

10 bis 25 Prozent weniger

Fehlende Beratungsdokumentation drückt Kaufpreis für Maklerbestände

In der Theorie ist alles klar. Der Gesetzgeber will die Dokumentation. Das trifft Ärzte ebenso wie Banken und Versicherungsmakler. Verstöße gegen die Dokumentationspflichten haben aber nicht nur in Haftungsfällen eine Bedeutung. Auch beim Verkauf von Maklerbeständen können Wert und Preis von der Dokumentation abhängen, berichtet Unternehmensberater Peter Schmidt in seiner neuen Kolumne.

Mit der Anpassung des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) und dem Inkrafttreten der Aktualisierung Ende Februar vergangenen Jahres hat der Gesetzgeber nochmal klargestellt, dass unter Berücksichtigung der Komplexität der Beratung und des Abschlusses von Versicherungsverträgen zu dokumentieren ist. Die [Paragrafen 61](#) und [62](#) des VVG sind da zu Inhalt, Form und Zeitpunkt der notwendigen Dokumentation eindeutig.

Beweiserleichterung für Kunden bei mangelhafter Dokumentation

Inzwischen gibt es diverse Urteile zu den Folgen fehlender, unvollständiger oder vom Kunden nicht unterschriebener Dokumentationen. Gravierend dabei ist, dass es bei Nichtbeachtung der Dokumentationspflichten zu einer Beweislastumkehr zu Lasten des Versicherungsmaklers beziehungsweise zu einer Beweiserleichterung zu Gunsten des Kunden, des Versicherungsnehmers, kommen kann.

Fachanwälte für Versicherungsrecht verweisen in dem Zusammenhang vor allem auf das Urteil des Bundesgerichtshofes (BGH) vom 13. November 2014 ([Aktenzeichen III ZR 544/13](#)), in seiner grundsätzlichen Bedeutung. Im damaligen Fall ging es um die Pflichten des Vermittlers bei einem Wechsel der Lebensversicherung und fehlenden beziehungsweise nicht dokumentierten Hinweisen zu Risiken, die sich aus dem Wechsel ergaben. Im Urteilstext heißt es:

„Die Funktion der vom Gesetzgeber vorgeschriebenen Dokumentationspflicht liegt vornehmlich darin, dass der Versicherungsnehmer mit einer Beratungsdokumentation die wesentlichen Inhalte der Beratung vor Augen geführt und an die Hand bekommt; hierdurch

wird er in die Lage versetzt, seine Entscheidung des Näheren zu überprüfen und den ihm sonst kaum möglichen Nachweis über den Inhalt der Beratung zu führen.“

Der BGH macht mit dem Urteil auch deutlich: Werden nicht im Ansatz die vom Makler erteilten Hinweise und so weiter dokumentiert, dann muss besonders der Makler bei einer juristischen Auseinandersetzung selbst beweisen, dass dieser Hinweis erteilt worden ist. Gelingt ihm dieser Beweis nicht, so ist zugunsten des Versicherungsnehmers davon auszugehen, dass der betreffende Hinweis nicht erteilt worden ist.

Nachweis für Anlass und komplette Beratung ist wichtig

Um einer möglichen Schadenersatzpflicht im konkreten Fall zu entgehen und der gesetzlichen Pflicht zur Dokumentation Genüge zu leisten, bleibt besonders dem Versicherungsmakler nichts anderes übrig, als die wesentlichen Teile des Beratungsprozesses umfassend und effizient zu dokumentieren.

Besondere Bedeutung hat dabei der Anlass der Beratung. Im genannten Paragraphen 61 VVG wird explizit auf die Ermittlung der Wünsche und Risiken des Versicherungsnehmers, der Auswahl der Anbieter, ermittelter Prämien sowie Gründe für eine angeratene Versicherung verwiesen.

