

Versichert, aber nicht gedeckt!
—
Verhalten bei behauptetem Fehlverhalten

RA Dr. Christian Wolf

April 2013

Mögliche Haftungsfallen

Beratung des Kunden

- unvollständige Informationsaufnahme → Versicherungslücke bleibt unerkannt
- fehlerhafte Risikoanalyse
 - Altersvorsorge wird angeboten, obwohl Elementarrisiken nicht versichert sind
 - Erhalt vorhandenen Vermögens geht Aufbau von Kapital vor
- ungeeignetes (unvollständiges) Deckungskonzept
- Erteilung falscher Auskünfte
- Aufklärung unvollständig

Mögliche Haftungsfallen

Auswahl des Risikoträgers

- unterlassener Prämienvergleich

- Fehleinschätzung hinsichtlich
 - Bonität
 - Kompetenz
 - Regulierungsverhalten
 - Kulanzbereitschaft

Mögliche Haftungsfallen

Vertragsabschluss

- vorläufige Deckung nicht eingeholt
- verspätete/gänzlich unterbliebene Einreichung des Antrags
- Erteilung fehlerhafter Auskünfte (insb. zur Deckung)
- verspätete Prämienweiterleitung
- Antrag „falsch“ ausgefüllt

Mögliche Haftungsfallen

Verwaltung des Bestandes

- Nichterkennen von Abweichungen der Polizza vom Antrag
- Unterlassen einer genauen Prüfung der Versicherungsbedingungen
- Sinnvollerweise nach Polizzenerhalt auch Kontaktaufnahme mit Kunden, um Rücksprache zu halten bzw. „Richtigkeit“ des Versicherungsschutzes bestätigen zu lassen

Mögliche Haftungsfallen

Laufende Betreuung

- Unterlassen der laufenden Überprüfung des Bestandes gemäß § 28 Z 7 MaklerG, obwohl vertraglich nicht abbedungen
- Versäumen von Fristen/Terminen
- mangelnde Berücksichtigung/unrichtige Beurteilung von Risikoveränderungen

Haftungsvermeidung

Know-how

- Grundsätze ordnungsgemäßer Beratung kennen
- Produktkenntnisse
- Ablauf des Beratungsgesprächs verinnerlichen
- neue Entwicklungen (Gesetzgebung, Judikatur, produktspezifisch) mitverfolgen und berücksichtigen, gegebenenfalls eigenes Verhalten/Abläufe anpassen
- Fortbildungsveranstaltungen besuchen

Haftungsvermeidung

Dokumentation

- Dokumentation des Auftragsumfangs
- genauest mögliche Dokumentation jedes Beratungsgesprächs
 - Teilnehmer
 - Dauer
 - kundenspezifische Daten
 - produktspezifische Daten
 - Grundlage des erteilten Rates
 - Gründe für das vom Kunden gewünschte/gewählte Produkt
 - Dokumentation einer allenfalls ausgesprochenen Warnung

Haftungsvermeidung

Organisation

- standardisierter Ablauf der Beratungsgespräche
- pro Kunde ein eigener Akt (Stammdaten, Beratungsgespräche, Produkte,...)
- funktionierendes Beschwerdemanagement
- rechtzeitige Beiziehung des Rechtsanwalts

Haftungsvermeidung

Verwenden von Checklisten

- Vorbereitung des Beratungsgesprächs
- Inhalt und Ablauf eines Beratungsgesprächs
- Behandlung von Beschwerden

Haftungsvermeidung

Vereinbarung von Haftungsbeschränkungen

- Verbraucher (§ 6 (1) Z 9 KSchG)
 - Haftungsfreizeichnung bei Vermögensschäden (höchstens) bei leichter Fahrlässigkeit möglich
 - Judikatur: auch Freizeichnung von Haftung für leicht fahrlässig verursachte Schäden kann sittenwidrig sein (OGH 4 Ob 221/06p, 4 Ob 179/02f)

- Unternehmer
 - keine gesetzliche Regelung
 - Judikatur: Haftungsausschluss für Vermögensschäden kann auch bei grober Fahrlässigkeit zulässig sein

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Kundenzufriedenheit – Beschwerde

- Kundenzufriedenheit
 - wahrgenommene Leistungen erfüllen die Erwartungen

- Beschwerde
 - Ausdruck enttäuschter Erwartungen
 - gleichzeitig Gelegenheit, Erwartungen zu erfüllen und Kunden zufrieden zu stellen

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Kundenkategorisierung

- enttäuschter Kunde
 - Erwartungen nicht erfüllt, wird sich Dritten gegenüber negativ äußern

- zufriedener Kunde
 - Erwartungen erfüllt, wird sich gleichgültig/passiv verhalten

- begeisterter Kunde
 - Erwartungen übertroffen, wird sich aktiv positiv äußern

Konfrontation mit Beratungsfehlern

„Weisheit“

„Fürchte nicht die, die nicht mit dir übereinstimmen, sondern die, die nicht mit dir übereinstimmen und zu feige sind, es dir zu sagen.“

