von Rechtsanwalt **Max-Lion Keller**, LL.M. (IT-Recht)

# UWG – Schwarze Klausel Nr. 27 - Da kommt nix zurück - Wenn Versicherungen ihre Kunden schikanieren

Gut, dass Sie versichert sind – denken Sie sich. Aber als Sie Ihren Schaden von Ihrer Versicherung ersetzen lassen wollen, tut sich nichts. Egal ob sie E-Mails, Briefe oder Faxe schicken, ob Sie anrufen oder sogar persönlich vorbeischauen: niemand meldet sich zurück. Oder man fordert Sie auf, vollkommen überflüssige Dokumente einzureichen. Wenn Ihre Versicherung das mit Ihnen macht, verstößt sie gegen die Schwarze Klausel Nr. 27 des UWG. Lesen dazu jetzt den 28. Teil der Serie der IT-Recht Kanzlei.

## Die Klausel

> *„Unzulässige geschäftliche Handlungen im Sinne des § 3 Abs. 3 sind...*
> *Nr. 27: ...Maßnahmen, durch die der Verbraucher von der Durchsetzung seiner vertraglichen Rechte aus einem Versicherungsverhältnis dadurch abgehalten werden soll, dass von ihm bei der Geltendmachung seines Anspruchs die Vorlage von Unterlagen verlangt wird, die zum Nachweis dieses Anspruchs nicht erforderlich sind, oder dass Schreiben zur Geltendmachung eines solchen Anspruchs systematisch nicht beantwortet werden;“*

## Klausel Nr. 27 – eine Ausnahmeerscheinung

Die Schwarze Klausel Nr. 27 ist eine Kuriosität. Denn sie gilt nicht für alle Unternehmen, sondern nur für Versicherungen. Dies ergibt sich schon aus dem klaren Wortlaut der Vorschrift.

Darüber hinaus ist die Klausel noch aus einem anderen Blickwinkel eine Besonderheit. So betrifft sie nicht – wie viele andere – die Zeit vor oder während eines Vertragsschlusses zwischen Unternehmern und Verbrauchern, sondern die Zeit danach. Dies folgt daraus, dass die Vorschrift von der Durchsetzung von vertraglichen Rechten aus einem Versicherungsverhältnis spricht.
Während es in früheren Zeiten nicht möglich war, dass Ereignisse nach Vertragsschluss wettbewerbsrechtliche Ansprüche begründen, ist dies heute anders. Das kann man begrifflich am Gesetz festmachen. So sprach das UWG in der Fassung aus dem Jahr 2004 von einer „Wettbewerbshandlung“, die lauter oder unlauter sein kann. Heute ist von einer „geschäftlichen Handlung“ die Rede. Dieser modernere Begriff ist weiter gefasst als der frühere, denn „geschäftlich“ können auch solche Dinge sein, die sich nicht unmittelbar auf den Wettbewerb auswirken – eben dann,

wenn die Wettbewerbssituation (hier: zwischen den Versicherungen) an sich schon vorbei, also der Vertrag zwischen dem Unternehmen und dem Verbraucher schon geschlossen wurde.

## Warum gibt es diese Vorschrift?

Der Zweck der Schwarzen Klausel Nr. 27 besteht darin, Verbraucher davor zu schützen, dass sie mit ihren – vermeintlichen – Ansprüchen nicht bis zu ihren Versicherungen durchdringen und deshalb beispielsweise bestimmte Schäden nicht ersetzt bekommen. Ob die Ansprüche gegen die Versicherung tatsächlich bestehen, spielt dabei keine Rolle; in erster Linie kommt es darauf an, dass der Verbraucher mit seinem Anliegen nicht bis zu seiner Versicherung durchdringt, weil sie ihn – grob gesprochen – schikaniert.

## Passierschein A 38

Asterix-Kennern wird „Passierschein A 38“ ein Begriff sein. In den Comics steht er dafür, welche unsinnigen Wege man teilweise in Behörden bzw. in Verwaltungsapparaten zurücklegen muss, um zum Ziel zu kommen. So müssen Asterix und Obelix in einem ihrer Abenteuer bestimmte Urkunden vorzeigen, damit sie ihr Ziel erreichen; diese erhalten sie aber nur, wenn sie andere Urkunden vorzeigen, die sie wiederum nur dann bekommen, wenn....

