

RSS-0029-26
 = RSS-E 29/26

Empfehlung der Schlichtungskommission vom 20.5.2026

Vorsitzender	Hon.-Prof. Sen.-Präs. d. OGH i.R. Dr. Johann Höllwerth
Beratende Mitglieder	Mag. Dr. Ariane Humitia, LL.M. Mag. Jörg Ollinger Mag. Ernst J. Bauer
Schriftführer	Mag. Christian Wetzelsberger

Antragstellerin	(anonymisiert)	Versicherungs- nehmerin
vertreten durch	(anonymisiert)	Versicherungs- makler
Antragsgegnerin	(anonymisiert)	Versicherer
vertreten durch	-----	

Spruch

Der Antrag, der antragsgegnerischen Versicherung zu empfehlen, die Vertragsänderung der Krankenversicherung zur Polizzennr. (anonymisiert) per 1.1.2026 rückwirkend zu beseitigen und die zu viel bezahlte Prämie zu refundieren, wird abgewiesen.

Begründung

Die Antragstellerin hat per 1.9.2016 bei der antragsgegnerischen Versicherung eine Krankenversicherung zur Polizzennr. (anonymisiert) abgeschlossen. Laut Polizza vom 17.8.2016 wurde dabei folgende Vereinbarung getroffen:

„Besonderer Hinweis:

Bei folgenden Kombinationen

-„(anonymisiert) Sonderklasse BASIC + (anonymisiert) Privatarzt SMART“ oder

-„(anonymisiert) Sonderklasse BASIC + (anonymisiert) Privatarzt BASIC“ oder

-„(anonymisiert) Sonderklasse BASIC + Einbett + (anonymisiert) Privatarzt“

kommen bis 31.12.2025 folgende Vorteile zum Tragen:

- 1. 20% Prämienvorteil auf die (anonymisiert) Sonderklasse BASIC und die Sonderklasse Einbettzimmer. Der Prämienvorteil entfällt somit ab 01.01.2026.*

(...)

Diese Vorteile sind gültig, solange eine der oben genannten Tarfkombinationen aufrecht ist und entfällt bei Kündigung oder Konvertierung eines dieser Tarife. (...)“

Die Antragsgegnerin übermittelte eine Änderungspolizze, datiert mit 30.1.2026, wonach ab 1.2.2026 sich die Monatsprämie des Vertrages von 229,58 EUR auf 270,11 EUR ändere.

Der Antragstellervertreter widersprach der Prämienerrhöhung mit Schreiben vom 24.2.2026. Die Voraussetzungen für den Fortbestand der in der Klausel genannten Vorteile seien weiterhin gegeben, da eine der dort genannten Tarfkombinationen weiterhin aufrecht sei und der Tarif weder gekündigt noch konvertiert sei.

Die Antragsgegnerin teilte dem Antragstellervertreter mit Schreiben vom 26.2.2026 daraufhin mit:

„Bezugnehmend auf Ihre Anfrage halten wir fest, dass der gewährte Prämienvorteil gemäß Polizzenhinweis ausdrücklich bis 31.12.2025 befristet ist und mit 01.01.2026 entfällt.

Maßgeblich für die Beendigung des Prämienvorteils ist daher das vertraglich festgelegte Datum 01.01.2026.

Darüber hinaus ist in den besonderen Hinweisen eindeutig geregelt, dass die genannten Vorteile nur solange aufrecht bleiben, wie die entsprechende Tarfkombination unverändert besteht. Bei Kündigung oder Konvertierung (Änderung) der Tarife entfallen diese Vorteile vorzeitig.

Im Falle einer vorzeitigen Vertragsänderung wären die Prämienvorteile somit bereits zu diesem früheren Zeitpunkt weggefallen.“

Dagegen richtet sich der Schlichtungsantrag vom 27.2.2026. Der Vertreter der Antragstellerin führt darin aus (die Darstellung des Sachverhaltes entspricht derjenigen im Schlichtungsverfahren RSS-0028-26, in der er einen Antragsteller vertritt, weshalb durchgehend die männliche Form verwendet wird):

„(...)Dem Versicherungsnehmer wurde eine Änderungspolizze per 1.2.2026 gültig übermittelt. Als Ausstellungsgrund führt die (anonymisiert) an „Änderung der Prämie“. Dies wurde jedoch vom Versicherungsnehmer nicht beantragt, sondern erfolgte diese Änderung als einseitige Abänderung des Versicherungsvertrages durch den Versicherer.