Ralf Werner Barth von **Conav Consulting** schildert als VSH-Experte die Problematik so: „Wie soll sich ein Makler denn erinnern und verteidigen können, zu einem Sachverhalt der Jahre zurückliegt und zu dem er keine konkreten Aufzeichnungen vorliegen hat. Wie leicht ein Kunde bei einem vermeintlichen Schaden behaupten kann, die Ursache läge in einer Falschberatung und wie schwer ein Makler ohne Dokumentation den wahren Sachverhalt beweisen kann, dürfte allen klar sein.“

Auch die Experten der Hans John Versicherungsmakler haben sich mit den Auswirkungen einer fehlenden oder unvollständigen Dokumentation ausführlich auseinandergesetzt. Die Hamburger Haftpflichtexperten kommen dabei zum Ergebnis, dass der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherer lediglich bei einer Obliegenheit zur Vorlage der Dokumentation im Schadenfall Konsequenzen ziehen kann.

Vorsicht vor Selbstüberschätzung

In genannten Zusammenhang sei vor der landläufigen Praxis „Ich weiß schon, was mein Kunde braucht“ gewarnt. In einem Urteil des BGH vom 10. März 2016 ([AktENZEICHEN I ZR 147/14](#)) wird

ausgeführt, dass der Versicherungsmakler seinen Pflichten nicht genügt, wenn er ohne Prüfung und Erörterung im konkreten Fall auf Lücken in der bestehenden Versicherung hinweist und eine All-Risk-Police empfiehlt. Er muss eine am individuellen Bedarf des Kunden orientierte Risikoprüfung und Beratung vornehmen.

Bei der Dokumentation geht es aber nicht nur um die Beratung schlechthin. Auch die Dokumentation der gesamten Kommunikation zu Anlass der Beratung, Ermittlung von Wünschen und Risiken, Marktanalyse und empfohlenen Rat zu Produkten und der Annahme oder Ablehnung desselben durch den Kunden gehört dazu. Ebenso die Kommunikation vor oder nach der Beratung und Vermittlung per Mail oder herkömmlicher Post sowie Telefongespräche zu bestimmten Anlässen sollten Teil einer vollständigen Dokumentation sein. Dies gilt auch für die Weiterleitung von Unterlagen, Vertragsnachträgen oder Beitragsanpassungen.

Ein modernes Maklerverwaltungsprogramm (MVP) kann viele dieser komplexen Bestandteile der Dokumentation zeitsparend abbilden. Es kommt darauf an, dass die beschriebenen Elemente des Beratungsprozesses nach den Vorschriften der IDD angemessen abgebildet und im Bedarfsfall nachvollziehbar abgerufen werden können.

Dokumentation als Faktor für Wert und Preis eines Maklerbestandes

Neben möglichst rechtssicheren Vorlagen einer spartenübergreifenden Dokumentation sollten das MVP Möglichkeiten der automatisierten Ablage in der Kundenverwaltung, dem Einbau von individuellen Textbausteinen sowie auch der Dokumentation im Fließtext beinhalten. Mehrere Anbieter von MVPs haben dazu gute Lösungen gefunden.

Mehrfach konnte ich hier bei Pfefferminzia auf die Faktoren für den Wert eines Maklerbestandes oder einer Maklerfirma eingehen. Auch in der speziellen Fachbroschüre zu Nachfolge und Bestandwert wird verdeutlicht, dass der Grad, Inhalt und Umfang der Beratungsdokumentation ein qualitativer Faktor der Wertbestimmung ist. Nach aktuellen Erkenntnissen wird aber das Offenlegen fehlender Dokumentation stärker als früher auch als Mangel am Maklerbestand bewertet.

Greifen wir zunächst die Pflicht eines Verkäufers eines Maklerbestandes oder einer Maklerfirma zur Offenlegung wesentlicher Aspekte des Kaufobjektes auf, darunter Angaben zu Umsätzen, Erträgen oder eben auch der gesetzlichen Pflichten zur Dokumentation auf. Diese Pflichten beim Verkauf sind nicht neu.

