



RSS

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

Stubenring 16 / Top 7

1010 Wien

Tel: 05 - 90 900 - DW 5085 (Fax DW 118225)

rss@wko.at

eine Einrichtung der



RSS-0018-24-10

= RSS-E 57/24

Empfehlung der Schlichtungskommission vom 6.6.2024

Vorsitzender	Dr. Gerhard Hellwagner
Beratende Mitglieder	Christian Grünsteidl Mag. Thomas Hajek
Schriftführer	Mag. Christian Wetzelberger

Antragstellerin	<i>(anonymisiert)</i>	Versicherungs- nehmerin
vertreten durch	<i>(anonymisiert)</i>	Versicherungs- makler
Antragsgegnerin	<i>(anonymisiert)</i>	Versicherungs- maklerin
vertreten durch	-----	

Spruch

Die Schlichtungskommission gibt keine Empfehlung ab.

Begründung

Die Antragstellerin hat über Vermittlung der Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin im Jahr 1999 eine Er- und Ablebensversicherung bei der W(*anonymisiert*) zur Polizzennr. (*anonymisiert*) abgeschlossen. Nach Angaben der Antragstellerin sei sie im Jahr 2008 telefonisch von einem Mitarbeiter der W(*anonymisiert*) kontaktiert worden. Dabei sei ihr mitgeteilt worden, dass die bestehende Versicherung „sehr schlecht“ sei.

Sie habe sich daraufhin an eine Mitarbeiterin der Rechtsvorgängerin der Antragsgegnerin gewandt und einen Beratungstermin vereinbart. Dabei sei ihr vorgeschlagen worden, die bestehende Versicherung prämienfrei zu stellen. Sie erhielt zwei Angebote über Lebensversicherungen in Form einer prämienbegünstigten Zukunftsvorsorge mit einer Laufzeit von 15 bzw. 20 Jahren und schloss schließlich per 1.7.2008 einen Vertrag mit einer Laufzeit von 20 Jahren und einer Monatsprämie von 155,00 Euro (indexgebunden) ab. Das Fondsguthaben zum Ende der Laufzeit soll auf Basis der Verrentungstafel 2005 als Pension auf Lebenszeit 12 mal pro Jahr ausbezahlt werden, wobei bei Ableben während der

Pensionszahlungszeit keine weiteren Zahlungen an Erben oder Bezugsberechtigte erfolgen sollen.

Im Laufe des Jahres 2023 wandte sich die Antragstellerin über ihre Rechtsfreundin, (*anonymisiert*) an die Antragsgegnerin, um Unterlagen über den abgeschlossenen Vertrag und die damalige Beratung zu erhalten. Mit Schreiben vom 20.12.2023 forderte sie von der Antragsgegnerin die Zahlung eines Schadenersatzbetrages iHv 17.689,92 Euro sowie der Kosten der Rechtsvertretung iHv 1.800,--. Zusammengefasst begründete sie dies mit einer Fehlberatung durch die Mitarbeiterin der Antragsgegnerin. Beim prämienfreigestellten Vorvertrag sei die Verrentung für die Antragstellerin vorteilhafter gewesen, weil der Kapitalbetrag rechnerisch nach 19 Jahren aufgebraucht würde und vor diesem Zeitpunkt eine Abfindung an die Hinterbliebenen erfolgen würde. Beim Neuvertrag sei erst nach knapp 31 Jahren das Kapital verbraucht, bei Ableben während des Rentenzahlungszeitraumes erfolge keine Abfindung an die Erben, obwohl dies ausdrücklich gewünscht gewesen sei. Weiters sei die Entwicklung des bestehenden Vertrages besser gewesen als diejenige des neuen. Insgesamt ergebe sich der begehrte Schadenersatzbetrag einerseits aus der zu erwartenden Rentendifferenz zwischen den beiden Verträgen, andererseits aus dem Verlust von Zinsen, da im „alten“ Vertrag niedrigere Einzahlungen zu leisten gewesen wären als im Neuvertrag.

Die Antragsgegnerin wies die Haftung für eine Fehlberatung mit Schreiben vom 19.1.2024 zurück. Ein Beratungsfehler sei nicht zu erkennen. Dass die Prognoserechnungen aufgrund der Finanzmarkturbulenzen der darauffolgenden Jahre nicht erreicht werden konnten, sei der Antragsgegnerin nicht anzulasten.

Dagegen richtet sich der Schlichtungsantrag vom 20.2.2024.

Die Antragsgegnerin nahm zum Schlichtungsantrag mit Schreiben vom 11.3.2024 wie folgt Stellung:

„(...)Wir waren diesbezüglich immer bemüht die Unterlagen und Auskünfte zu erteilen und zur Klärung des Sachverhaltes beizutragen.

