

BGH 1. Zivilsenat, 8. Dezember 1994, Az: I ZR 189/92

Wettbewerbswidrigkeit der TELEFONWERBUNG bei bestehenden vertraglichen Beziehungen – (TELEFONWERBUNG V)

Leitsatz

TELEFONWERBUNG V

Eine TELEFONWERBUNG gegenüber einem privaten Versicherungsnehmer zu dem Zweck, ihn zur Versicherung eines weiteren Risikos zu veranlassen (hier zur Unfallversicherung für ein weiteres Familienmitglied), ist wettbewerbswidrig, wenn nicht der Angerufene zuvor ausdrücklich oder stillschweigend sein Einverständnis erklärt hat, zu Werbezwecken angerufen zu werden.

Tenor

Auf die Revision des Klägers wird das Urteil des 5. Zivilsenats des Kammergerichts vom 18. September 1992 aufgehoben.

Die Berufung der Beklagten gegen das Urteil der 16. Zivilkammer des Landgerichts Berlin vom 29. Mai 1990 wird zurückgewiesen.

Der Verbotsausspruch des landgerichtlichen Urteils wird unter Aufrechterhaltung der Ordnungsmittellandrohung zur Klarstellung wie folgt neu gefaßt:

Die Beklagte wird verurteilt, es zu unterlassen, im geschäftlichen Verkehr zu Zwecken des Wettbewerbs Endverbraucher, mit denen bereits ein Versicherungsvertrag besteht, ohne deren Einverständnis anzurufen oder anrufen zu lassen, wenn der Telefonanruf der Versicherung eines weiteren Risikos dient - hier: Unfallversicherungsvertrag für ein weiteres Familienmitglied.

Die Beklagte hat die Kosten beider Rechtsmittel zu tragen.

Von Rechts wegen

Tatbestand

Der Kläger ist ein Verbraucherschutzverein, die Beklagte eine Versicherungsgesellschaft. Die Mitarbeiterin einer Agentur der Beklagten rief am 9. Februar 1989 gegen 18.30 Uhr eine Vertragspartnerin der Beklagten, für deren minderjährigen Sohn bereits seit 1981 Unfallversicherungsschutz bestand, in deren Privatwohnung an. Die Mitarbeiterin erkundigte sich, weshalb kein Versicherungsschutz für die minderjährige Tochter der Kundin bestehe. Letztere erklärte der Anruferin, daß für die Tochter ihr früherer Ehemann bei der Beklagten, vermittelt durch eine andere Agentur, einen Unfallversicherungsvertrag abgeschlossen habe. Die Anruferin wies außerdem noch darauf hin, daß die Beklagte auch Unfallversicherung für Erwachsene anbiete.

Der Kläger hat diesen Anruf in der Wohnung der Versicherungsnehmerin als einen Verstoß gegen § 1 UWG beanstandet, weil er sich nicht auf ein bestehendes Versicherungsverhältnis bezogen, sondern ohne vorherige Einverständniserklärung der Angerufenen der Anbahnung neuer Verträge gedient habe, so daß kein Sachverhalt vorgelegen habe, der Telefonanrufe im Privatbereich ausnahmsweise wettbewerbsrechtlich zulässig erscheinen lasse.

Die Beklagte ist dem entgegengetreten. Sie hat vorgetragen, der Versicherungskunde erwarte eine persönliche Beratung und sehe daher auch gelegentliche telefonische Kontakte zu seinem Versicherungsvertreter als notwendig an. Schriftliche Informationen könnten den auftretenden

Bedarf an Erörterung bzw. Klärung von für die Kunden wichtigen Fragen des Versicherungsschutzes nicht ausreichend erfüllen.

Das Landgericht (LG Berlin ZIP 1990, 1353) hat die Beklagte nach einem - für die Revision allein noch maßgeblichen - Hilfsantrag unter Androhung gesetzlicher Ordnungsmittel verurteilt,

es zu unterlassen, im geschäftlichen Verkehr zu Zwecken des Wettbewerbs Endverbraucher, zu denen Geschäftskontakt besteht, unaufgefordert anzurufen bzw. anrufen zu lassen, wenn der Telefonanruf die Einbeziehung weiterer Familienmitglieder in einen bestehenden Versicherungsvertrag - hier: Unfallversicherungsvertrag - betrifft.

Auf die Berufung der Beklagten hat das Berufungsgericht (KG ZIP 1993, 462) die Klage abgewiesen.

Mit der Revision verfolgt der Kläger sein Begehren weiter. Die Beklagte beantragt, die Revision zurückzuweisen.

