



RSS

Rechtsservice- und Schlichtungsstelle
des Fachverbandes der Versicherungsmakler und
Berater in Versicherungsangelegenheiten

Stubenring 16 / Top 7

1010 Wien

Tel: 05 - 90 900 - DW 5085

rss@wko.at

eine Einrichtung der



RSS-0001-25

=RSS-E 40/25

Empfehlung der Schlichtungskommission vom 12.6.2025

Vorsitzende	Univ. Prof. Dr. Sonja Bydlinski, MBA
Beratende Mitglieder	Mag. Dr. Ariane Humitia, LL.M. Mag. Matthias Lang Mag. Daniela Schenett
Schriftführer	Mag. Christian Wetzlberger

Antragstellerin	(anonymisiert)	Versicherungsnehmerin
vertreten durch	-----	
Antragsgegnerin	(anonymisiert)	Versicherungsmakler
vertreten durch	-----	

Spruch

Die Schlichtungskommission gibt keine Empfehlung ab.

Begründung

Die Antragstellerin beantragte am 6.1.2025 ein Schlichtungsverfahren wegen Fehlberatung durch die Antragsgegnerin. Die Antragsgegnerin sei seit 1.4.2022 von der Antragstellerin mit der Vertretung in Versicherungsangelegenheiten bevollmächtigt. Zu diesem Zeitpunkt bestand eine Rechtschutzversicherung bei der G(anonymisiert). Im Zuge der Vermittlung einer Rechtsschutzversicherung bei der H(anonymisiert) per 1.8.2022, welche u.a. den Baustein „Allgemeiner Vertrags-Rechtsschutz“ beinhaltet, habe die Antragsgegnerin die Frage nach bereits bestehenden Versicherungen zu den versicherten Risiken mit „nein“ angekreuzt, ebenso die Frage, ob von einem Versicherungsunternehmen die Versicherung der beantragten Risiken abgelehnt, gekündigt oder einvernehmlich gelöst worden sei. Als Risikoadresse ist in diesem Antrag die Adresse M(anonymisiert) genannt. Am 8.4.2022 habe die Antragstellerin folgendes Mail an die Antragsgegnerin gesendet:

„(...)Haus in der M(anonymisiert): zur Polizze der W(anonymisiert): das Haus ist 1957 gebaut worden, in der Polizze steht 1980

Haus I(anonymisiert): Herr B(anonymisiert) hat mir das Haus geschenkt. Bitte um Korrektur bzw. Anpassung der bestehenden Hausversicherung.“

Der Antragstellerin sei zu diesem Zeitpunkt nicht bewusst gewesen, dass für das zusätzliche Haus I(*anonymisiert*) eine Änderung der Rechtsschutzversicherung notwendig gewesen wäre, sie sei auch von der Antragsgegnerin nicht über einen Änderungsbedarf an den bestehenden Versicherungsverträgen informiert worden.

Im Zuge eines Versicherungsfalles betreffend den Tausch von Fenstern im Gebäude I(*anonymisiert*) habe sich herausgestellt, dass keine Deckung im Baustein Allgemeiner Vertrags-Rechtsschutz bestehe. Gemäß Art 23, Pkt. 2.2. ARB 2018 erstrecke sich der Versicherungsschutz aus Reparatur- bzw. sonstigen Werkverträgen über unbewegliche Sachen nur auf Gebäude oder Wohnungen einschließlich zugehöriger Grundstücke, die vom Versicherungsnehmer zu eigenen Wohnzwecken benutzt werden. Die Antragstellerin sei jedoch an der Adresse I(*anonymisiert*) selbst nicht wohnhaft.

Die Antragstellerin habe sich daraufhin an die Antragsgegnerin gewandt und diese um eine Lösung - auch für die Zukunft - ersucht, zumal aufgrund weiterer Sanierungen im Haus eine Rechtsschutzdeckung für ähnliche Fälle notwendig sei. Die Antragsgegnerin habe sodann ohne weitere Rücksprache den Vertrag bei der H(*anonymisiert*) per 1.9.2024 gekündigt, die Folgeversicherung bei der A(*anonymisiert*) sei jedoch erst per 5.9.2024 abgeschlossen worden. Durch die Unterbrechung des versicherten Zeitraumes sei die A(*anonymisiert*) auch nicht bereit, auf Wartefristen zu verzichten. Ein weiterer dadurch nicht versicherter Rechtsstreit sei deshalb bereits entstanden.

