sachversicherung nicht ebenfalls Interessenkonflikte, wenn ein Makler Schäden für den Versicherer an seinen Kunden reguliert?

Antwort. Er hält das Urteil für falsch. Der Makler kann für beide Seiten tätig sein. Zudem will ein Versicherer nicht möglichst wenig zahlen, sondern wirtschaftlich arbeiten. Das kann er durch Outsourcing, in dem er den Makler damit beauftragt, tun. Leue & Nill hat ihre Regulierungsvollmachten komplett an die Versicherer zurückgegeben. Die Vollmachten betrafen auch Sachsparten.

7. Stellt es in Ihren Augen eine rechtskonforme Möglichkeit dar, wenn ein Maklerunternehmen zusätzlich einen Assekuradeur gründet und über diesen die Schäden regulieren lässt?

Antwort: Die Gründung eines Assekuradeurs hält er für eine legale Alternative, von der Leue & Nill aber keinen Gebrauch macht.

**Experteninterview mit
Herrn Stephan Michaelis,
Fachanwalt für Versicherungsrecht und
Fachanwalt für Handels- und Gewerberecht,
Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft,
Honorat-Dozent der Humboldt-Universität in Berlin
für den Bereich (Privat-)Versicherungsrecht,
Autor und Referent,
vom 16.01.2020
(per E-Mail)**

1. Wie weit gehen Ihrer Meinung nach die Aufklärungs- und Hinweispflichten des Maklers gegenüber seinem Kunden im Schadenfall?

Antwort: Herr Michaelis nannte das Urteil „Stress mit der Ex“. Obwohl die ehemalige Mitarbeiterin die gleiche Sachkunde wie der Makler hatte, wurde der Versicherungsmakler verurteilt, weil er nicht auf die AUB-Ausschlussfristen nach Eintritt eines Schadenfalles hingewiesen hat. Er ist mit diesem Urteil nicht sehr glücklich. Auch sein Kollege Herr Rechtsanwalt Timmermann hat eine Veröffentlichung zu diesem Thema veranlasst.

Der BGH geht aber offensichtlich davon aus, dass extrem weitreichende Aufklärung und Beratungspflichten bestehen. Der Versicherungsmakler muss quasi schützend für den Versicherungsnehmer tätig werden und den Kunden regelmäßig informieren und warnen, dass keine rechtlichen Ansprüche (auf Versicherungsleistung) verloren gehen können. Obwohl also der Kunde die gleiche Sachkenntnis hat, muss der Makler rechtzeitig tätig werden. Er muss alles tun, um einen etwaigen Rechtsnachteil beim Kunden zu vermeiden. Also muss er warnen, wenn Ansprüche zu verjähren drohen!

2. Gehen diese über den Hinweis auf Obliegenheitsverletzungen und deren Folgen etc. hinaus? Müsste ein Makler seinen Kunden beispielsweise auf die Regelverjährung bei jedem Schadenfall hinweisen, der kurz vor Ablauf dieser Frist noch nicht abschließend reguliert wurde, da der Kunde Unterlagen/Informationen, die vom Makler/Versicherer angefordert wurden, noch nicht eingereicht hat (z. B. dann, wenn eine Neuanschaffung beim Sachschaden noch nicht nachgewiesen und vorab der Zeitwert entschädigt wurde)?

Antwort: Hinsichtlich der Fristen würde er sich immer an der zuvor genannten Entscheidung des Bundesgerichtshofes orientieren. Dies gilt nicht nur für Ausschlussfristen, sondern auch für Fristen im Rahmen von zu beachtenden Obliegenheiten. Es gilt für sämtliche Verjährungsfragen. Gerade auf eine Regelverjährung sollte daher der Kunde hingewiesen werden, wenn dies erforderlich erscheint.

(siehe auch Antwort zu Frage 1)

Seine Kanzlei hat auf der Seite app-riori.de eine Fristenliste hinterlegt, damit der Versicherungsmakler die gängigen in Betracht kommenden Fristen ermitteln und seinen Kunden rechtzeitig informieren kann. Auf sämtliche drohende Rechtsnachteile ist der Kunde rechtzeitig hinzuweisen.

3. Reicht es, wenn der Makler seinen Kunden auf Fristabläufe einmalig hinweist oder muss er das wiederholt tun? Und sollte der Hinweis auf einen Fristablauf mit viel Vorlauf an den Kunden erfolgen oder einige Wochen vor Ablauf der Frist? Oder ist das irrelevant, wann der Hinweis erfolgt?

Antwort: Herr Prof. Schwintowski hat auch die BGH-Entscheidung einmal analysiert und aufgegriffen. Es wird nicht langen, den Kunden nur einmalig auf Fristabläufe hinzuweisen. Er muss wiederum selbst auswählen, zu welchem Zeitpunkt ein Hinweis erforderlich ist, damit rechtzeitig drohende Verluste von Ansprüchen verhindert werden können.

Es genügt also nicht, einmalig auf diese Frist hinzuweisen. Es ist wohl vielmehr erforderlich, den Vorgang unter Kontrolle zu halten und rechtzeitig vor Fristablauf den Kunden nochmals zu warnen.

Voraussichtlich wird die Rechtsprechung einen angemessenen zeitlichen Zusammenhang zwischen der erforderlichen Warnung und dem Fristablauf verlangen. Es darf weder zu früh, noch zu spät sein.

4. Gehört ein Schadenmanagement in Form von Beauftragung von Sanierungsfirmen im Brand- oder Leitungswasserschadenfall etc. zu den Pflichten des Maklers oder stellt das eine zusätzliche Dienstleistung dar, die gegebenenfalls im Maklervertrag vereinbart werden müsste?