Da es weder eine Vertragliche Änderungsbefugnis, noch eine gesetzliche Anpassungsmöglichkeit hierfür gibt, wären - aus zivilrechtlicher Sicht - zwei übereinstimmende Willenserklärungen der Vertragsparteien für eine wirksame Vertragsanpassung notwendig. Dies ist jedoch nicht gegeben, da es keine Willenserklärung des Versicherungsnehmers für diese Vertragsanpassung gibt. Daraus folgt, dass die Vertragsanpassung für den Versicherungsnehmer unbeachtlich ist.

Die Versicherung beruft sich infolge der Reklamation des Versicherungsnehmers nunmehr darauf, dass in der ursprünglichen Polizze unter dem Vertragspunkt „besonderer Hinweis“ ausdrücklich vereinbart wurde, dass eben dieser Prämienvorteil im Ausmaß von 20 % auf die Tarife „(anonymisiert) Sonderklasse Basic“ und die „Sonderklasse Einbettzimmer“ ab 1.1.2026 entfallen würde. Es ist zwar richtig, dass

eine dergestaltete Formulierung anfänglich gewählt wurde und auch so unter dem Vertragspunkt „Besonderer Hinweis“ ersichtlich ist, jedoch übersieht der Versicherer, dass unter demselben Vertragspunkt „Besonderer Hinweis“ im gleichen Absatz weiter unten der Satz steht „Diese Vorteile sind gültig, solange eine der oben genannten Tarifikombinationen aufrecht ist und entfällt bei Kündigung oder Konvertierung eines dieser Tarife.“ Durch diese vom Versicherer gewählte Formulierung, die nachfolgend zur vorgenannten Formulierung textiert wurde, wird die vorbezeichnete Formulierung, die zum Gegenstand hatte, dass der Prämienvorteil per 1.1.2026 entfällt, insofern modifiziert, als dass die Vorteile gültig sind, solange eine der oben genannten Tarifikombinationen aufrecht sind und es zu keiner Kündigung oder Konvertierung eines dieser Tarife gekommen ist.

Dadurch wurden die Prämissen für den Fortbestand der Vorteile ausdrücklich manifestiert. Es dürfte unstrittig sein, dass die erforderlichen Tarifikombinationen nach wie vor aufrecht sind und es nicht zu einer Kündigung und auch nicht zu einer Konvertierung dieser Tarife gekommen ist. Damit steht ohne jeden Zweifel fest, dass sämtliche Bedingungen für den Fortbestand der korrespondierenden Vorteile erfüllt sind.

Sollte es der Standpunkt des Versicherers sein, dass diese Formulierungen unter dem Vertragspunkt „Besonderer Hinweis“ irgendwie anders zu interpretieren sind, hat sich der Versicherer verhalten zu lassen, dass nach allgemeinen zivilrechtlichen Auslegungsgrundsätzen unklare Vertragsbestimmungen zulasten jener Partei auszulegen sind, die sich der unklaren Bestimmungen bedient hat, was gegenständlich zweifelsfrei der Versicherer ist.(...)“

Die Antragsgegnerin nahm mit Schreiben vom 20.3.2026 wie folgt Stellung:

„Der „Besondere Hinweis“ enthält zwei kumulative Voraussetzungen für die Gewährung der Vorteile, nämlich erstens die zeitliche Befristung mit 31.12.2025 und zweitens die auflösende Bedingung, dass diese Vorteile nur gültig sind, solange die Tarifikombination aufrecht ist.

Die dreifache Verankerung des Enddatums im „Besonderen Hinweis“ lässt keinen vernünftigen Zweifel daran, dass das Erlöschen des Prämienvorteils mit Enddatum 31.12.2025 festgelegt wurde.

Diese Vereinbarung ist unmissverständlich.

Der Absatz („Diese Vorteile sind gültig, solange einer der oben genannten Tarifikombinationen aufrecht ist und entfällt bei Kündigung oder Konvertierung eines dieser Tarife“) steht zu den vorangehenden Befristungen nicht im Widerspruch, sondern ergänzt diese als zusätzliche vorzeitige Beendigungsregelung. Ohne diesen Absatz hätte der Versicherungsnehmer die Vorteile bis 31.12.2025 behalten können, selbst wenn er einen der kombinierten Tarife gekündigt oder konvertiert hätte. Zusätzlich enthält dieser Absatz keine Formulierung, die irgendwie auf eine Verlängerung über den 31.12.2025 hinaus hindeuten würde. Auch die systematische Stellung dieses Absatzes ist stringent, er folgt direkt auf die Aufzählung der Vorteile, regelt deren vorzeitige Beendigung und setzt die Mindestvoraussetzungen für die Inanspruchnahme der Vorteile fest, nicht aber eine zeitliche Ausdehnung.

