

10 Jahre Versicherungsombudsmann



2001 - 2011

Jubiläumsveranstaltung vom 12. Oktober 2011 in Berlin

Begrüßung	Friedrich Schubring-Giese Vorsitzender des Vorstands Versicherungsombudsmann e. V.	4
Festrede	Professor Dr. Dres. h. c. Hans-Jürgen Papier Präsident des Bundesverfassungsgerichts a. D.	7
Grußwort	Ilse Aigner Bundesministerin für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz	16
Podiumsgespräch	Dr. Bernd Michaels von 2001-2008 Vorsitzender des Vorstands Versicherungsombudsmann e. V. Professor Wolfgang Römer von 2001-2008 Ombudsmann für Versicherungen Professor Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow seit 2001 Vorsitzender des Beirats Versicherungsombudsmann e. V. Dr. Marc Surminski (Moderation) Chefredakteur der Zeitschrift für Versicherungswesen	20
Vom Richter zum Schlichter	Professor Dr. Günter Hirsch Ombudsmann für Versicherungen	31
Schlusswort	Rolf-Peter Hoenen seit 2001 Mitglied des Vorstands Versicherungsombudsmann e. V.	34
	Bildergalerie	38



Impressionen und Fakten zu 10 Jahren Schlichtungsstelle

Chronik der Schlichtungsstelle	46
Aus den Grußworten der Jahresberichte	48
Was über den Ombudsmann gesagt wird	52
Statistiken	53
Anerkennende Worte der Beschwerdeführer	54
Allerlei aus der Beschwerdekorespondenz	55
Ombudsmann / Vorstand / Geschäftsführung	56
Beirat	58

Begrüßung durch Friedrich Schubring-Giese

Meine sehr verehrten Damen,
sehr verehrte Herren,

herzlich willkommen zur Feier anlässlich des 10-jährigen Bestehens unserer Schlichtungsstelle. Ich freue mich sehr, dass Sie so zahlreich erschienen sind, und bedanke mich, auch im Namen des Vorstandes sowie der Mit-



glieder des Vereins Versicherungsombudsmann, für Ihr Kommen. Mit Ihrer Unterstützung können wir unsere Jubiläumsfeier in einem schönen und würdigen Rahmen hier im Hause der Akademie der Wissenschaften, ehemals Preußische Seehandlung, begehen.

Als Erstes habe ich leider eine nicht so erfreuliche Botschaft zu überbringen. Herr Prof. Dr. Günter Hirsch, unser Ombudsmann, kann heute aus gesundheitlichen Gründen nicht bei uns sein. Wir haben natürlich überlegt, ob wir die Veranstaltung deshalb absagen sollen, uns aber dann entschlossen, sie durchzuführen, zumal Herr Prof. Hirsch dies ausdrücklich so gewünscht hat. Er hat gesagt: Seit 10 Jahren steht fest, dass wir unser Jubiläum feiern. Einen schon so lange geplanten Termin sollte man nicht verschieben. Er lässt Ihnen durch mich noch seine herzlichsten Grüße ausrichten und ich gehe davon aus, dass ich auch in Ihrem

Namen sprechen darf, wenn ich Herrn Prof. Hirsch von dieser Stelle gute Besserung wünsche. Seine Rede, die er für heute vorbereitet hatte, finden Sie auf Ihrem Platz. Ich habe sie mir natürlich vorher durchgelesen und darf sie Ihnen ebenfalls wärmstens empfehlen. Ich finde sie ebenso amüsant wie geistreich.

Sein Vorgänger im Amt und erster Versicherungsombudsmann, Herr Prof. Wolfgang Römer, ist heute anwesend. Lieber Herr Römer, ich bin sehr froh, dass Sie wieder den Weg nach Berlin auf sich genommen haben, herzlich willkommen. Ein besonderer Gruß gilt den anwesenden Mitgliedern des Deutschen Bundestags, Herrn Max Straubinger und Herrn Dr. Volker Wissing, sowie für den gesamten Beirat dem Vorsitzenden Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow. Gern begrüße ich die anwesenden Vertreter der Ministerien, der Wissenschaft und natürlich auch der Presse.

Ich freue mich, dass viele Ombudsleute und Vertreter von anderen Schlichtungsstellen der Einladung gefolgt sind, darunter auch von europäischen Einrichtungen. Und natürlich sind zahlreiche Vertreter der Mitgliedsunternehmen des Vereins, insbesondere des Verbands sowie des Präsidiums, unter uns, die ich ganz herzlich begrüße. Erlauben Sie mir, stellvertretend den Präsidenten des GDV, Herrn Rolf-Peter Hoenen, sowie seinen Vorgänger und zugleich spiritus rector der Schlichtungsstelle, Herrn Dr. Bernd Michaels, zu nennen.

Und last but not least begrüße ich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Schlichtungsstelle, die mit ihrer



täglichen Arbeit dazu beigetragen haben, dass wir heute mit Stolz auf die 10 Jahre zurückblicken können. Ihnen allen ein herzliches Willkommen zu unserer Jubiläumsfeier.

Frau Ministerin Aigner überbringt uns heute eine Grußbotschaft. Wir sind sehr froh, dass sie zugesagt hat und erwarten sie in wenigen Minuten.

10 Jahre Versicherungsombudsmann, ein solches Jubiläum ist natürlich auch Anlass, zurückzuschauen und das Werk zu betrachten. 10 Jahre Schlichtungstätigkeit, eine Vielzahl von Meinungsverschiedenheiten, von Streitigkeiten, die befriedet werden konnten, zwei vom Gesetzgeber zusätzlich erhaltene Aufgaben, die Streitbeilegung bei Fernabsatzverträgen und für Vermittlerbeschwerden, und vieles, vieles mehr.

Weitere Fakten und Schlaglichter haben wir für Sie auf den Tafeln zusammengestellt, die Sie hier im Saal sehen können. Darauf finden Sie viele Informationen und Eindrücke über die vergangenen 10 Jahre, die ich hier nicht alle erwähnen kann. Ich glaube, nicht ohne Stolz sagen zu können, dass der Versicherungsombudsmann, die Schlichtungsstelle der deutschen Versicherungswirtschaft, eine Erfolgsgeschichte ist. Sie hat längst breite Anerkennung in der Politik, in der Presse und – ganz besonders wichtig – von der Verbraucherseite erhalten. Offensichtlich haben die Gründerväter damals vieles richtig gemacht. Sie werden heute noch manches zu den Überlegungen der damaligen Entscheider und über die Schwierigkeiten bei der Aufnahme der Schlichtungstätigkeit aus berufenem Munde erfahren.

Wir werden gleich von den damaligen Hauptpersonen der Gründungszeit erfahren, welche Schwierigkeiten zu Beginn gemeistert werden mussten, wenn

- Dr. Bernd Michaels, der, wie eingangs bereits erwähnt, nicht nur Präsident des GDV, sondern auch mein Vorgänger als langjähriger Vorstandsvorsitzender war,
- Prof. Wolfgang Römer, der das Amt als erster Ombudsmann in besonderem Maße geprägt hat, sowie
- Prof. Jürgen Basedow, unter dessen Leitung im Beirat seit zehn Jahren ebenso offen wie konstruktiv diskutiert wird,

mit Dr. Marc Surminski die Gründungsgeschichte noch einmal aufleben lassen.

Danach freuen wir uns auf das Grußwort von Frau Ministerin Aigner. Sie hatte schon in unserem letzten Jahresbericht anerkennende Worte für unsere Schlichtungsstelle gefunden.

Abgeschlossen wird der Vortragsteil von Herrn Hoenen. Er ist nicht nur, wie schon erwähnt, Präsident des GDV, sondern zudem das letzte noch amtierende Mitglied des Gründungsvorstands. Anschließend werden wir alle Gelegenheit haben, miteinander zu reden, zu diskutieren und in gemütlicher Runde unsere heutige Jubiläumsveranstaltung ausklingen zu lassen.

Jetzt aber wird es ernst – und zugleich hochinteressant, da wir von Herrn Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier, vormaliger Präsident des Bundesverfassungsgerichts, einen Vortrag



hören werden mit dem Titel „Staatliche Justizgewähr und private Streitschlichtung“. Wir sind sehr froh, dass wir mit Herrn Prof. Papier einen großartigen Referenten gewinnen konnten, denn wer könnte besser als ein Staatsrechtler ersten Ranges dieses spannende und für die Schlichtungsstelle enorm wichtige Thema vor uns ausbreiten.

Freuen Sie sich mit mir auf seinen Vortrag. Bitte, Herr Prof. Papier, Sie haben das Wort.



Festrede von Prof. Dr. Dres. h. c. Hans-Jürgen Papier

Meine sehr verehrten Damen und Herren,

die Entwicklung der Institution des Versicherungsbudsmanns ist zweifellos eine Erfolgsgeschichte. Dies belegt nicht nur ein Blick auf die Zahlen in den Jahresberichten, auf die ich an dieser Stelle nicht näher eingehen möchte, und auf die Bewertungen durch zahlreiche Stimmen in der Literatur. Ich möchte den Erfolg eher in einem

größeren Rahmen beurteilen, und zwar im Hinblick auf den wertvollen Beitrag, den eine private Initiative der Streiterledigung zur Entlastung einer staatlichen Aufgabewahrnehmung, nämlich der Justizgewährleistung, leisten kann.



I. Justizgewähr als staatliche Aufgabe

Der grundgesetzlichen Ordnung ist die Gewährleistung eines effektiven Rechtsschutzes immanent. Eine solche Gewährleistung staatlichen Rechtsschutzes bildet einen Ausgleich für das staatliche Gewaltmonopol, das Selbsthilfeverbot zu Lasten des Bürgers und seine prinzipielle Friedenspflicht. Die Justizgewähr rechnet zu den ältesten und zu den primären Pflichtaufgaben des (Rechts-)Staates, die sich letztlich auch unmittelbar aus dem *contrat social* ergeben. In der Prioritätenliste der Staatsfunktionen muss sie schon aus diesem Grund weit oben rangieren. Auch das Bundesverfassungsgericht hat in

einer viel beachteten Plenarentscheidung zum fachgerichtlichen Rechtsschutz bei Verstößen gegen den Anspruch auf rechtliches Gehör (Art. 103 Abs. 1 GG) ausgeführt: „Die Garantie wirkungsvollen Rechtsschutzes ist ein wesentlicher Bestandteil des Rechtsstaates. Das Grundgesetz garantiert Rechtsschutz vor den Gerichten nicht nur gemäß Art. 19 Abs. 4 GG [also gegen Akte der öffentlichen Gewalt], sondern darüber hinaus im Rahmen des allgemeinen Justizgewährungsanspruchs. Dieser ist Bestandteil des Rechtsstaatsprinzips in Verbindung mit den Grundrechten, insbesondere Art. 2 Abs. 1 GG. Die grundgesetzliche Garantie des Rechtsschutzes umfasst den Zugang zu den Gerichten, die Prüfung des Streitbehagens in einem förmlichen Verfahren sowie die verbindliche gerichtliche Entscheidung.“

Das Grundgesetz belässt dem Gesetzgeber bei der Verwirklichung der staatlichen Rechtsschutzgewähr einen Spielraum. Aus der rechtsstaatlich verbürgten Justizgewähr folgt aber die Pflicht des Staates, seine das staatliche Gewaltmonopol besonders verkörpernde Justiz so zu organisieren und so finanziell auszustatten, dass sie ihrer verfassungsrechtlichen Verpflichtung effektiv zu entsprechen vermag. Die Verbesserung der personellen und der sächlichen Ausstattung der Gerichte kann sich so zu einem echten Verfassungsgebot verdichten.

II. Defizite bei der Erfüllung der Justizgewährungspflicht

Von besonderer Bedeutung für die Effektivität der staatlichen Rechtsgewährung ist die Frage der Sicherung eines zeitgerechten Rechtsschutzes. Denn wirksamer Rechtsschutz bedeutet – so auch die Rechtsprechung des

Bundesverfassungsgerichts – immer auch Rechtsschutz innerhalb angemessener Zeit.

1. Problem der Verfahrensdauer

Meine Damen und Herren, hier lässt sich dem Zahlenmaterial des Statistischen Bundesamts, das sich in seiner heute verfügbaren Version auf das Jahr 2009 und den Durchschnitt aller Bundesländer bezieht, entnehmen, dass es gewisse Defizite gibt. Zivilsachen vor den Amtsgerichten werden immerhin in etwa viereinhalb Monaten, und falls ein Streitiges Urteil erforderlich ist, in etwas über sieben Monaten erledigt. Für erstinstanzliche Zivilsachen bei den Landgerichten wurden durchschnittlich etwa acht Monate, im Fall eines Streitigen Urteils etwa 13 Monate benötigt. Für Berufungsverfahren kamen im Zivilrecht knapp sechs Monate Verfahrensdauer hinzu.

