

B Vorschriften für alle Versicherungszweige

1 Allgemeine Vorschriften

1.1 Vertragsinhalte

Mit einem Versicherungsvertrag verpflichtet sich der **Versicherer**, ein bestimmtes **Risiko** des Versicherungsnehmers oder eines Dritten durch eine Leistung **abzusichern**, die er bei Eintritt des vereinbarten Versicherungsfalles zu erbringen hat (§ 1 Satz 1 VVG n. F.). Demgegenüber ist der **Versicherungsnehmer** verpflichtet, an den Versicherer die vereinbarte Zahlung (**Prämie**) zu leisten (§ 1 Satz 2 VVG n. F.). Damit sind die wechselseitigen **Hauptleistungspflichten** in einem Versicherungsvertrag abschließend beschrieben.

Der Versicherer übernimmt demnach negative wirtschaftliche Folgen ungewisser Ereignisse im ursprünglichen Risikobereich des Versicherungsnehmers gegen Bezahlung einer fest vereinbarten Prämie (Risikotransfer gegen Entgelt). Die bisherige Unterscheidung zwischen Schadenversicherung und Personenversicherung wird dabei aufgegeben.

Wie bisher unterscheidet auch das VVG n. F. bei den Pflichten des Versicherungsnehmers zwischen echten **Rechtspflichten** (Prämienzahlung!) und vertraglichen und gesetzlichen **Obliegenheiten** (§§ 19 ff. VVG n. F.). Obliegenheiten sind im Unterschied zu echten Rechtspflichten nicht einklagbar; ihre Verletzung durch den Versicherungsnehmer führt daher nur zu Rücktritts-, Kündigungs- oder Anpassungsrechten.³

1.2 Zustandekommen des Versicherungsvertrages

Für das Zustandekommen und den Abschluss von Versicherungsverträgen gelten wie bisher die allgemeinen Regelungen über Willenserklärungen und Verträge (§§ 116 ff., 145 ff. BGB). Ein Versicherungsvertrag erfordert deshalb wie andere zivilrechtliche Verträge auch regelmäßig zwei übereinstimmende Willenserklärungen – Antrag und Annahme. In der Regel erklärt der Versicherungsnehmer einen Antrag im Sinne des § 145 BGB, den der Versicherer – nach erfolgter Risikoprüfung – annimmt oder ablehnt.

Üblicherweise wird beim Abschluss insbesondere von Standardverträgen so verfahren.

Im Zusammenhang mit dem Vertragsschluss sind vom Versicherer aber besondere Beratungs- und Informationspflichten zu beachten, die der Gesetzgeber im VVG n. F. umfassend neu geregelt hat.

1.3 Beratungspflichten

In der bisherigen Fassung des VVG gab es keine Vorschriften, die den Versicherer selbst verpflichteten, den Versicherungsnehmer vor Abschluss des Versicherungsvertrages zu beraten. Allerdings hat die Rechtsprechung bisher schon eine Beratungspflicht des Versicherers nach allgemeinen Vertragsgrundsätzen dann angenommen, wenn das Beratungsbedürfnis des Versi-

³ Vgl. im Einzelnen unten Abschnitt B 2, B 3, B 4.

cherungsnehmers für den Versicherer evident und die Beratung durch den Versicherer möglich und zumutbar war.⁴

Für Versicherungsvermittler gelten demgegenüber bereits seit dem 22. Mai 2007 umfassende eigenständige Beratungspflichten.⁵

1.3.1 Anlassbezogene Befragungs- und Beratungspflicht § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG n. F.

Mit dem VVG n. F. werden nun auch Versicherer zur anlassbezogenen Beratung der Versicherungsnehmer und zur Dokumentation verpflichtet:

Gem. § 6 Abs. 1 Satz 1 VVG n. F. ist der **Versicherer** verpflichtet, den Versicherungsnehmer – soweit aufgrund der konkreten Umstände für den Versicherer ein **erkennbarer Anlass** dazu besteht – nach seinen **Wünschen und Bedürfnissen** zu **befragen**, ihn zu **beraten** und die **Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat anzugeben**.

Bei der Erfassung der **Wünsche und Bedürfnisse** des Kunden geht es darum, die meist laienhafte Vorstellungswelt des Kunden zu einer am tatsächlichen Versicherungsbedarf des Kunden ausgerichteten und möglichen Versicherungsschutzlösung in Beziehung zu setzen.

