

Wie viel Widerspruchshilfe darf der Vermittler leisten?

Wenn Kunden mit Unterstützung von Versicherungsvermittlern Kontaktverbote zur Weitergabe und Nutzung ihrer Daten oder zu Werbezwecken aussprechen, kann dies unter anderem bei einem Betreuerwechsel zum Nachteil für die Kunden sein. Die rechtlichen Fallstricke.

Die Anforderungen des Datenschutzes hat den Betreuerwechsel für Versicherer zur Achillesferse der Kundenbindung gemacht. So ermöglicht der Code of Conduct Bestandsnachfolgern, Kundendaten nach fruchtlosem Versand von Informationsschreiben an Kunden freizuschalten. Dies nutzen ausgeschiedene Vertreter gern als Sollbruchstelle, um den Kunden zu halten. Dieser Sachverhalt veranlasst Versicherer, die Gerichte anzurufen. In einem vom Oberlandesgericht (OLG) Hamm entschiedenen Fall wurde dem ausgeschiedenen Vermittler untersagt, Kunden des früheren Versicherers dabei zu unterstützen, gegenüber dem Versicherer ein Kontaktverbot dahinge-

hend auszusprechen, dass der Weitergabe der personenbezogenen Daten widersprochen, eventuelle Werbeeinwilligungen widerrufen und insgesamt kein Kontakt mehr gewünscht werde.

Tragend für dieses Verbot sind die folgenden Erwägungen des Gerichts. Stellt ein Versicherungsvermittler Kunden vorformulierte Schreiben zur Verfügung, mit denen er auf eine Beeinflussung der geschäftlichen Entscheidungen der Kunden zielt, den Versicherungsanbieter zu wechseln oder die von dem Versicherungsvermittler angebotenen Leistungen abzunehmen, handele es sich um eine geschäftliche Handlung. Diese könnte eine gezielte Behinderung darstellen, wenn sie darauf ziele, die wettbe-

werbliche Entfaltung der Mitbewerber zu beeinträchtigen, indem sie über die mit jedem Wettbewerb verbundene Beeinträchtigung hinausgehe und bestimmte Unlauterkeitsmerkmale aufweise. Dies sei der Fall, wenn das Verhalten bei objektiver Würdigung der Umstände in erster Linie auf die Beeinträchtigung der wettbewerblichen Entfaltung des Mitbewerbers gerichtet sei und nicht auf die Förderung des eigenen Wettbewerbs. Unlauter sei auch eine gezielte Behinderung, die dazu führe, dass der beeinträchtigte Mitbewerber seine Leistung am Markt durch eigene Anstrengung nicht mehr in angemessener Weise zur Geltung bringen kann.

Kündigungshilfe ist rechtens

Eine Kündigungshilfe sei grundsätzlich nicht unlauter, sofern der Kunde nicht im Einzelfall in seiner Entscheidungsfreiheit durch aggressives Verhalten er-

Kompakt

- Kundenkontaktverbote zielen auf eine Abschottung des Kunden ab und sind unzulässig.
- Vermittler dürfen Kunden über Widerspruchsmöglichkeiten beim Betreuerwechsel beraten.
- Bitten Kunden um Hilfe, rechtfertigt dies nicht die Weitergabe von Formularschreiben zur Untersagung der Kontaktaufnahme.



© Timakorn / iStockphoto.com

heblich beeinträchtigt oder irregeführt werde. Auch dass ein Mitbewerber Kunden auf dessen Initiative vorformulierte Kündigungsschreiben zur Verfügung stelle und unterschreiben lasse, sei lauterkeitsrechtlich nicht zu beanstanden. Ein durchschnittlich informierter und verständiger Verbraucher werde allein dadurch, dass er vorformulierte Kündigungen erhalten könne, nicht unsachlich zum Abschluss eines Vertrags veranlasst.

Vorformulierte Schreiben, mit denen der Kunde einer Weitergabe seiner Daten an einen neuen Betreuer widerspricht, er eine etwaige Erlaubnis zur Kontaktaufnahme zu Werbezwecken widerruft und ausdrücklich keine Kontaktaufnahme wünscht, erhielten dadurch einen unlauteren Inhalt, dass sie tatsächlich eine vollständige Abschottung der Kunden bezwecken und erreichen. Dies sei der Fall, wenn es in dem Schreiben heiße: „Eine eventuelle Einwilligung zur Kontaktaufnahme zu Werbezwecken widerrufe ich hiermit und wünsche keinen Kontakt.“ Denn soweit damit ausgesprochen wird, dass kein Kontakt zu den Kunden mehr hergestellt werden darf, sei hierunter ein umfassendes Kontaktverbot zu verstehen.