Nicht genauso, aber ähnlich verhält es sich mit der Situation, die von der Schwarze Klausel Nr. 27 geregelt werden soll. Es geht darum, dass die Versicherung Unterlagen, Dokumente, Urkunden, Bescheinigungen etc. von ihrem Kunden einfordert, obwohl diese für die erfolgreiche Bearbeitung eines Anliegens, etwa eines Versicherungsfalles, überflüssig sind, d.h. überhaupt nicht benötigt werden. Was überflüssig ist, bestimmt sich danach, was vernünftigerweise seitens der Versicherung gefordert werden kann. In aller Regel wird in den jeweiligen AGB der Versicherung geregelt sein („im Schadensfall“), was ein Kunde vorlegen muss, wenn er seine Ansprüche geltend macht. Fordert die Versicherung plötzlich weitere Dokumente, von denen in den AGB nicht die Rede gewesen ist, so liegt der Verdacht nahe, dass diese Unterlagen zur erfolgreichen Sachbearbeitung überflüssig sind.

## Keine Reaktion

In der zweiten Alternative der Schwarzen Klausel Nr. 27 geht es darum, dass Schreiben von Kunden systematisch nicht beantwortet werden.

Zunächst stellt sich die Frage, wann eine solche Nichtbeantwortung vorliegt. Klar ist, dass diese Kriterium zumindest dann erfüllt ist, wenn das Versicherungsunternehmen tatsächlich überhaupt nicht reagiert. Das ist der einfachste Fall. Schwieriger wird es schon, wenn die Versicherung längere Zeit nicht reagiert. Der Kunde weiß dann nicht, ob noch eine Antwort kommen wird oder nicht. Daher gilt in der Regel, dass die Versicherung innerhalb einer Frist reagieren muss, die für die Bearbeitung des Anliegens üblich, angemessen und zumutbar ist. Tut sie das nicht, so wird dieser Fall so behandelt, als würde das Versicherungsunternehmen überhaupt nicht antworten.

Des Weiteren muss die Versicherung inhaltlich antworten. Dies bedeutet, dass Versicherungen ihre

Kunden nicht dadurch hinhalten dürfen, dass sie ihnen Standard-Formblätter zusenden, die darauf hinweisen, dass „der Fall geprüft werde“, „das Anliegen bearbeitet würde“ oder „man schon bald etwas hören würde“, ohne dass wirklich eine alsbaldige Reaktion folgt.

## Ignoranz mit System

Eine Versicherung verstößt nicht schon dann gegen die Vorschrift, wenn sie in Einzelfällen nicht auf Kundenanfragen reagiert. Es kann immer einmal passieren, dass aufgrund von Schlampigkeit oder Versehen oder Personalengpässen (Urlaub, Krankheit) bestimmte Anfragen liegen oder (vorübergehend) unbeachtet bleiben, so dass sich ihre Bearbeitung verzögert oder es sogar zu gar keiner Reaktion seitens der Versicherung kommt. In solchen Fällen ist es nicht gerechtfertigt, die Versicherung zu bestrafen. Vielmehr hat das UWG solche Fälle im Blick, in denen hinter der Nichtbeantwortung von (bestimmten) Kundenanfragen ein System steckt – etwa dann, wenn es Vorgaben oder Anweiseungen von Vorgesetzten an die Sachbearbeiter gibt, Anfragen nicht oder nur sehr zögerlich zu beantworten. In der Praxis dürfte es schwierig sein, ein solches System, d.h. solche Anweisungen seitens der Führungsebene der Versicherung nachzuweisen. Daher wird man überlegen müssen, ob man hier nicht Beweiserleichterungen schafft. So könnte beispielsweise ein Anscheinsbeweis vorliegen, wenn mindestens drei ähnlich gelagerte Fälle vorliegen und deshalb der Schluss nahe liegt, dass ein System dahinter steckt.

