



Endet Beratung mit dem Vertragsabschluss? Ombudsfrau erinnert an weitreichende Maklerpflichten

Michael Fiedler

Ein Kunde beantragt über seinen Makler eine Kfz-Haftpflicht- und Teilkaskoversicherung. Die Haftpflicht kommt zustande, die Teilkasko lehnt der Versicherer ab. Als später ein Glasbruchschaden entsteht, verweigert der Versicherer die Regulierung. Der Fall landete bei der Versicherungsombudsfrau – und wirft eine grundsätzliche Frage auf: Wie weit reichen die Betreuungspflichten eines Maklers nach Vertragsabschluss?

Teilkasko beantragt – aber nie versichert

Der Beschwerdeführer hatte über einen Versicherungsmakler den Abschluss einer Kfz-Haftpflicht- und Teilkaskoversicherung beantragt. Während der Versicherer die Haftpflichtversicherung annahm, lehnte er die Teilkaskoversicherung ab. Der entsprechende Versicherungsschein wurde erstellt und dem Kunden übersandt. Gleichzeitig erhielt auch der Makler eine Kopie sowie Hinweise auf die Ablehnung der Teilkasko und weitere Änderungen gegenüber dem ursprünglichen Antrag. Der Makler reagierte jedoch nicht. Erst nachdem später ein Glasbruchschaden an der Frontscheibe entstanden war, stellte sich heraus, dass der gewünschte Kaskoschutz nie zustande gekommen war. Die Regulierung wurde deshalb vom Versicherer abgelehnt.

Der Kunde hatte den Versicherungsschein nicht gelesen

Unstreitig hatte der Versicherungsnehmer den Versicherungsschein nicht geprüft. Normalerweise sehen Gerichte Versicherungsnehmer durchaus in der Pflicht, Vertragsunterlagen zu lesen und Abweichungen zu erkennen. Entsprechend berief sich auch der Makler darauf, dass der Kunde den fehlenden Kaskoschutz selbst hätte feststellen können. Damit war die Angelegenheit jedoch nicht beendet.

Ombudsfrau verweist auf Betreuungspflichten

Die Ombudsfrau stellte darauf ab, dass der Kunde einen Versicherungsmakler ausdrücklich mit seiner Interessenvertretung beauftragt hatte. Dabei verwies sie auf die weitreichenden Pflichten eines Maklers, die nach der Vermittlung eines Vertrages nicht automatisch enden.

In einem Hinweisbeschluss vom 19. Mai 2017 (Az. 20 U 53/17) hatte das Oberlandesgericht Hamm bereits ausgeführt, dass die Betreuungspflichten eines Versicherungsmaklers auch nach Vertragsabschluss fortbestehen. Der Makler habe das versicherte Risiko fortlaufend zu überwachen und bei Abweichungen oder Anpassungsbedarf aktiv auf den Kunden zuzugehen.

Maklervertrag als Dauerschuldverhältnis

Die Entscheidung verdeutlicht einen Grundsatz, der in der Praxis häufig unterschätzt wird. Aus Sicht der Rechtsprechung endet die Tätigkeit eines Maklers nicht zwingend mit der erfolgreichen Vermittlung eines Versicherungsvertrages. Vielmehr kann das Maklermandat als Dauerschuldverhältnis fortbestehen. Daraus ergeben sich laufende Hinweis-, Informations- und Betreuungspflichten. Erhält ein Makler Informationen, die für den Versicherungsschutz seines Kunden wesentlich sind, kann er verpflichtet sein, diese aktiv weiterzugeben. Genau dies war im vorliegenden Fall relevant: Der Makler hatte die Mitteilung über die Ablehnung der Teilkaskoversicherung erhalten, informierte den Kunden darüber jedoch nicht.

Signal für Vermittler

Der Fall zeigt zugleich die Bedeutung einer sauberen Dokumentation und laufenden Bestandsbetreuung. Gerade bei Antragsabweichungen, Risikoeinschränkungen oder abgelehnten Deckungsbausteinen sollten Vermittler sicherstellen, dass Kunden die Auswirkungen tatsächlich verstehen und entsprechende Entscheidungen bewusst treffen können. Andernfalls drohen Haftungsrisiken, selbst wenn der Kunde die Vertragsunterlagen erhalten hat.

Makler half der Beschwerde ab

Nach den Hinweisen der Ombudsfrau lenkte der Makler schließlich ein und half der Beschwerde ab. Der Fall macht deutlich, dass die Rolle des Maklers aus Sicht der Rechtsprechung weit über die reine Vermittlung eines Vertrages hinausgehen kann. Wer als Interessenvertreter des Kunden auftritt, übernimmt häufig auch Verantwortung für die laufende Betreuung des Versicherungsschutzes.

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport



<https://www.experten.de/id/4950250/Endet-Beratung-mit-dem-Vertragsabschluss-Ombudsfrau-erinnert-an-weitreichende-Maklerpflichten/>