Die Wünsche des Kunden sind seine subjektiven Vorstellungen, die er in das Beratungsgespräch mitbringt. Sie können je nach Vorkenntnissen und intellektueller Struktur des Kunden laienhaft und sehr allgemein gehalten sein und sich noch gar nicht oder erst wenig auf den Abschluss eines bestimmten Versicherungsvertrages konkretisiert haben. Die Befragung des Kunden nach seinen Wünschen bildet den Einstieg in den Beratungsprozess. Im Ergebnis kommt es darauf an, die vom Kunden laienhaft geäußerten Wünsche in eine bedarfsgerechte Versicherungsschutzlösung zu überführen.

Der Versicherer schuldet keine umfassende Befragung (Haushaltsanalyse). Vielmehr bestimmen sich Art, Umfang und Intensität der Befragungspflicht nach dem vom Kunden gesetzten Anlass.

Beispiel



Kunde wendet sich an den Versicherer mit der Bitte um ein Angebot für eine private Haftpflichtversicherung. Verbraucherschützer haben im Gesetzgebungsverfahren gefordert, in solchen Fällen müsse der Versicherer bei Verbrauchern eine komplette Haushaltsanalyse durchführen. Das hat der Gesetzgeber zu Recht nicht aufgegriffen.

Maßgeblich für die Beurteilung, ob und ggfs. in welchem Umfang Anlass für eine Befragung besteht, sind die

- Komplexität des Produkts (Schwierigkeit, die angebotene Versicherung zu beurteilen)
- die Person
- die Situation des Versicherungsnehmers (Risikoumfeld).

Der Versicherer soll in die Lage versetzt werden, sich die für eine bedarfsgerechte Beratung notwendigen Auskünfte zu erschaffen. Insbesondere wenn der Kunde keine hinreichenden

⁴ Vergl. Marlow/Spuhl, II 3 a am Ende, S. 24.

⁵ Bisher §§ 42b ff. VVG, jetzt §§ 60 ff. VVG n. F.; vgl. im Einzelnen unten Abschnitt B 9, S. 71 ff.

Angaben zu seinen Wünschen und zu seinem Bedarf macht, ist der Versicherer gefordert nachzufragen.

§ 6 Abs. 1 Satz 1 VVG n. F. enthält neben der Verpflichtung des Versicherers, den Versicherungsnehmer nach seinen Wünschen und Bedürfnissen zu befragen, auch die Verpflichtung, den Versicherungsnehmer zu beraten. Auch Inhalt und Umfang der Beratungspflicht richten sich nach dem vom Kunden gesetzten Anlass. Im Unterschied zur Befragung kann aber bei der Bemessung von Art und Umfang der Beratung ein „angemessenes Verhältnis zwischen Beratungsaufwand und der vom Versicherungsnehmer zu zahlenden Prämie“ berücksichtigt werden. Dahinter steht die Überlegung, dass eine geringe Prämienhöhe in der Regel ein wenig komplexes Standardprodukt indiziert, das keine umfängliche Beratung erfordert.

Da die sonstigen Kriterien „Komplexität“ und „Risikoumfeld“ durch das Kriterium der „Angemessenheit“ aber nicht eingeschränkt werden, kann es dennoch sein, dass bei Versicherungen mit niedrigen Prämien zum Beispiel wegen der Komplexität des Produktes ein erhöhter Beratungsaufwand erforderlich wird.

Hinweis



In der Praxis wird unter **Beratungsanlass** häufig nur eine spartenbezogene Beratung im Unterschied zur Rundumberatung (Haushaltsanalyse, Gewerbeanalyse) verstanden. Das ist zu kurz gegriffen, da auch bei der spartenbezogenen Beratung (z. B. Hausratversicherung) je nach Person oder Situation des Kunden oder Schwierigkeit der Versicherung die Befragung und Beratung den jeweiligen konkreten Umständen anzupassen ist.

Beispiel



Wenn ein Türke im Büro des Versicherungsvermittlers Kraftfahrtversicherung abschließt und dafür Deckung benötigt, besteht Veranlassung nachzufragen, ob bei einer mit dem zu versichernden Kraftfahrzeug durchgeführten Fahrt in die Türkei die Möglichkeit besteht, dass dabei der europäische Teil der Türkei verlassen wird, weil für diesen Fall eine besondere Deckung notwendig werden kann.