Antwort: Er persönlich sieht es nicht so, dass weitere externe Hilfe zu einem Schadenmanagement gehört, welches man vom Versicherungsmakler erwarten

darf. Erwarten darf man nur, dass man eine Schadenanzeige zugeschickt bekommt und der Kontakt zum Versicherer hergestellt wird. Dies ist, glaube er, der Normalfall, der als „Unterstützung im Schadenfall“ bezeichnet wird.

Zusätzliche Dienstleistungen kann der Versicherungsmakler selbstverständlich gerne anbieten und aus seiner Sicht sich honorieren lassen. Zur Honorierung können verschiedene Möglichkeiten gewählt werden. Der Kunde muss nur damit einverstanden sein.

Der Versicherungsmakler kann also eine Vergütung in Form von

- einer prozentualen Beteiligung der Entschädigungsleistungen (zum Beispiel 4 %),
- einer angemessenen Abwicklungspauschale als Festbetrag,
- einer Stunden-Honorarvereinbarung je nach Umfang der Begleitung erhalten.

Es ist aus seiner Sicht also zulässig, dass zusätzliche Dienstleistungen dann auch vergütet werden dürfen. Diese Dienstleistungen muss der Versicherungsmakler dann mit einer Umsatzsteuer in Rechnung stellen, oder sich von der Kleinunternehmerregelung befreien lassen. Auf jeden Fall ist es eine umsatzsteuerpflichtige Tätigkeit.

5. Welche Maßnahmen können Makler Ihrer Meinung nach einleiten, um die Pflichten im Schadenfall einzuhalten und eine Haftung zu vermeiden? Welche organisatorischen Maßnahmen wären sinnvoll und effektiv?

Antwort: Der Versicherungsmakler muss die Schadenunterstützung so abwickeln, wie es ein Rechtsanwalt vornehmen würde. Dem entsprechend müssen die Fristen notiert werden. Es werden auch noch entsprechende Vor-Fristen notiert. Zu diesen Vor-Fristen erfolgen dann die Informationen an die Beteiligten (VN).

Spätestens kurz vor Fristeintritt müssen Verjährungsunterbrechungsmaßnahmen veranlasst werden.

Also eine Fristenkontrolle und ein Fristenbuch sind zwingend erforderliche Maßnahmen, die ein Versicherungsmakler (wie ein Rechtsanwalt) umsetzen sollte, wenn er Schadenregulierung betreibt.

-
6. Kann ein Makler seine Pflichten im Schadenfall gegenüber seinem Kunden im Maklervertrag einschränken und wenn ja, in welcher Art und Weise sowie in welchem Umfang wäre das möglich? Kann ein Makler nach Einführung des § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG die Schadenbearbeitung für seine Kunden im Maklervertrag überhaupt explizit ausschließen?

Antwort: Grundsätzlich ist es möglich Haftungsbeschränkungen zu vereinbaren. Dem steht lediglich die Regelung des § 67 VVG entgegen und die AGB Kontrolle.

Wenn aber der Versicherungsmakler Pflichten im Schadenfall übernimmt, gibt es hier keine gesetzlichen Einschränkungen. Eine haftungsbegründende Regelung könnte im Rahmen der gesetzlichen Möglichkeiten gestaltet werden. Seines Erachtens sollte eine Haftungsbegrenzung der Höhe nach auf ca. 2 Millionen vereinbart werden, allerdings gilt diese Haftungsbegrenzung nur für den Fall leicht fahrlässiger Pflichtverletzungen. In den AGBs ist eine Einschränkung von grob fahrlässigen oder vorsätzlichen Pflichtverletzungen leider nicht möglich.

Sollte aber eine Schadenregulierungsvereinbarung individuell getroffen werden, dann wäre natürlich auch eine Einschränkung auf grob fahrlässige Pflichtverletzungen vorstellbar. Das Dokument darf jedoch nicht gleichlautend mehrfach verwendet werden. Sonst wird es sich wiederum um allgemeine Geschäftsbedingungen handeln.

7. Wie könnte ein Makler für den Fall, dass doch einmal ein Haftungsfall eintritt, vorsorgen, damit er seiner Beweislast nachkommen kann, dass er seine Pflichten im Schadenfall erfüllt hat? Reichen hier Kopien von Schriftwechsel/E-Mails, Telefonnotizen, Gesprächsprotokollen usw. aus?

Antwort: Eine Vorbeugung für drohende Haftungsansprüche ist natürlich durchweg eine gute Dokumentation. Auch hier ist es sicherlich ausreichend, wenn die Unterlagen, die im Schadenfall genutzt wurden, chronologisch gesammelt und archiviert werden. Insofern ist eine Reproduktion der Vorgänge sicherlich nachvollziehbar und umsetzbar. Der Versicherungsmakler muss nur plausibel darlegen, dass er alles richtig gemacht hat. Eine etwaige Pflichtverletzung, dass der Versicherungsmakler etwas falsch gemacht hätte, müsste nach wie vor der Kunde beweisen.

8. Der BGH hat die Schadenregulierung für den Versicherer bei Haftpflichtschäden in der Textilbranche verboten. Betrifft das Ihrer Meinung nach nur die Textilbranche? Gibt es nicht weiterhin in anderen Branchen Interessenkonflikte?

Antwort: Das Versteegen-Urteil gilt für alle Versicherungsmakler und nicht nur für Textil-Reinigungsfirmen. Ein Versicherungsmakler darf wegen einer möglichen Interessenkollision keine Schadenregulierung betreiben. Weder gegenüber dem Versicherungsnehmer selbst, noch gegenüber Dritten. Hier besteht eine zu große Gefahr der Interessenkollision.

Die Grundsätze dieser Entscheidung treffen also sämtliche Branchen.

