

## Immer Ärger mit der ERGO

Stornohaftung und Rückforderung. Wie verteidige ich mich gegen Erstattungsansprüche des Versicherers?

Rückforderungen, insbesondere klageweise, gegen Vertreter finden fast ausschließlich nach Vertragsbeendigung statt. Zum einen, weil es keine Provisionsansprüche des Vertreters mehr gibt, mit denen der Versicherer Rückforderungsbeträge im Rahmen der monatlichen Provisionsabrechnung verrechnen könnte. Zum anderen erhöht sich die Stornoquote nach Vertragsbeendigung bzw. nach Freistellung des Vertreters oft deutlich. Denn der Nachfolgevertreter ist an der Rettung stornogefährdeter Verträge und damit an der Rettung des Provisionsanspruchs des Vorgängervertreters kaum interessiert.

Jedenfalls gilt: Die widerspruchslose Hinnahme auch einer großen Anzahl von Provisionsabrechnungen über Jahre hinweg stellt kein Anerkenntnis des Abrechnungsinhalts dar. Auch eine entsprechende Vereinbarung zwischen Vertreter und Versicherer hilft nicht weiter; eine solche ist wegen Verstoßes gegen die Unabdingbarkeit des § 87 a Absatz 3 Satz 2 HGB nach § 87c Absatz 5 HGB unwirksam (Bundesgerichtshof Urteil vom 20.9.2006, Az: VIII ZR 100/05). Dies gilt auch und insbesondere für Abrechnungen nach dem Ausscheiden des Vermittlers.

Zu warnen ist vor einer Ratenzahlungsvereinbarung, wenn die Stornoreserve angeblich aufgebraucht ist, ein darüber hinausgehender Betrag von dem Versicherer gefordert wird. Denn die Vereinbarung wird als Anerkenntnis des Vermittlers gewertet, den dann im Zweifel die Darlegungs- und Beweislast trifft, dass Verträge bei gehöriger Nachbearbeitung hätten gerettet werden können.

**Denn die ERGO muss folgende Tatsachen zunächst einmal vortragen:**

- Wann hat der (beklagte) Vertreter welchen konkreten Versicherungsvertrag vermittelt.
- Wann hat der Vertreter in welcher Höhe hierfür eine Provision erhalten.
- Wann und warum ist der Versicherungsvertrag storniert worden.
- Welcher Teilbetrag der Provision war bis dahin verdient und welcher Teilbetrag kann zurückgefordert werden.
- Wurde eine Stornoreserve für den Vertrag einbehalten und ist diese ordentlich verrechnet worden.
- Wann wurde welche Stornogefahrmitteilung an den Vertreter gesandt bzw. welche Stornobekämpfungsmaßnahmen hat der Versicherer selbst vorgenommen.

Im Internet aufrufbar findet sich ein Urteil des AG Bad Urach Urteil vom 13.5.2013, 1 C 123/13, das in lehrbuchhafter Art und Weise diese Voraussetzungen beschreibt.

Hinzutritt noch, dass zwar Storni unter einer gewissen €-Grenze nicht nachbearbeitet werden müssen, weil dies als unzumutbar gilt. Eine Festlegung der Höhe ist aber durch die Rechtsprechung nicht erfolgt, so dass derzeit von maximal 50 € ausgegangen werden kann. In den von uns bearbeiteten Klagen gegen ausgeschiedene ERGO-Vermittler zeigt sich aber, dass die Aufarbeitung der sog. Kleinstorni ein für den Versicherer erheblicher Aufwand

ist, den er im Regelfall unterlässt. Dies wirkt sich in einem Zivilprozess dann gegen den Versicherer aus.

Im speziellen Fall der ERGO ist auch darauf hinzuweisen, dass die Allgemeinen Vertragsbestimmungen (AVB) eine Klausel enthalten, nach der der Vermittler bis zur Beendigung seiner Tätigkeit über Stornogefahren zu informieren ist, mit Beendigung aber nicht mehr. Dies ist bei anderen Versicherern anders oder nicht - vertraglich - geregelt.

Der Nachweis, dass der Vermittler während seiner Tätigkeit rechtzeitig und sachgerecht über eine Vertragsstörung informiert wurde, ist häufig schwer zu führen. Auch dies wirkt sich in einem Zivilprozess dann gegen den Versicherer aus.

Erst mit Beendigung des Vertrags erhält er das alleinige Recht der Nachbearbeitung. Anders als von vielen Vermittlern erwartet, ist dabei nicht zwingend eine persönliche Nachbearbeitung gefordert. Denn die Höhe der zurückgeforderten Provision, der Grund für das Storno und das Verhalten des Kunden sind zu berücksichtigen. Hierzu hat sich eine umfangreiche Rechtsprechung der Gerichte gebildet, die teilweise aber auch voneinander abweicht.

Gerade im Fall der ERGO gilt, dass über die Erfolgsaussichten einer Klage bzw. deren Misserfolg erst dann eine seriöse Aussage getroffen werden kann, wenn die Einzelfälle dargestellt sind bzw. sich zeigt, dass sie nicht dargestellt werden können. Es gibt hierzu kein einheitliches Prüfungsraster, zumal im Vorfeld einer Erstattungsklage keine Informationen erteilt werden.

Die Frage, ob beispielhaft die Stornoreserve zu Recht in Anspruch genommen wurde oder nicht, zeigt sich häufig erst im Prozess.

Für Fragen zur Stornohaftung bez. Klagen der ERGO auf Erstattung stehen wir gerne zur Verfügung.



## **Cramer Rechtsanwälte**

Wiener Straße 98, 01219 Dresden  
info@cramer-dresden.de  
Telefon: +49 351 210 40 10 Fax: +49 351 210 40 11  
www.cramer-dresden.de  
www.abg-partner.de

Romanstraße 22, 80639 München  
info@cramer-muenchen.de  
Telefon: +49 (0) 89 13997790 Fax: +49 (0) 89 13997791  
www.cramer-muenchen.de  
www.abg-partner.de