Vor den Verwaltungsgerichten betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer für ein Hauptsacheverfahren 2010 immerhin schon knapp 11 Monate; Rechtsmittelverfahren vor den Oberverwaltungsgerichten dauerten ähnlich lang. Schlechter noch sehen die Zahlen etwa in der Finanzgerichtsbarkeit aus. So benötigten die Finanzgerichte im Durchschnitt 17,5 Monate für ein erstinstanzliches Verfahren. Ein Revisionsverfahren am Bundesfinanzhof mit Sachentscheidung nahm gar 20 Monate in Anspruch. Erwähnen will ich schließlich noch, dass bei der Verfahrensdauer von Bundesland zu Bundesland ganz erhebliche Abweichungen nach oben wie nach unten vorkommen. So reicht die Spanne bei erstinstanzlichen verwaltungsgerichtlichen Verfahren beispielsweise von knapp fünf Monaten bis zu über 20 Monaten durchschnittlicher Dauer.

2. Ursachen

Ursache dieser Verfahrensdauer ist zweifellos zum größten Teil die personelle Unterausstattung der Gerichte. In Zeiten, in denen sich der Staat mit Ausgaben konfrontiert sieht, die er zuvor durch die verfassungsrechtlich nicht immer notwendige Übernahme von Aufgaben in immer größerem Umfang verursacht hat, steht für die Justiz wenig Geld zur Verfügung und es werden, wie beispielsweise jüngst in Rheinland-Pfalz, Rationalisierungsmaßnahmen getroffen, die bis zur Schließung ganzer Gerichte gehen. All dies sind aber politische Entscheidungen, die sich aus verfassungsrechtlicher Perspektive nur schwer mit einem Urteil versehen lassen. Was sich beurteilen lässt, ist indes das Ergebnis: nämlich Defizite in der Justizgewähr, vor allem in zeitlicher Hinsicht. Diese Beurteilung findet nicht nur durch die Betroffenen und die Rechtswissenschaft statt, sondern inzwischen auch durch den Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte. Dieser hat Deutschland wiederholt wegen überlanger Verfahrensdauer vor staatlichen Gerichten verurteilt.

III. Reaktionsmöglichkeiten

In einer solchen Situation sind verschiedene Reaktionsmöglichkeiten denkbar, von denen ich Ihnen im Folgenden vier näher erläutern möchte: Erstens kann versucht werden, die bestehenden Ressourcen effektiver zu nutzen. Zweitens kann der Staat versuchen, die Gerichtsverfahren zu beschleunigen. Drittens kann man über eine Straffung und „Entschlackung“ des materiellen Rechts nachdenken. Viertens – und dem soll heute unser besonderes Augenmerk gewidmet sein – ist schließlich aus der Perspektive der von den Verfahren Betroffenen denkbar, Streitig-



keiten zu vermeiden oder zu schlichten und die staatlichen Gerichte gar nicht erst anzurufen.

1. Effizienzsteigerung

Als erste Möglichkeit, die Effizienz der Justiz zu verbessern, werden seit Jahren vor dem Hintergrund der allgemeinen Haushaltskrise der öffentlichen Hand, die sich bei den Gerichten sowohl in einer hohen Zahl von Verfahren pro Richter niederschlägt als auch in zum Teil mangelhafter Ausstattung, so genannte „neue Steuerungsmodelle“ diskutiert, mit denen Organisations- und Führungsgrundsätze moderner Unternehmensleitung auf den öffentlichen Sektor übertragen werden sollen. Im Mittelpunkt stehen Schlagworte wie „Haushaltsflexibilisierung“, „Budgetierung“, „dezentrale Ressourcenverantwortung“, „Leistungsvereinbarungen“, „controlling-orientierte Kosten- und Leistungsrechnung“ und „Benchmarking“. Statt einer „Input-Steuerung“ über herkömmliche Haushaltspläne soll eine am Leistungsauftrag orientierte „Output-Steuerung“ stattfinden. Selbst wenn man derartige Überlegungen nicht nur aus ökonomischen Erwägungen anstellt, sondern auch eine präventive Qualitätssicherung der Rechtsprechung beabsichtigt, stellt sich die Frage, inwiefern die richterliche Unabhängigkeit von derartigen Konzepten betroffen sein könnte.

Außer Streit dürfte stehen, dass jedwede inhaltliche „Steuerung“ der richterlichen Tätigkeit durch die Justizbehörden mit Art. 97 GG nicht vereinbar wäre. Der Richter darf nicht durch Berücksichtigung ökonomischer Zwänge dazu bestimmt werden, für einen Fall eine bestimmte Erledigungsart zu wählen oder gar einen Fall in sachwidriger

Weise, dafür aber billiger und schneller zu bearbeiten. Die Vorgabe bestimmter Leistungsziele im Interesse der Effizienz ist also unzulässig. Es kann daher bei der Umsetzung der „neuen Steuerungsmodelle“ im Justizsektor von vornherein nicht um die Steuerung der Leistung selbst, sondern nur um die „Steuerung des Modus der Leistungserbringung“ gehen. Doch auch insofern scheint Vorsicht geboten, meine Damen und Herren. In den Schutzbereich der richterlichen Unabhängigkeit sind nämlich alle der Rechtsfindung auch nur mittelbar dienenden – vorbereitenden und nachfolgenden – Sach- und Verfahrensentscheidungen einbezogen. Es erscheint daher äußerst problematisch, wenn es auf der Grundlage der erhobenen Daten möglich wäre, zu überprüfen, wie kostengünstig der einzelne Richter arbeitet. Wenn dies in die beförderungsrelevanten Beurteilungen des Dienstvorgesetzten Eingang fände, ähnlich wie die Erledigungszahlen, dann wären eine Bedrohung der Unabhängigkeit und ein Qualitätsverlust des Rechtsschutzes – meine ich – damit wohl unvermeidbar verbunden.

Insgesamt und abschließend lässt sich zur Diskussion um die „neuen Steuerungsmodelle“ festhalten, dass sich jedes Modell zur Verbesserung der Effizienz der Justiz an den bestehenden verfassungsrechtlichen und gesetzlichen Gegebenheiten auszurichten hat. Allein das Verfahrensrecht und das materielle Recht sind die verfassungslegitimen Steuerungselemente richterlicher Tätigkeit. Meint die Justizpolitik, die richterliche Tätigkeit unter Effizienzgesichtspunkten verändern zu müssen, so muss und kann sie allein hier ansetzen. Die verfassungsrechtlich verbürgte Unabhängigkeit des Richters wird allein durch

seine ebenfalls verfassungsrechtlich gesicherte Gesetzesbindung eingeschränkt. Die Bindung an Gesetz und Recht ist mithin die einzige verfassungslegitime Schranke der sachlichen Unabhängigkeit des Richters.

2. Verfahrensstraffung

Dies führt mich zur zweiten Reaktionsmöglichkeit: Zur Verkürzung der Dauer gerichtlicher Verfahren kommt etwa die Kürzung von Instanzenzügen oder sonstige Bestimmungen – wie etwa Fristenregelungen oder Präklusionsnormen – in Betracht, die verhindern sollen, dass gerichtliche Verfahren unangemessen verzögert werden. Derartige Regelungen können auch wegen einer Überlastung der Rechtspflege gerechtfertigt sein.

Eine Ausgestaltung einer nationalen Rechtsordnung, die geeignet ist, Rechtsschutz binnen angemessener Zeit zu gewähren, verlangt im Übrigen auch Art. 6 Abs. 1 der Europäischen Menschenrechtskonvention, wonach die Vertragsstaaten verpflichtet sind, ihr gerichtliches System so einzurichten, dass die Gerichte Rechtssachen innerhalb angemessener Fristen zu entscheiden vermögen. In einer – schon über 30 Jahre alten – Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs für Menschenrechte heißt es in diesem Zusammenhang, der Gerichtshof lege „Wert auf die Feststellung, dass es nicht seine Aufgabe ist, über das deutsche Verfahrenssystem (...) zu urteilen, welches eine lange Tradition besitzt. Gewiss mag das gegenwärtige System wegen der Zahl der Instanzen und Rechtsmittel kompliziert erscheinen, doch verkennt der Gerichtshof nicht, dass sich diese Situation aus der höchst achtbaren Sorge erklärt, die Rechtsgarantien des Einzelnen

zu verstärken. Wenn dies dazu führt, dass die Verfahren unübersichtlich werden, ist es allein Aufgabe des Staates, daraus die Konsequenzen zu ziehen und gegebenenfalls das System im Hinblick auf die Einhaltung von Art. 6 Abs. 1 der Konvention zu vereinfachen.“

In jüngerer Zeit hat der EGMR zudem in seiner Entscheidung in der Rechtssache Sürmeli gegen die Bundesrepublik Deutschland vom 8. Juni 2006 festgestellt, dass die gegenwärtig nach deutschem Recht vorhandenen Möglichkeiten, eine überlange Verfahrensdauer zu rügen, keinen wirksamen Rechtsbehelf im Sinne der Europäischen Menschenrechtskonvention darstellen. Zugleich hat der Gerichtshof den im Sommer 2005 – auch unter dem Eindruck der Straßburger Entscheidung im Fall Kudla gegen Polen – vorgelegten Referentenentwurf des Bundesministeriums der Justiz zur Einführung der Untätigkeitsbeschwerde in seiner Entscheidung ausdrücklich begrüßt und die zügige Verabschiedung einer diesbezüglichen gesetzlichen Regelung angeregt. Das diesbezügliche Lob des Menschenrechtsgerichtshofs hat dann aber jede gesetzgeberische Aktivität in diesem Bereich wieder erlahmen lassen: Bis heute gibt es eine Untätigkeitsbeschwerde nicht.

3. Straffung des materiellen Rechts

Die dritte Reaktionsmöglichkeit ist mit der zweiten eng verwandt: Neben dem Verfahrensrecht bieten sich für den Gesetzgeber auch und gerade im Bereich des materiellen Rechts Ansatzpunkte, die zu einer Entlastung der Gerichte beitragen können. Die zunehmende gesetzliche Durchnormierung nahezu sämtlicher Lebensbereiche und



die immer weiter zunehmende Regulierungsdichte haben zu einem stetigen Aufgabenzuwachs und zu beständig steigenden Anforderungen für die Gerichte geführt. Wer allerdings – um ein Bonmot meines früheren Kollegen Udo Steiner etwas abzuwandeln – immer mehr und immer kompliziertere und undurchschaubarere Gesetze „sät“, wird immer mehr richterliche Entscheidungen und immer längere Entscheidungsverfahren „ernten“. Um nicht missverstanden zu werden: „Verrechtlichung“ ist nichts, was per se schlecht oder gar zu verurteilen wäre. Es geht – wie so oft – um die Frage des richtigen Maßes. Denn mehr Recht ist jedenfalls nicht gleichbedeutend mit besserem Recht. Was aber lässt sich hiergegen tun? Zuvörderst handelt es sich bei der Bewältigung dieses Problems um einen Gestaltungsauftrag an die Politik. Auf zwei Dinge, die mir wichtig erscheinen, möchte ich jedoch aus meiner Sicht hinweisen:

Zum einen sollten wir uns wieder verstärkt auf die Kernaufgabe des Rechts – nämlich die Freiheitssicherung – besinnen. Zum anderen halte ich eine umfassende Staatsaufgabenkritik für unumgänglich.

Wenn ich also zum einen von der freiheitssichernden Funktion des Rechts spreche, so habe ich als Verfassungsrechtler vor Augen, dass das Grundgesetz von der Eigenverantwortung und der Selbstbestimmung des Menschen ausgeht; sowohl als Grundlage seiner persönlichen Entfaltung als auch seiner sozialen Beziehungen. An der Spitze der Verfassung stehen das Bekenntnis zur Unantastbarkeit der Würde des Menschen und der Grundrecht katalog mit seinen Gewährleistungen von Freiheits- und Menschenrechten. Auch die Funktion des Rechts darf

nicht losgelöst von dieser freiheitlichen Grundlage und Ausrichtung der Verfassung gesehen werden. Das Recht und der Rechtsschutz dienen deshalb vor allem der Gewährleistung eines freiheitlichen Status des Einzelnen. Selbstverständlich darf und muss das Recht – wo nötig – ordnend, gestaltend und lenkend eingreifen. Doch fast jede staatliche Intervention, meine Damen und Herren, bedeutet zugleich eine Beschränkung von Freiheit. Rechtliche Normierungen und Regulierungen können dem Einzelnen nicht nur Verantwortung abnehmen, sondern sie können ihn eben dadurch auch in seiner Initiative lähmen. Deshalb sollte die Rechtsordnung – jedenfalls auch und vermehrt – zu Eigenverantwortung und Eigeninitiative ermutigen. Von dieser freiheitlichen Grundlage lebt unser Gemeinwesen. Eine Überregulierung, die lähmend wirken und so die Initiative des Einzelnen ersticken kann, passt nur schlecht zu diesem freiheitlichen Geist des Grundgesetzes.