9. Betrifft dies zudem nicht ebenfalls andere Versicherungssparten? Ergeben sich im Bereich der Sachversicherung nicht weiterhin Interessenkonflikte, wenn ein Makler Schäden für den Versicherer an seinen Kunden reguliert und könnte das nicht die Makler-Kunden-Beziehung schädigen, wenn beispielsweise ein Sachschaden durch den Makler abgelehnt wird, da kein Versicherungsschutz für diesen besteht?

Antwort: Auch im Bereich der Sachversicherungen gelten die gleichen Grundsätze. Eine Interessenkollision ist zu vermeiden. Es entspricht schon einer uralten Rechtsprechung (Bereich KFZ), dass ein Versicherungsmakler nicht berechtigt ist, gegenüber Dritten tätig zu werden. Also zum Beispiel gegenüber den Geschädigten. Der Versicherungsmakler hat die Aufgabe und Verpflichtung die Interessen seines Kunden gegenüber dem Versicherer zu vertreten. Nur in diesem Rechtsverhältnis ist eben die rechtliche Beratung als Nebenleistung gestattet. Ansonsten stellt diese gemäß § 5 RDG ein Verbot dar.

Also auch im Bereich der Sachversicherungen darf ein Versicherungsmakler keine Schadenregulierung betreiben. Nur für seinen Kunden gegenüber dem Versicherer. In diesem Rahmen ist die Schadenregulierung selbstverständlich zulässig.

10. Gesetz den Fall ein Makler möchte aus wirtschaftlichen Gründen nicht darauf verzichten, die Schadenregulierung für den Versicherer zu übernehmen. Stellt es in Ihren Augen eine rechtskonforme Möglichkeit dar, wenn ein Maklerunternehmen zusätzlich einen Assekuradeur gründet und über diesen die Schäden regulieren lässt? Betrifft das nicht das Polarisierungsprinzip?

Antwort: Natürlich ist es im Moment eher üblich, dass ein Assekuradeur gegründet wird und dieser als Interessenvertreter des Versicherers die Schadenregulierung übernimmt. Der Makler muss aber genau aufpassen, was er mit seinen Beständen macht. Denn die Bestände eines Assekuradeurs gehören eigentlich dem Versicherer. Freiwillig will also ein Makler seine guten Bestände sicherlich nicht

auf einen Versicherer übertragen. Dies muss vernünftig vertraglich geregelt werden.

Alles in allem bleibt es natürlich ein „Umgehungsgeschäft“, welches „eigentlich“ nach den gesetzlichen Regelungen nichtig ist. Formal ist es aber eine Möglichkeit, wie die ansonsten bestehende Interessenkollision vermieden werden könnte. Auch andere Modelle wären denkbar, zum Beispiel die Zusammenarbeit mit einem Rechtsanwalt. Die meisten haben sich jedoch für den Weg entschlossen, einen zusätzlichen Assekurateur zu gründen.

11. Wenn der Makler zusätzlich einen Assekurateur gründen sollte, hat er dann nicht auf strikte Geschäftstrennung von Mitarbeitern und Räumlichkeiten zu achten? Und wie stellt es sich dar, wenn der Maklerkunde einen Maklervertrag mit dem Makler hat, der Makler den Vertrag über den Assekurateur vermittelt und diesen die Schäden regulieren lässt? Bleibt der Bestand dann nicht beim Makler? Besteht aufgrund des von Ihnen angesprochenen Umgehungsgeschäftes nicht ein latentes Risiko, dass ein Gericht diese Vorgehensweise ebenfalls verbietet?

Antwort: Theoretisch ist es nicht ganz ausgeschlossen, dass ein solches Geschäftsmodell untersagt wird.

Das OLG Brandenburg hatte, glaubt er, geurteilt, dass eine Zulassung eines Versicherungsberaters nicht erlaubt ist, wenn der Versicherungsmakler diesen gründet. So könnte es theoretisch auch sein, dass ein Assekurateur nicht in das Register eingetragen wird, wenn dieser von einem Versicherungsmakler beherrscht wird. Hierzu gibt es aber noch keine Rechtsprechung.

Arbeitet ein Sachbearbeiter für beide Firmen, so ist es offensichtlich, dass hier die zweite Firma nur zur Umgehung für die Schadenregulierung geschaffen wurde. Die mögliche Interessenkollision ist einfach durch den gleichen Sachbearbeiter sehr nahe liegend.

Vertraglich muss geregelt sein, dass der Bestand jederzeit umgedeckt werden kann und der Versicherer keine wettbewerbsrechtlichen oder handelsrechtlichen Ansprüche erhebt. Aber auch derartige vertragliche Regelungen sind natürlich ein Indiz, dass die zweite Firma nur zur Vermeidung der Interessenkollision gegründet wurde.

**Persönliches Experteninterview mit
Frau Dr. Rebecca Julia Koch,
Geschäftsführerin,
Kleist Versicherungsmakler GmbH, Münster,
vom 22.01.2020 in Münster
(sowie anschließende Verschriftlichung)**

1. Wie weit gehen Ihrer Meinung nach die Aufklärungs- und Hinweispflichten des Maklers gegenüber seinem Kunden im Schadenfall? Gehen diese über den Hinweis auf Obliegenheitsverletzungen und deren Folgen etc. hinaus? Müsste ein Makler seinen Kunden beispielsweise weiterhin auf die Regelverjährung bei jedem Schadenfall hinweisen, der kurz vor Ablauf dieser Frist noch nicht abschließend reguliert wurde, da der Versicherungsnehmer Unterlagen/Informationen, die vom Makler oder Versicherer angefordert wurden, noch nicht eingereicht hat (z. B. dann, wenn eine Neuanschaffung beim Sachschaden noch nicht nachgewiesen und vorab der Zeitwert entschädigt wurde)?

