

OLG-Urteil

Prozess gewonnen trotz schwacher Dokumentation

Von Wolfgang A. Leidigkeit

Von einem Versicherungsvermittler, der von einem Kunden damit beauftragt wird, einen bestehenden Versicherungsvertrag kostengünstiger zu gestalten, ist zu erwarten, dass er durch Vorlage einer Dokumentation nachweist, in welcher Weise er den Versicherten über die damit verbundenen Risiken beraten hat. Legt er keine oder eine nur unvollständige Dokumentation vor, obliegt ihm die Beweislast für eine korrekte Beratung – so das Saarländische Oberlandesgericht in einem jetzt bekannt gewordenen Urteil vom 27. Januar 2010 (Az.: 5 U 337/09).

Der Kläger wurde seit dem Jahr 2002 von einem Versicherungsmakler betreut. Im Frühjahr 2007 wandte er sich unter Vorlage eines Nachtrages zu seiner nicht von dem Makler vermittelten privaten Krankenversicherung an das Büro mit dem Ziel, die Beiträge des Vertrags zu senken. Der Makler holte daraufhin ein Umstellungsangebot des Versicherers ein und bat den Kläger Mitte Juni zu einem Gespräch in seine Büroräume. Bei dem Gespräch war ein Kollege des Maklers dabei, der mit der eigentlichen Beratung jedoch nichts zu tun hatte.

Im Verlauf des Termins berichtete der Kläger dem Makler, dass er beabsichtige in absehbarer Zeit mit seiner Frau nach Thailand auszuwandern, um dort eine Fischfarm zu eröffnen. Um seine monatlichen Belastungen so gering wie möglich zu halten, komme es ihm daher auf einen möglichst preisgünstigen Versicherungsschutz an. Das Gespräch endete damit, dass der Makler für den Kläger eine den Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung entsprechende Grundabsicherung in Auftrag gab und zwar ohne Einschluss einer bis dahin bestehenden Krankentagegeldversicherung.

Auf der Rückseite des ihm von dem Kläger vorgelegten Nachtrags zu seiner bisherigen Versicherung brachte der Makler folgenden Vermerk an: „Es erfolgte bezüglich des KV-Vertrags keine Beratung! Herr B. wünscht eine Umstellung in Start Fit mit 300 SB ohne weitere Zusatz-Versicherungen! KVG2, PVN.“ Dieser Vermerk wurde von ihm selbst und dem Kläger unterzeichnet. Durch die kurz darauf erfolgte Vertragsumstellung reduzierte sich der monatliche Beitragsaufwand des Klägers um rund 270 Euro.

Krankentagegeld-Versicherung – ja oder nein?

Knapp ein Jahr später – der Kläger befand sich noch immer in Deutschland – wurde der Kläger für mehrere Monate arbeitsunfähig krank. Nach seinen Angaben fiel ihm erst zu diesem Zeitpunkt auf, dass er über keine Krankentagegeld-Versicherung mehr verfügte. Dafür machte er den Makler verantwortlich, der ihn auf dieses Risiko bei der beantragten Vertragsumstellung nicht hingewiesen habe. Er forderte ihn daher dazu auf, ihm rund 14.000 Euro an Schadenersatz für nicht gezahltes Krankentagegeld zu zahlen.

Der Makler war sich jedoch keiner Schuld bewusst. Die Sache landete schließlich vor Gericht. Dort trug der Makler vor, den Kläger mehrfach auf die Gefahren, die durch den Wegfall der Krankentagegeld-Versicherung entstehen können, hingewiesen zu haben. Dieser habe trotz allem keine Fortführung gewünscht. Der Kläger berief sich hingegen auf das Gesprächsprotokoll. Dort sei nicht dokumentiert, dass er keine Krankentagegeld-Versicherung mehr haben wollte. Denn im allgemeinen Sprachgebrauch sei eine solche Versicherung nicht als „Zusatzversicherung“ zu verstehen.

Nach einer wiederholten Beweisaufnahme wiesen die Richter des Saarländischen Oberlandesgerichts die Klage als unbegründet zurück. Sie zeigten sich überzeugt davon, dass der Kläger trotz der nur kurzen Gesprächsnotiz umfassend und ausreichend von dem Makler beraten wurde. Grundsätzlich, so das Gericht, ist ein Versicherungsmakler dazu verpflichtet, seine Kunden nach ihren Wünschen und Bedürfnissen zu befragen und sie entsprechend angemessen und sachgerecht zu beraten. Den von ihm erteilten Rat hat er unter Angabe von Gründen zu dokumentieren. Die von dem beklagten Makler verfasste Gesprächsnotiz wird dieser Dokumentationspflicht jedoch auch nicht ansatzweise gerecht. Er trägt daher die Beweislast dafür, den Kläger trotzdem ausreichend beraten zu haben.

Glaubhafter Zeuge

Diesen Beweis konnte der Makler jedoch erbringen. Denn sein während der Beratung anwesender Kollege versicherte in der Vorinstanz und in der Berufungsinstanz glaubhaft, dass der Kläger trotz eindringlicher Warnung des Maklers aus Kostengründen ausdrücklich auf die Fortsetzung der Krankentagegeld-Versicherung verzichtet habe. Der Zeuge versicherte sich deswegen so gut an den Inhalt des Gesprächs erinnern zu können, weil er auf Bitten seines Kollegen hin noch während des Beratungsgesprächs damit begonnen habe, ein Schreiben an den Versicherer wegen der Vertragsumstellung aufzusetzen.

Angesichts der Zielsetzung des Klägers, so viel Geld wie nur irgend möglich zu sparen, hielt es das Gericht für plausibel, dass über jede einzelne Position des bisherigen Versicherungsschutzes gesprochen wurde, so auch über die Krankentagegeld-Versicherung, für welche der Kläger monatlich immerhin rund 56 Euro zu entrichten hatte. Seiner Aussage, dass über diese Versicherung nicht gesprochen wurde, schenken die Richter daher keinen Glauben. Sie glaubten dem Makler auch, dass er zum Zeitpunkt des Gesprächs irrtümlicherweise davon ausgegangen war, das Gespräch nicht ausführlich dokumentieren zu müssen. Denn es hatte in der Anfangsphase der Dokumentationspflicht stattgefunden.

Rigide Beweislastverteilung

„Grundsätzlich trägt zwar der Versicherungsnehmer die Beweislast dafür, dass die Voraussetzungen eines Schadenersatzanspruchs wegen Verletzung der Beratungspflicht vorliegen. Die Entscheidung des Saarländischen Oberlandesgerichts verdeutlicht aber, wie rigide die Beweislastverteilung bei den Beratungs- und Dokumentationspflichten in der Versicherungsvermittlung ist“ so Rechtsanwalt Dietmar Goerz von der GPC Law Rechtsanwaltsgesellschaft mbH Berlin in einem Kommentar zu dem Urteil. Hätte der Makler die mangelnde Dokumentation nicht durch die Zeugenaussage seines Kollegen ausgleichen können, so wäre die Schadenersatzklage nach Ansicht des Anwalts aller Voraussicht nach zu Gunsten des Klägers ausgegangen.