Bereits in einem Urteil des BGH vom 18. März 1977 (Aktenzeichen I ZR 132/75) wird auf Gewährleistungs- und mögliche Schadenersatzansprüche bei unrichtigen Angaben bei Abschluss des Kaufvertrages eingegangen. Natürlich gab es damals die Dokumentationspflicht im Bereich Makler

so nicht, aber der Grundsatz dieser Entscheidung ist auch heute noch bei Mängeln des Unternehmens anzuwenden.

Gefahr der nachträglichen Kaufpreisminderung

Würde ein Makler beim Verkauf seines Bestandes oder seiner Firma nicht transparent darstellen, dass die Dokumentation der Beratung bei seinen Kunden nicht vorliegt oder mangelhaft ist, dann würde die Gefahr einer nachträglichen Kaufpreisminderung steigen. Selbst ein Rückzug auf das Argument, dass der Käufer sich durch eine angemessene Due Diligence mit dem Kaufobjekt tiefergehend hätte befassen können, zieht aus Sicht der vorvertraglichen Aufklärungspflichten nach Meinung von Gerichten nicht mehr.

Das Fehlen einer Dokumentation bleibt solange ein theoretischer Mangel, solange kein Kunde den Versicherungsmakler wegen Falschberatung in Anspruch nimmt. Erfolgt das aber in einem Bestand nur durch einen Kunden, dann wird der Makler darlegen müssen, in welcher Weise er seinen Beratungs- und Informationspflichten nachgekommen ist. Kann er das nicht, dann steht die schon beschriebene Beweislastumkehr an. Der Versicherungsnehmer wird es leichter haben, seine Version der Beratung vor Gericht durchsetzen zu können.

Auswirkungen von einem Fall unter tausenden

Der theoretische Fall, das schwebende Risiko, aus mangelhafter Dokumentation wird auf diesem Wege zu einem negativen Wert- und Preisfaktor für Makler, die ihr Lebenswerk verkaufen wollen. Bei einem Maklerbestand von 1.000 Kunden mit beispielsweise 3.000 Verträgen könnte die Inanspruchnahme von nur einem Bruchteil der Kunden bereits zu einem existenziellen Risiko für den Käufer führen.

Eine solche Situation hat zwei Facetten: Die Transparenz beim Verkauf und die Abbildung des Risikos im Kaufpreis. Jedem Verkäufer eines Bestandes oder einer Maklerfirma ist anzuraten, dass

- Mängel in der Dokumentation,
- durch die VSH nicht abgedeckte Produktverkäufe und Beratungskonzepte,
- erkannte Anbieter- und Produktprobleme sowie bereits
- vergangene Auseinandersetzungen mit Kunden

transparent in den Verkaufsverhandlungen sowie auch im Kaufvertrag abzubilden sind.

Machen Sie sich dabei klar, dass ein Käufer ungefragt davon ausgehen kann, dass gesetzliche Pflichten wie die Dokumentation von Beratungen, eingehalten werden. Ist das nicht oder nur ansatzweise umgesetzt worden, dann muss das mindestens transparent gemacht werden. Besser ist

es, diese Mängel vor einem Verkauf zu beheben und auch diesbezügliche Klarheit mit der VSH herzustellen.

Inwieweit eine fehlende Dokumentation im Kaufpreis abzubilden ist, das ist eine schwierige Frage, die im Endeffekt wohl erst ein Gericht entscheiden könnte. Aus meiner Sicht als Experte für Nachfolge und Bestandsbewertungen ist es kaum möglich, einen pauschalen Wert zur Herabsetzung des Kaufpreises aufgrund fehlender Dokumentation zu bestimmen, weil die Eintrittswahrscheinlichkeit eines solchen Falles gering ist und der Wert eines Maklerbestandes oder Maklerunternehmens sehr komplex ist.