Die Antragstellerin habe die Antragsgegnerin aufgefordert, diese Beratungsfehler ihrem Vermögensschadenhaftpflichtversicherer zu melden.

Die Antragsgegnerin nahm zum Schlichtungsantrag wie folgt Stellung (auszugsweise):

„(...)Zusammenfassend auf den Punkt gebracht kann man hier sagen, dass es bei sämtlichen von mir gesetzten Aktivitäten es zu keinem persönlichen Beratungsgespräch gekommen ist. Alle Aktivitäten wie Angebote, Vertragsabschlüsse, Kündigungen mit Versicherungswechsel, Schadensabwicklung usw. wurden immer nur telefonisch oder per Mail getätigt.

Frau S(anonymisiert) und Herr B(anonymisiert) waren an keinem persönlichen Beratungsgespräch interessiert bzw. wurde das auch nicht gewünscht.

Grundsätzlich kann man hier sagen “In Summe musste immer alles schnell gehen“ (für eine vertiefte Beratung reichte es somit meisten nicht)

Als ich Frau S(anonymisiert) am 08.07.2024 telefonisch informierte, dass die H(anonymisiert) (siehe Schreiben 1 im Anhang) die Rechtsschutzversicherung von Herrn B(anonymisiert) kündigen würde und wir diesbezüglich eine neue Versicherung benötigen würden, und auch eine einvernehmliche Kündigung anstatt einer Schadenskündigung erwirken sollten.

Antwort von Frau S(anonymisiert): Ja sofort kündigen und auch meine Versicherung gleich kündigen und eine neue machen.

Mir waren hier aber die Emotionen schon etwas unheimlich. Ich hatte daher, um die Schadenskündigung abzuwehren, vorerst für die beiden die Kündigung einvernehmlich an die H(anonymisiert) übermittelt.

Bezüglich neuer Rechtschutzversicherung habe ich dann aber mit beiden Kunden S(anonymisiert) und B(anonymisiert) einen persönlichen und ersten Beratungstermin am 28.08.2024 in meinem Büro vereinbart. Alle Risiken wurden hier noch einmal ausführlich besprochen. Ich erwähnte auch noch einmal, dass die Vorversicherung, die H(anonymisiert), eine weitere nicht selbstgenutzte Wohneinheit im Produkt wie von ihr gewünscht nicht beinhaltet und auch nicht anbietet. Es kam auch zur Sprache, dass es aufgrund des Wechsels zum Versicherer A(anonymisiert) zu Wartefristen kommen wird, da hier die Nachhaftung nicht greift aufgrund nicht inkludiertem Baustein bei der H(anonymisiert).

Aussage von Frau S(anonymisiert): "ja ist verständlich, gut zu wissen, in einem halben Jahr wird da sowieso wieder was kommen" (Annahme Schaden)

Im Grunde genommen kann man sagen das Gespräch war sehr konstruktiv. Alle erdenklichen Fragen wurden erörtert und besprochen und die geeignete Versicherungslösung für beide wurde gefunden.

Was hier in diesem Zusammenhang doch sehr seltsam ist, dass - obwohl Frau S(anonymisiert) bereits am 13.06.2024 die Information der Ablehnung der Rechtschutzdeckung von ihrem Anwalt erhalten hat - sie mich erst am 25.10.2024 (siehe Mail 2) von diesem Schadensfall in Kenntnis setzte.

Im darauffolgenden Telefonat, das sie ja im Mail bereits angekündigt hat teilte sie mir plötzlich mit das der Baumeister sie aufgrund Ablehnung der Rechtschutzdeckung sie informiert hätte, dass hier der Versicherungsmakler für so etwas eine Maklerhaftpflichtversicherung hat.

Sie ersuchte mich, diese Maklerhaftpflichtversicherung auch zu kontaktieren, weil ich einen Beratungsfehler gemacht hätte.

(...)

