

# Die Rentenversicherung

Organ für den Bundesverband der Rentenberater e.V.

52. Jahrgang

Heft 11 – November 2011

– Auszug Seite 211 bis 213 –

Autor: Walter Vogts

## Vorsicht bei allzu schnellen telefonischen Auskünften?

Von Walter Vogts\*

Rentenberater kennen das: Ein später Anrufer nennt seinen Namen und richtet den Gruß aus von seinem Steuerberater oder einem facebook-Freund. Der Dringlichkeit wegen möchte er „vorab“ wissen, wie er sich in einer knapp geschilderten Sache verhalten soll („Sagen Sie bitte, ob ja oder nein, das genügt“). Eilig deswegen, weil „morgen Vormittag“ die Zustimmung zu einer Vertragsauflösung erwartet werde, sein Termin beim Arbeitsgericht oder Sozialgericht stattfinde, die Krankenkasse zu einem Reha-Antrag aufgefordert habe oder Zweifel an seinem sozialversicherungsrechtlichen Status bestehen und die unter Mithilfe seines Nachbarn vorbereiteten Fragebogen nun dringend abgegeben werden müssen.

Aus Sicht des Anrufers mögen es „lebenswichtige“ Fragen sein. Der Rentenberater muss gerade deshalb fast blitzartig entscheiden, ob er sich am Telefon auf die Auskunftserteilung einlässt. Tut er dies, ist damit ein Auskunftsvertrag geschlossen – auch wenn über Honorar überhaupt nicht gesprochen wird. Der BGH hat in seinem Urteil vom 18.12.2008 – IX ZR 12/05 – eigentlich altbekannte Grundsätze nochmals herausgestellt und verdeutlicht:

Der stillschweigende Abschluss eines Auskunftsvertrags zwischen Geber und Empfänger der Auskunft und damit eine vertragliche Haftung des Auskunftsgewäbers für die Richtigkeit seiner Auskunft sind regelmäßig dann anzunehmen,

- wenn die Auskunft für den Empfänger erkennbar von erheblicher Bedeutung ist,
- wenn der Auskunftsempfänger die Auskunft zur Grundlage wesentlicher Entschlüsse machen will,
- wenn der Auskunftsgewäber für die Erteilung der Auskunft besonders sachkundig ist.

Entscheidend sei darauf abzustellen, ob die Gesamtumstände unter Berücksichtigung der Verkehrsauffassung und des Verkehrsbedürfnisses den Rückschluss zulassen, dass beide Teile nach dem objektiven Inhalt ihrer Erklärungen die Auskunft zum Gegenstand vertraglicher Rechte und Pflichten gemacht haben.

Ein Auskunftsvertrag ist einem beschränkten Mandat gleichzuachten. Wird einem Rentenberater lediglich ein eingeschränktes Mandat erteilt, muss er den Mandanten „trotzdem“ auch vor außerhalb seines Auftrags liegenden Fehlentscheidungen warnen, wenn sie ihm (zum Beispiel während des Telefonats „beiläufig“) bekannt geworden oder für einen durchschnittlichen Berater auf den ersten Blick ersichtlich sind, besonders dann, wenn Grund zu der Annahme besteht, dass der Auftraggeber sich der ihm möglicherweise drohenden Nachteile nicht bewusst ist.

Die Pflicht zur Klärung des Sachverhalts besteht somit auch bei einem – telefonischen – Auskunftsvertrag. Durch Befragung des Anrufers müssen die zur Beurteilung wesentlichen Punkte geklärt, die Ziele des Anrufers ergründet und deren rechtliche Relevanz beurteilt und geprüft werden. In der Regel darf zwar den Angaben des Anrufers vertraut werden, allerdings ist bei lückenhaften Informationen auf Vollständigkeit zu drängen („Schicken Sie mir bitte die Daten, das Urteil, den Bescheid usw. per Fax oder als Mail-Anhang her“). Spätestens zu diesem Zeitpunkt macht ein solches Vorgehen dem Anrufer deutlich, dass seine ursprüngliche Vorstellung, nur „ja oder nein“ als schnelles Auskunftsergebnis zu bekommen, unmöglich ist oder gefährvoll für ihn sein könnte.