Die Absicht der Parteien steht damit unzweifelhaft fest: Die Vorteile der Tarifikombination gelten bis längstens 31.12.2025, aber nur so lange die Kombination bis dahin aufrecht bleibt. Eine Kündigung oder Konvertierung beendet diese Vorteile also früher als mit 1.1.2026. Damit ist der Prämienvorteil also jedenfalls mit 1.1.2026 entfallen.

Da diese Auslegung bereits nach § 914 ABGB unzweifelhaft ist, verbleibt keine Mehrdeutigkeit, die eine Anwendbarkeit der Unklarheitenregel des § 915 HS 2 ABGB oder des § 6 Abs 3 KSchG auslösen könnte.

Ein durchschnittlicher Versicherungsnehmer wird diese Klausel als das verstehen, was sie ist, nämlich ein befristeter Kombinationsvorteil, der bei vorzeitiger Auflösung der Kombination (durch Kündigung oder Konvertierung) auch vorzeitig entfällt.

Die Befristung ist transparent vereinbart und der Prämienvorteil stellt für den Versicherungsnehmer einen zeitlich begrenzten Vorteil dar. Der Wegfall des Vorteils ist die vertragsmäßige Rückkehr zum regulären Prämienniveau.“

Der Antragstellervertreter erstattete dazu mit Schreiben vom 30.3.2026 folgende Gegenäußerung:

„Die Stellungnahme der Versicherung fügt ihrer Auslegung bereits sprachlich Worte hinzu, die in der Klausel nicht enthalten sind. Die Versicherung liest nämlich sinngemäß „jedenfalls“, „längstens“ oder „unabhängig davon“ in den Text hinein. Genau diese Klarstellung fehlt aber. Ein durchschnittlicher Versicherungsnehmer darf die nachgestellte Formulierung „Diese Vorteile sind gültig, solange ...“ sehr wohl dahin verstehen, dass die Vorteile an das unveränderte Fortbestehen der Tarifikombination geknüpft sind und gerade deshalb fortgelten, solange keine Kündigung oder Konvertierung erfolgt.

Wenn die Versicherung tatsächlich nur eine zusätzliche vorzeitige Beendigungsregelung hätte formulieren wollen, hätte sie dies ohne weiteres eindeutig ausdrücken können, etwa mit den Worten, die Vorteile enden jedenfalls mit 31.12.2025 und entfallen bei Kündigung oder Konvertierung schon früher. Eine derartige Formulierung wurde aber gerade nicht gewählt.

Das Vorbringen, die Klausel sei „unmissverständlich“, überzeugt schon deshalb nicht, weil die Antragsgegnerin im Schlichtungsverfahren einen erheblichen Begründungsaufwand betreiben muss, um dem nachgestellten Satz überhaupt noch eine von ihrem Standpunkt aus passende Restfunktion zuzuschreiben. Gerade dieser nachträgliche Deutungsbedarf zeigt, dass der Text für Verbraucher nicht klar genug ist.

Nach § 914 ABGB ist bei der Auslegung von Verträgen nicht am bloßen Wortsinn zu haften; maßgeblich ist der objektive Erklärungswert im Zusammenhang des gesamten Vertrags. Für vorformulierte Versicherungsbedingungen und standardisierte Vertragsklauseln stellt die Rechtsprechung auf das Verständnis eines durchschnittlich verständigen Versicherungsnehmers ab.

Bleibt nach Anwendung des § 914 ABGB eine Mehrdeutigkeit bestehen, greift § 915 ABGB zulasten des Verwenders der unklaren Formulierung ein. Die Rechtsprechung betont zwar, dass § 915 ABGB subsidiär ist; gerade wenn sich aber nach den

allgemeinen Auslegungsregeln kein eindeutiges Ergebnis erzielen lässt, geht die Unklarheit zulasten jener Partei, die sich der undeutlichen Formulierung bedient hat. Zusätzlich gilt hier das Verbraucherrecht: Der Versicherungsnehmer ist Verbraucher, die Antragsgegnerin ist Unternehmerin. Nach § 6 Abs 3 KSchG sind unklare oder unverständliche Bestimmungen in Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder Vertragsformblättern unwirksam. Nach der ständigen Judikatur darf der Verbraucher über die wirtschaftlichen und rechtlichen Folgen einer Klausel nicht im Unklaren gelassen werden; aus dem Transparenzgebot kann sogar eine Pflicht zur Vollständigkeit folgen.