Antwort: Diese Pflichten gehen nicht über den Hinweis auf Obliegenheiten hinaus. Weiterhin werden im Rahmen der Aufklärungspflicht normale Erinnerungen an den Kunden zur Erledigung gemacht. Aber es erfolgt kein Hinweis auf die Regelverjährung.

Der Makler moderiert zwischen Kunde und Versicherer.

2. Reicht es, wenn der Makler seinen Kunden auf Fristabläufe einmalig hinweist oder muss er das wiederholt tun? Und sollte der Hinweis auf einen Fristablauf mit viel Vorlauf an den Kunden erfolgen oder einige Wochen vor Ablauf der Frist? Oder ist das irrelevant, wann der Hinweis erfolgt?

Antwort: Einmal mit ausreichendem Vorlauf ist ausreichend, damit der Kunde noch reagieren kann. Der Hinweis sollte aber auch nicht zu früh erfolgen.

Es ist relevant und wichtig, dass der Kunde diesen zur Kenntnis genommen hat

3. Gehört ein Schadenmanagement in Form von Beauftragung von Sanierungsfirmen im Brand- oder Leitungswasserschadenfall etc. zu den Pflichten des Maklers oder stellt das eine zusätzliche Dienstleistung dar? Müsste oder sollte der Makler diese Tätigkeit explizit im Maklervertrag vereinbaren?

Und halten sie das Schadenmanagement für ein effektives Kundenbindungsinstrument?

Antwort: Schadenmanagement ist keine der Urflichten. Ob es eine Pflicht ist, kommt auf den Maklervertrag an.

Ja, Schadenmanagement ist ein effektives Kundenbindungsinstrument.

4. Halten Sie die Schadenbearbeitung durch den Makler generell für ein gutes Instrument der Kundenbindung? Was kann ein Makler tun, um seinen Kunden im Schadenfall enger an sich zu binden?

Antwort: Ja, die Schadenbearbeitung durch den Makler ist ein gutes Kundenbindungsinstrument.

5. Was können Makler Ihrer Meinung nach machen, um die Pflichten im Schadenfall einzuhalten und eine Haftung zu vermeiden? Welche organisatorischen Maßnahmen wären sinnvoll und effektiv? Sensibilisieren Sie Ihre Mitarbeiter entsprechend?

Antwort: Prozesse können z. B. durch Textbausteine pro Versicherungsparte bzw. Musterschreiben optimiert werden. Musterschreiben in der Unfallversicherung sollten z. B. die Hinweise auf die Fristen enthalten.

Mitarbeiter werden bezüglich der Haftung sensibilisiert, aber es wird nicht ständig thematisiert.

6. Kann ein Makler seine Pflichten im Schadenfall gegenüber seinem Kunden im Maklervertrag einschränken und wenn ja, in welcher Art und Weise sowie in welchem Umfang wäre das möglich? Ändert der § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG Satz 2 Nr. 4 i. V. m. § 59 Absatz 1 Satz 2 VVG etwas daran?

Antwort: Theoretisch ist das möglich, aber es ist nicht sinnvoll. Der § 1a Absatz 1 Satz 2 Nr. 4 VVG ist abdingbar.

7. Wie könnte ein Makler für den Fall, dass doch einmal ein Haftungsfall eintritt, vorsorgen, damit er seiner Beweislast nachkommen kann, dass er seine Pflichten im Schadenfall erfüllt hat? Reichen hier Kopien von Schriftwechsel, Telefonnotizen, Gesprächsprotokollen usw. aus?

Antwort:

- alle Unterlagen zum Schaden aufbewahren
- E-Mails mit Lesebestätigungen bei Fristhinweisen etc. versenden

8. Wann würden Sie sich um Kunden etwas gegenzeichnen lassen?

Antwort: Bei wichtigen Fristabläufen kann man das machen, wird aber in der Praxis bei Kleist nicht gemacht.

9. Der BGH hat die Schadenregulierung des Versicherungsmaklers für den Versicherer bei Haftpflichtschäden in der Textilbranche verboten. Betrifft das Ihrer Meinung nach nur die Textilbranche? Gibt es nicht in anderen Branchen ebenfalls Interessenkonflikte?

Betrifft dies zudem nicht weiterhin andere Versicherungssparten? Ergeben sich im Bereich der Sachversicherung nicht auch Interessenkonflikte, wenn ein Makler Schäden für den Versicherer an seinen Kunden reguliert?

Antwort: Das gilt für alle Sparten und alle Branchen. Die Schadenregulierung durch den Versicherungsmakler ist nicht erlaubt. Das ist nicht Aufgabe des Maklers (als Sachwalter).

10. Wie stehen Sie zu der Bewertung der Interessenkonflikte durch den BGH?

Antwort: Ja, es entstehen dabei Interessenkonflikte.

Die Schadenregulierung ist originäre Aufgabe des Versicherers.

11. Haben Sie bis zu diesem Urteil Schäden für Versicherer reguliert?

Antwort: Nein.

12. Gesetz den Fall ein Makler möchte aus wirtschaftlichen Gründen nicht darauf verzichten, die Schadenregulierung für den Versicherer zu übernehmen. Stellt es in Ihren Augen eine rechtskonforme Möglichkeit dar, wenn ein Maklerunternehmen zusätzlich einen Assekurateur gründet und über diesen die Schäden regulieren lässt? Betrifft das nicht das Polarisierungsprinzip? Ist das nicht ein Umgehungsgeschäft? Und besteht nicht ein latentes Risiko, dass das ein Gericht ebenfalls untersagen könnte?

Antwort: Das ist grenzwertig.

Wenn der Assekurateur als Makler zugelassen ist, ist das nicht rechtens.

13. Wie müsste ein Makler die rechtlichen Firmenkonstellationen regeln? Wie strikt müssen die Unternehmen getrennt werden?