Der BGH verpflichtet in seiner Entscheidung vom 13.3.2008 – IX ZR 136/07 – jeden Berater (Rentenberater, Rechtsanwalt, Steuerberater) dazu, sei-

nen Mandanten stets allgemein, umfassend und möglichst erschöpfend über die Angelegenheit zu belehren, innerhalb der Grenzen des erteilten Mandats zu dem Vorgehen zu raten, das das erstrebte Ziel bestmöglich erreicht, sowie alle Nachteile für den Mandanten nach Möglichkeit zu verhindern, solange sie voraussehbar und vermeidbar sind. Werden Pflichten aus einem solchen – auch telefonischen – Mandatsverhältnis verletzt, so kann der Mandant den Ersatz des hierdurch entstehenden Schadens verlangen. Vorsicht also, Haftung droht!

Am nächsten Tag wird (nur?) eine maßvolle Gebührenrechnung per Post abgesandt mit dem korrekt-nichtsagenden Text „Telefonische Auskunft am ..., Dauer 35 Minuten, Gebühr gemäß § 34 RVG: ... Euro“. Der Anrufer zahlt prompt, Ablage. Haben Sie den Inhalt des – telefonischen – Beratungsgesprächs festgehalten? Und wenn ja, wie? Können Sie nach Monaten oder Jahren, wenn der Telefonmandant eine Falschberatung und daraus folgenden Schaden behauptet, noch Ihren Rat begründen? Und wie?

Im hier dargestellten Beispielfall hat der (Erst-)Anrufer bestimmt nicht im Internet oder der Praxisbroschüre niedergelegte sogenannte Mandatsbedingungen zur Kenntnis nehmen können, hat auch nicht von Ihnen erfahren, dass Sie als Rentenberater telefonische Auskünfte generell so lange als unverbindlich ansehen möchten, wie sie nicht schriftlich bestätigt seien. Vorsicht, Irrtum! Einen wundert die Ansicht – nachzulesen auf vielen Webseiten –, dass man sich im Falle telefonischer

\* Der Autor war bis zum sogenannten Ruhestand mehr als 40 Jahre in der Kanzlei [www.vogts-und-partner.de](http://www.vogts-und-partner.de) in Karlsruhe tätig als Rentenberater und Rechtsbeistand für Sozial-, Renten- und Versicherungsrecht.

Beratung sehr leicht von der Haftung lösen könne. Typische Beispiele dafür:

- „Mit der Kontaktaufnahme per Telefon oder über das Internet entsteht kein Mandatsverhältnis.“
- „Ein Mandatsverhältnis kommt erst nach schriftlicher Bestätigung zustande.“
- „Telefonische Auskünfte oder Auskünfte per E-Mail gelten nur, wenn sie schriftlich bestätigt werden.“
- „Telefonische Auskünfte sind nur dann verbindlich, wenn sie von mir schriftlich bestätigt worden sind. Dies geschieht bei mündlichen Auskünften durch mich innerhalb einer Woche ab dem Zeitpunkt der Auskunft. Sollte eine solche Bestätigung nicht vorliegen, ist keine verbindliche – also nur eine unverbindliche – Erklärung abgegeben worden.“
- „Mündliche Auskünfte im Rahmen einer Erstberatung und telefonische Auskünfte sind ohne schriftliche Bestätigung grundsätzlich unverbindlich.“
- „Sie können weder telefonisch noch per E-Mail eine Auskunft erwarten, die auf Sie zugeschnitten ist und auf die Sie sich verlassen können.“
- „Bedenken Sie, dass ich bei der Bearbeitung telefonischer oder per Mail eingehender Anfragen nur den von Ihnen mitgeteilten Sachverhalt zugrunde legen kann. Für Beratungsfehler, die auf lückenhafter oder fehlerhafter Sachverhaltsschilderung beruhen, kann ich deshalb nicht verantwortlich sein, ausgenommen bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit meinerseits.“

Alle Verfasser vorstehender „Klauseln“ – manche recht abenteuerlich anmutend – sind sich sehr wohl der haftungsrechtlichen Gefahren telefonischer Auskunftserteilung bewusst. Glücklicherweise haben Angehörige freier rechtsberatender Berufe (Rechtsanwälte, Steuerberater und Rentenberater) keine gesetzlichen Dokumentationspflichten durch Beratungsprotokolle (wie z.B. Banken oder Versicherungsmakler). Zeichnen sie gleichwohl Beratungsanlass und

–verlauf auf, tun sie das (auch) zur eigenen Sicherheit, zur späteren Abwehr etwaiger Vorwürfe und Ansprüche wegen angeblich fehlerhafter Beratung.