## Schreiben = Papier?

Der Wortlaut der Vorschrift geht deutlich in die Richtung, dass es sich bei dem Gegenstand, auf den die Versicherung nicht reagiert, um ein „Schreiben“ eines Kunden handeln muss. Während es klar scheint, dass mit diesem Begriff nicht nur Briefe auf Papier gemeint sind, sondern auch E-Mails und Faxe, da es sich dabei ebenfalls um „Geschriebenes“ handelt, spricht der Wortlaut dafür, dass unbeantwortete Telefonanrufe oder auch Besuche in einer Geschäftsstelle nicht von der Schwarzen Klausel Nr. 27 erfasst werden sollen. Immerhin handelt es sich bei einem Telefonanruf nicht um ein „Schreiben“, also um etwas „Geschriebenes“.

Allerdings scheint eine solch schematische Betrachtung nicht besonders zweckmäßig zu sein. Denn wieso sollte es wettbewerbsrechtlich erlaubt sein, Kunden am Telefon stundenlang in die Warteschleife zu schicken, während es verboten ist, Briefe unbeantwortet zu lassen. Daher wird unter Juristen diskutiert, dass man die Vorschrift auch auf andere Konstellationen, etwa Telefonate und Vor-Ort-Besuche des Kunden anwenden soll. Wie dies jedoch die Gerichte am Ende entscheiden werden, ist noch nicht abzusehen.

## Absicht

Ein weiterer Knackpunkt der Klausel ist, dass sie im Grunde nur dann eingreift, wenn man dem Versicherungsunternehmen eine absichtliche Nichtbeantwortung von Anfragen nachweisen kann. Dieses Kriterium der Absicht geht in eine ähnliche Richtung wie das gerade beschriebene Merkmal der Systematik der Nichtbeantwortung. Damit die Vorschrift nicht ins Leere läuft, weil man einer Versicherung kaum sicher nachweisen kann, dass sie absichtlich Anfragen von Kunden nicht beantwortet hat, wird die Absicht widerleglich vermutet, wenn es eine bestimmte Anzahl von Verdachtsfällen gibt. Dies hat zur Folge, dass sich die Beweisverhältnisse umdrehen und das Versicherungsunternehmen somit einen Entlastungs-Nachweis führen muss. Dieser Nachweis ist erst dann erbracht, wenn die Versicherung überzeugend darlegen kann, dass die Nichtbeantwortung von (einzelnen) Anfragen ein Versehen war.

## Warum nur Versicherungsunternehmen?

Viele werden sich fragen, warum die Vorschrift nur Versicherungsunternehmen erfasst. Genauso gut können andere Unternehmen mit ähnlichen Methoden ihre Kunden und deren Rechte missachten. Warum macht man hier einen Unterschied? Was gilt in solchen Fällen?

Die Schwarze Klausel Nr. 27 selbst kann auf diese Unternehmen nicht angewendet werden. Insoweit muss man den Willen des Gesetzgebers respektieren, der mit Klausel Nr. 27 lediglich Versicherungsunternehmen erfassen wollte, bei denen es aufgrund der besonderen Vertragssituation – Versicherungsunternehmen und Verbrauchers stehen sich in der Regel einer recht dauerhaften vertraglichen Beziehung gegenüber – häufiger zu solchen Schikane-Fällen kommen kann. Allerdings ist nicht von der Hand zu weisen, dass es kaum einen Sinn machen würde, die Verhaltensweisen, die einer Versicherung verboten sind, anderen Unternehmen zu gestatten. Daher wird versucht, die Wertung der Schwarzen Klausel Nr. 27 im Rahmen von § 4 Nr. 1 UWG zu berücksichtigen, d.h. man prüft, ob andere Unternehmen einen „unangemessenen unsachlichen Einfluss“ auf ihre Kunden ausüben, wenn sie sie etwa bei der Geltendmachung von Gewährleistungsrechten schikanieren. Auf diese Weise würde man für andere Unternehmen als Versicherungen zu ähnlichen Ergebnissen über die Anwendung des § 4 Nr. 1 UWG kommen.