Wir haben in weiterer Folge den Sachverhalt durch Einsicht in die Dokumentation und Unterlagen, sowie aufgrund einer Stellungnahme der Beraterin intensiv geprüft.

Das Ergebnis der Prüfung haben wir mit Mail vom 19.01.2024 der Rechtsvertreterin der Antragstellerin mitgeteilt. Ebenso haben wir mitgeteilt, dass die im Schreiben vom 20.12.2023 dargelegten Berechnungen für uns nicht schlüssig nachvollziehbar sind. Bis heute liegt uns keine schlüssige Berechnung für die Forderungen vor.

Wenn nunmehr von der Antragstellerin/deren Vertreter weiters vorgebracht wird, dass der „Neuvertrag“ höhervolumig und für die Kundin finanziell nicht leistbar war, so ist dies nicht nachvollziehbar, weil bereits der „Altvertrag“ die selbe Prämienhöhe, wie der „Neuvertrag“ in der Höhe von EUR 155,-- hatte. An der Prämienhöhe hat sich sohin nichts geändert. Sowohl Altvertrag als auch Neuvertrag waren indexiert. Die Antragstellerin hat den Vertrag schlussendlich auch bis Juli 2023 (wie ebenfalls aus der Inkassoübersicht ersichtlich ist) bedient. Zuletzt sogar mit einer Prämie von EUR 245,72.

Sie werden daher verstehen, dass wir auch den Vorwurf hins. finanzieller Leistbarkeit nicht nachvollziehen können und daher ins Leere geht.

Auch wird von der Antragstellerin/deren Vertreter nunmehr versucht darzulegen, dass die Beratung/Kontaktaufnahme nicht von ihr sondern von der Beraterin ausgegangen ist. Dies war jedoch nicht der Fall, sondern ist wie von der Antragstellerin, als auch wie im Schreiben Ihrer Rechtsvertreterin bereits vorgebracht, die Kontaktaufnahme durch die Antragstellerin erfolgt. Dem vorausgehend und Auslöser für die Kontaktaufnahme war eine Kontaktaufnahme durch die „W(anonymisiert)“.

Wir dürfen daher inhaltlich und um Wiederholungen zu vermeiden nochmals auf unsere Stellungnahme (Mail vom 19.01.2024) an die Rechtsvertreterin der Antragstellerin verweisen. Mangels neuem Vorbringen und sowie mangels Schlüsselstellung der bisherigen Berechnungen hat sich an unserer Beurteilung zum vorliegenden Sachverhalt nichts geändert.(...)“

Der Antragstellerinnenvertreter ging in seiner Gegenäußerung ausführlich auf die Berechnung der Schadenshöhe ein, wobei er zugesteht, dass eine versicherungsmathematisch vollständige Kalkulation nur bei Kenntnis diverser Parameter des Altvertrages erfolgen könne. Weiters übermittelte er eine „Gesprächsnotiz zur Beratung“, die von der Mitarbeiterin bei der Vermittlung des Neuvertrages erstellt wurde und von der Antragstellerin am 3.5.2008 unterzeichnet wurde. In dieser wird u.a. angeführt, dass ein Betrag von 155 Euro zur Veranlagung zur Verfügung steht, das Ziel der Veranlagung „Altersvorsorge“ sei und der Veranlagungshorizont „11-20 Jahre“ betrage. Es sei eine „prämienbeg. Zukunftsvorsorge“ beabsichtigt., bei den Gründen für die konkrete Empfehlung an die Kundin sind zwar verschiedene Punkte angeführt, von denen jedoch - im Gegensatz zu anderen Bereichen des Beratungsdokuments - kein einziges angehakt ist.

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 bestmöglichen, 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 Antragsteller als Geschädigten 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 Mitarbeiterin die Antragstellerin in Hinblick auf die Prämienfreistellung der bestehenden Lebensversicherung und Neuabschluss einer Versicherung in Form der prämienbegünstigten Zukunftsvorsorge tatsächlich beraten hat, liegt kein unstrittiger Sachverhalt vor.

Daher war von einer weiteren inhaltlichen Behandlung des Schlichtungsantrags gemäß Pkt 4.6.2 lit f 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. 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.

Wie bereits oben erwähnt, wäre in einem allfälligen streitigen Verfahren die Antragstellerin für das Vorliegen einer Fehlberatung beweispflichtig, wobei im Rahmen der Beweiswürdigung durch das Gericht ggf. nach Einholung eines versicherungsmathematischen Sachverständigengutachtens auch zu klären sein wird, inwieweit es möglich ist, dass ein Neuabschluss eines Versicherungsvertrages trotz der neuerlichen Kostenbelastung durch die einmaligen Abschlusskosten für die Antragstellerin vorteilhafter sein kann als die Fortführung des mit einer Garantieverzinsung versehenen Altvertrages.

Für die Schlichtungskommission:

Dr. Hellwagner eh.

Wien, am 6. Juni 2024