Fazit kann ich aufgrund der nicht stattgefunden persönlichen Beratung keinen Beratungsfehler gemacht haben und ich kann daher, was sollte ich auch melden, keine Schadensmeldung bei meiner Maklerhaftpflicht einreichen. (...)"

Rechtlich folgt:

Nach § 28 MaklerG ist der Makler verpflichtet, den Versicherungskunden über den zu vermittelnden Versicherungsschutz zu beraten und aufzuklären. Diese Pflicht des Maklers kann gemäß § 32 MaklerG vertraglich nicht abbedungen werden. Als Fachmann auf dem Gebiet des Versicherungswesens ist es Hauptaufgabe des Versicherungsmaklers, dem Klienten mit Hilfe seiner Kenntnisse und Erfahrung bestmöglich, den jeweiligen Bedürfnissen und Notwendigkeiten entsprechenden Versicherungsschutz zu verschaffen. Er hat für seinen Kunden ein erfolgreiches Risk-Management bei möglichst günstiger Deckung im Einzelfall durchzuführen (vgl RS0118893).

Er haftet daher gemäß § 1299 ABGB wie jeder andere Fachmann für den Mangel dieser Kenntnisse (vgl Dittrich/Tades, ABGB36(2003), § 1299 E 5 und die dort zit Jud).

§ 1299 ABGB enthält jedoch keine Umkehr der Beweislast, sondern hebt nur den Grad der Sorgfaltspflicht an. Es trifft daher die Antragstellerin als Geschädigte die Beweislast für ein allfälliges vertragswidriges Verhalten, bzw. für den Mangel an Fachkenntnissen und den eingetretenen Schaden, selbst wenn es sich im eingetretenen Fall um eine Unterlassung der notwendigen Aufklärung handelt (vgl 3 Ob 51/98s).

Hinsichtlich der Frage, worüber die Antragsgegnerin die Antragstellerin in Hinblick auf die Kündigung der jeweils bestehenden Rechtsschutzversicherungen (*G(anonymisiert)* bzw. *H(anonymisiert)*) und Neuabschluss der Versicherung (*H(anonymisiert)* bzw. *A(anonymisiert)*) tatsächlich beraten hat, liegt kein unstrittiger Sachverhalt vor.

Daher war von einer weiteren inhaltlichen Behandlung des Schlichtungsantrags gemäß Pkt 4.6.2 lit b der Satzung abzusehen, weil der Sachverhalt betreffend den Antragsgegenstand strittig ist und nur durch ein Beweisverfahren nach den Zivilverfahrensgesetzen geklärt werden kann, zumal es eine Beweisfrage darstellt, wie die Antragsgegnerin die Antragstellerin beraten hat und welche Informationen der Antragsgegnerin für diese Beratung zur Verfügung gestanden sind. Dies wäre die Vorfrage zur Frage, ob eine derartige Beratung *ex ante* betrachtet eine Vermittlung des nach den Umständen des Einzelfalls bestmöglichen Versicherungsschutzes im Sinne des § 28 Z 3 MaklerG darstellt. Ebenso kann in diesem Schlichtungsverfahren nicht geklärt werden, ob durch das Verhalten der Antragsgegnerin überhaupt ein kausaler Schaden verursacht worden ist, da der Sachverhalt betreffend der beiden Schadensfälle für die Schlichtungskommission nicht schlüssig dargelegt ist und offen ist, ob die jeweiligen Rechtsschutzversicherer auch bei Mitversicherung des Risikos von Werkverträgen betreffend anderer unbeweglicher Sachen als der Wohnräume der Antragstellerin bzw. bei Neuabschluss einer Rechtsschutzversicherung ohne Wartefristen deckungspflichtig gewesen wäre.

Wie bereits oben erwähnt, wäre in einem allfälligen streitigen Verfahren die Antragstellerin für das Vorliegen einer Fehlberatung beweispflichtig, wobei es der Antragsgegnerin offen stünde, Gründe zu behaupten und zu beweisen, die für ein Mitverschulden der Antragstellerin im Sinne des § 1304 ABGB sprechen, wie zB die Verweigerung persönlicher Beratungsgespräche.

Für die Schlichtungskommission:

Dr. Bydlinski eh.

Wien, am 12. Juni 2025