## Beispiel

Ein Beispiel soll den Anwendungsbereich der Schwarzen Klausel Nr. 27 verdeutlichen.

Herr Meier ist schon seit Jahren bei der Stuttgart-Dresdener Versicherung haftpflichtversichert. Als er an einem der letzten warmen Oktober Tage noch einmal seinen Lieblings-Biergarten aufsucht, passiert ihm ein Missgeschick. Aus Versehen setzt er sich auf die teure Sonnenbrille seiner Tischnachbarin. Selbstverständlich erklärt er sich sofort bereit, die Brille zu ersetzen. Die Wiederbeschaffungskosten in Höhe von 300 Euro möchte er anschließend von seiner Haftpflichtversicherung ersetzt bekommen. Dazu ruft er bei der Abteilung „Schadensregulierung“ an. Eine elektronische Ansage vertröstet ihn: „Bitte

haben Sie noch ein wenig Geduld. Der nächste freie Mitarbeiter ist für Sie reserviert.“ Nach einer Stunde in der Warteschleife ist Herr Meier entnervt und legt auf. In den nächsten Tagen versucht er es immer wieder, wird aber nie zu einem Sachbearbeiter durchgestellt.

Als anschließend auch zwei losgeschickte Briefe unbeantwortet bleiben, wendet er sich an den Verbraucherschutz. Nachforschungen der Verbraucherschützer ergeben, dass auch zahlreiche Anfragen anderer Kunden der Stuttgart-Dresdener Versicherung unbeantwortet geblieben sind, ohne dass hierfür ein plausibler Grund bekannt gewesen wäre.

Im vorliegenden Fall hat die Versicherung gegen die Schwarze Klausel Nr. 27 verstoßen. Sie hat sowohl auf die Anrufe als auch auf die Briefe nicht reagiert. Da andere Kunden ebenfalls keine Reaktion der Versicherung erhalten haben, wird gesetzlich vermutet, dass dahinter ein System steckt.
Rechtlich problematisch ist jedoch, ob bereits die Anrufe von Herrn Meier ein Verstoß gegen die Schwarze Klausel dargestellt haben oder erst die Nichtbeantwortung der Briefe wettbewerbswidrig gewesen ist. Dem Wortlaut nach werden nur Schreiben des Kunden von der Vorschrift erfasst. Allerdings erscheint es sinnvoll und zweckmäßig, bereits die nicht beantworteten Anrufe als Wettbewerbsverstöße im Sinne der Schwarzen Klausel Nr. 27 aufzufassen. In welcher Form eine Versicherung nicht reagiert, spielt an sich keine Rolle.

## Fazit

Die Schwarze Klausel Nr. 27 birgt viel Sprengstoff. Wenn sich Versicherungen bei der Bearbeitung von Kundenanfragen zu viel Zeit lassen, laufen sie Gefahr, gegen diese Vorschrift zu verstoßen. Zwar liegt ein Verstoß nur dann vor, wenn die Versicherung die Absicht hat, ihre Kunden zu schikanieren. Allerdings wird dadurch, dass die erforderliche Absicht vermutet wird und sich das Versicherungsunternehmen im Zweifel selbst entlasten muss, erreicht, dass die Versicherungen in Zweifelsfällen den Kürzeren ziehen.

Der Verbraucher hat den Nutzen: er kann sich an die Verbraucherverbände wenden, wenn er sich ungerecht behandelt fühlt. Das gilt im Übrigen nicht nur im Zusammenhang mit Versicherungen, sondern auch bei anderen Unternehmen. Zwar gilt die Schwarze Klausel Nr. 27 unmittelbar nur für Versicherungen. Allerdings kann nach anderen Vorschriften des UWG auch gegen Nicht-Versicherungen vorgegangen werden, wenn sie sich einer solchen Geschäftspraxis bedienen.

In der nächsten Woche erfahren Sie mehr über Klausel Nr. 28!

Autor:
**RA Max-Lion Keller, LL.M. (IT-Recht)**
Rechtsanwalt