Die erforderliche Überprüfung und Korrektur von Normen und der bei deren Umsetzung entstehenden Bürokratie lassen sich – was leider allzu häufig übersehen wird – nicht von der staatlichen Aufgabenpolitik trennen. Denn die kontinuierliche Ausdehnung der Staatsaufgaben hat nicht nur – in finanzieller Hinsicht – einen gewaltigen Anstieg der Staatsquote und eine besorgniserregende Staatsverschuldung zur Folge, sondern auch eine kontinuierliche Zunahme der Dichte und Kompliziertheit rechtlicher Regelungen.

Gerade auch die in den vergangenen Jahrzehnten kontinuierlich vollzogene Ausdehnung der Staatsaufgaben hat eine kontinuierliche Zunahme der Dichte und der

Kompliziertheit rechtlicher Regelungen und damit einhergehend eine Zunahme der Menge und der Komplexität von Rechtsstreitigkeiten mit sich gebracht. Will man vor diesem Hintergrund zu einer spürbaren Vereinfachung des Rechts kommen, sollte man nicht zuletzt auch an den Staatsaufgaben ansetzen, in deren Diensten die jeweiligen Normen stehen. Die Übernahme von Aufgaben durch den Staat darf auch keine „Einbahnstraße“ darstellen. Einmal übernommene Staatsaufgaben bedürfen der regelmäßigen Überprüfung zumindest darauf, ob ihre Wahrnehmung durch die öffentliche Hand noch angebracht ist, insbesondere den aktuellen politischen Prioritäten und finanziellen Handlungsspielräumen noch entspricht, und ob die Qualität der staatlichen Aufgabenerfüllung befriedigt oder ob die Aufgabe besser in privater Trägerschaft erfüllt werden kann. Unterstützt werden könnte eine solche regelmäßige Überprüfung durch eine Befristung insbesondere solcher Gesetze, die auf aktuelle und entsprechend wandelbare Sachverhalte oder Problemlagen reagieren.

Für eine Rückführung der vorhandenen, häufig spezialgesetzlichen Regulierungsdichte spricht – lassen Sie mich das nur am Rande bemerken – in meinen Augen aber auch, dass allgemein geltende Regelungen des klassischen zivil-, straf- und verwaltungsrechtlichen Normenwerkes der Vielgestaltigkeit von Lebenssachverhalten und der gerichtlichen Praxis wohl häufig besser gerecht zu werden vermögen als immer detailliertere Spezialregelungen, die trotz aller diesbezüglich unternommenen Anstrengungen des Gesetzgebers ohnedies niemals alle Wechselfälle des Lebens berücksichtigen können.

Nach all dem trägt der Gesetzgeber für die Arbeitsfähigkeit der Gerichte und der Staatsanwaltschaften und damit für eine wirksame staatliche Rechtsschutzgewähr nicht nur dann Verantwortung, wenn es um Fragen der Gerichtsverfassung oder des gerichtlichen Verfahrens geht – oder etwa dann, wenn er Klagerechte neu einführt oder erweitert –, sondern auch und vielleicht sogar noch mehr dann, wenn er materielle rechtliche Regelungen erlässt, die neue und komplexe gerichtliche Auseinandersetzungen erwarten lassen. Ähnliches gilt natürlich auch dann, wenn der Gesetzgeber einen Rückbau des in nicht wenigen Bereichen vorhandenen Normendickichts unterlässt.

4. Private Initiative

Damit komme ich zur vierten und letzten der Möglichkeiten, wie auf die Überlastung der Justiz reagiert werden kann, nämlich durch private Initiative.

Die Verfassungsordnung in Deutschland ist, wie ich bereits gesagt habe, grundsätzlich auf private Freiheitsentfaltung ausgelegt. Die Verfassung stellt das Bekenntnis zur Untastbarkeit der Würde jedes Menschen und den Grundrechtskatalog mit seinen Freiheits- und Menschenrechten nicht zufällig an die Spitze aller Bestimmungen. Dass der Gesetzgeber seine Regulierungsdichte auf das notwendige Maß beschränken soll, lässt sich zudem auch aus dem Subsidiaritätsprinzip ableiten, das mit dem Freiheitsprinzip in einem engen Zusammenhang steht. Die „klassische“ Definition des Subsidiaritätsprinzips stammt aus der katholischen Soziallehre, genauer aus der Enzyklika „Quadragesimo anno“ von Papst Pius XI. aus dem Jahre 1931. Papst Pius XI. entwarf in dieser Sozialenzyklika das



Modell einer Gesellschaft, in der die Aufgaben jeweils von der kleinsten Einheit gelöst werden sollen, der dies noch möglich ist, ohne dass ihre Kräfte überstiegen werden. Das Modell einer Ordnung, meine Damen und Herren, die Zuständigkeiten jeweils von unten her begreift und den Zugriff von oben lediglich als Unterstützungsmaßnahme zulässt, findet sich bereits in den Schriften von Aristoteles und von Thomas von Aquin, letztlich liegt sie auch der gesamten Idee des Liberalismus zugrunde. Heute steht das Subsidiaritätsprinzip für eine Staats- und Gesellschaftsordnung der Freiheit und Vielfalt, die sich von unten her aufbaut und ein Tätigwerden der jeweils höheren Ebene als ein grundsätzlich rechtfertigungsbedürftiges Eingreifen begreift.

Daher gehört es in einer verantwortungsvoll und freiheitsbewusst handelnden Gesellschaft zum Verantwortungsbereich des Einzelnen als Bürger, Verbraucher oder Unternehmer, nicht sofort nach dem Staat und in Sonderheit dem staatlichen Richter zu rufen, sondern zunächst zu versuchen, selbst oder im Zusammenwirken mit Anderen eine Lösung für seine Probleme zu finden. Diese Verpflichtung bildet die Kehrseite der Freiheit, die der Gesetzgeber lässt. Insofern gilt, was schon Thomas Mann in seiner Rede „Von deutscher Republik“ im Jahre 1922 über die „Freiheit“ in der Demokratie schrieb: Sie ist kein bloßer Spaß und kein Vergnügen, der andere Name für „Freiheit“ lautet vielmehr „Verantwortlichkeit“.

In der Institution des Ombudsmanns für die Versicherungswirtschaft verwirklicht sich das Anliegen der Subsidiarität und Freiheitsentfaltung in vorzüglicher Weise. Dies gilt in besonderem Maße, soweit die Entscheidungen

des Ombudsmanns für die Versicherungsunternehmen Verbindlichkeit haben. Es sind die Streitfälle, in denen es um Beträge bis zu 10.000 € geht, die für die betroffenen Unternehmen in finanzieller Hinsicht doch eher als Bagatelle eingeordnet werden müssen, für den Bürger aber von großer Bedeutung sein und die staatliche Justiz stark beschäftigen können. Sie werden durch die Möglichkeit, den Ombudsmann einzuschalten, dem Versuch einer außergerichtlichen Streitentscheidung unterzogen, die, wie die Statistik zeigt, häufig von Erfolg gekrönt ist. Aber auch in den Fällen, in denen der Ombudsmann lediglich als Schlichter agiert und keine für das Versicherungsunternehmen verbindliche Entscheidung treffen kann, ist eine Befriedungsfunktion unverkennbar.

Zu berücksichtigen ist indessen, dass die Institutionalisierung des Ombudsmanns kein bloßes „Geschenk“ der Versicherungswirtschaft an ihre Kunden oder den notleidenden Rechtsstaat darstellt. Sie bietet vielmehr gewisse Vorteile, vor allem im Hinblick auf die Vermeidung von Gerichts- und Anwaltskosten sowie Planungssicherheit durch schnellere Entscheidungen. Diese wirtschaftliche Motivation entwertet das Institut indessen nicht, sondern bestätigt gerade das Subsidiaritätsprinzip, das auf die bestmögliche Aufgabenerfüllung abzielt.

Wenn dies nicht der Fall ist, bleibt allerdings – dies ist Ausfluss der staatlichen Justizgewähr – stets auch der Weg zu den Gerichten offen. Dies gilt vor allem für den Bürger, dem der Justizgewährungsanspruch stets offen steht und der sich nicht etwa einer besonderen „privaten Gerichtsbarkeit“ unterwerfen muss. Er kann daher gegen jede für ihn negative Entscheidung des Ombudsmanns

den Rechtsweg beschreiten oder auch völlig auf seine Einschaltung verzichten. Auch für ihn bietet das Verfahren aber attraktive Vorteile, die vor allem in seiner Kostenfreiheit liegen.

IV. Rahmenbedingungen für erfolgreiche private Streitbeilegung

Der Gesetzgeber hat, was unter dem Aspekt der Subsidiarität ausdrücklich zu begrüßen ist, davon abgesehen, normative Rahmenbedingungen für die private Streitschlichtung zu treffen. Sie unterliegen der privatautonomen Bestimmung durch die Parteien der Streitigkeiten. Da der Verbraucher jedenfalls vom geltenden Recht nicht dazu gezwungen wird, sich einem außergerichtlichen Streitschlichtungsverfahren zu unterwerfen, kann ein solches allerdings nur Erfolg haben, wenn der „Anbieter“ des Verfahrens es so ausgestaltet, dass es vom Verbraucher auch angenommen wird und dieser darin eine echte Chance sieht, einen möglicherweise kostspieligen und langwierigen Rechtsstreit vor den staatlichen Gerichten zu vermeiden.

Dabei sind es nicht nur die bereits angesprochenen Aspekte der Dauer und Kosten des Verfahrens, die seine Attraktivität ausmachen, sondern auch andere Faktoren, die mindestens genauso entscheidend sind:

Meine Damen und Herren, die staatliche Justiz verfügt schon von Verfassungen wegen über bestimmte Sicherungsmittel für Unparteilichkeit und ein faires Verfahren: Art. 97 GG garantiert beispielsweise die richterliche Unabhängigkeit und (zusammen mit Art. 20 Abs. 3 GG) die ausschließliche Bindung der Gerichte an Gesetz und

Recht. Art. 103 Abs. 1 GG gewährleistet überdies das Recht auf rechtliches Gehör. Das System des vorherbestimmten gesetzlichen Richters bewirkt zudem einen weitgehenden Ausschluss der Möglichkeiten, ein Gericht im Hinblick auf bestimmte vermeintliche Entscheidungstendenzen auszuwählen oder gar in personeller Hinsicht zu manipulieren. Der Bürger, der ein Gericht anruft, kann also berechtigterweise darauf vertrauen, eine gesetzmäßige, „gerechte“ und unparteiische Entscheidung zu bekommen.

An diesen verfassungsrechtlichen Sicherungsmitteln fehlt es bei privaten Streitbeilegungsinstitutionen. Die Verbraucher werden ihnen daher nicht blindes Vertrauen entgegenbringen, sondern die ihnen angebotenen Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung genau auf Fairness und Ausgewogenheit prüfen. Daraus ergibt sich umgekehrt, dass die „Anbieter“ solcher Verfahren das Vertrauen der Bürger erst gewinnen müssen, um die Attraktivität und damit Wirksamkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung zu sichern. Dazu gehört – neben der Zurverfügungstellung eines fairen Verfahrens – vor allem, dass sich die Personen, die die Institution repräsentieren, durch hohes Ansehen, große Unabhängigkeit und herausragende Sachkunde auszeichnen. Beim Versicherungsombudsmann ist dies mit ehemaligem Präsidenten und Vorsitzendem Richter des Bundesgerichtshofs mit Sicherheit der Fall: Sie symbolisieren trotz Ausscheidens aus dem staatlichen Amt noch immer in beachtlichem Maße richterliche Unabhängigkeit, Sachkunde und Prägung durch die hier nach wie vor vorbildhafte Ziviljustiz.



Ein weiterer vertrauensbildender Aspekt ist Transparenz, meine Damen und Herren. Während bei staatlichen Gerichten eine Statistik über Erfolgsquoten von Zivilklagen kaum aussagekräftig wäre, ist dies bei einer von einem bestimmten Wirtschaftszweig angebotenen außergerichtlichen Streitbeilegungsinstitution völlig anders. Da sie leicht in Verdacht geraten kann, auf Seiten derjenigen zu stehen, die sie ins Leben gerufen haben, sind hier eine gewisse Erfolgsquote der Beschwerden und deren öffentliche Bekanntmachung und Transparenz wichtig, um die Anrufung der Institution für den Bürger attraktiv zu machen und Vertrauen zu begründen und zu erhalten.