Praxistipp



Vor diesem Hintergrund ist es sinnvoll, die Risikoanalyse für die verschiedenen Sparten zu standardisieren und regelmäßig und gründlich durchführen.

Die neue Beratungspflicht der Versicherer ist in der Praxis von den vom Versicherer eingesetzten Angestellten oder Versicherungsvertretern (§ 59 Abs. 2 VVG n. F.) umzusetzen.

Beim Einsatz von Versicherungsvertretern überschneiden sich die gesetzlichen Beratungspflichten des Versicherers und die gesetzlichen Beratungspflichten des Versicherungsvertreters. Hier wird der Versicherungsvertreter mit der Erfüllung eigener Pflichten zugleich auch die Pflichten des Versicherers erfüllen.

Wird der Versicherungsvertrag von einem Versicherungsmakler (§ 59 Abs. 3 VVG n. F.) vermittelt, gelten die Beratungspflichten für den Versicherer nicht (§ 6 Abs. 6 VVG n. F.).

1.3.2 Anlassbezogene Befragungs- und Beratungspflicht nach Abschluss des Vertrages

Im Unterschied zu den Beratungspflichten der Versicherungsvermittler, die nur in der Zeit bis zum Abschluss des Versicherungsvertrages bestehen (vergleiche § 61 Abs. 1 VVG n. F.), besteht die Verpflichtung zur anlassbezogenen Beratung für Versicherer **auch während der Dauer des Versicherungsverhältnisses** (§ 6 Abs. 4 Satz 1 VVG n. F.). Während der Dauer des Versicherungsverhältnisses entsteht die Beratungspflicht, wenn für den Versicherer ein Anlass für eine Nachfrage und Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar ist.

Beispiel



Versicherer und Versicherungsnehmer vereinbaren den Abschluss einer gemischten Kapitalversicherung, die ein vom Versicherer gleichzeitig gewährtes und zur Tilgung ausgesetztes endfälliges Darlehen ablösen soll. Während der Laufzeit der Kapitalversicherung wird ersichtlich, dass die ursprünglich ins Auge gefassten Ablaufleistungen der Versicherung nicht ausreichen, um das Darlehen bei Ablauf zu tilgen. Hier wird für den Versicherer ein Anlass zur diesbezüglichen Information und Beratung des Versicherungsnehmers erkennbar

1.3.3 Dokumentationspflicht § 6 Abs. 1 Satz 2, Abs. 2 Satz 1 VVG n. F.

Der Versicherer muss den Versicherungsnehmer nicht nur anlassbezogen nach seinen Wünschen und Bedürfnissen befragen und beraten sowie die Gründe für jeden zu einer bestimmten Versicherung erteilten Rat angeben, sondern dies auch unter Berücksichtigung der Komplexität des angebotenen Versicherungsvertrages dokumentieren (§ 6 Abs. 1 Satz 2 VVG n. F.). Dies könnte man möglicherweise so verstehen, dass der Versicherer verpflichtet sei, den gesamten Befragungs- und Beratungsprozess zu dokumentieren. Insoweit stellt § 6 Abs. 2 Satz 1 VVG n. F.) klar, dass dem Versicherungsnehmer nur der erteilte Rat und die Gründe für den Rat klar und verständlich vor Abschluss des Vertrages in Textform zu übermitteln sind.

Ausnahmsweise dürfen diese Angaben mündlich übermittelt werden, wenn dies dem Wunsch des Versicherungsnehmers entspricht oder wenn der Versicherer vorläufige Deckung gewährt. Dann sind die Angaben unverzüglich nach Vertragsschluss dem Versicherungsnehmer in Textform zu übermitteln. Diese Verpflichtung besteht nicht, wenn ein Vertrag nicht zustande kommt und bei Verträgen über vorläufige Deckung von Pflichtversicherungen.

