

Haftungsvermeidung & Wartungspflicht durch Dauerschuldverhältnis.

RA Mag. Novotny zu den Folgen der höchsten Inflation seit 70 Jahren.

Die Österreichische Nationalbank OeNB hat in ihrer aktuellen Inflationsanalyse darauf hingewiesen, dass in Österreich im **September 2022 mit 11% Inflation** der höchste Wert seit 50 Jahren und nun im Jänner mit 11,1% sogar der Höchststand seit 70 Jahren erreicht wurde. Gleichzeitig mussten die **Börsen merkbare Bereinigungen** hinnehmen, was logischerweise Auswirkungen auch auf den Deckungsstock des Versicherers bzw. die im Vertrag hinterlegten Wertpapiere und Veranlagung haben kann.

Da das Thema „Inflation“ nun bei „Jedermann/-frau auf dem Schirm“ ist, sollte man rasch einen **Kundentermin zum Überprüfen und Optimieren der Verträge vereinbaren**. Warum?

- a) Weil OGH, IDD & Co **eine Wartungspflicht** vorgeben. Neben der ohnehin sinnvollen Kundenbetreuung ist mit ein Ziel: Ihre **Haftungsvermeidung**.
- b) Weil manche Kunden sich die **Prämien nicht mehr leisten** wollen / können. Daher proaktiv werden, um **Kundenverlust** zu vermeiden.
- c) **Kundenservice** ist immer wichtig, in Krisenzeiten ganz besonders.

Heute wollen wir uns 2 genauer Fragestellungen ansehen:

- a) Welche **Auswirkungen** hat die Inflation auf Versicherungsverträge unserer Kunden und deren **Deckung**? Besteht bereits eine Unterversicherung?
- b) Was verlangt die **IDD** in so einer Situation, um kein **Haftungsproblem** zu bekommen?

Für diese Fragen haben wir beim **auf Versicherungsrecht spezialisierten Anwalt Mag. Stephan Novotny** rückgefragt, Input eingeholt und gemeinsam diesen Beitrag erstellt.

Ad a) OGH, IDD und andere Gesetze sehen eine Wartungspflicht vor

Entscheidet sich ein Unternehmen zur Implementierung von Pensionsvorsorgeinstrumenten, ist es für den Vermittler unumgänglich, für eine regelmäßige Wartung der installierten Pensionszusage sowie Rahmenvereinbarungen und der dazugehörigen Finanzierungsinstrumente zu sorgen.

Dazu der auf Versicherungsrecht spezialisierte RA Mag. Stephan Novotny:

„Zunächst möchte ich an **„Kernpunkte“ der Versicherungsvermittlung erinnern**:

Etwa daran, dass nach Sicht des Wirtschaftsministeriums Makler und Mehrfachagenten (MFA)

Beratung anbieten müssen. Näheres dazu in den erläuternden Bemerkungen zu den Standesregeln unter § 3, Absatz 2 und 3. Die Standesregeln können Sie [hier nachlesen....!](#)

Weiters erinnere ich an den Wünsche- und Bedürfnis-Test: Denn das Ministerium weist ausdrücklich darauf hin, dass das Prinzip der **„bestmöglichen Erfüllung der Wünsche und Bedürfnisse des Kunden“** zu erfüllen ist und bei Versicherungsanlageprodukten auch die **„Angemessenheit des jeweiligen Produktes“ geschuldet wird**. Geregelt in Art. 30 Abs.2 der Versicherungsvertriebsrichtlinie, umgesetzt durch §10 Abs.3 der Landesregel.

OGH zu Dauerschuldverhältnis!

Aber auch dann, wenn das „perfekte“ Produkt für den Kunden gefunden ist, **ist Ihre Betreuungsaufgabe noch nicht vorbei**. Denn ein Versicherungsvertrag ist ein Dauerschuldverhältnis. **Und der OGH hat dazu schon mehrmals gesprochen**, dass auch während des Bestehens eines Dauerschuldverhältnisses **vertragliche Schutz- und Sorgfaltspflichten von den Vertragsparteien zu beachten seien**.

