

Wien, im Februar 2022

## Aus der Beratungstätigkeit des Fachverbandes/der RSS: Die telefonische Konvertierung

Ein Mitglied wandte sich mit folgender Problemstellung an die RSS:

Eine Kundin stand 2020 in telefonischem Kontakt mit dem Betreuer ihres Rechtsschutzversicherers, um eine Adressänderung durchzuführen. Als sie Ende 2021 den Vertrag kündigen wollte, wurde diese mit einem Enddatum im Mai 2023 bestätigt. Sie hätte einen neuen 10-Jahres-Vertrag abgeschlossen, der erst zum Ablauf des 3. Jahres kündbar sei. Der Makler ersuchte um Rückmeldung, ob eine Konvertierung ohne Unterschrift des Kunden möglich sei, da sich der Versicherer auf die Bestimmungen des Fern-Finanzdienstleistungs-Gesetzes (FernFinG) stützt.

Die RSS gab dazu folgende Auskunft:

*Die Problematik ist einerseits diejenige, dass der Versicherungsvertrag grundsätzlich formfrei ist, dh aus rein zivilrechtlicher Sicht auch rein durch Abgabe übereinstimmender Willenserklärungen ohne eine Unterschrift des Kunden zustande kommen kann.*

*Kommt der Vertrag aber im Wege des Fernabsatzes zustande, kommen zusätzliche Verpflichtungen des Versicherers hinzu. Bei Nichteinhaltung dieser Regelungen ist der Vertrag aber nicht unwirksam, sondern kann (für den Versicherungsnehmer bestenfalls) das Rücktrittsrecht nach § 8 FernFinG, das dem Versicherungsnehmer zusätzlich zu dem allgemeinen versicherungsvertragsrechtlichen Rücktrittsrecht nach § 5c VersVG zukommt, nicht zu laufen beginnen - nämlich dann, wenn der Versicherer die notwendigen Informationen nicht spätestens mit der Übersendung der Polizza nachholt.*

*§ 8 FernFinG enthält nicht wie zB § 5b VersVG (alte Fassung) spezifische Regelungen hinsichtlich der Beweislast, es ist jedoch davon auszugehen, dass der Versicherer dafür beweispflichtig ist, dass er die gemäß FernFinG zu erteilenden Informationen tatsächlich erteilt hat und damit die Rücktrittsfrist begonnen hat, der Versicherungsnehmer wäre dann für die Wahrung der Frist beweispflichtig (in diesem Fall erleichtert: Absendung innerhalb der Frist reicht, solange er auch den Zugang des Rücktritts beim Versicherer beweist).*

*Damit würden sich für den konkreten Fall folgende Beweisfragen ergeben:*

*1. Hat die Versicherungsnehmerin überhaupt eine Vertragserklärung am Telefon abgegeben? Wenn nein, gibt es in weiterer Folge ein Verhalten der Versicherungsnehmerin, durch das eine Zustimmung zur Vertragsänderung rechtlich angenommen werden kann (zB die unwidersprochene Zahlung einer geänderten Prämie)?*

*Käme man zum Schluss, dass die Konvertierung rechtlich niemals zustande gekommen ist, wäre der Altvertrag weiterhin aufrecht und die dort vereinbarten Kündigungsmöglichkeiten könnten ausgeübt werden.*

*2. Wurde sie ausreichend iSd FernFinG belehrt, sodass die Rücktrittsfrist zu laufen begonnen hat?*

*Wenn nein, müsste eine Auslegung des beiderseitigen Vertragswillens in dem Sinne, dass die Versicherungsnehmerin ja grundsätzlich weiter versichert bleiben wollte, zum Ergebnis führen, dass der Altvertrag wieder auflebt und die zeitgerecht erklärte Kündigung nun wirksam werden kann.*

Rückfragen:

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

*Stubenring 16 / Top 7, 1010 Wien*

*Tel: +43 5 90900 5085*

*schlichtungsstelle@ivo.or.at*