1.3.4 Verzicht

Der Versicherungsnehmer kann gegenüber dem Versicherer auf die Beratung und Dokumentation durch eine gesonderte schriftliche Erklärung verzichten, wenn er vom Versicherer in der Erklärung ausdrücklich darauf hingewiesen worden ist, dass sich ein Verzicht nachteilig auf die Möglichkeit des Versicherungsnehmers auswirken kann, gegen den Versicherer einen Schadensersatzanspruch geltend zu machen (§ 6 Abs. 3 VVG n. F.). Dahinter steht die Überlegung, dass ein mündiger Verbraucher nicht zwangsberaten werden soll. Gegen diese gesetzlich eingeräumte Verzichtsmöglichkeit auf Beratung und Dokumentation ist ebenso wie gegen die entsprechende Verzichtsmöglichkeit bei den Beratungs- und Dokumentationspflichten der Versicherungsvermittler massive Kritik erhoben worden. Die Kritiker befürchten, dass durch eine systematische Anwendung von Verzichtformeln in der Praxis die neuen Beratungs- und Dokumentationspflichten der Versicherer ausgehöhlt werden.

1.3.5 Schadensersatzpflicht

Der Versicherer ist dem Versicherungsnehmer zum Schadensersatz verpflichtet, wenn er seine Beratungs- und Dokumentationspflicht nicht erfüllt, der Versicherer die Pflichtverletzung zu vertreten hat und dem Kunden durch die Pflichtverletzung ein Schaden entstanden ist (§ 6 Abs. 5 VVG n. F.).

1.3.6 Ausnahmen

Die Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers bestehen **nicht** bei Versicherungsverträgen

- über ein **Großrisiko** (Artikel 10 Abs. 1 Satz 2 Einführungsgesetz zum VVG)
- die von einem **Versicherungsmakler** vermittelt werden
- die im **Fernabsatz** im Sinne des § 312 b des BGB abgeschlossen werden.

Der Versicherungsmakler wird – anders als der Versicherungsvertreter – für den Versicherungsnehmer tätig (§ 59 Abs. 3 VVG n. F.). Deshalb darf der Versicherer – so die Gesetzesbegründung – im Fall der Einschaltung eines Versicherungsmaklers davon ausgehen, dass der Versicherungsmakler seine **eigene gegenüber dem Versicherungsnehmer obliegende Frage- und Beratungspflicht** erfüllt. In diesen Fällen sei es nicht erforderlich, auch dem Versicherer eine entsprechende Verpflichtung aufzuerlegen. Deshalb ist die Beratungspflicht des Versicherers ausgeschlossen, sofern der Vertrag von einem Versicherungsmakler vermittelt wird.

Dies gilt **auch für die Beratungspflicht des Versicherers während der Vertragslaufzeit**. Dies könnte möglicherweise problematisch sein, wenn der Versicherungsmakler mit dem Kunden vereinbart hat, dass **nach Abschluss des Versicherungsvertrages keine weiteren Beratungspflichten des Versicherungsmaklers** bestehen.

Derartige Vereinbarungen sind im Wege einer **Individualvereinbarung** grundsätzlich möglich. Ein Ausschluss von Beratungspflichten nach Abschluss des Versicherungsvertrages im Wege des mit dem Kunden geschlossenen Geschäftsbesorgungsvertrages dürfte regelmäßig an AGB-rechtlichen Problemen scheitern.

Nach dem Selbstverständnis der wesentlichen Versicherungsmaklerverbände gehört es üblicherweise zu den **berufsständischen Pflichten des Versicherungsmaklers**, den Kunden auch **während der Laufzeit des Versicherungsvertrages zu beraten**.

Ein Vertragsschluss im Wege des **Fernabsatzes** liegt vor, wenn der Versicherungsvertrag ohne persönliche Beratung und unter ausschließlicher Verwendung von Fernabsatzmitteln (Post, Fax, Telefon, E-Mail, Internet) geschlossen wird. In diesen Fällen entfallen die Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers.

Hinweis



Bei Abschluss eines Versicherungsvertrages im Wege des Fernabsatzes entfallen nur die Beratungs- und Dokumentationspflichten des Versicherers. Ist bei dem Abschluss des Versicherungsvertrages ein Versicherungsvermittler eingeschaltet, so bleiben dessen Beratungs- und Dokumentationspflichten gemäß § 61 Abs. 1 VVG n. F. bestehen. Dies gilt insbesondere, wenn Versicherungsvermittler Internetportale bereitstellen, über die der Kunde Versicherungsverträge abschließen kann.