Bei unseren eigenen Expertisen zur **Bestandsbewertung** treffen wir eine Aussage auf Grundlage von Stichproben und den Darstellungen des Maklers. Das Thema Dokumentation wird in einer Gesamtheit von zirka 300 Einzelpositionen in rund 20 Bereichen erfasst und so in einer Wertermittlung eingebunden.

Ein möglicher Prozentsatz zur Kaufpreisminderung wegen fehlender Dokumentation hängt von verschiedenen anderen Faktoren an. Gab es beispielsweise bereits Klagen von Kunden wegen Falschberatung, Problemen im verkauften Produktportfolio oder mit der Qualität der Produkthanbieter, dann verschärft sich das gesamte Bild vom Bestand. Unabhängig von den konkreten Umständen ist es aber sicher nicht falsch, wenn man von einem Abschlag wegen fehlender Dokumentation zwischen 10 bis 25 Prozent vom Kaufpreis ausgeht.

VSH und fehlende Dokumentation

Gehen wir nochmal kurz noch auf das Thema VSH-Schutz und fehlende Dokumentation ein. Ein Makler muss nicht nur darauf achten, „dass seine Dokumentation zur Beratung sinnvollerweise immer durchgeführt wird, sondern auch darauf, dass ihm kein Strick von Seiten seiner Vermögensschaden-Haftpflicht bei einer verloren gegangenen Dokumentation gedreht wird“, wie Ralf Werner Barth von Conav es beschreibt.

Daher ist nach seiner Meinung wichtig, dass die VSH-Police, um in den Schaden einzutreten, nicht zwingend den Nachweis einer Dokumentation benötigt. „Der Tarif sollte daher keine Obliegenheit vorsehen, dass eine nicht vorhandene Dokumentation im Falle eines konkreten Schadenersatzanspruches durch den Kunden, die VSH-Deckung ausschließt oder infrage stellt.“

Marc Hinrichsen, Geschäftsführer der Haftpflichtexperten, verdeutlicht mit Verweis auf die Rechtsprechung des Oberlandesgerichts (OLG) Dresden **seine Position**. „Das OLG Dresden betonte in seiner Urteilsbegründung, dass die Verletzung der Pflicht zur Beratungsdokumentation nicht zu einem eigenständigen Schadenersatzanspruch führt. Entscheidend ist, ob der Vermittler

Pflichtverletzungen bei der Vermittlung bzw. Beratung an sich begangen hat – für diese Feststellung auf Haftungsebene ist die Dokumentation ein wesentlicher Bestandteil.“

Fazit

Zur Notwendigkeit der Dokumentation von Kundenberatungen bei Versicherungsmaklern ist bereits viel geschrieben. Vielfach lässt sich aber die Beratungspraxis von den gesetzlichen Pflichten kaum oder wenig beeindrucken.

Der Autor hofft, dass der Hinweis auf das „Wehtun“ in Form der nicht erzielten Höhe des Verkaufspreises für Maklerbestände oder Maklerfirmen ein zusätzliches Argument pro Dokumentation erschließt.

Das Thema dieser Kolumne soll mit dem Hinweis geschlossen werden, dass gemäß Paragraf 199 Absatz 1 Nummer 2 BGB die Verjährungsfrist eines etwaigen Schadenersatzanspruchs erst nach Kenntnis der Falschberatung beginnt. Wenn ein Kunde nach Jahren glaubt, einen solchen Anspruch durchsetzen zu können und dem Makler Grundlagen einer Dokumentation fehlen, dann kann die Freude des Bestandsverkaufs zu einem guten Preis schnell vorbei sein.

Dieser Artikel erschien am **11.03.2019** unter folgendem Link:
<https://www.pfefferminzia.de/10-bis-25-prozent-weniger-eine-fehlende-beratungsdokumentation-drueckt-den-kaufpreis-fuer/>