Und wie wäre der Ablauf? Schließt der Makler einen Maklervertrag mit dem Kunden ab und vermittelt die Verträge über den Assekurateur oder schließt der Kunde einen Vertrag mit dem Assekurateur ab?

Antwort: Die beiden Unternehmen müssen strikt getrennt werden. Dieses ist aber wie gesagt grenzwertig.

14. Für den Assekurateur hat das OLG Stuttgart 2017 anerkannt, dass er Transportschäden bzw. in dem Fall Regressansprüche des Versicherers aus Transportschäden geltend machen darf. Weiterhin lässt sich in den Definitionen über den Assekurateur finden, dass er ursprünglich in der Transportsparte und heute in Spezial-, Transport- und Sachsparten tätig ist. Ist es, wenn ein Assekurateur z. B. Haftpflichtschäden reguliert nach dem RDG noch eine Nebenleistung, wenn diese Sparte zumindest nach den offiziellen Definitionen nicht zu seinem Berufsfeld gehört?

Antwort: Nein, bei der Definition wäre das eine Rechtsdienstleistung.

15. Haben Sie einen Assekurateur gegründet bzw. haben Sie das vor?

Antwort: Nein

16. Würden Sie einem Makler dazu raten oder abraten? Welche Risiken bestehen hier?

Antwort: Abraten (s. vorherige Fragen).

Literaturverzeichnis

Alparslan, Adem (2006):

Strukturalistische Prinzipal-Agent-Theorie.

Eine Reformierung der Hidden-Action-Modelle aus der Perspektive des Strukturalismus,
Wiesbaden: Deutscher Universitäts-Verlag / GWV Fachverlage.

AssCompact (2019), o. V. (ad):

Ecclesia Gruppe gewinnt zwei neue Geschäftsführer,

in: asscompact.de am 09.01.2019, <https://www.asscompact.de/nachrichten/ecclesia-gruppe-gewinnt-zwei-neue-geschäftsführer> (abgerufen am 20.01.2020).

AssCompact (2018), o. V. (ac):

Vertriebsstimmung mit positiver Tendenz,

in: AssCompact, Heft 12/2018, S. 16-17.

BaFin (2018), o. V.:

Rundschreiben 11/2018 zur Zusammenarbeit mit Versicherungsvermittlern sowie zum Risikomanagement im Vertrieb,

in: bafin.de am 17.07.2018, https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Rundschreiben/2018/rs_18_11_vertriebsrundschreiben_va.html

(abgerufen 23.12.2019).

Baumann, Frank / Beenken, Matthias / Sandkühler, Hans-Ludger (2013):

Handbuch Maklermanagement.

Versicherungsmaklerbüros erfolgreich gründen, führen und organisieren,
2. Auflage, München: Haufe.

BDVM (2017), o. V.:

Schadenregulierung durch Versicherungsmakler: BaFin schießt über das Ziel hinaus,

in: bdvm.de, <https://bdvm.de/news/schadenregulierung-durch-versicherungsmakler-bafin-schiesst-ueber-das-ziel-hinaus/> (abgerufen am 03.01.2020).

BDVM (o. J., a), o. V.:

Maklerleistungen,

in: bdvm.de, <https://bdvm.de/makler-kunden/maklerleistungen/>

(abgerufen am 19.01.2020).

BDVM (o. J., b), o. V.:

Geschichte. Von den Anfängen bis heute,

in: bdvm.de, <https://bdvm.de/bdvm/geschichte/> (abgerufen am 03.01.2020).

BDVM (o. J., c), o. V.:

Vergütung. Wer bezahlt den Versicherungsmakler?,

in: bdvm.de, <https://bdvm.de/makler-kunden/verguetung/> (abgerufen am 03.01.2020).

Beenken, Matthias (2019a):

Versicherungsvertrieb.

Absatz von Versicherungen durch Versicherer und Vermittler in Theorie und Praxis,
2. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Beenken, Matthias (2019b):

Der Makler ist nicht nur eine Poststelle,

in: versicherungsmagazin.de am 25.02.2019, <https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/branche/der-makler-ist-nicht-nur-eine-poststelle-2264887.html>

(abgerufen am 30.12.2019).

Beenken, Matthias (2018a):

Vertriebsmanagement.

Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz,

4. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Beenken, Matthias (2018b):

Der Versicherungsvermittler als Unternehmer.

Betriebswirtschaftliche Herausforderungen für Makler und Ausschließlichkeitsvertrieb,

5. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Beenken, Matthias (2018c):

Makler müssen im Schadenfall helfen,

in: versicherungsmagazin.de am 22.05.2018, <https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/recht/makler-muessen-im-schadenfall-helfen-2165651.html>

(abgerufen am 30.12.2019).

Beenken, Matthias (2018d):

Makler entdecken Schadenregulierung,

in: versicherungsmagazin.de am 03.12.2018; <https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/branche/makler-entdecken-schadenregulierung-2239362.html>

(abgerufen am 30.12.2019).

Beenken, Matthias (2017):

Versicherungsvertrieb.

Absatz von Versicherungen durch Versicherer und Vermittler in Theorie und Praxis, Sonderedition, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Beenken, Matthias (2016a):

Grundlagen und Praxis.

Strategische und operative Planung im Versicherungsvertrieb,

Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Beenken, Matthias (2016b):

Regulierung durch Makler führt zum Interessenkonflikt,

in: versicherungsmagazin.de am 09.06.2016. <https://www.versicherungsmagazin.de/rubriken/branche/regulierung-durch-makler-fuehrt-zum-interessenkonflikt-1889385.html>

(abgerufen am 30.12.2019).

Beenken, Matthias (2004):

Makler - Alternative zur Ausschließlichkeit.

