



# 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)  
schlichtungsstelle@ivo.or.at

eine Einrichtung der



RSS-0113-20-18  
= RSS-E 9/21

## Empfehlung der Schlichtungskommission vom 23.4.2021

Vorsitzender	Dr. Ilse Huber
Beratende Mitglieder	Helmut Bauer Johann Mitmasser Dr. Wolfgang Reisinger (Versicherer)
Schriftführer	Mag. Christian Wetzelsberger

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

### Spruch

Die Schlichtungskommission gibt keine Empfehlung ab.

### Begründung

Die Antragstellerin beehrte mit Schlichtungsantrag vom 11.11.2020, der Antragsgegnerin die Aushändigung von Antragskopie und Erstpolizze einer bei der (anonymisiert) im Jahr 2000 abgeschlossenen Versicherung sowie von Beratungsprotokollen mehrerer Versicherungen, die diese für die Antragstellerin vermittelt haben soll, zu empfehlen. Diese Unterlagen habe sie am 25.6.2020 von der Antragsgegnerin eingefordert, diese habe der Übermittlung nur gegen Zahlung einer Aufwandsentschädigung von € 675,- (45 Dokumente á € 15,-) zugestimmt. Die Antragstellerin habe die Unterlagen bislang nicht erhalten. Ihr stehe eine unentgeltliche Übermittlung in Papier zu.

Auf Aufforderung durch die Geschäftsstelle präzisierte sie, dass es sich um die Beratungsdokumentationen zu folgenden Versicherungsverträgen handle:

- Lebensversicherung (anonymisiert), Polizzennr. (anonymisiert), abgeschlossen per 1.4.2017

- Lebensversicherung (anonymisiert), Polizzennr. (anonymisiert), abgeschlossen per 1.6.2017
- Lebensversicherung (anonymisiert), Polizzennr. (anonymisiert), abgeschlossen per 10.3.2000
- Lebensversicherung (anonymisiert), Polizzennr. (anonymisiert), abgeschlossen per 1.12.2015
- Lebensversicherung (anonymisiert), Polizzennr. (anonymisiert), abgeschlossen per 1.4.2017

Die Antragsgegnerin nahm zum Schlichtungsantrag mit Schreiben vom 20.12.2020 auszugsweise wie folgt Stellung:

*„(...) Frau (anonymisiert) schildert in der kurzen Darstellung der Angelegenheit, dass sie im Zeitraum 2000-2019 alle Ihre Versicherungen bei mir als Versicherungsmaklerin abgeschlossen hat.*

*Hierzu teile ich nachstehendes mit: Ich war im Jahre 2000 12 Jahre alt und habe mit Sicherheit weder Frau (anonymisiert) noch sonst jemandem eine Versicherung angeboten, geschweige noch abgeschlossen. (...)*

*Frau (anonymisiert) wurde meinerseits immer mit bestem Wissen und Gewissen beraten, hat Antragskopien als auch Kopien der Beratungsprotokolle persönlich erhalten und diese wurden ihr immer und ausnahmslos auch per E-Mail nochmals zugesandt.*

*2019 hat es mir aber dann gereicht und habe ihr sowohl telefonisch als auch schriftlich mitgeteilt, dass die uns erteilte Vollmacht gekündigt wird/ist und keine weitere Betreuung mehr stattfinden wird. (...)*“

Die Antragstellerin gab dazu am 9.1.2021 folgende Gegenäußerung ab (auszugsweise):

*„Der korrekte Beginn der (anonymisiert) ist der 1.3.2015, den Vertrag habe ich bei Frau (anonymisiert) abgeschlossen. Bezüglich des Datums ist mir leider ein Fehler passiert, da in der Polizzenauskunft der (anonymisiert) (siehe Schreiben vom 12.5.2020) der 10.3.2000 als Beginn angegeben wird. Offensichtlich ist hier ein Zahlensturz passiert. Ich kenne Frau (anonymisiert) gefühlt schon sehr lange, Dr. (anonymisiert), der mich an Frau (anonymisiert) vermittelt hat, habe ich im Jahr 2000 ebenfalls schon gekannt. Da ich ein paar Jahre später ein Produkt namens "(anonymisiert)" hatte, habe ich dieses namentlich verwechselt.*

*(...) Es gab immer viel zum Unterschreiben, ich habe jedoch persönlich keine Antragskopien und Beratungsprotokolle erhalten. Sie sind in meiner Versicherungsmappe auch nicht auffindbar.*

*Abgelaufene und stornierte Versicherungen sowie alte Dokumente wurden von Frau (anonymisiert) bei jedem Termin aus der Mappe aussortiert und sofort entsorgt. Sie hatte mir gesagt, dass alle Kunden immer Alles aufbewahren, das sei nicht notwendig. Alles, was alt ist, gehöre entsorgt.*

*Ich habe keine Erfahrung diesbezüglich, wollte mich professionell beraten lassen und habe Frau (anonymisiert) vertraut.*

*Ich habe alle emails durchgeschaut, leider fehlen viele Unterlagen.“*

Dazu legte sie eine Aufstellung der von der Antragsgegnerin vermittelten Versicherungs- bzw. Anlageverträge bei.