Entscheidungsgründe

I. Das Berufungsgericht hat ausgeführt: Nach der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs verstoße es gegen die guten Sitten im Wettbewerb, Inhabern von Telefonanschlüssen, zu denen bisher keine Beziehungen bestanden hätten, in ihrem privaten Bereich anzurufen, um Geschäftsabschlüsse anzubahnen, vorzubereiten oder sonstige Leistungen anzubieten. Wer beabsichtige, mit privaten Endabnehmern im geschäftlichen Verkehr zu Wettbewerbszwecken telefonischen Kontakt aufzunehmen, verhalte sich nur dann wettbewerbsgemäß, wenn er sich vorweg des Einverständnisses des Angerufenen versichert habe, auf diese Art angesprochen zu werden, wobei das Einverständnis ausdrücklich oder konkludent erklärt werden könne. Bestehende geschäftliche Beziehungen könnten eine abweichende Beurteilung nicht ohne weiteres rechtfertigen. Ob eine Einverständniserklärung vorliege, sei eine Frage des Einzelfalls. Vorliegend sei ein konkludentes Einverständnis der Versicherungsnehmerin als Vertragspartnerin anzunehmen, sei es, daß diese von vornherein ihre Telefonnummer bekanntgegeben habe, sei es, daß sie durch die Aufnahme persönlicher Daten in dem Versicherungsantrag zum Ausdruck gebracht habe, daß das Versicherungsunternehmen den geschäftlichen Kontakt fernmündlich fortführen dürfe. Auch sei zu berücksichtigen, daß der zwischen dem Versicherungsnehmer und dem Versicherer bestehende Versicherungsvertrag ein Dauerschuldverhältnis sei, aus dem sich eher eine Bereitschaft des Vertragspartners ergebe, angerufen zu werden, als dies bei Warenlieferungen der Fall sei. Ferner habe die Anruferin ein sachliches Interesse der Kundin an einem Anruf vermuten dürfen, weil nur eines der minderjährigen Kinder versichert gewesen sei und dem Versicherer aufgrund des Vertrags besondere Informationspflichten oblägen. Die Erstreckung des Gesprächsinhalts auf Versicherungsschutz für die angerufene Versicherungsnehmerin selbst sei im Blick auf das ursprüngliche Anliegen des Anrufs ohne Bedeutung.

II. Die Revision hat Erfolg.

1. Das Berufungsgericht ist bei der Beurteilung des Anrufs in der Wohnung der Versicherungsnehmerin zutreffend von der Rechtsprechung des Bundesgerichtshofs zur wettbewerbsrechtlichen Zulässigkeit von Anrufen im Privatbereich ausgegangen. Danach ist ein Eindringen in den verfassungsrechtlich geschützten privaten Bereich durch einen telefonischen Anruf zu Werbezwecken nur dann zulässig, wenn der Angerufene zuvor ausdrücklich oder konkludent sein Einverständnis mit einem solchen Anruf erklärt hat (st. Rspr.; zuletzt BGH, Urt. v. 16.12.1993 - I ZR 285/91, GRUR 1994, 380, 381 = WRP 1994,

262 - Lexikothek m.w.N.). Dem liegt zugrunde, daß der Schutz der Individualsphäre vorrangig gegenüber dem wirtschaftlichen Gewinnstreben von Wettbewerbern ist und daß die berechtigten Interessen der gewerblichen Wirtschaft, ihre Produkte werbemäßig anzupreisen, es angesichts der Vielfalt der Werbemethoden nicht erfordern, mit der Werbung auch in den privaten Bereich des umworbenen Verbrauchers einzudringen. Ob eine zum Ausschluß der Wettbewerbswidrigkeit von Anrufen im privaten Bereich erforderliche Einverständniserklärung vorliegt, ist, wie das Berufungsgericht an sich zutreffend gesehen hat, eine Frage des einzelnen Falles. Den Erwägungen des Berufungsgerichts, daß vorliegend eine Einverständniserklärung jedenfalls konkludent anzunehmen sei, kann jedoch nicht beigetreten werden.

2. a) Das Berufungsgericht hat, ohne daß die Revisionserwiderung dies angreift, nicht feststellen können, daß die angerufene Versicherungsnehmerin ihr ausdrückliches Einverständnis erklärt hat, in Versicherungsangelegenheiten wie hier telefonisch angesprochen zu werden.

b) Aber auch von einem konkludent erklärten Einverständnis kann nicht ausgegangen werden. Den anders lautenden Ausführungen des Berufungsgerichts kann nicht beigetreten werden. Für diese Beurteilung ist ohne Bedeutung, ob in den Versicherungsunterlagen eine Telefonnummer der Kundin angegeben war, wie das Berufungsgericht als möglich angenommen hat, oder ob dies nicht der Fall war. Auch im ersteren Fall kann ein konkludentes Einverständnis mit Telefonanrufen zwecks Erweiterung oder Ergänzung des Versicherungsschutzes, sei es auch im Interesse eines Familienangehörigen der Angerufenen, nicht vorausgesetzt werden. Der Angabe der Telefonnummer in den Unterlagen kann nur das Einverständnis entnommen werden, im Rahmen des schon bestehenden Vertrages und des durch ihn begründeten Bereichs des Versicherungsschutzes angerufen zu werden.