Handlungsalternativen und Entscheidungshilfen,

Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

-
- Beenken, Matthias / Brockmeier, Matthias (2009):
Schnelleinstieg Recht für Versicherungsmakler,
München: Haufe.
- Beenken, Matthias / Sandkühler, Hans-Ludger (2018):
Das neue Versicherungsvertriebsrecht,
München: Verlag C. H. Beck.
- Berthold, Christian / Ghezzi, Vittorio / Grim, Rainer / Kallmeier, Alexandra / Keller, Christian /
Lang, Manfred / Linssen, Manfred (2014):
Vermögensversicherung für private und gewerbliche Kunden.
Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- BGH (2017):
Urteil, I ZR 143/16 vom 30.11.2017,
in: juris.bundesgerichtshof.de, <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&nr=80954&pos=0&anz=1>,
(abgerufen am 02.11.2019).
- BGH (2016):
Beschluss, I ZR 107/14 vom 12.06.16, Schadensregulierung durch Versicherungsmakler,
in: juris.bundesgerichtshof.de, <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&nr=76169&pos=0&anz=1>,
(abgerufen am 02.11.2019).
- BGH (2009):
Urteil, II ZR 21/09 vom 16.07.2009,
in: juris.bundesgerichtshof.de, <http://juris.bundesgerichtshof.de/cgi-bin/rechtsprechung/document.py?Gericht=bgh&Art=en&nr=48858&pos=0&anz=1>
(abgerufen am 02.11.2019).
- BGH (1985):
Urteil, IVa 190/83 vom 22.05.1985, Sachwalterurteil,
in: prinz.law, https://www.prinz.law/urteile/bgh/IVa_ZR_190-83-ok
(abgerufen am 02.11.2019).
- BGH (1967):
Urteil, Ib ZR 56/65 vom 05.04.1967,
in prinz.law; https://www.prinz.law/urteile/bgh/Ib_ZR__56-65 (abgerufen am 25.01.2020).
- Burghardt, Florian (2019):
Gut beraten: Aufsichten treiben IDD-Nachweise ein,
in: procontra-online.de am 08.10.2019, <https://www.procontra-online.de/artikel/date/2019/10/gut-beraten-aufsichten-treiben-idd-nachweise-ein/>
(abgerufen am 25.01.2020).

Dicke, Volker / Härtle, Ilona / Lullies, Dirk / Saidole, Kurt / Santowski, Darius /

Schmitter, ter Jörg / Sommerreißer, Martin (2015):

Kranken- und Unfallversicherungen.

Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz,

2. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

DIHK (2020), o. V.:

Registrierungen im Versicherungsvermittlerregister. Stand 02.01.2020,

in: dihk.de, <https://www.dihk.de/resource/blob/16960/40e6a1ff1ece10a712de33e6cdd>

488e7/statistik-versicherungsvermittler-januar-2020-data.pdf (abgerufen am 20.01.2020).

DIHK (o. J.), o. V.:

Herzlich Willkommen beim Vermittlerregister,

in vermittlerregister.info.de, <https://www.vermittlerregister.info/>

(abgerufen am 02.11.2019).

Ecclesia (o. J.), o. V.:

Willkommen beim Ecclesia Versicherungsdienst,

in: ecclesia.de, <https://www.ecclesia.de/> (abgerufen am 25.01.2020).

Erlei, Mathias / Schmidt-Mohr, Udo (2018):

Prinzipal-Agent-Theorie,

in: wirtschaftslexikon.gabler.de; <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/prinzipal-agent-theorie-42910/version-266250> (abgerufen: 02.01.2020).

Evers, Jürgen (2016):

Abschaffung des Maklerstatus durch Rechtsfortbildung,

in: [versicherungsjournal](http://versicherungsjournal.de) vom 09.11.2016, [https://www.versicherungsjournal.de//vertrieb-](https://www.versicherungsjournal.de//vertrieb-und-marketing/abschaffung-des-maklerstatus-durch-rechtsfortbildung-127297.php)

[und-marketing/abschaffung-des-maklerstatus-durch-rechtsfortbildung-127297.php](https://www.versicherungsjournal.de//vertrieb-und-marketing/abschaffung-des-maklerstatus-durch-rechtsfortbildung-127297.php)

(abgerufen 22.12.2019).

Farny, Dieter (2011):

Versicherungsbetriebslehre,

5. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Fürstenwerth, Frank von / Weiß, Alfons (2001):

Versicherungs-Alphabet (VA).

Begriffserläuterungen der Versicherung aus Theorie und Praxis,

10., völlig neu bearbeitete und erweiterte Auflage,

Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

GDV (2019a), o. V.:

Fakten zur Versicherungswirtschaft,

in: gdv.de am 31.08.2019, <https://www.gdv.de/resource/blob/24006/c161f408c5bb9505e>

03440df468f1f53/keyfact-booklet---die-versicherungswirtschaft-fakten-im-ueberblick-

download-data.pdf. (abgerufen am 02.11.2019).

GDV (2019b), o. V.:

Versicherungsschutz in Zahlen. Statistisches Taschenbuch 2019,
in: gdv.de am 20.08.2019, <https://www.gdv.de/de/themen/news/versicherungsschutz-in-zahlen-50212> (abgerufen am 02.11.2019).

GDV (2019c), o. V.:

Vertriebswegestatistik 2018. Stabile Vertriebsstrukturen,
in: gdv.de vom 14.08.2019, <https://www.gdv.de/de/themen/news/stabile-vertriebsstrukturen-50098> (abgerufen am 02.01.2020).

GDV (2018a), o. V.:

Zahlen & Fakten. Versicherungsbereiche. Überblick,
in: gdv.de, <https://www.gdv.de/de/zahlen-und-fakten/versicherungsbereiche/ueberblick-4580> (abgerufen am 02.01.2020).