V. Schluss

Meine Damen und Herren, lassen Sie mich zum Schluss kommen. Die Justiz gilt als eine der Domänen des Staates, an denen jeder Trend zur Privatisierung von Staatsaufgaben seine Grenzen finden muss. Daran ist zutreffend, dass der Staat sich seiner Justizgewährungspflicht nicht entziehen darf und die Gerichte stets so ausstatten muss, dass sie ihre Aufgabe der staatlichen Justizgewährung in angemessener Zeit erfüllen können.

Davon unberührt bleibt allerdings die Möglichkeit, private Initiativen zur „alternativen Konfliktlösung“ zu ergreifen und zu fördern, durch die nicht zuletzt auch bestehende und unausweichlich auftretende, für den Rechtssuchenden nicht behebbare Defizite des staatlichen Justizsystems ausgeglichen werden können. Freilich können solche Initiativen nur auf freiwilliger Basis aller Beteiligten erfolgen; ein ihnen aufgezwungener Ausschluss des staatlichen Rechtswegs ist nicht möglich. Selbst

bei der Unterwerfung unter ein Schiedsgericht nach den Regeln der Zivilprozessordnung behält der Staat eine – wenn auch eingeschränkte – Kontrolle über die Einhaltung des ordre public und des Verfahrens (§ 1059 ZPO).

Das Prinzip der Subsidiarität – das ist mein Credo und mein Abschluss – wirkt im Bereich der Justizgewähr daher idealiter in der Weise, dass Private sich um eine außergerichtliche Streitbeilegung bemühen, so dass sich der Staat auf eine Reservefunktion für die Fälle zurückziehen kann, in denen die private Initiative versagt. Die Institution des Versicherungsombudsmanns ist – in meinen Augen und deshalb habe ich den heutigen Vortrag sehr gerne übernommen – hierfür ein leuchtendes und zur Nachahmung einladendes Beispiel.

Herzlichen Glückwunsch dieser Institution, alles Gute und viel Erfolg in der Zukunft.

Grußwort von Bundesministerin Ilse Aigner



Meine Damen und Herren,

David gegen Goliath – so bewerten viele Verbraucher ihre Stellung gegenüber den Versicherungen, wenn es Unstimmigkeiten über eine Versicherungsleistung gibt.

Was tun? Vor Gericht ziehen? Das ist der althergebrachte Weg. Doch viele Versicherte scheuen das Prozessrisiko.

- Sie scheuen die Kosten, die sie bereits bei Erhebung der Klage einzahlen müssen.
- Sie scheuen die zusätzlichen Kosten, die sie im Falle einer Niederlage vor Gericht tragen müssen.
- Und sie scheuen die langen Verfahrenslaufzeiten: Bis Verbraucher tatsächlich Geld sehen, können schlimmstenfalls Jahre vergehen.

Kurz und gut: Viele Versicherte schrecken bei Unstimmigkeiten mit ihrer Versicherung vor dem Gang zum Gericht zurück. Sie bleiben letzten Endes mit ihrem Unmut allein. Es gibt also Bedarf für alternative Instrumente der Streitbeilegung. Eine Institution zur alternativen Streitbeilegung ist der Ombudsmann.

Und einen ganz besonders erfolgreichen Ombudsmann,

Herrn Professor Hirsch, und die beachtliche Organisation, die ihn unterstützt, wollen wir heute würdigen! Leider kann Herr Professor Hirsch heute Abend krankheitsbedingt nicht hier sein. Das bedauere ich sehr und ich wünsche ihm von hier aus gute Genesung!

Meine Damen und Herren, in Skandinavien hat der Ombudsmann eine lange Tradition und zum Teil sogar Verfassungsrang. Auch für die deutschen Verbraucherinnen und Verbraucher liegen die Vorteile des Ombudsmannes auf der Hand:

- Das Schlichtungsverfahren ist für die Verbraucher kostenlos.
- Es erspart den Verbrauchern den oft teuren und langwierigen Weg zum Gericht.
- Und ein Ombudsmann hat in der Sache oft eine vergleichbare Macht wie ein Richter.

Deshalb haben viele Branchen heute bereits einen Ombudsmann oder eine anders genannte Schlichtungsstelle eingerichtet.

Ich denke an den Ombudsmann des Bundesverbandes deutscher Banken. Ich denke an die Schlichtungsstelle im öffentlichen Personenverkehr. Und ich denke an die neue Ombudsstelle für Investmentfonds, die erst im September ihre Arbeit aufgenommen hat.

Besonders aber sticht die Einrichtung des Ombudsmannes für Versicherungen heraus.



Lieber Herr Professor Römer,
lieber Herr Dr. Michaels,

vor zehn Jahren haben Sie das erste Kapitel dieser Erfolgsgeschichte für Wirtschaft und Verbraucher aufgeschlagen. Und die Erfolge sind heute beachtlicher denn je: Jedes Jahr bearbeitet der Versicherungsombudsmann mit seinen Mitarbeitern rund 18.000 Beschwerden.

Und, meine Damen und Herren, jede dritte Beschwerde entscheidet er zugunsten der Versicherten – also zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher. Dabei löst er auch oft hoffnungslose Fälle mit viel Einfühlungsvermögen und Geschick. Fälle, bei denen dem Richter nach den Buchstaben des Gesetzes die Hände gebunden wären. Das ist eine Bilanz, die ich als Verbraucherministerin heute besonders würdigen möchte!

Sie, lieber Herr Professor Römer, haben dafür den Boden bereitet. Und wegen dieser Verdienste für den Verbraucherschutz haben wir Sie ja auch vor drei Jahren mit der „Professor-Niklas-Medaille“ ausgezeichnet!

Meine Damen und Herren, der Erfolg des Versicherungsombudsmannes für die Verbraucher ruht dabei auf zwei Säulen:

Glaubwürdigkeit und Durchsetzungsfähigkeit! Glaubwürdig ist der Versicherungsombudsmann, weil er von einem eigenständigen Verein getragen wird.

In der Satzung ist die Unabhängigkeit von der Versicherungswirtschaft fest verankert. Stets wird ein Spitzen-

jurist für das Amt ausgesucht: Seit drei Jahren ist Professor Günter Hirsch der Versicherungsombudsmann in Deutschland.

Sein hohes Ansehen, das er sich als Präsident des Bundesgerichtshofes erworben hat, ist ein Pfund, mit dem er auch als Versicherungsombudsmann wuchern kann.

Während seiner Amtszeit darf der Ombudsmann keiner anderen Tätigkeit nachgehen, die Zweifel an seiner Neutralität sät. Zudem gehören dem Beirat Wirtschafts- und Verbrauchervertreter in gleicher Zahl an!

Deshalb ist das Verbrauchervertrauen in die Arbeit des Versicherungsobudsmannes so hoch wie in wohl keine andere Schlichtungsstelle. Das sehen wir ja allein schon anhand der Zahl der jährlichen Beschwerdeingänge!

Meine Damen und Herren, Glaubwürdigkeit ist das eine. Aber ohne Durchsetzungsfähigkeit ist für die Verbraucher wenig gewonnen. Und durchsetzungsfähig ist der Versicherungsobudsmann aus mehreren Gründen:

1. Er ist für Beschwerden bis zu einem Streitwert von 100.000 Euro zuständig.
2. Seine Entscheidungen sind bis zu einem Wert von 10.000 Euro verbindlich. Zum Vergleich: Ein Amtsrichter darf nur bis zu einem Streitwert von 5.000 Euro urteilen.

3. Es unterwerfen sich 95 Prozent der Versicherer der Schlichtung des Versicherungsombudsmannes.

Herr Professor Hirsch deckt damit den Großteil aller Streitigkeiten in der Branche ab!

Aber, meine Damen und Herren, besonders praktisch für die Verbraucherinnen und Verbraucher ist das schnelle und unbürokratische Verfahren. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit der Kundenbeschwerden beträgt gerade einmal vier Monate! Der Versicherungsombudsmann ist auch deshalb eine einzigartige Anlaufstelle für Versicherte, die ein langes und teures Gerichtsverfahren vermeiden wollen. Die Verbraucherinnen und Verbraucher können also mit der Einschaltung des Ombudsmannes nur gewinnen: Falls sie mit dem Schlichterspruch unzufrieden sind, steht ihnen immer noch der Weg zu den Gerichten offen. Der Versicherungsombudsmann ist damit zu Recht heute auch in anderen Branchen ein Vorbild für den effektiven Verbraucherschutz!

Meine Damen und Herren, ich habe zu Anfang das Bild von David und Goliath benutzt. Zum Schluss meiner Rede kann ich feststellen: Herr Professor Hirsch und seine Mitarbeiter tragen mit ihrer Arbeit maßgeblich dazu bei, dass Verbraucherinnen und Verbraucher sich nicht einem übermächtigen Versicherungsriesen gegenüber sehen. Ihr Schlichtungsverfahren ist mittlerweile ein etabliertes Instrument, um das Verbrauchervertrauen in die Versicherungsbranche nachhaltig zu stärken. Andere Branchen haben das vielleicht noch nicht ganz erreicht!

Ich möchte heute deshalb auch der Versicherungsbranche Danke sagen! Sie haben den Versicherungsombudsmann eingerichtet und tragen ihn dauerhaft – mit einem beachtlichen finanziellen Aufwand!

Sicherheit gewährleisten und Selbstbestimmung ermöglichen, das ist Grundlage meiner Verbraucherpolitik. Und ich weiß: Der Versicherungsombudsmann ist dabei ein verlässlicher Partner! Für die nächsten Jahre wünsche ich Ihnen weiterhin viel Erfolg!



Podiumsgespräch

Dr. Marc Surminski: Guten Abend, meine Damen und Herren. Ich möchte Sie jetzt auf eine kleine Reise mitnehmen, eine Zeitreise 10 Jahre zurück in die Gründungsphase der Institution Versicherungsombudsmann.

Wir haben für diese Zeitreise ganz ideale Reisebegleiter, nämlich drei Zeitzeugen, die uns aus erster Hand berich-

Medien und auch bei den Verbraucherschützern etabliert? Und – was musste organisatorisch eigentlich passieren, damit diese Institution ein solcher Erfolg wurde? Die drei Zeitzeugen, die uns zu diesem Thema hier aus erster Hand berichten können, sind auch die Männer, die bei der Schaffung und Etablierung die entscheidenden Rollen gespielt haben:



v. l. n. r.: Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow, Professor Wolfgang Römer, Dr. Marc Surminski (Moderation), Dr. Bernd Michaels

ten können, wie das damals denn gewesen ist – vor der Gründung, während der Gründung und in den Jahren unmittelbar danach: Was waren die Motive, diese Institution zu gründen? Wie waren die ersten Schritte? Wie hat sie sich bei den Versicherern, den Verbrauchern, in den

– Herr Dr. Bernd Michaels, von 2001 bis 2008 Vorsitzender des Vorstands des Vereins Versicherungsombudsmann und als langjähriger Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft der Motor für die Schaffung dieser Institution,



- Herr Prof. Wolfgang Römer, langjähriger BGH-Richter und von 2001 bis 2008 der erste Ombudsmann für Versicherungen in Deutschland und
- Herr Prof. Jürgen Basedow, Direktor des Max-Planck-Institutes für ausländisches und internationales Privatrecht, Vorsitzender des Beirats des Versicherungsombudsmanns von Beginn an, seit 2001.

Lassen Sie uns einsteigen in die Gründungsphase, Herr Dr. Michaels: Warum damals ein Ombudsmann für die Versicherungswirtschaft?



Dr. Bernd Michaels: Wenn ich zurückdenke, muss ich mich das eigentlich auch fragen, wie man auf so eine Idee kommen kann. Man muss sich dazu aber vor Augen führen, in welcher Situation wir damals waren. Das erste Mal, dass wir im Präsidium das Wort Ombudsmann erwähnt haben, war im Jahr 1995, ein Jahr nach

der Liberalisierung, woran man in diesem Zusammenhang zum Verständnis erinnern muss, denn das war die größte Zensur innerhalb der letzten Jahrzehnte für die Versicherungswirtschaft. In der Öffentlichkeit hatte sich das Bild der Versicherungswirtschaft insbesondere in der Presse massiv verändert. Das heißt, Fundamentalkritik an unserer Branche wurde sehr viel lauter, als das vorher der Fall war, und wir waren schon überzeugt, dass irgendetwas passieren müsste, um – Frau Ministerin Aigner hat es eben gesagt – die Glaubwürdigkeit wieder zu stärken. Das war eine der Zielsetzungen für den Versicherungsombuds-

mann. Es ging nicht so sehr um die Zahl der Fehlentscheidungen. Da waren wir – heute wissen wir: zu Recht – ziemlich sicher, dass das nicht so viele sein konnten, sondern wir wollten das Gefühl vermitteln, dass man sich auf die Branche verlassen kann und dass sie dem Kunden näher ist, als es vielleicht manchmal den Eindruck machte.

Dr. Surminski: Gab es da Vorbilder, internationale Vorbilder, wo Sie gesagt haben, so was müsste man machen?