Genau daran fehlt es hier. Aus dem Polizzentext ist für einen Verbraucher nicht klar und eindeutig erkennbar, ob der Prämienvorteil unabhängig vom Fortbestand der Tarifkombination zwingend mit 31.12.2025 endet oder ob die Vorteile solange gelten, wie die Tarifkombination unverändert aufrecht bleibt. Eine Klausel, die erst im Nachhinein durch systematische Zusatzüberlegungen „richtig“ erklärt werden muss, genügt dem Transparenzgebot nicht.

Behauptete Struktur

Die Stellungnahme behauptet, der „Besondere Hinweis“ enthalte zwei kumulative Voraussetzungen. Gerade dieses Wort „kumulativ“ findet sich im Vertrag aber nicht. Die Versicherung konstruiert daher eine Rangordnung und ein Zusammenwirken von Teilsätzen, die im Vertragstext nicht offen ausgewiesen sind. Das kann einem Verbraucher nicht entgegengehalten werden.

Im Gegenteil: Der Text ist so formuliert, dass der spätere Satz „Diese Vorteile sind gültig, solange ...“ aus Verbrauchersicht eine eigenständige Aussage über die Dauer des Vorteils

enthält. Eine Auslegung, die diesen Satz faktisch entleert oder auf eine bloße Selbstverständlichkeit reduziert, ist nicht vorzugswürdig.“

Rechtlich folgt:

Allgemeine Versicherungsbedingungen sind nach Vertragsauslegungsgrundsätzen auszulegen. Die Auslegung hat sich daher am Maßstab des durchschnittlich verständigen Versicherungsnehmers zu orientieren (vgl. RS0050063). Es findet deshalb auch die Unklarheitenregelung des § 915 ABGB Anwendung, Unklarheiten gehen daher zu Lasten der Partei, von der die diesbezüglichen Formulierungen stammen, das heißt im Regelfall zu Lasten des Versicherers. (T3)

Im vorliegenden Fall ist strittig, in welchem Verhältnis die beiden Bestimmungen der Klausel, wonach einerseits die Vorteile bis 31.12.2025 bestehen, andererseits solange die betreffenden Tarife nicht gekündigt oder konvertiert, zueinander stehen. Der Antragstellervertreter gibt der Regelung „Diese Vorteile sind gültig, solange eine der oben genannten Tarifkombinationen aufrecht ist und entfällt bei Kündigung oder Konvertierung eines dieser Tarife.“ die Bedeutung zu, dass dies jedenfalls gelte und damit die Formulierung „Der Prämienvorteil entfällt somit ab 01.01.2026“ keine eigenständige Bedeutung mehr zukomme.

Dem ist nicht zu folgen. Ein durchschnittlich verständiger Versicherungsnehmer kann die Klausel in ihrer Gesamtheit nur so verstehen, dass für die dort angeführten Vorteile, spezifische Regeln gelten. Der zunächst gesondert geregelte Prämienrabatt wird jedenfalls nur längstens bis 31.12.2025 gewährt und zwar unabhängig davon, ob es betreffend die Tarifkombinationen zu einer Änderung kommt. Jedoch kann der Prämienrabatt bereits zu einem früheren Zeitpunkt nämlich dann entfallen, wenn es - wie im letztbeschriebenen Passus - zu einer Änderung der vorteilsberechtigten Tarifkombinationen kommt. Dagegen kann die Klausel bei verständiger Auslegung nicht dahin verstanden werden, dass mit dem letztgenannten Teil der Klausel eine Vorteilsgewährung über den 31.12.2025 zugesagt wird, würde doch damit dem ersten Teil der Klausel sein Anwendungsbereich entzogen. Den Vertragsparteien kann aber nicht unterstellt werden, eine vertragliche Formulierung gewählt zu haben, der kein Anwendungsbereich bleibt, weil sie von einer anderen Regelung in derselben Klausel verdrängt wird.

Eine Unklarheit der Klausel iSd § 915 ABGB, wie vom Antragstellervertreter behauptet, liegt daher nicht vor.

Es war daher spruchgemäß zu empfehlen.

Für die Schlichtungskommission:

Dr. Höllwerth eh.

Wien, am 20. Mai 2026