GDV (o. J., a), o. V.:

Allgemeine Unfallversicherungsbedingungen AUB 2014,
in: gdv.de, <https://www.gdv.de/rsourc/blob/6252/952c52d93fc486c4970a8c33e2ea0d1e/01-allgemeine-unfallversicherungsbedingungen--aub-2014--data.pdf>
(abgerufen am 19.12.2019).

GDV (o. J., b), o. V.:

Schaden- und Unfallversicherung,
in gdv.de, <https://www.gdv.de/de/zahlen-und-fakten/versicherungsbereiche/ueberblick-24074> (abgerufen am 28.01.2020).

Hanefeld, Kaj (2017):

Versicherungsmakler: Urteil des Bundesgerichtshofs zur Schadenregulierung vom
15.02.2017,
Bafin-Journal, S. 19-23, in: bafin.de, https://www.bafin.de/SharedDocs/Veroeffentlichungen/DE/Fachartikel/2017/fa_bj_1702_Versicherungsvermittler.html
(abgerufen am 02.11.2019).

Heyd, Reinhard / Beyer, Michael (Hrsg.) (2011):

Die Prinzipal-Agenten-Theorie in der Finanzwirtschaft.
Analysen und Anwendungsmöglichkeiten in der Praxis,
Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Jenssen (2018):

BDVM-Stellungnahme. Änderung BaFin Rundschreiben 10/2014,
in: bafin.de am 20.02.2018, https://www.bafin.de/SharedDocs/Downloads/DE/Konsultation/2018/dl_kon_2018_stellungnahme_bundesverband_deutscher_versicherungsmakler_va.html (abgerufen 23.12.2019).

Jula, Rocco (2018):

Sachversicherungsrecht,
4. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Koch, Peter (2013):

Versicherungswirtschaft.
Ein einführender Überblick,
7. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Köhne, Thomas / Manfred Lange (2012):

Marketing und Vertrieb von Versicherungs- und Finanzprodukten für Privatkunden.
Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Köneke, Vanessa / Müller-Peters, Horst / Fetchenhauer, Detlef (2015):

Versicherungsbetrug verstehen und verhindern,
Wiesbaden: Springer Gabler.

Lange, Manfred / Robold, Markus / Berthold, Berthold (2014):

Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden.
Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz,
2. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Matusche, Annemarie (1993):

Pflichten und Haftung des Versicherungsmaklers,
3. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Meyer, Andrea (2018):

Zur Zusammenarbeit von Maklern und Assekuradeuren,
in: [asscompact.de](https://www.asscompact.de) am 21.08.2018, <https://www.asscompact.de/nachrichten/zur-zusammenarbeit-von-maklern-und-assekuradeuren> (abgerufen am 30.12.2019).

Michaelis, Stephan (2012):

XXL-Risiko.
Die Haftung des Versicherungsmaklers gegenüber seinen Kunden,
Berlin: Mensch und Buch Verlag.

Nguyen, Tristan / Romeike, Frank (2013):

Versicherungswirtschaftslehre.
Grundlagen für Studium und Praxis,
Wiesbaden: Springer Verlag.

OLG Düsseldorf (2018):

Urteil, 4 U 47/17 vom 13.07.2018, in: [justiz.nrw.de](https://www.justiz.nrw.de),
https://www.justiz.nrw.de/nrwe/olgs/duesseldorf/j2018/4_U_47_17_Urteil_20180713.html
(abgerufen am 30.12.2019).

OLG Hamm (2000):

Urteil 18 U 7/00 vom 19.06.2000, in [justiz.nrw.de](https://www.justiz.nrw.de), https://www.justiz.nrw.de/nrwe/olgs/hamm/j2000/18_U_7_00urteil20000619.html (abgerufen am 02.11.2019).

OLG Stuttgart (2017):

Urteil 3 U 16/17 vom 28.06.2017, in: [iww.de](https://www.iww.de), <https://www.iww.de/quellenmaterial/id/197542> (abgerufen am 06.01.2020).

Online-Handelsregister (o. J.), o. V.:

Handelsregisterauszug Ecclesia Gruppe Assekuranz Service GmbH,
in: online-handelsregister.de, <https://www.online-handelsregister.de/handelsregisterauszug/nw/Lemgo/E/Ecclesia+Gruppe+Assekuranz-Service+GmbH/1698241> (abgerufen am 20.01.2020).

Pagel, Katrin (2018):

Maklerhaftung: Diese drei Urteile sollten Makler kennen,
in: [asscompact.de](https://www.asscompact.de/nachrichten/maklerhaftung-diese-drei-urteile-sollten-makler-kennen) am 15.08.2018, <https://www.asscompact.de/nachrichten/maklerhaftung-diese-drei-urteile-sollten-makler-kennen> (abgerufen am 02.11.2019).

Peukert, Helge (2018):

Neue Institutionenökonomie,
in: [wirtschaftslexikon.gabler.de](https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/neue-institutionenoekonomik-38077/version-261503), <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/neue-institutionenoekonomik-38077/version-261503> (abgerufen am 17.01.2020).

Radtke, Michael (2008):

Grundlagen der Kalkulation von Versicherungsprodukten in der Schaden- und Unfallversicherung,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Reichnow, Jens (2016):

Die Betreuungspflichten des Versicherungsmaklers,
in: [asscompact.de](https://www.asscompact.de/nachrichten/die-betreuungspflichten-des-versicherungsmaklers) am 12.05.2016, <https://www.asscompact.de/nachrichten/die-betreuungspflichten-des-versicherungsmaklers> (abgerufen am 25.01.2020).