Dr. Michaels: Das habe ich mich zunächst auch gefragt, aber es gab eigentlich keine richtigen Vorbilder. Es gab einen Ombudsmann für Versicherungen in den Niederlanden. Den haben wir dann aber erst später aufgesucht, um uns nicht beeinflussen zu lassen. Sonst hatten wir keine. Wir sind nicht in die skandinavischen Länder gegangen, wo es sicherlich so etwas gegeben hat. Wir hatten aber sehr konkrete Vorstellungen, welche Voraussetzungen für unseren Ombudsmann gegeben sein müssen.

Dr. Surminski: Herr Prof. Basedow, waren die deutschen Versicherer spät dran oder lagen sie international noch gut im Rennen?



Prof. Jürgen Basedow: Ich glaube, sie lagen gut im Rennen. Es gab natürlich das skandinavische Vorbild, das auch den Namen des Ombudsmanns begründet hat. Aber das sieht ganz anders aus. Der Ombudsmann in Schweden ist eine staatliche Behörde. Hier ging es darum, etwas Privates zu schaffen. Da liegen die

Dinge einfach anders. Es gab aber durchaus in einzelnen Ländern, wie Dänemark und Argentinien, Formen außergerichtlicher Streitbeilegung. Insofern ist das ein breiter internationaler Trend, der sich beobachten lässt, nicht nur im Versicherungswesen, sondern darüber hinaus.

Dr. Michaels: Wir haben einen Fehler gemacht, wir hätten eigentlich das Max-Planck-Institut fragen sollen. Das wäre dafür prädestiniert gewesen.

Prof. Basedow: Ich habe mich auch auf andere Weise eingebracht ...



Dr. Surminski: Herr Dr. Michaels, Sie hatten nun die Idee. Wie schwer war es denn, diese Idee im Kreise der deutschen Versicherungswirtschaft, die ja in den letzten Jahren nicht immer durch besonderen revolutionären Erneuerungseifer aufgefallen ist, umzusetzen?

Dr. Michaels: Also, Herr Dr. Surminski, erst einmal finde ich, dass die Branche außerordentlich revolutionär ist – jedenfalls in den wichtigen Bereichen. Zum Zweiten ist das etwas schwierig zu sagen. Eines allerdings habe ich getan; ich habe in den Protokollen des Präsidiums, die mir damals Herr Dr. von Fürstenwerth zur Verabschiedung geschenkt hatte, nachgeblättert. Man guckt da ja nicht jeden Tag rein, aber wegen des heutigen Anlasses habe ich das gemacht. 1995 haben wir zum ersten Mal darüber gesprochen. Insgesamt war das Thema elfmal im Präsidium, bis wir dann 2000 zur Gründung gekommen sind. Ich

kann verstehen, dass der Gedanke nicht von vornherein auf Begeisterung gestoßen ist. Denn man darf ja nicht vergessen, dass man erstens das Bewusstsein dafür wecken musste, dass es hier überhaupt einen Bedarf gibt. Zum Zweiten ist das Verhältnis zwischen Unternehmen und Kunden ein ganz spezifisches und sehr persönliches, auf das einzelne Unternehmen bezogen. Und es war gerade die Zeit, in der die Unternehmen begonnen hatten, eigene Beschwerdemanagements zu gründen, und deshalb der Meinung waren, etwas Übergeordnetes brauchen sie nicht. Insofern hat es länger gedauert.

Aber hier sitzen heute interessanterweise nur Kollegen, die das Vorhaben von vornherein unterstützt haben, Herr Dr. Hagemann und vor allem die Herren Hoenen und von Fürstenwerth.

Dr. Surminski: Was waren denn so die Argumente, die Bedenken, die vorgetragen wurden? Es fällt ja nach der Rückschau „10 Jahre Erfolgsgeschichte“ etwas schwer, das nachzuvollziehen. Wie wurde da argumentiert?

Dr. Michaels: Zum einen gehört es zum normalen Bewusstsein eines Unternehmens, dass man alles kann und es einer berichtigenden Institution nicht bedarf. Dann noch etwas anderes: Es gab zwar keine Form der Schlichtung, wohl aber eine Beschwerdemöglichkeit – das war die Eingabemöglichkeit beim BAV, jetzt bei der BaFin, die aber eine ganz andere Funktion hat. Aber keine Branche möchte sich gern mit der Aufsichtsbehörde anlegen. Es gab durchaus Bedenken, dass die Gründung eines privaten Ombudsmannes als Kritik an der Beschwerdebearbeitung des BAV aufgefasst werden könnte, und das wollten



wir natürlich nicht. Das Gefühl, eigentlich brauchen wir so etwas nicht, war weit verbreitet.

Dr. Surminski: Aber Sie sind dann doch mit einer breiten Mehrheit gestartet. Wie viele Unternehmen haben denn mitgemacht?

Dr. Michaels: Es waren eigentlich fast alle dabei – das kann man wirklich sagen, etwa 95 Prozent. Bis auf einige kleinere, zum Teil Spezialgesellschaften, die ein ganz besonderes Geschäft abwickeln und sich deswegen nicht angesprochen fühlten. Der gesamte Markt, würde ich behaupten, ist heute Mitglied des Vereins.

Dr. Surminski: Die Versicherungswirtschaft zu überzeugen war das eine. Wie schwer war es denn, die kritische Öffentlichkeit von dieser Einrichtung zu überzeugen – die Verbraucherschützer und auch die Politik? Im Hintergrund steht ja immer der Gedanke: Das ist eine Einrichtung, die die Versicherer schaffen, die sie bezahlen, das kann doch eigentlich nicht unabhängig und objektiv sein.

Dr. Michaels: Ich glaube, beide Aspekte, die hier wichtig sind, sind schon genannt worden. Auf den ersten hatte Herr Prof. Papier hingewiesen. Für die Glaubwürdigkeit war es unabdingbar, jemanden zu haben, der die richterliche Unabhängigkeit in einer solchen Institution in gleicher Weise verkörpert, wie sie ein Richter eines staatlichen Gerichts innehat. Das war eine wichtige Voraussetzung. Der zweite Aspekt war die Einbeziehung der Verbraucherschützer! Das war anfangs noch nicht unbedingt allgemeine Meinung – und auch ein Grund, der es schwierig machte, die Kollegen schnell zu überzeu-

gen. Aber auch das war von vornherein eine der Voraussetzungen und das ist ja bis heute so. Die Verbraucherschützer sind an der Wahl des Ombudsmanns in gleicher Weise beteiligt wie die Unternehmen.

Dr. Surminski: Wie sind Sie denn damals auf den ersten Ombudsmann gekommen?

Dr. Michaels: Wenn Sie sich das erwähnte Profil vor Augen führen, wird das verständlich – es gab ja nicht so furchtbar viele Persönlichkeiten, die dafür infrage kamen. Wir alle kannten natürlich Herrn Prof. Römer aus seiner Tätigkeit beim BGH. Er war dort für Entscheidungen zum Versicherungsrecht zuständig. Das Glück wollte es – ich darf es Glück nennen, Herr Römer –, dass Sie damals gerade Ihre richterliche Tätigkeit beendeten und in Pension gingen. Ein Problem gab es, das will ich gern offen sagen. Herr Römer kennt es, deswegen darf ich das erwähnen. Die Entscheidungen von Herrn Römer hatten nicht immer den Beifall der Branche gefunden. Vorsichtiger kann ich es wirklich nicht ausdrücken. Und es gab durchaus die Sorge, ob das zu einer einseitigen Entscheidungsfindung führen könnte. Ich habe das nicht geglaubt und es hat sich ja auch nicht bewahrheitet. Aber diese Bedenken hat es am Anfang gegeben. Ich habe mit Herrn Römer darüber sehr offen gesprochen, er hatte es aber auch von sich aus angesprochen.

Dr. Surminski: Herr Römer, was hat Sie denn damals gereizt, erster Ombudsmann der Versicherungswirtschaft zu werden?



Prof. Wolfgang Römer: Also, erstens ist es für einen Richter sehr schwer, wenn er erfährt, dass ihm mit 65 der Stuhl vor die Tür gesetzt wird und dann Schluss sein soll. Daher war es schon ein außerordentlich reizvolles Angebot. Ich konnte auf diese Weise dem mir wirklich am Herzen liegenden Versicherungsrecht treu

bleiben. Der eigentliche Reiz ging aber davon aus, dass es sich um eine Schlichtungsstelle handelte, bei der man wirklich bei null anfangen musste. Ich höre allerdings jetzt gerade von Ihnen, Herr Basedow, dass es ein kleineres Vorbild, vielleicht in Argentinien, gegeben haben soll. Wenn ich das damals gewusst hätte, hätte ich eine Dienstreise beantragt. Wir hätten ja beide hinfahren können. Ansonsten gab es wirklich nicht allzu viele funktionierende Einrichtungen. Weniger habe ich es dann als meine Aufgabe angesehen, das von Herrn Dr. Michaels eben angesprochene vorangegangene Bild über die Branche nun als Ombudsmann zu korrigieren. Ich glaube, das wäre auch der falsche Ansatz gewesen. Wirklich bei null anzufangen hat den Reiz ausgemacht und wie sich aus der Rückschau heute, 10 Jahre später, sagen lässt, war es ja vielleicht nicht ganz falsch, dem Reiz zu unterliegen und die Aufgabe zu übernehmen.

Dr. Surminski: Wie war denn zu Beginn das Verhältnis zu den Versicherern? Wir haben es gerade gehört: Es gab Spannungen, die auch durch Ihre richterlichen Entscheidungen entstanden sind. Wie waren die ersten Kontakte im neuen Amt mit der Branche?

Prof. Römer: Herr Dr. Michaels hat sich eben um eine vorsichtige Ausdrucksweise bemüht. Ich glaube, an der Stelle muss ich das auch tun. Das Verhältnis war zunächst nicht ganz so einfach. Das Präsidium hatte die Gründung beschlossen. Aber mit den Mitgliedern des Präsidiums hatte ich als Ombudsmann nicht unmittelbar zu tun, sondern mit den Versicherern im Lande und da in der Regel auch nicht unmittelbar mit den Vorständen, sondern mit den Abteilungschefs und deren Mitarbeitern. Der Wille, eine Schlichtungsstelle ins Leben zu rufen, war dort damals nicht ganz so weit verbreitet wie im Präsidium. Es kommt hinzu, dass ein Richter eine solche Unabhängigkeit auch als essentiell für die Ausübung seines Amtes betrachtet. Jetzt muss man sich vorstellen, wie Unternehmen funktionieren: Da gibt es den Vorstand und der fasst Beschlüsse, die gehen weiter nach unten – je nachdem bis nach ganz unten. Der eine sagt etwas und der andere hat es dann auszuführen. Wenn Sie sich dieses System vorstellen, dann habe ich jedenfalls Schwierigkeiten, hier irgendwo eine Unabhängigkeit einzuordnen. Mit diesen Unternehmen soll nun jemand zu tun haben, der Unabhängigkeit nicht nur empfindet und geübt hat, sondern auch als Grundvoraussetzung für den Erfolg einer solchen Schlichtungsstelle ansieht. Das war ein bisschen schwierig.

Dr. Surminski: Wie haben Sie das hinbekommen?

Prof. Römer: Ich habe mich bemüht, die Versicherer davon zu überzeugen, dass diese Schlichtungsstelle eben doch mit einer etwas anders gearteten Unabhängigkeit ausgestattet sein muss, wenn sie Erfolg haben soll. In meinem richterlichen Dasein bin ich nie bei Versicherern



gewesen und habe bei ihnen nie Vorträge gehalten. Die Unternehmen konnten ja irgendwann als „Kunde“ bei mir erscheinen, das hätte dann kein so gutes Bild abgegeben. Als ich dann aber Ombudsmann war, habe ich die Scheu selbstverständlich sofort abgelegt, bin auch zu den Unternehmen gegangen und habe jede Chance bei Veranstaltungen genutzt, um meine Vorstellungen darzulegen. Bei den Verbrauchern war die Skepsis anfangs außerordentlich groß, insbesondere bei den Funktionären, deren Verbände erst nicht einmal bereit waren, in den Beirat einzutreten. Dies hat sich dann durch viele Gespräche schließlich gelegt. Aber man muss wohl auch sehen, dass der Aufbau des Vertrauens – und dafür war Unabhängigkeit die Voraussetzung – eine Bringschuld war. Ich erinnere mich, dass eine Verbraucherzentrale öffentlich polemisiert hat. Das hat sich später auch gelegt. Aber das waren die Anfänge. Und so musste man Stück für Stück Kärnerarbeit leisten, um erst einmal das Vertrauen zu gewinnen.