Die Antragsgegnerin verfügt laut Auszug aus dem Gewerbeinformationssystem Austria (GISA) seit 3.1.2011 über eine Gewerbeberechtigung für Versicherungsvermittlung in der Form Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten, bis 25.10.2017 war die nunmehrige Geschäftsführerin (*anonymisiert*) als Einzelunternehmerin Trägerin der Gewerbeberechtigung. Daneben verfügt die Antragsgegnerin über eine Gewerbeberechtigung für Gewerbliche Vermögensberatung ausgenommen die Vermittlung von Personalkrediten mit den Berechtigungen nach § 1 Z 20 Wertpapieraufsichtsgesetz als vertraglich gebundener Vermittler und Vermittlung von Lebens- und Unfallversicherungen in der Form Versicherungsmakler und Beratung in Versicherungsangelegenheiten sowie zur Tätigkeit als ungebundene Kreditvermittlerin.

#### **Rechtlich folgt:**

Vorab sei festgehalten, dass die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten gemäß Pkt. 4.1.1 ihrer Satzung nur für folgende zivilrechtliche Streitigkeiten zuständig ist:

- a) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungskunde
- b) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungsunternehmen und Versicherungsmakler
- c) Rechtsstreitigkeiten zwischen Versicherungskunde und Versicherungsmakler

Das Vorbringen der Antragstellerin, das sich auf die Tätigkeit der Antragsgegnerin als gewerbliche Vermögensberaterin bzw. als Kreditvermittlerin bezieht, ist daher von der Schlichtungskommission nicht zu berücksichtigen und wird hier auch nicht wiedergegeben. Das Begehren selbst bezieht sich jedoch ohnehin nur auf Versicherungsprodukte.

Gemäß § 27 Abs 1 MaklerG hat der Versicherungsmakler überwiegend die Interessen des Versicherungskunden zu wahren. 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 (vgl. RS0118893). Gemäß § 27 Abs 2 MaklerG hat der Versicherungsmakler gegenüber dem Versicherungskunden die Pflicht, die Informationen gemäß § 137f Abs. 7 bis 8 und § 137g der GewO 1994 unter Beachtung des § 137h der GewO 1994 (Fassung bis 28.12.2018) bzw. die in den Standesregeln zu dessen Schutz vorgesehene Information und Beratung samt Dokumentation (Fassung ab 29.12.2018) zu erteilen. Gemäß § 5 Abs 1 und 3 der Standesregeln für Versicherungsvermittlung sind die dem Versicherungskunden zu erteilenden Auskünfte, zu denen auch die Aushändigung der Beratungsdokumentation zählt, diesem auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger unentgeltlich zu übermitteln, wobei dem Kunden bei Erteilung der Auskünfte mittels anderem dauerhaften Datenträger auf dessen Verlangen unentgeltlich eine Papierfassung zu überlassen ist. Eine derartige „Papierklausel“ ist in der Vorgängerbestimmung des § 137h GewO (alt) nicht enthalten, es war die Auskunftserteilung in Papierform oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger ausreichend.

Unabhängig von der Frage, welche der beiden Bestimmungen in dem Fall anzuwenden ist, wenn die Beratung des Versicherungskunden vor dem 28.12.2018 erfolgt ist, die Beratungsdokumentation aber bislang nicht ausgehändigt worden ist, ist hier strittig, ob die Antragsgegnerin der Aushändigungsverpflichtung bereits einmal nachgekommen ist.

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.

Zur Frage der Beweislast in einem Zivilrechtsstreit ist auszuführen:

Grundsätzlich hat jede Partei die für ihren Rechtsstandpunkt günstigen Tatsachen zu beweisen (RS0037797), wobei die klagende Partei die Beweispflicht für die anspruchserzeugenden Tatsachen, die beklagte Partei die Beweispflicht für die anspruchsvernichtenden Tatsachen trifft (RS0039936; RS0037694).

Daraus folgt hinsichtlich des Begehrens auf Aushändigung von Polizze und Antragskopie, dass die Antragstellerin zu beweisen hätte, dass die Antragsgegnerin diesbezüglich überhaupt eine Vertragspflicht trifft, also dass sie diesen Vertrag auch tatsächlich vermittelt hat. Nur dann träfe die Antragsgegnerin die Verpflichtung gemäß § 28 Z 4 MaklerG, wonach der Versicherungsmakler dem Versicherungskunden eine Durchschrift der Vertragserklärung sowie den Versicherungsschein auszuhändigen hat. Die Antragsgegnerin hätte sodann als anspruchsvernichtende Tatsache zu beweisen, dass sie diese Dokumente ohnehin bereits der Antragstellerin ausgefolgt hat.

Letzteres gilt auch für die anspruchsvernichtende Tatsache, dass die Antragstellerin die geforderte Beratungsdokumentation bereits erhalten hat. Dies hätte die Antragsgegnerin zu beweisen.

Die Beweiswürdigung zu den diesbezüglich unterschiedlichen Behauptungen der Antragstellerin einerseits und der Antragsgegnerin andererseits hat die RSS satzungsgemäß nicht vorzunehmen, sodass eine weitere inhaltliche Behandlung des Schlichtungsantrags unterbleibt.

**Für die Schlichtungskommission:**

**Dr. Huber eh.**

**Wien, am 23. April 2021**