„Obwohl eine allgemein laufende Betreuungspflicht nach Vertragsabschluss nicht bestehe (Prölls/Martin, VVG27, § 43 Rz 34), sei doch davon auszugehen, dass auf Grund des auch nach Vertragsabschluss weiterlaufenden Vertrauensverhältnisses zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Versicherer letzterer zur Auskunft und Beratung verpflichtet sei, soweit der Versicherungsnehmer diese benötige.“ **So der OGH etwa in seiner Entscheidung 7 Ob 72/11f.**

Ich denke, dass in Krisenzeiten wie aktuell aufgrund der explodierenden Inflation oder bei größeren Schwankungen an den Finanzmärkten der Versicherungsnehmer die Auskünfte und Beratung benötigt, wie der OGH oben festgelegt hat. Das bedeutet meiner Ansicht nach, dass der Versicherer bzw. die Vermittler zumindest in dieser Situation eine Betreuungspflicht haben.“
Soweit RA Mag. Stephan Novotny.

Ad b) Kundenverlust vermeiden. Proaktiv auf den Kunden zu gehen.

Die hohe Inflation wird einige Kunden aus finanziellen Gründen überlegen lassen, **ob sie sich die Prämien noch leisten wollen oder können**. Hier gilt es proaktiv die negativen Folgen anzusprechen und das Schlimmste (Kündigen einer benötigten Versicherung, einer Pensionsvorsorge mit hohen garantierten Rechenzinsen, etc.) zu verhindern. Nicht nur, um den eigenen (möglichen) Provisionsverlust abzuwenden, sondern auch um großen Schaden von Ihren Kunden und Kundinnen abzuwenden.

Daher: Um **Fehlentscheidungen der Kundinnen** zuvorzukommen, sollten Sie vor unbedachten Schritten warnen und umfassend – eventuell zu Alternativen (Prämienpausen für begrenzten Zeitraum, Optimierung bei den Fixkosten, etc.) – beraten. Frei nach dem Motto: „Welche kurz- und langfristigen Konsequenzen hätte so ein Schritt?“

Ad c) Kundenservice ist immer wichtig, in Krisenzeiten ganz besonders.

Die Wartung von bestehenden Versicherungsverträgen ist ohnehin immer auf der Agenda, gerät aber vielleicht in der Hektik des „normalen Alltags“ etwas in den Hintergrund. **Umso wichtiger ist es**, wenn Sie Ihren Kunden in schwierigen Phasen zur Seite stehen und die Versicherungsverträge überprüfen. Nicht nur, ob etwa durch die heftige Inflation Deckungslücken entstanden sind.

Es könnte sich die **persönliche Lebenssituation** mit der Familie oder die Kalkulation durch **neue Renten-/Sterbetafeln** verändert haben. Dazu kann die **Nullzinspolitik** der letzten Jahre und die **Börsen-Korrektur** im Vorjahr bewirken, dass der benötigte Barwert nicht mehr zur Gänze vorhanden ist und eine Deckungslücke entstehen würde usw. usf.

Solche Szenarien können dazu führen, dass das **Produkt nicht mehr passt und damit ein Haftungsrisiko für den Vermittler entsteht**. Folglich sollte die regelmäßige Wartung nicht nur zur Wahrung der Kundeninteressen auf dem Programm stehen, sondern auch, um die Vermittlerhaftung zu vermeiden.

Tipp: Vereinbaren Sie ein Kundengespräch. Die Kunden werden es Ihnen danken.



RA Mag. Stephan Novotny

1010 Wien, Landesgerichtsstraße 16/12 (neu)

kanzlei@ra-novotny.at

www.ra-novotny.at

Foto: Mag. Stephan Novotny, copyright Stephan Huger

Quellen: OGH-Urteil, ris.bka.gv.at, Börsenkurier, ÖNB-Studie zur Inflation, ProContra.online
Co-Autor: Mag. Günter Wagner, B2B-Projekte für Finanz- und Versicherungsbranche (www.b2b-projekte.at)

Zum Weiterlesen:

- <https://www.oenb.at/Publikationen/Volkswirtschaft/inflation-aktuell.html>
- <https://www.procontra-online.de/artikel/date/2022/07/inflation-verbraucher-wollen-ausgaben-fuer-versicherungen-reduzieren/>
- http://www.b2b-projekte.at/files/bav-nl_02_2020_Vermittler-Haftung-durch-Wartung-bestehender-Pensionszusagen-reduzieren.pdf