

## **Entscheidung des Ombudsmanns vom 11.8.2003**

Aktenzeichen: **8224, 8225, 8226/2002-W**  
Versicherungssparte: **Spartenübergreifend**

### **Umfang der Aufklärungspflicht des Versicherungsvermittlers**

Leitsätze:

- 1. Ohne konkreten Anlass, wie z.B. eine ausdrückliche Nachfrage des Kunden ist der Versicherungsvermittler nicht verpflichtet, den Kunden auf bestimmte, gegebenenfalls für diesen wichtige Versicherungen hinzuweisen.**
- 2. Eine konkrete Nachfrage muss der Versicherungsnehmer beweisen.**

Aus den Gründen:

Mit der Beschwerde wollte die Beschwerdeführerin erreichen, dass die Lebens- und Rentenversicherung sowie die Unfallversicherung von Beginn an aufgehoben und ihr die gezahlten Beiträge zurückerstattet werden.

Als Begründung teilte die Beschwerdeführerin mit, dass sie bei Abschluss der Verträge falsch beraten worden sei. Die Versicherungsvermittlerin hätte ihr Versicherungen verkauft, die nicht ihren Bedürfnissen gerecht werden. Über für sie als Polizeibeamtin wichtige Versicherungen, wie eine Berufsunfähigkeitsversicherung oder eine Anwartschaft auf eine private Krankenversicherung, sei sie dagegen nicht beraten worden. Die X Versicherung bestreitet eine Falschberatung der Versicherungsvermittlerin.

Die Beschwerde hat keinen Erfolg.

Eine Aufhebung der Verträge kommt nur dann in Betracht, wenn der Versicherungsvermittlerin eine ganz konkrete Pflichtverletzung vorzuwerfen wäre. Und dafür ist die Beschwerdeführerin beweispflichtig. Sie müssten also Nachweise darüber erbringen, dass die Vermittlerin ihr eine falsche Auskunft gegeben hat oder dass die Vermittlerin Angaben, die die Beschwerdeführerin im Zusammenhang mit den Versicherungen gemacht hat, zum Beispiel den nicht relevanten Hinterbliebenenschutz, nicht ausreichend berücksichtigte. Es kann im Einzelnen aber nicht beurteilt werden, wie das Gespräch verlaufen ist und ob die Vermittlerin etwas falsch gemacht hat.

Um zu dem Ergebnis zu kommen, dass eine Falschberatung durch den nicht erfolgten Hinweis auf die Berufsunfähigkeitsversicherung und die Anwartschaft auf die private Krankenversicherung vorliegt, müsste die Vermittlerin zudem dazu verpflichtet gewesen sein,

die Beschwerdeführerin auf diese Versicherungen hinzuweisen. Sie wäre aber nur dann dazu verpflichtet gewesen, wenn die Beschwerdeführerin die Vermittlerin ausdrücklich danach gefragt hätte, was auch von der Beschwerdeführerin zu beweisen wäre. In den Unterlagen, die die Beschwerdeführerin geschickt hat, sind aber überhaupt keine Beweise dafür zu finden, dass eine Berufsunfähigkeitsversicherung oder eine Anwartschaft auf eine private Krankenversicherung in dem Abschlussgespräch von ihr thematisiert wurden.

Eine Falschberatung der Versicherungsvermittlerin kann daher nach den vorliegenden Unterlagen nicht festgestellt werden. Nach § 6 Nr. 5 der Verfahrensordnung für den Versicherungsombudsmann kann die Entscheidung auch nur auf der Basis der vorliegenden Unterlagen getroffen werden. Weitere Überprüfungsmöglichkeiten sieht das Ombudsmannverfahren nicht vor.

In den Versicherungsunterlagen, die die X Versicherung der Beschwerdeführerin ausgehändigt hat, befanden sich Leistungsbeschreibungen. Dort wurde der Inhalt der einzelnen Versicherungen dargestellt. Die Beschwerdeführerin hatte auch ausreichend Gelegenheit, die Unterlagen zu studieren und sich zu entscheiden, ob die Versicherungen ihren Bedürfnissen entsprechen. Denn der Gesetzgeber räumt dem Versicherungsnehmer nach Erhalt der Versicherungsunterlagen eine zweiwöchige Frist ein, innerhalb derer er dem Vertrag ohne Angaben von Gründen widersprechen kann. Darauf hat der Versicherer die Beschwerdeführerin in den Unterlagen auch hingewiesen.

Die Beschwerdegegnerin kann nicht zur rückwirkenden Aufhebung der Versicherungsverträge und zur Rückzahlung der Beiträge an die Beschwerdeführerin verpflichtet werden.