### Gedanken dazu

Erwarten Anrufer sofort konkrete Auskünfte? Jeder Anrufer (und eventueller Mithörer!) registriert, wie der Rentenberater reagiert, ob er zuhört, was er fragt, ob er einen Gesprächstermin anbietet, und dass er jeden Zweifel daran ausräumt, man könne seine Leistung umsonst bekommen. Wie verhalten Sie sich?

### Anrufer A

*Welcher ist der niedrigste Beitrag zur Rentenversicherung? Ich mache mich übernächsten Monat selbständig und möchte meine Ausgaben planen.*

Sehen Sie Fall A als Betriebsunfall an, als verpasste Chance, weil die zwar sehr tüchtige Sekretärin / Schreibkraft / Bürohilfe sofort antwortete: *79,60 Euro pro Monat. Wenn Sie mehr wissen wollen, müssen Sie mit meinem Chef einen Termin vereinbaren.* Der Nutzen dieser „kostenlosen Auskunft“ wird sowohl für A als auch für das Image der Kanzlei mit Null zu bewerten sein. A ist übrigens 52 Jahre, bezieht eine BG-Rente und wird künftig ausschließlich für ein Beratungsunternehmen neuartige Genussrechte gegen Provision vermitteln.

### Anruferin B

*Ich habe nur eine kurze Frage, die konnte im R-Forum niemand zufriedenstellend beantworten: Warum kann ich keine Vorruhestandsrente bekommen? Ein Berater bei meiner Krankenkasse, der ist Versichertenältester, hat gesagt, ich müsse erst mein Geschäft abmelden und solle dann für die Aufnahme des Rentenanspruchs wieder zu ihm kommen.*

Antwort des Rentenberaters: *Für ein ausführliches Gespräch zu Ihren Fragen sollten Sie 150 Euro in bar mitbringen. Als Termin biete ich Ihnen an Dienstag um 14:15 Uhr.* Das schreckte Frau B keineswegs ab, sie nahm es sogar erleichtert zur Kenntnis. Zum persönlichen Gespräch brachte sie mit: Versicherungsverlauf, nicht mehr gültigen Schwer-

behindertenausweis, Scheidungsurteil aus 2001 (mit Anrecht auf eine schuldrechtliche Ausgleichsrente), Steuerbescheide 2008 – 2010 (Gewinn zuletzt 3.996 Euro/Jahr). – Sie als fachkundiger Leser ahnen, dass „Vorruhestandsrente“ nur der fachlich nicht korrekte Ausdruck für ihr Ziel war.

Die Beispiel-Frau B erfährt für 150 Euro, dass sie sofort die gesetzliche Rente und aus der Betriebsrente ihres geschiedenen Mannes eine Ausgleichsrente erhalten kann und dabei ihre Krankenversicherung günstiger geregelt wird. Der Rentenberater sagt: *Sie können nun mit neuem Wissen nach Hause gehen, morgen erhalten Sie von mir eine kurze Zusammenfassung unseres Gesprächs.* – Das ist tatsächlich für den Berater noch eine Zusatzarbeit – aus meiner Sicht nützlich, notwendig und „werbewirksam“!

Nach § 34 RVG beträgt die Gebühr für ein erstes Beratungsgespräch höchstens 190 Euro. Das gilt auch für Telefonberatung. Wird nichts anderes vereinbart, ist diese Gebühr für eine sonstige / spätere Tätigkeit, die mit der Beratung zusammenhängt, anzurechnen.

Der Rentenberater hat „gratis“ gearbeitet? Jedenfalls dann, wenn Frau B anschließend mit dem Wunsch wiederkommt, all die Ideen und Anregungen umzusetzen? Ist es klug, die Anrechnung der ersten Beratungsgebühr auf den nachfolgenden Bearbeitungsauftrag generell abzubedingen?

*Anschrift des Verfassers:*  
Oberdorfstr. 16  
76831 Ilbesheim