Eine andere Beurteilung ist auch nicht deshalb geboten, weil die Beklagte und die angerufene Kundin durch ein Vertragsverhältnis bereits in geschäftlicher Verbindung miteinander standen. Zwar mag innerhalb eines bestehenden Dauerschuldverhältnisses, wie das Berufungsgericht im Ansatz zutreffend gesehen hat, mit einer größeren Bereitschaft des Vertragspartners zu rechnen sein, fernmündliche Anrufe eines anderen Vertragspartners entgegenzunehmen, als dies bei auf den Austausch von Waren oder Leistungen gerichteten Geschäften der Fall ist. Vorliegend fehlt es aber an Anhaltspunkten oder Besonderheiten, die aus der Art des Versicherungsverhältnisses heraus auf ein konkludentes Einverständnis schließen lassen. Daß zwischen der angerufenen Kundin und der Beklagten ein Dauerschuldverhältnis bestand, besagt nichts zu der Frage, daß die Vertragspartnerin mit Telefonanrufen zwecks Erweiterung oder Ergänzung des Dauerschuldverhältnisses einverstanden gewesen sei.

c) Darüber hinaus bestand für die Anruferin auch keine hinreichende Veranlassung für die Annahme, daß das Einverständnis der Kundin mit einem Anruf vermutet werden dürfe und ein Anruf in der Privatwohnung deshalb zulässig sei.

Der Bundesgerichtshof hat ein zu vermutendes Einverständnis des Angerufenen nur im geschäftlichen Bereich zum Ausschluß der Wettbewerbswidrigkeit von Telefonanrufen als ausreichend angesehen (BGH, Urt. v. 24.1.1991 - I ZR 133/89, GRUR 1991, 764, 765 = WRP 1991, 470 - TELEFONWERBUNG IV). Hieran ist festzuhalten. Die Besonderheiten des Versicherungswesens rechtfertigen keine andere Beurteilung. Ein Versicherungsunternehmen mag zwar vermuten dürfen, daß ein Versicherungsnehmer auch im privaten Bereich mit telefonischen Anrufen einverstanden ist, die nicht dem Abschluß neuer Verträge dienen, sondern sich auf Nachfragen hinsichtlich eines Schadensfalles beziehen, um etwa die Abwicklung beschleunigen zu können, oder die eilige Hinweise auf die mangelnde

Absicherung eines großen Risikos, das bisher nur vermeintlich versichert war (Versicherungslücken, seien sie ursprünglich oder später entstanden), enthalten. So lag der Fall hier aber nicht. Die Beklagte und deren Mitarbeiter hätten sich ohne weiteres mit einer schriftlichen Anfrage begnügen können, um die mögliche Einbeziehung einer weiteren Person in den Versicherungsschutz anzubieten. Die bloße Möglichkeit, daß bei dem Versicherungsnehmer weiterer Versicherungsbedarf gegeben sein könne, berechtigte sie nicht, telefonische Anfragen mit dem Ziel einer Ausdehnung des Versicherungsschutzes vorzunehmen. Der Hinweis des Berufungsgerichts auf Informationspflichten des Versicherers rechtfertigt keine andere Beurteilung. Solche Informationspflichten bestehen allein im Rahmen eines bereits abgeschlossenen Versicherungsvertrages. Eine Verpflichtung (und damit auch Berechtigung), den Versicherungsnehmer, mit dem ein Versicherungsvertrag abgeschlossen ist, auch hinsichtlich der Versicherung anderer Risiken oder der Einbeziehung weiterer Personen zu beraten, folgt daraus nicht.

Telefonanrufe im privaten Bereich sind auch nicht deshalb hinzunehmen, weil, wie die Beklagte vorgetragen hat, ausreichender Versicherungsschutz für die Versicherungsnehmer einerseits von besonderer Wichtigkeit sei, andererseits aber bei den Kunden regelmäßig nur ein geringes Interesse an eigenständiger Befassung mit Versicherungsfragen bestehe und die Unfähigkeit, schriftliche Mitteilungen über kompliziertere Sachverhalte aufzunehmen, weit verbreitet sei. Denn auch wenn dem so wäre, müßte es dem einzelnen Inhaber eines Telefonanschlusses vorbehalten bleiben, sich anhand von Marktvergleichen und schriftlicher Mitteilungen von Versicherungsgesellschaften zunächst selber ein Bild über seinen Versicherungsbedarf zu verschaffen.

III. Danach war auf die Revision des Klägers das Urteil des Berufungsgerichts aufzuheben. Dabei war zur Verdeutlichung der konkreten Beanstandung des Verhaltens der Beklagten der Verbotsausspruch neu zu fassen. Dies führte aber nicht zu einer teilweisen Klageabweisung, sondern allein zu einer konkreten Umschreibung des Verbotsbegehrens des Klägers.

Die Kostenentscheidung folgt aus § 91 Abs. 1, § 97 Abs. 1 ZPO.