Robold, Markus / Schmitz, Stephan / Berthold, Christian (2017):

Schaden- und Leistungsmanagement.
Sachversicherungen für private und gewerbliche Kunden.
Fach- und Führungskompetenz für die Assekuranz geprüfter Fachwirt für Versicherungen und Finanzen, geprüfte Fachwirtin für Versicherungen und Finanzen,
2. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

Rollinger, Norbert (2014):

Nur die unzufriedenen Kunden landen bei Anwälten,
in: [gdv.de](https://www.gdv.de/de/themen/news/-nur-die-unzufriedenen-kunden-landen-bei-anwaelten--20296) am 13.11.2014, <https://www.gdv.de/de/themen/news/-nur-die-unzufriedenen-kunden-landen-bei-anwaelten--20296> (abgerufen am 03.01.2020).

Römer, Wolfgang / Klimke, Dominik (2008):

Versicherungsvertragsgesetz 2008,
München: Verlag C. H. Beck.

Sandkühler, Hans-Ludger (2019a):

Fallstricke in Courtagezusagen,
in: AssCompact, Heft 12/2019, S. 116-117.

Sandkühler, Hans-Ludger (2019b):

Die Wahl der richtigen Vermögensschadenhaftpflichtversicherung,
in: AssCompact, Heft 09/2019, S. 126-127.

-
- Sandkühler, Hans-Ludger (2019c):
Maklerhaftung - Das Geschäft mit der Angst,
in: AssCompact, Heft 08/2019, S. 88-89.
- Sandkühler, Hans-Ludger (2019d):
Schadenbearbeitung durch Versicherungsmakler - Pflichten und Grenzen,
in: AssCompact, Heft 07/2019, S. 86-87.
- Sandkühler, Hans-Ludger (2019e):
Dürfen Versicherer bei Maklern hineinregieren? (Teil II),
in: AssCompact, Heft 02/2019, S. 74-75.
- Sandkühler, Hans-Ludger (2019f):
Dürfen Versicherer bei Maklern hineinregieren?,
in: AssCompact, Heft 01/2019, S. 74-75.
- Sandkühler, Hans-Ludger (2015):
Was bei der Rechtsberatung durch Versicherungsmakler zu beachten ist,
in: asscompact.de am 21.08.2015, <https://www.asscompact.de/nachrichten/was-bei-der-rechtsberatung-durch-versicherungsmakler-zu-beachten-ist> (abgerufen 28.12.2019).
- Sandkühler, Hans-Ludger (2011):
Worauf bei Maklerverträgen zu achten ist,
in: asscompact.de am 22.06.2011, [https://www.asscompact.de/nachrichten/worauf-bei-maklerverträgen-zu-achten-ist](https://www.asscompact.de/nachrichten/worauf-bei-maklervertraegen-zu-achten-ist) (abgerufen am 06.01.2020).
- Schimikowski, Peter (2017):
Grundrisse des Rechts.
Versicherungsvertragsrecht,
6. überarbeitete Auflage, München: C. H. Beck.
- Schmitt, Jörg ter / Kalenborn, Frank (2013):
Schaden- und Leistungsmanagement.
Kranken- und Unfallversicherung,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Spielmann, Stefan (2016):
Deckungsfragen in der Sachversicherung,
4. Auflage, Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Stanczyk, Michael (2018):
König Kunde will mehr,
in: Versicherungswirtschaft, Heft 11/2018, S. 18-20.
- Strübing, Tobias (2019):
Haftungsmanagement: Verhalten vor und beim Haftungsfall,
in: AssCompact, Heft 6/2019, S. 118-119.

-
- Vollmer, Andreas (2016):
Interview mit Andreas Vollmer,
Digitalisierungsoffensive in der Schadenbearbeitung gefordert,
in: [asscompact.de](https://www.asscompact.de) am 20.06.2016, <https://www.asscompact.de/nachrichten/digitalisierungsoffensive-der-schadenbearbeitung-gefordert> (abgerufen am 25.01.2020).
- Wagner, Fred (Hrsg.) (2011):
Gabler Versicherungslexikon,
Wiesbaden: Gabler Verlag, Springer Fachmedien.
- Zinnert, Mario (2008):
Recht und Praxis des Versicherungsmaklers,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Zinnert, Mario (2010a):
Neues Versicherungsvermittlerrecht von A bis Z.
Kompakte Informationen für den Praktiker,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Zinnert, Mario (2010b):
Versicherungsvermittler.
Haftung - Fälle - Lösungen im aktuellen Recht,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Zinnert, Mario / Günther, Hans-Georg (1997):
Versicherungsmakler:
Haftung, Fälle, Lösungen,
Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.



KANZLEI MICHAELIS®
RECHTSANWÄLTE

Die Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte bedankt sich ganz herzlich bei der Autorin. Frau Kerstin Möller hat die Ausarbeitung als Bachelorarbeit vorgenommen. Gleichzeitig können wir Frau Möller auch ganz herzlich zu ihrem neu erworbenen Titel gratulieren.

Die Kanzlei Michaelis veröffentlicht diese oder ähnliche Ausarbeitungen, bei der es um die Rechtsstellung des Versicherungsmaklers geht, sehr gerne. Gegebenenfalls ist es auch möglich, eine Master- oder Bachelorarbeit mit einem kleinen Stipendium der Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte zu unterstützen. Derartige Forschungsarbeiten sind für die Praxis von großer Wichtigkeit. Es ist schade, dass viele derartiger Ausarbeitungen leider nicht veröffentlicht werden. Sollten Sie Interesse an einem Stipendium durch die Kanzlei Michaelis Rechtsanwälte haben, dann bitten wir um die Übersendung Ihrer Bewerbungsunterlagen.

Kanzlei Michaelis
Rechtsanwälte
Glockengießerwall 2
20095 Hamburg

Tel.: 040/ 888 88 777
Fax: 040/ 888 88 737
info@kanzlei-michaelis.de
www.kanzlei-michaelis.de