Kontaktverbote können Vertragszwecke konterkarieren

Formularschreiben, mit denen Kunden einer Weitergabe ihrer Daten aus Anlass eines Betreuerwechsels an einen neuen Betreuer widersprechen, etwaige Werbeeinwilligungen widerrufen und ausdrücklich keine Kontaktaufnahme wünschen, führen dazu, dass den Adressaten der Schreiben die Kontaktaufnahme trotz ungekündigt fortbestehenden Vertrages untersagt werde. Damit werde möglicherweise sogar eine zur Erfüllung des Vertragszwecks notwendige Kommunikation abgeschnitten.

Der Ausspruch eines solchen Kontaktverbots könne ein Versicherungsverhältnis, zum Beispiel die Schadensabwicklung, ebenso die Klärung von Leistungsansprüchen sowie Beitragsrückständen oder die Anpassung der Versi-

cherung an Änderungen der persönlichen Verhältnisse erschweren. Auch im Falle einer – zu erwartenden – Kündigung des Kunden würden so mögliche Rückwerbversuche, bei denen Kunden gegebenenfalls günstigere Konditionen angeboten werden, durch das Kundenkontaktverbot abgeschnitten. Wäre ein Kunde über mögliche Anlässe für eine Kontaktaufnahme informiert, würde er möglicherweise von einem solchen Kontaktverbot absehen. Indem ein Vermittler mittels vorformulierter Kundenschriften zur Untersagung der Kontaktaufnahme auch Nachfragen zum Widerspruch der Datenweitergabe verhindere, könne er die Interessen der Verbraucher beeinträchtigen.

Der Verwender formularmäßiger Kundenschriften, die eine Kontaktaufnahme untersagen, könne sich nicht darauf berufen, dass sich das Kontaktverbot nur auf die Person des neuen Betreuers und nicht auf den Versicherer selbst beziehe, wenn dies dem Wortlaut des Schreibens nicht zu entnehmen sei, das Schreiben an den Versicherer adressiert werde und nur dieser zu der im Schreiben angesprochenen Datenweitergabe in der Lage sei.

Räume der Vermittler ein, dass der tatsächliche Hintergrund der von ihm ausgegebenen Kundenschriften nicht Bedenken gegen den bisherigen Versicherer seien, sondern dass damit ein Wechsel der Kunden zu dem von ihm nach seinem Ausscheiden nunmehr vertretenen Versicherer vorbereitet werden solle, so könne er sich nicht darauf berufen, das Kontaktverbot beziehe sich nur auf den neuen Betreuer und nicht auf den Versicherer.

Ein berechtigtes Interesse an der Mithilfe bei der Formulierung von Kundenschriften zur Untersagung der Kontaktaufnahme und dem Versenden solcher Schreiben habe der Verwender von formularmäßigen Untersagungsschreiben darzulegen. Ein Versicherungsvermittler kann sich bei der Verwendung formularmäßiger Kundenschriften zur Untersagung der Kontaktaufnahme nicht darauf

Mehr Infos

Mehr Infos Tipps und Informationen rund ums Thema Vertriebsrecht finden Sie unter www.evers-vertriebsrecht.de, der Website der Kanzlei Evers, Bremen, oder bei Rechtsanwalt Jürgen Evers, Telefon: 0421/69 67 70

berufen, dass die Kunden ihn selbst kontaktiert und um Hilfe gebeten haben. Beugnet sich der Versicherungsvermittler nicht mit einer Beratung des Kunden, sondern stellt er diesen im eigenen Interesse aktiv vorformulierte Schreiben zur Verfügung und versendet er sie für die Kunden, so gehe es nicht um ein autonomes Kundenhandeln, sondern um eine geschäftliche Handlung des Vermittlers, der die Kunden entsprechend berate und bei der Abschottung zielgerichtet mitwirke.

Sind Grenzen des lautereren Wettbewerbs überschritten

Jedem Kunden sei es grundsätzlich möglich, selbst ein Kontaktverbotschreiben zu erstellen und zu versenden. Die Annahme, Kunden hätten ein Kontaktverbot ausgesprochen, wenn sie das Schreiben selbst hätten erstellen und versenden müssen, sei fernliegend, zumal attraktive Angebote zur Rückwerbung oder Verbesserung der bestehenden Vertragskonditionen durchaus im eigenen Interesse der Kunden liegen dürften. Die Empfehlung und der Versand formularmäßiger Kundenkontaktverbote überschreite die Grenzen des lautereren Wettbewerbes. ■



Verfasst von Jürgen Evers, Rechtsanwalt der Kanzlei Evers, Bremen, spezialisiert auf Vertriebsrecht, vor allem Handels-, Versicherungsvertreter- und Versicherungsmaklerrecht.