(Napoleon Bonaparte)

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Verbreitete Irrtümer

- geringe Beschwerdeanzahl bedeutet Kundenzufriedenheit
- Zahl der Beschwerden muss minimiert werden
 - richtig ist:
 - Zahl unzufriedener Kunden minimieren
 - Zahl unzufriedener Kunden, die sich beschweren, maximieren
- Beschwerdeführer sind Gegner, Nörgler und Querulanten
- Beschwerden verursachen nur Kosten

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Typische Verhaltensweisen des Beschwerdeführers

- übertreibt und fordert
- vergreift sich im Ton, ist emotional
- ist misstrauisch
- ist uneinsichtig und unnachgiebig
- reagiert auf Widerspruch äußerst empfindlich
- verlangt schnelle Lösung (und möglichst perfekt)
- begehrt kompetenten Ansprechpartner

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Typische Verhaltensweisen des Beschwerdeführers

- erwartet Vorbeugungsmaßnahmen
- fordert Kulanzlösung
- droht mit der Konkurrenz
- droht mit gerichtlichen Schritten (allenfalls Strafanzeige)

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Erfolgreiches Beschwerdegespräch

- Kundenreklamation nie als unangenehme Störung betrachten
- freundlich und höflich bleiben
- immer ausreden lassen
- gut zuhören
- Verständnis zeigen
- Berechtigung der Beschwerde niemals anzweifeln
- Danke sagen – sich entschuldigen

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Erfolgreiches Beschwerdegespräch

- keine „Sofortdiagnose“
- sämtliche erforderlichen Informationen einholen, Notizen machen
- Beschwerden zusammenfassend wiederholen
- Rückruf zusichern – Termin jedenfalls einhalten

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Häufige Fehler

- Zurückweisungen
- nicht eingehaltene Versprechen
- überhaupt keine Reaktion
- Zurechtweisungen
- sich für unzuständig erklären
- Schuld auf andere schieben
- Kundenverhör

Konfrontation mit Beratungsfehlern

„Killerphrasen“

- Das ist noch nie zuvor passiert
- Da können wir nichts dafür
- Da haben Sie offensichtlich was falsch verstanden
- Das darf Ihnen der Berater gar nicht zusagen

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Erledigung der Beschwerde

- Gegenüber dem Kunden
 - Lösung anbieten
 - Nachfragen, ob Kunde mit Regulierungsvorschlag einverstanden ist
 - angebotene Lösung umsetzen
 - vergewissern (zB durch Anruf), ob Kunde mit Erledigung zufrieden ist

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Erledigung der Beschwerde

- Innerbetrieblich
 - Ursache für Unzufriedenheit des Kunden finden
 - Zuständigkeit für Beschwerdebehandlung klären
 - Beschwerde umgehend bearbeiten
 - Beschwerden auswerten und analysieren
 - Defizite erkennen – Dienstleistung verbessern

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Schriftliche Beschwerde

- Gründe
 - Kunden sind sehr enttäuscht und aufgebracht
 - mündliche Beschwerde brachte nicht gewünschten Erfolg
 - Kunden erwägen bereits rechtliche Schritte und wollen Beweise sammeln
 - kein Ansprechpartner für mündliche Beschwerde
 - Kunden scheuen persönlichen Kontakt, sind zu bequem, haben keine Zeit

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Schriftliche Beschwerde

- Erhalt der Beschwerde raschest möglich bestätigen
- Beschwerdebrief beantworten
- Kundenzufriedenheit überprüfen

Konfrontation mit Beratungsfehlern

Beantwortung eines Beschwerdebriefs

- dem Kunden danken
- sich entschuldigen
- Kunden mitteilen, was unternommen wurde
- dem Kunden Recht geben
- im persönlichen Stil antworten
- einfach und direkt antworten
- Erwartungen der Kunden übertreffen

Einleitung des Gerichtsverfahrens

- Zustellung der Klage durch das Gericht
 - seit 01.07.2009 durch RSb-Brief, das heißt keine eigenhändige Zustellung mehr erforderlich, auch Ersatzzustellung möglich
- 4-wöchige Frist zur Erhebung eines Einspruchs bzw. zur Erstattung einer Klagebeantwortung (gerechnet ab Klagszustellung)
- sinnvollerweise umgehende Kontaktaufnahme mit Rechtsanwalt (RA)

Prozessvorbereitung

- Besprechung des seinerzeitigen Kundenberatungsgesprächs mit dem RA in allen Einzelheiten
- dem eigenen RA niemals etwas verschweigen, gleichgültig
 - ob bewusst oder
 - weil man annimmt, die Information sei nicht wichtig/wesentlich
- sämtliche Unterlagen betreffend die Beratung dem RA übergeben (so rasch als möglich)
- Zeugen (Kollegen etc.), die den eigenen Standpunkt stützen, dem RA bekannt geben
- Prozessstrategie gemeinsam festlegen
- Schriftsätze (insbesondere des eigenen RA) genauestens durchlesen

Prozessvorbereitung

„Weisheiten“

- Im täglichen Geschäft müssen Sie Versicherungsverträge vermitteln, um Provisionen zu bekommen!
- Vor Gericht müssen Sie Glaubwürdigkeit vermitteln, um Recht zu bekommen!

