

Muss der Makler bei Streitigkeiten den Ombudsmann einschalten?

Auf der Jahrespressekonferenz des Versicherungsombudsmanns in Berlin Ende letzten Jahres wurde mitgeteilt, dass sich insgesamt seit Bestehen 18 633 Kunden über das Verhalten eines Versicherers beim Ombudsmann beschwert haben und zusätzlich gingen 2 219 Anfragen ein. Von den Beschwerden, die in die Zuständigkeit des Ombudsmanns fielen, hatten 36,2 Prozent Erfolg. Nicht immer war eine förmliche Entscheidung notwendig, denn die Versicherer helfen auch selbst häufig mit der Abänderung ihrer ursprünglichen Entscheidung. Daran zeigt sich, dass die Unternehmen das Verfahren akzeptieren und mit der Einrichtung gut zusammenarbeiten.

Wenn mehr als ein Viertel aller Fälle vom Ombudsmann positiv entschieden werden, stellt sich die Frage, ob Versicherungsmakler verpflichtet sind, ihren Mandanten über die Möglichkeit der Einschaltung des Ombudsmanns zu informieren oder sogar diesen selbst einzuschalten. Der BGH hat in seinem so genannten Sachwalterurteil vom 22. 5. 1985 festgestellt, was auch durch konsequente Rechtsprechung fortgesetzt wurde, dass der Versicherungsmakler Interessenvertreter des Versicherungsvertreters ist, der ihn durch Mandat beauftragt hat. Hier wird der Makler gleichgestellt mit anderen beratenden Beratern. Er steht auf der Seite des Versicherungsnehmers, seinem Kunden gegenüber trifft ihn eine umfassende Beratungs- und Interessenwahrnehmungspflicht. Als sein Interessenvertreter und Sachwalter trägt er ein umfangreiches Pflichtenbündel gegenüber seinem Auftraggeber. Zu dieser Pflicht zählt nicht nur der Abschluss von Verträgen, sondern auch deren Verwaltung und Pflege. Kommt es hier zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer zu Streitigkeiten, muss der Makler die



Jürgen Zwilling

Interessen an dessen Stelle vertreten. Hat der Versicherungsnehmer die Möglichkeit, den Ombudsmann einzuschalten, so ist der Makler ebenso hierzu verpflichtet, da er Interessenvertreter seines Auftraggebers ist.

Keine unerlaubte Rechtsberatung

Der Ombudsmann ist nicht gleichzusetzen mit einem Organ der Rechtspflege, da er eine Organisation in der Rechtsform eines Vereins ist, des „Versicherungsombudsmann e.V.“, dem Versicherungsunternehmen mit einem Marktanteil von 95 Prozent und der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. (GDV) angehören. Der Verein wird durch die Mitglieder – die Versicherungsunternehmen – finanziert, also eine freiwillige Einrichtung. Der Ombudsmann ist Repräsentant und unabhängiges Entscheidungsorgan der Institution. Entsprechend stark ist seine Stellung. Er ist hinsichtlich seiner Entscheidungen, seiner Verfahrens- und Amtsführung (im Rahmen der Verfahrensordnung) keinen Weisungen unterworfen.

Der Versicherungsmakler kommt also nicht in den Bereich der unerlaubten Rechtsberatung, da er nur die

Interessen seines Mandanten wahrnimmt, genau wie er dies nach geltendem Recht auch gegenüber dem Versicherer macht. Der Makler ist hierzu verpflichtet, sonst könnte der Auftraggeber den Makler in Haftung nehmen, wenn ein Schaden eingetreten ist, der durch die Einschaltung des Ombudsmanns vermieden worden wäre. Problematisch ist aber, dass der Ombudsmann nur nach vorgelegten Unterlagen, mithin der Urkunden, eine Entscheidung trifft. Nur hierauf bezieht sich die freie Beweiswürdigung des Ombudsmanns. Weitere Beweismittel, wie beispielsweise Zeugenaussagen oder die Inaugenscheinnahme einer Sache, obliegt dem Ombudsmann nicht. Der Ombudsmann kann die Angelegenheit auch zurückweisen, wenn ein außergerichtlich hoher Aufwand für die Urkundenbeweisaufnahme erforderlich wäre.

Der Makler sollte und muss mit Inkrafttreten der EU-Richtlinien von jedem Beratungsgespräch ein Protokoll führen. Wichtig in diesem Zusammenhang ist, das er seinen Mandanten auf die eingeschränkte Beweiswürdigung des Ombudsmanns hinweist und die Möglichkeit erörtert, durch Einschalten eines freien Anwalts hier eine weitgreifendere Beweiswürdigung und Interessenvertretung zu bekommen. Allerdings stellt sich dann die Frage der Kosten, insbesondere gerade dann, wenn keine Rechtsschutzversicherung besteht. Auch hierauf hat der Makler eindeutig hinzuweisen, denn das Verfahren vor dem Ombudsmann ist kostenfrei, ein Gerichtsverfahren oder außergerichtliche Verfahren über einen Anwalt kosten Geld. Bei dieser konsequenten Vorgehensweise ist dem Makler ein Beratungsschulden nur schwer nachzuweisen, wenn überhaupt vorstellbar.

Mit diesem Thema werden sich sicherlich noch die Gerichte beschäftigen und die Rechtsprechung zur Maklerhaftung weiter ausbauen und festigen.

Jürgen Zwilling ist Versicherungsmakler
in Mainz