Dr. Surminski: Wichtig war ja wohl auch, das Vertrauen der Öffentlichkeit zu gewinnen. Wie wir eben gehört haben, ist damals kein automatisches, blindes Vertrauen in die Institution vorhanden gewesen. Wie wichtig war die Öffentlichkeitswirkung, gerade in der ersten Zeit?

Prof. Römer: Ja, das ist ein ganz wichtiger Punkt, Herr Surminski. Es genügt ja nicht, dass man wirklich unabhängig ist und dass die Branche entsprechende Vorkehrungen getroffen hat, sondern der Verbraucher muss auch den Eindruck haben, dass die Unabhängigkeit tatsächlich vorhanden ist. Dies zu vermitteln habe ich mich mit den Mitarbeitern außerordentlich bemüht. Das fing schon bei der Überlegung an, wie wir verbindliche

Entscheidungen abfassen. Soll ich dem Verbraucher gegenüber treten mit einem Quasi-Urteil wie ein Amtsgericht? Das Unternehmen „Sowieso“ wird verpflichtet, an den Verbraucher „Soundso“ „soundso viel“ zu zahlen. Es sind eigentlich ganz praktische Überlegungen gewesen, die aber dann große Wirkung hatten – gerade am Anfang. Ich habe es bei der normalen Briefform belassen im Vertrauen darauf, dass der Versicherer schon verstehen wird, wenn ich schreibe, dass er zahlen soll – und der Kunde versteht das erst recht. Also, es ging zum Beispiel um solche Formalien. Sie sehen daran, bis in welche Einzelheiten man sich bemühen muss, um von vornherein das Vertrauen, gerade auch auf Verbraucherseite, zu gewinnen. Wenn ich damals mit formalen Sätzen angetreten wäre, anstatt auf den Kunden „zuzuschreiben“, dann wäre es sicher schwer geworden, Vertrauen zu gewinnen.

Auch die Berichterstattung in den Medien hat geholfen. Am Anfang war das Medieninteresse besonders groß und es galt, in vielen persönlichen Gesprächen, zum Teil auch in Hintergrundgesprächen, zu vermitteln, dass Unabhängigkeit tatsächlich besteht und dass wirklich der ernste Wille auch auf der Versichererseite vorhanden war, diese Schlichtungsstelle zum Erfolg zu führen. Und so war das dann Stück für Stück, besonders das erste Jahr, außerordentlich schwierig. Aber dann haben wir es doch erreicht, zu vermitteln, dass diese Schlichtungsstelle unabhängig ist und dass der Verbraucher Vertrauen in ihre Arbeit setzen kann.

Dr. Surminski: Lassen Sie uns noch einmal ganz zum Anfang zurückgehen. Sie standen ja bei der Organisation dieser neuen Einrichtung wirklich bei null. Wie haben Sie

denn Mitarbeiter gewonnen? Das war ja ein Job, den es in dieser Form nicht gab.

Prof. Römer: Das ist wohl wahr. Als ich am 1. Oktober 2001 die Aufgabe übernahm, hatte der Verein mir zwei Mitarbeiterinnen zur Verfügung gestellt. Aber neben den beiden Mitarbeiterinnen fand ich schon körbeweise Beschwerden vor, denn vorher war durch die Medien gegangen, dass man sich ab 1. Oktober bei dieser Stelle beschweren könne. Die Verbraucher haben aber vorher schon geschrieben und so fand ich dann die Waschkörbe von Beschwerden vor. Das musste also bewältigt werden und wurde es auch. Es galt zu lernen, wie man die Organisation Stück für Stück aufbaut, indem man einfach mal anfängt. Mitarbeiter wurden eingestellt. Herr Prof. Papier hat eben ja erwähnt, dass man die Justiz auch behindern kann, indem man die notwendigen Mittel nicht zur Verfügung stellt und andere organisatorische Fragen nicht zufriedenstellend klärt. Auf diese Schwierigkeiten bin ich zum Glück nie gestoßen. Ich habe immer ein offenes Ohr gefunden. Das hat natürlich die praktischen Schwierigkeiten nicht erledigt, aber auch – glücklicherweise – nicht erhöht. Ich will nicht alle Einzelheiten hier behandeln – das würde auch zu weit führen, aber ich habe zum Beispiel eine sogenannte Große Runde eingeführt, als wir dann so 10 bis 12 juristische Mitarbeiter hatten. Es musste also dafür gesorgt werden, dass keine divergierenden Rechtsentscheidungen nach außen gingen. Um das zu erreichen, haben wir die Große Runde abgehalten und schwierige Fälle gemeinsam besprochen, damit auch der Wertungs Teppich, auf dem diese Entscheidungen beruhen, der gesamte Hintergrund, allen gleichermaßen bekannt war.

Dr. Surminski: Stimmt es, dass Sie am Anfang jede Beschwerde einzeln gesichtet haben, Sie persönlich?

Prof. Römer: Ja, das stimmt. Ich habe mir die Kopien geben lassen von sämtlichen Entscheidungen und auf den langen Zugfahrten, aber nicht nur da, durchgelesen. Das war schon deshalb heilsam, weil alle Mitarbeiter wussten, ich lese das. Und damit sie sahen, dass dies auch stimmte, habe ich sie korrigiert und das dann jeweils nach meiner Rückkehr gemeinsam besprochen. Einige Entscheidungen habe ich dann mit dem Verfasser unter vier Augen besprochen, das war besser so. Aber im Großen und Ganzen sind wir gemeinsam die Entscheidungen durchgegangen und haben überlegt, was man vielleicht noch besser machen könnte. Und ganz wichtig war, dass Mitarbeiter, die Zweifel hatten, wie rechtlich denn nun entschieden werden sollte, dies grundsätzlich mit mir besprochen haben. Das war ein Umstand, der unerlässlich war und von dem die Mitarbeiter auch – für meinen Geschmack manchmal zu gern – Gebrauch gemacht haben.

Dr. Surminski: Eines würde mich noch interessieren. Es hat sich im Laufe der Zeit so eine Art Sprachstil herausgebildet. Sowohl in den Briefen an die Versicherer – Sie haben es schon erwähnt – aber vor allem auch an den Verbraucher konnten ganz komplizierte Inhalte plötzlich allgemein verständlich erklärt werden.

Prof. Römer: Ich bin ohnehin der Auffassung, dass die Juristensprache zwar als Fachsprache notwendig ist, weil sich mit wenigen Worten halbe Aufsätze sagen lassen, da einzelne Begriffe juristische Konturen haben. Diese Begriffe sind jedoch nicht unbedingt geeignet, in der Kommuni-



kation mit dem Laien verwandt zu werden. Und ich meine, es geht tatsächlich auch verständlich. Das gilt bis hin zu den Allgemeinen Versicherungsbedingungen, bei denen ich der Meinung bin, dass sie nicht so sein müssten, wie sie sind. Aufgabe des Ombudsmanns ist es nach meiner Auffassung, dem Verbraucher auch Juristisches so mitzuteilen, dass er es versteht. Das kann man von gerichtlichen Urteilen nicht in jedem Falle sagen. Also ging es darum, eine Sprache zu finden, die es dem Verbraucher so sagt, wie es für ihn eingängig ist. Ich habe mich auch nicht gescheut, mich mit den einzelnen Mitarbeitern, die ja eine juristische Ausbildung haben und deshalb sprachlich vielleicht nicht immer den unmittelbaren Weg zum Laien fanden, hinzusetzen und zu fragen: Ja, sagen Sie doch mal, wie würden Sie es denn jetzt ausdrücken? Dann habe ich meine Formulierung dagegeengehalten und nach und nach hatte das dann auch eine gewisse Wirkung. Und so hat sich im Laufe der Zeit eine bestimmte, einheitliche Sprache im Umgang mit dem Kunden herausgebildet. Und das Schönste, was ich als Resonanz erfahren habe, ist Folgendes: Es ist mir nicht nur einmal passiert, dass, wenn ich zu den Unternehmen kam, um meine Überzeugungsarbeit dort zu leisten, ich Schadenchefs traf, die von mir und meinen Mitarbeitern verfasste Beschwerdeantworten zeigten und sagten: „Ich habe das meinen Mitarbeitern gegeben, damit sie mal sehen, wie man richtig an Kunden schreibt.“

Dr. Surminski: Aber Copyright haben Sie nicht angemeldet?

Prof. Römer: Nein, ich bin froh, wenn es sich verbreitet. Copyright verhindert das Verbreiten eher.

Dr. Surminski: Herr Prof. Basedow, ein Beirat für den Versicherungsombudsmann – warum wurde der damals eingerichtet?

Prof. Basedow: Das wird eigentlich deutlich aus den Funktionen, die er hat und die in der Satzung des Vereins niedergelegt sind. Ich würde sie so zusammenfassen: Zum einen soll er eine begrenzte Öffentlichkeit für die Tätigkeit des Ombudsmanns herstellen und zum anderen ist es gewissermaßen eine institutionalisierte Garantie der Neutralität und Unparteilichkeit sowie ein Instrument, auch den Eindruck der Unparteilichkeit bei den Verbrauchern zu erzeugen. Wir kennen das aus der Diskussion in der Justiz über die Befangenheit des Richters. Es ist nicht entscheidend, ob der Richter wirklich befangen ist, sondern ob der Eindruck der Befangenheit entstehen kann. Und dies ist ein ganz entscheidender Punkt. Stellen Sie sich vor, wir hätten den Beirat nicht gehabt. Dann wäre die Schlichtungsstelle eine Institution gewesen, von der Versicherungswirtschaft eingerichtet, von der Versicherungswirtschaft gesteuert. Da mag noch so sehr in den Statuten stehen, dass der Versicherungsombudsmann unabhängig ist. In den Augen der Öffentlichkeit wäre er doch ein Geschöpf der Versicherungswirtschaft gewesen. Und ich glaube, die Tatsache, dass es ein Mitwirkungsrecht des Beirates gibt – eben auch von den Vertretern der Verbraucher bei der Berufung des Ombudsmanns und bei Änderungen der Verfahrensordnung –, schafft ein Gesprächsforum. Es sorgt auch nach außen dafür, dass die Person des Ombudsmanns von beiden Marktseiten gebilligt wird. Wenn einmal der Berufung einer Person zugestimmt wurde, die Entscheidungen zu treffen hat, dann mag man hinterher immer

einzelne Entscheidungen kritisieren, aber man wird nicht mehr sagen können, diese Person übe ihr Amt grundfalsch aus. Insofern ist der Beirat meines Erachtens eine fundamentale Erfolgsvoraussetzung für den Versicherungsombudsmann gewesen.

Dr. Surminski: Wir haben von den unterschiedlichen Interessenlagen gehört – auch von den Bedenken der Verbraucherschützer. War es am Anfang schwer, das als Leiter des Beirates unter einen Hut zu bringen?

Prof. Basedow: Es gab in den Anfangsjahren durchaus eine Phase einer gewissen Konfrontation. Das hing auch von den einzelnen Personen ab, die damals dem Beirat angehörten. Es hat sich dann aber herausgestellt, dass die Institution letztlich darauf ausgelegt ist, Konsens durch Meinungsaustausch zu erzeugen – nicht immer einen flächendeckenden Konsens, wohl aber doch eine Billigung von beiden Seiten in bestimmten grundsätzlichen Fragen. Und ich glaube, diese Haltung wurde bis heute bewahrt. Es ist meines Erachtens eine Folge der Gestaltung der Beschwerdestelle. Ungeachtet aller Personen, die das dann auch sehr gut ausgefüllt haben, ist es schon wichtig, dass man die richtigen institutionellen Entscheidungen trifft.

Dr. Surminski: Nochmal zur Frage des Benchmarking. Wie steht der Versicherungsombudsmann da im internationalen Vergleich?

Prof. Basedow: Ich glaube, man muss hier ein Stück regulativen Wettbewerbs sehen. Davon ist heute ja viel die Rede. Es ist letztlich eine Frage der Konkurrenz. Der Versicherungsombudsmann lebt davon, dass die Ver-

braucher nicht zum Amtsgericht gehen, sondern zu ihm. Das heißt, das ist ein ganz heilsamer Wettbewerb auch für den Ombudsmann.