Prozessvorbereitung

Die 4 „Wahrheiten“

- „Wahrheit“ der klagenden Partei
- „Wahrheit“ der beklagten Partei
- eigentliche Wahrheit (wie es tatsächlich war)
- richterliche „Wahrheit“
 - nur diese ist maßgeblich!

Verhalten vor Gericht

- festgelegte Prozessstrategie beachten
- Fragen grundsätzlich kurz, prägnant und direkt beantworten
- grundsätzlich keine „Erzählungen“ von sich aus
- ruhig und gelassen bleiben
- im „Zweifelsfall“ grundsätzlich mit „weiß ich nicht (mehr)“ antworten

Verhalten vor Gericht

- Beratungsgespräch mit dem Kunden bzw. dessen Verlauf vollständig, genau, konkret und möglichst plastisch und anschaulich schildern
- nur ganz konkrete Aussagen zum streitgegenständlichen Sachverhalt machen
- keine Zusammenfassungen, Verkürzungen oder Pauschalierungen
- Worte wie „üblicherweise“, „im Allgemeinen“, „grundsätzlich“ etc signalisieren fehlenden Bezug zum streitgegenständlichen Sachverhalt und sind daher tunlichst zu vermeiden

Verhalten vor Gericht

- falls relevant, Entstehen des Kundenkontakts schildern
- detaillierte Angaben darüber,
 - welche Recherchen im Vorfeld der Beratung gemacht wurden
 - welche Daten vom Kunden bzw. über den Kunden erhoben wurden
 - welche Informationen der Berater über Produkt und Anbieter zur Verfügung hatte
 - welche Informationsgrundlagen für die Beratung verwendet wurden
 - welche Informationen dem Kunden vor Geschäftsabschluss gegeben wurden
 - welche Urkunden dem Kunden wann (nachweislich) übergeben wurden
 - was Grundlage des erteilten Rates war (welche Parameter gaben den Ausschlag)

Nachdeckung – Rückwärtsversicherung

(OLG Graz 5 R 64/07g)

■ Sachverhalt:

- VN besitzt Vermögensschadenhaftpflichtversicherungsvertrag mit 4-jähriger Nachhaftung
- Vertrag wird per 31.12.1999 gekündigt
- VN beauftragt bekl. Makler mit Neueindeckung des Risikos
- vom Makler befragt, ob sich aus den zu versichernden Risiken in den letzten 5 Jahren Schäden ereignet hätten, verneint dies VN
- Makler vermittelt Haftpflichtversicherungsvertrag mit Beginn 01.01.2000 und einjähriger Rückwärtsversicherung

Nachdeckung – Rückwärtsversicherung

(OLG Graz 5 R 64/07g)

- VN wird Mitte des Jahres 2004 wegen eines im Jahr 1992 gesetzten Verstoßes in Anspruch genommen
- aus keinem der beiden genannten Verträge wird Deckung gewährt
- VN klagt Makler wegen Pflichtenverstoßes und behauptet, dieser hätte ihn nicht entsprechend über die Möglichkeit auch einer länger als einjährigen Rückwärtsversicherung aufgeklärt

Nachdeckung – Rückwärtsversicherung

(OLG Graz 5 R 64/07g)

- bekl. Makler wendet ein, dass er den kl. VN sehr wohl hinsichtlich einer längerfristigen Rückwärtsversicherung befragt hat, dieser einen diesbezüglichen Bedarf wegen fehlender Schadenfälle in der Vergangenheit allerdings verneint hat
- Gericht glaubt dem bekl. Makler und weist Klage ab
Begründung: Abschluss einer mehrjährigen Rückwärtsversicherung führt zu einer Erhöhung des Provisionsanspruchs des Maklers, sodass es nicht nachvollziehbar wäre, dass der Makler eine solche nicht angeboten hätte, wenn der kl. VN einen diesbezüglichen Wunsch geäußert hätte bzw. Bedarf erkennbar gewesen wäre



Dr. Christian Wolf

Schwerpunkt der Tätigkeit:

- Versicherungsvertragsrecht
- Anlageberaterhaftung
- Schadenersatz- und Gewährleistungsrecht
- Zivilprozessrecht

SCHERBAUMSEEBACHER Rechtsanwälte GmbH

Einspinnergasse 3, A-8010 Graz, T 0316 / 83 24 60, www.scherbaum-seebacher.at