Wenn Sie mich nach dem internationalen Vergleich fragen, bin ich etwas zögerlich: Die ähnliche Wettbewerbslage zwischen gerichtlichen und außergerichtlichen Institutionen besteht natürlich auch in anderen Ländern. Nur sind die Wettbewerbsparameter häufig andere. Denken Sie an ein Land wie Italien, wo ein erstinstanzlicher Zivilprozess ohne weiteres vier bis fünf Jahre dauern kann. Das ist für Verbraucher schlichtweg völlig unzumutbar. In Italien muss also eine außergerichtliche Institution dieser Art in erster Linie darauf ausgerichtet sein, die Verfahrensdauer zu verkürzen. Oder schauen Sie alternativ nach Schweden oder in das Vereinigte Königreich: Dort arbeitet die Justiz durchaus zügiger, jedoch sind Prozesse da sehr teuer – die Gebühren sind für Verbraucher im Allgemeinen prohibitiv. Deswegen steht für diese außergerichtlichen Institutionen dort die Frage im Vordergrund: Kann die Schlichtung zu einem günstigen Preis geschehen? Insofern gibt es in jedem Land wieder etwas andere Gegebenheiten, was diesen Wettbewerb der Institutionen betrifft, und die Unterschiede spiegeln sich dann auch in der tatsächlichen Ausgestaltung. Wir haben zwar einen Begriff „Ombudsmann“, der aus den skandinavischen Sprachen kommt, nur handelt es sich eben – wie schon gesagt – in Deutschland um etwas ganz anderes. In England wurde dieser Begriff auch übernommen: Financial Services Ombudsman. Das ist aber auch eine staatliche Behörde, die nicht etwa geltendes Versicherungsrecht anwendet, sondern nach einem sehr vagen Prinzip der Fairness entscheidet. Es soll gerade nicht ein



neues Fallrecht entstehen mit Präzedenzfällen und Präjudizienbindung. Ich glaube, dies zeigt, dass es zum gegenwärtigen Zeitpunkt ziemlich schwierig ist, die Beschwerdestellen international zu vergleichen. Man kann manche Anregung aus fremden Rechtsordnungen entnehmen und sich fragen: Ist daran vielleicht auch für uns etwas Gutes? Aber man kann kein Benchmarking vornehmen, wie Sie es vielleicht im Auge haben.

Dr. Surminski: Meine Damen und Herren, ich muss Ihnen gestehen, das ist für einen Journalisten eine unbefriedigende Situation. Der Versicherungsombudsmann ist eine Erfolgsgeschichte, an der es eigentlich nichts zu kritisieren gibt. Meinen beruflichen „Frust“ möchte ich gern mit Ihnen teilen und die Teilnehmer der Podiumsdiskussion zum Abschied bitten, kurz und prägnant – wie wir Journalisten es immer gerne haben – in einem Satz zusammengefasst zu sagen: Was macht den Erfolg dieser Einrichtung Versicherungsombudsmann aus? Bitte, Herr Michaels.

Dr. Michaels: Ich glaube, es ist schon gesagt worden. Ich meine, es ist der geglückte Versuch, das Vertrauen zur Versicherung, die vielen Menschen doch häufig als eine undurchsichtige und durchaus auch bedrohliche Institution erscheint, der man ausgeliefert ist, zu stärken. Möglich wird das durch eine Einrichtung, die darauf angelegt ist, dass auf Augenhöhe verhandelt wird. Ich glaube, das ist das Erfolgsrezept des Ombudsmanns.

Prof. Römer: Mit dem einen Satz ist das ein bisschen schwierig, aber wenn Sie mir zwei gönnen ... Wir haben, meine Damen und Herren, in den letzten Jahrzehnten für Verbraucher immer mehr Rechte bekommen. Materiell,

aber auch Klageverfahrensrechte. Daraus hat sich eine Streitkultur entwickelt, bei der die Verbraucher nun sagen: Das fechte ich jetzt aber mal aus, ich geh vor Gericht. Auch dadurch haben wir es mit der Überlastung von Gerichten zu tun, insbesondere im Zivilrecht. Ich verspreche mir von dem Anwachsen von Schlichtungsstellen – und dafür kann der Versicherungsombudsmann, glaube ich, ein gutes Beispiel sein –, dass die Mentalität „ich streite um jeden Preis“ in der Bevölkerung vielleicht wieder etwas zurückgeht und die Bereitschaft zur Schlichtung gefördert wird; vor allem, wenn es gelingt, dass durch viele Ombudsstellen in der Bevölkerung Vertrauen geschaffen wird, damit der einzelne Kunde sagt, ich versuche es erst einmal beim Ombudsmann. Deshalb freue ich mich besonders, dass heute auch viele Damen und Herren von neu eingerichteten Ombudsstellen hier sind, die es, als wir vor zehn Jahren angingen, noch gar nicht gab.

Dr. Surminski: Herr Prof. Basedow – zwei Sätze: Was macht den Erfolg des Versicherungsombudsmanns aus?

Prof. Basedow: Die breite Forderung von Verbraucherinteressen, auf die Herr Römer schon abgehoben hat, ist im Versicherungswesen auch eine Folge der Deregulierung. Das war notwendig. Vorher hatten wir eine nivellierende Praxis des Bundesaufsichtsamtes, nicht mit der Intention des Verbraucherschutzes, aber doch in gewisser Weise nivellierend. Danach ist für den Verbraucher manches gewonnen worden: günstigere Prämien, mehr Vielfalt; aber es ist auch die Transparenz des Marktes deutlich vermindert worden. An dieser Stelle sind mehrere Elemente der Förderung von Verbraucherinteressen aus den letzten 20 Jahren zu nennen. Da steht als krönender Abschluss das



neue Versicherungsvertragsgesetz, aber vorher auch die Rechtsprechung des Versicherungssenates des Bundesgerichtshofs in den 1990er Jahren, der das Recht der Allgemeinen Geschäftsbedingungen instrumentalisiert hat, um Allgemeine Versicherungsbedingungen zu Gunsten der Verbraucher zu durchleuchten. Es kommt hinzu, dass in der Wissenschaft Initiativen entstanden wie die Wissenschaftstagung des Bundes der Versicherten, wo neue Themen aufgeworfen wurden, die auf anderen Tagungen nicht thematisiert wurden. Ich glaube, man muss den Versicherungsombudsmann in diesen größeren Kontext stellen. Und was nun den Erfolg des Ombudsmanns betrifft, so glaube ich, dass in der Tat die institutionelle Notwendigkeit zum Sich-Verständigen beider Marktseiten unter Einbeziehung neutraler Personen, Aufsichtsbehörden, der Politik, der Wissenschaft einen sehr heilsamen Effekt gehabt und das Vertrauen in die Institution außerordentlich gestärkt hat.

Dr. Surminski: Meine Damen und Herren, wir sind am Ende unserer Gesprächsrunde angelangt. Als Journalist habe ich noch nicht die richtige Schlagzeile zu dieser Veranstaltung für morgen fertig. Aber wenn ich sie jetzt schon festlegen müsste, würde ich schreiben: Was macht den Erfolg des Versicherungsombudsmanns aus? Die richtige Idee, zum richtigen Zeitpunkt, mit den richtigen Personen umgesetzt!

Vielen Dank, dass Sie dabei waren, meine Herren, und vielen Dank an Sie im Publikum, dass Sie uns zugehört haben.



Rede von Prof. Dr. Günter Hirsch

Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

die juristische Raffinesse des Versicherungsrechts – jedenfalls des amerikanischen – wurde mir vor über einem Jahrzehnt erstmals deutlich vor Augen geführt während eines fachlichen Gedankenaustausches mit Richtern aus den Vereinigten Staaten. Dabei ging es um die Kompetenz des Richters, Lücken in Gesetzen oder Verträgen durch Rechtsfortbildung zu schließen. Die Amerikaner haften insoweit ja bekanntermaßen viel mehr am Wortlaut des Gesetzes und Vertrages als deutsche Richter. Der Fall ist schnell geschildert:



Ein Rechtsanwalt, der gegen Feuerschäden versichert war, hatte sich eine Kiste mit 24 sündteuren Havanna-Zigarren gekauft und sie mit guten Freunden und mit Genuss geraucht. Anschließend machte er bei der Versicherung – unter Angabe des korrekten Sachverhalts – geltend, die Zigarren seien durch eine Reihe kleiner Feuer vernichtet worden, und forderte die vereinbarte Versicherungssumme von 15.000 Dollar. Er hatte sich natürlich vorher vergewissert, dass die Police keinerlei Ausschluss für diese Art des Feuerschadens enthielt. Der zuständige Friedensrichter gab ihm deshalb auch Recht.

Der Versicherer verzichtete auf eine Berufung, bezahlte 15.000 Dollar – und erwirkte einen Haftbefehl gegen den Anwalt wegen 24-facher Brandstiftung. Der Anwalt wurde schließlich zu 24 Monaten Haft auf Bewährung und einer Geldstrafe von 24.000 Dollar verurteilt, also für jede Zigarre zu einem Monat Gefängnis und 1.000 Dollar Geldstrafe. (Ich habe den Sinn der amerikanischen Richterkollegen für Symbolik bei der Straffindung schon immer bewundert.)

Dies ist ein schönes Beispiel dafür, wie Rechtsfindung zwar mitunter verschlungene Wege geht, letztlich aber doch der Gerechtigkeit zum Sieg verhilft.

Dieser Fall war sozusagen mein versicherungsrechtliches Amuse-Bouche und weckte mein Interesse, denn ein Rechtsgebiet, dem solche juristischen Ziselierungen und Kapriolen eigen sind, ist für Juristen eine echte Herausforderung. In meinem jetzigen Amt als Versicherungsombudsmann kann ich diesem Interesse ja nun täglich frönen.

Mein Wechsel von Karlsruhe nach Berlin veranlasste eine Journalistin der Zeitschrift Capital zu der Frage, was denn besser sei: Präsident des Bundesgerichtshofs oder Versicherungsombudsmann.

Dies erinnerte mich daran, dass ich einmal als Präsident des Oberlandesgerichts von einem Amtsrichter, dem ich mitgeteilt hatte, ihn zur Beförderung zum Richter am Oberlandesgericht vorzuschlagen, eine Absage erhielt mit der Begründung, er wolle lieber in vielen kleinen Fällen für Gerechtigkeit sorgen als in wenigen großen Fällen.

Und in der Tat: Das Prestige eines Richters an einem Obergericht mag größer sein als das eines Richters am Amtsgericht. Aber was besagt dies schon. Der eine entscheidet jährlich in hunderten von Fällen über Einzelschicksale, der andere in wenigen selektierten Fällen über Grundsatzfragen, die von allgemeiner Bedeutung sind. Im Hinblick auf die Verantwortung und die Bedeutung für den Rechtsstaat gibt es kein Gefälle zwischen beiden.

Der Ombudsmann ist zwar kein Richter. Aber er hat jährlich etwa 18.000 Beschwerden von Verbrauchern in einem rechtsförmlichen Verfahren zu entscheiden und sein alleiniger Prüfungsmaßstab ist, wie bei einem Richter, Recht und Gesetz. Nicht nur die persönliche, sondern auch die institutionelle Unabhängigkeit des Ombudsmanns ist gewährleistet. Er hat die Kompetenz, bis 10.000 Euro verbindlich gegen den Versicherer zu entscheiden. In diesen Fällen ist er also erste und letzte Instanz. Er steht somit an der Front der versicherungsrechtlichen Wirklichkeit und verfügt – wie Justitia – über ein scharfes Schwert.

Ich verstehe dieses Amt jedoch nicht nur, ja nicht einmal in erster Linie, als Rechtsentscheidungsinstanz. Vorrangig ist die Aufgabe, Rechtsfrieden zwischen Parteien zu stiften, die nicht vergessen sollten, dass sie Vertragspartner auf Gegenseitigkeit und häufig noch für eine lange Vertragslaufzeit aneinander gebunden sind. Es geht im Ombudsmannverfahren nicht primär um den „Kampf ums Recht“, der nach Ihering den Zivilprozess prägt. Eine rechtlich fragwürdige Durchsetzung einer formell stärkeren Position etwa erweist sich für den Versicherer wirtschaftlich gesehen nicht selten als Pyrrhussieg.

„Eine zunächst Streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen, ist“ – so das Bundesverfassungsgericht – „auch in einem Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung.“

Die Bindung des Ombudsmanns an „Recht und Gesetz“ ist im Übrigen keine Tautologie. Sie besagt, dass er auch ein „rechtstechnisch“ korrektes Auslegungsergebnis daran zu messen hat, ob es gerecht ist. So wie eine Symphonie mehr ist als die Summe ihrer Töne, ist das Recht mehr als die Summe der Paragraphen. Es ist die Idee des Rechts, die Ambition der Gerechtigkeit, die ein Gesetz legitimiert. Dies gilt, wenn auch mit gewissen Einschränkungen, ebenso für die normähnlichen Regeln Allgemeiner Vertragsbedingungen, bei denen der Gerechtigkeitsaspekt seinen Platz hat bei der Prüfung, ob eine Klausel den Versicherungsnehmer „unangemessen benachteiligt“.

„Eine Ungerechtigkeit gegenüber einem Einzelnen ist eine Bedrohung für uns alle.“ Von den vielen klugen Gedanken Montesquieus hat mich von jeher dieser Satz am stärksten beeindruckt: Das Recht muss sich in den tausenden von „Alltags-Rechtsstreitigkeiten“ bewähren. Mag der Streit um eine kleine Versicherungsleistung objektiv bedeutungslos erscheinen, für den Versicherungsnehmer geht es häufig um Grundsätzliches: Es geht um sein Vertrauen, dass sein gutes Recht sich durchsetzt, und um seinen Anspruch, dass ihm, sollte er nicht Recht haben, dies überzeugend und verständlich erklärt wird. Genau dies ist Aufgabe des Ombudsmanns. Er hat die strukturelle Asymmetrie einzuebnen, die der Auseinandersetzung zwischen einem einfachen Verbraucher und einem Unter-



nehmen mit geballter juristischer Kompetenz, mit finanziellen Ressourcen und Marktmacht immanent ist. Er hat für Waffengleichheit zu sorgen.

Damit, meine Damen und Herren, hoffe ich, einige allgemeine, aber auch persönliche Schlaglichter auf das Thema „Vom Richter zum Schlichter“ geworfen zu haben. Bevor Sie aber jetzt nach Hause gehen und sich eine Kiste teurer Havanna-Zigarren kaufen, diese mit guten Freunden rauchen und dann an Ihre Feuerversicherung herantreten, schulde ich Ihnen noch einen Hinweis, wie der Ombudsmann den Fall sieht, falls der Versicherer sich dann weigert zu leisten – was er mit Sicherheit tun wird.

Ganz so einfach ist die Lösung nämlich auch nach deutschem Versicherungsrecht nicht. Denn Sie wollen ja keinen Brand legen und die Zigarren einfach durch Feuer vernichten, um die Versicherungssumme zu kassieren. Die Zigarren sollen vielmehr ihrem bestimmungsgemäßen Gebrauch zugeführt, nämlich mit Genuss geraucht werden. Es stellt sich die Frage, ob sich Ihr Vorsatz darauf bezog, den Versicherungsfall nach § 81 VVG herbeizuführen – was ja bekanntlich den Versicherer von der Leistungspflicht befreit. Das Verglimmen ist ja lediglich das unvermeidbare und vorherbestimmte Ende eines erfüllten Zigarrenlebens.

Natürlich kann ich hier eine zukünftige Entscheidung nicht vorwegnehmen. Aber Sie können davon ausgehen, dass ein guter Richter – und damit auch der Versicherungsombudsmann – einen Weg finden wird, um den geschilderten Fall nicht nur formell richtig, sondern auch gerecht zu entscheiden.

Schlusswort von Rolf-Peter Hoenen

Sehr geehrte Frau Ministerin Aigner,
sehr geehrte Abgeordnete,
sehr geehrter Herr Prof. Dr. Papier,
liebe Kolleginnen und Kollegen,
sehr geehrte Festgäste,



nun haben Sie es fast geschafft. Wir sind beim Schlusswort angelangt. Und es ist mir eine große Freude und Ehre, dies heute als Präsident unserer Branche an Sie zu richten. Ich war ja damals sozusagen einer der jungen Wilden der späten 90er Jahre, die sich mit Nachdruck für die Schaffung des

Versicherungsombudsmannes eingesetzt haben. Sie sehen, das hat meiner weiteren Verbandskarriere nicht wirklich geschadet.

Und heute habe ich, so glaube ich, eine schöne Aufgabe. Ich darf mich kurzfassen und Sie können sich entspannt zurücklehnen, denn ich kann Ihnen nach all den hochrangigen Vorrednern nun wirklich nichts sagen, was Sie nicht in der einen oder anderen Form schon gehört hätten.

Das Fazit von 10 Jahren Ombudsmann aus Sicht der Versicherer ist auch schnell gezogen. Es lautet: Der Ombudsmann ist von Beginn an eine einzige, eine beein-

druckende Erfolgsgeschichte! Deshalb gebührt allen, die in der Vergangenheit bis heute dazu beigetragen haben, unser großer Dank und unser herzlicher Glückwunsch zum 10-Jährigen.

Und die Gründung war ja in der Tat keineswegs ein Selbstläufer, wie uns die Diskussionsrunde vorhin so anschaulich in Erinnerung gerufen hat. Inzwischen sind aber die vormals reichlich vorhandenen Zweifel restlos ausgeräumt. Die Befürchtungen der Pessimisten wurden nicht bestätigt. Aber die Hoffnungen und Erwartungen der Optimisten, die haben sich erfüllt – ja, über alle Maßen erfüllt.

Es lohnt sich, dies heute nach 10 Jahren ins Bewusstsein zu rufen, denn auch heute steht die Versicherungswirtschaft vor großen Herausforderungen im Bereich des Verbraucherschutzes – vielleicht sogar vor noch größeren als vor 10 Jahren. Auch heute stehen wir wieder vor der Frage: Wie viel Mut und Entschlossenheit zu proaktivem Handeln trauen wir uns als Branche zu?

Wollen wir abwarten, welche Regelungen der europäische und deutsche Gesetzgeber infolge der Finanzmarktkrise oder infolge der Erwartungen von Verbraucherschützern erlässt? Oder wollen wir eigeninitiativ handeln und selbst unsere eigentlich schon recht guten Standards weiter ausbauen?

Ich denke, Sie wissen, für welchen Weg ich werbe und das nicht nur heute. Ich hoffe deshalb, dass die überaus positiven Erfahrungen mit dem Ombudsmann der



Branche Mut machen. Mut, auch in anderen Fragen des Verbraucherschutzes nicht eine Minimallösung, sondern die beste Lösung anzustreben.

Meine Damen und Herren, der Ombudsmann war und ist in der Tat eine vorbildliche Lösung, er ist ein Glück für die Branche. Nun sind warme Worte schnell gesprochen, insbesondere bei festlichen Anlässen. Ich will Ihnen aber drei Belege nennen, die den Erfolg des Ombudsmannes doch eindeutig bekräftigen.

Erstens: Wer erfolgreich ist, der wird kopiert. Sogar aus dem fernen Russland sind schon Delegationen hier gewesen, um sich unsere Schlichtungsstelle anzusehen. Aber auch andere Branchen in Deutschland orientieren sich an unserem Ombudsmann.

Doch wie immer im Leben: Die Kopie ist selten so gut wie das Original. Die Ombudsstellen in anderen Bereichen des Finanzsektors reichen in puncto Unabhängigkeit, Einbindung von Verbraucherschützern und Entscheidungskompetenz nicht an den Versicherungsombudsmann heran.

Nun will ich nicht die anderen kritisieren. „Ein Jeder kehrt vor seinem Tor, da hat er Dreck genug davor.“ Das gilt auch für uns. Es wäre aber vielleicht eine Überlegung wert, einmal allgemein zu definieren, was der Bürger berechtigterweise an Unabhängigkeit und Entscheidungsbefugnissen erwarten kann, wenn er sich an einen Ombudsmann, egal welcher Branche, wendet. Als Präsident des GDV bin ich davon überzeugt, dass der Versicherungsombudsmann hier die Benchmark ist.

Zweitens: Wer erfolgreich ist, der wird geschätzt. Wir Versicherer sind wirklich allesamt froh, dass wir unseren Ombudsmann haben. Viele sagen sogar, dass der Ombudsmann eine der besten Ideen war, die die Branche in den letzten Jahrzehnten hatte.

Aber auch Verbraucherschützer und die Politik – wir haben es eben von Frau Aigner gehört – schätzen diese Institution.

Wie leicht hätte es geschehen können, dass der Ombudsmann nach zehn Jahren zwischen allen Stühlen sitzt? Den einen zu verbraucherfreundlich, den anderen zu branchennah. Es ist wahrlich keine Selbstverständlichkeit, sich den Respekt und die ungeteilte Anerkennung von allen Seiten zu erarbeiten. Man kann sagen, dem Ombudsmann ist so etwas wie die Quadratur des Kreises gelungen.

Dritter Beweis: Wer erfolgreich ist, der wird gestärkt. Seit drei Jahren können sich auch Kleingewerbetreibende an den Ombudsmann wenden. Ebenfalls seit 2008 sind auch Beschwerden gegen Vermittler zulässig. Im vergangenen Jahr haben wir die Schwelle, bis zu der der Ombudsmann für die Versicherer verbindlich entscheiden kann, auf 10.000 Euro verdoppelt.

Sie sehen: Die Versicherungswirtschaft setzt auf den Ombudsmann – nicht nur mit Worten, sondern auch mit Erweiterung seiner Kompetenzen.

Ich will es bei diesen drei Beweisen bewenden lassen. Es

ließen sich noch weitere anführen. Ich denke aber, die Ansprüche auf ein mehr als positives Fazit von 10 Jahren Versicherungsombudsmann sind ausreichend dargetan; die Ehrung muss nicht sozusagen auf dem Kulanzweg erfolgen.

Ich möchte deshalb allen, die die Schlichtungsstelle „Ombudsmann“ verkörpern und prägen, nochmals den tiefen und ehrlichen Dank der Versicherungswirtschaft aussprechen.

Zunächst einmal zu Ihnen, verehrter Herr Prof. Römer. In Vorbereitung auf die heutige Veranstaltung habe ich mir noch einmal die Dokumentation der Reden anlässlich der Amtsübergabe von Ihnen zu Prof. Dr. Hirsch durchgelesen. Damals haben Sie allerhöchstes Lob von allen Seiten für Ihre Arbeit bekommen. Auch drei Jahre später gilt das damals Gesagte uneingeschränkt fort.

Sie haben dem Ombudsmann mit Ihrer Persönlichkeit erst Gewicht und Richtung gegeben und ihm so öffentliche Aufmerksamkeit und öffentliche Anerkennung verschafft.

Welch Glück, dass wir mit Prof. Dr. Hirsch einen Ombudsmann gefunden haben, der die Fußstapfen seines Vorgängers füllen kann. Schade, dass er heute nicht hier sein kann. An dieser Stelle begleiten ihn unsere guten Wünsche.

Ich hätte ihm gerne persönlich gesagt, dass er durch seine souveräne Amtsführung die Schlichtungsstelle weiterentwickelt und ihr Ansehen in der öffentlichen Wahrnehmung weiter gestärkt hat.

Ich sage all dies nicht aus Freundlichkeit, sondern weil ich wirklich überzeugt bin, dass auch noch so gute Vereinssatzungen, Geschäftsordnungen und Organisationsstrukturen den erstrebten Zweck oder gar den Erfolg keineswegs garantieren. Erfolg hängt eben immer auch und vor allem an Menschen, an Persönlichkeiten, die eine Institution erst zum Leben bringen. Der Erfolg des Ombudsmannes ist deshalb auch Ihnen beiden zu verdanken, Ihren starken Persönlichkeiten, Ihrer hohen Fachkompetenz, aber auch Ihrer Begeisterung, mit der Sie Ihre Kraft diesem Amt gewidmet haben und heute widmen. Im Namen der ganzen Branche: Herzlichen Dank, dass Sie den Ombudsmann zu dem gemacht haben, was er heute ist.

Nicht vergessen möchte ich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Ombudsstelle. Sie alle haben – wie man so schön auf Neudeutsch sagt – einen richtig guten Job gemacht. Herzlichen Dank und weiter so.

Ich wünsche dem Ombudsmann der Versicherer eine gute, eine erfolgreiche Zukunft, gute Entscheidungen und Empfehlungen zum Nutzen und zum Wohle der Versicherungswirtschaft und ihrer Millionen Kunden.

Meine Damen und Herren, Sie sehen, ich habe nicht zu viel versprochen, jede Menge schon Gesagtes und Gehörtes habe ich eben wiederholt.

Lassen Sie mich nun schließen mit einer Aussage, die heute garantiert noch niemand getroffen hat. Es ist aber höchste Zeit, dass dieser Satz einmal ausgesprochen wird ...

Das Buffet ist eröffnet. Vielen Dank.



Bildergalerie

















Chronik der Schlichtungsstelle

2000 – 10. Februar: Das Präsidium und der Präsidialausschuss (13. April) des GDV beschließen, eine Schlichtungsstelle zu gründen. Der GDV richtet zur Vorbereitung eine Projektgruppe ein + + + 1. November: Büroräume in der Kronenstraße 13, Berlin-Mitte, werden angemietet.

2001 – 11. April: In der Gründungsversammlung des Versicherungsombudsmann e. V. werden u. a. folgende Beschlüsse gefasst: Verabschiedung von Vereinssatzung und Verfahrensordnung des Ombudsmanns, Wahl des Vorstands, Bestellung von Prof. Wolfgang Römer als Ombudsmann zum 1. Oktober und Wahl der Mitgliedervertreter im Beirat + + + 1. September: Arbeitsbeginn der ersten drei Mitarbeiter im Servicecenter des Ombudsmanns (damals in der Ombutel GmbH) + + + 12. - 14. September: Dr. Bernd Michaels, Präsident des GDV und Vorstandsvorsitzender des Versicherungsombudsmann e. V., stellt auf Veranstaltungen in München, Köln und Hamburg den Mitgliedsunternehmen Prof. Römer als Ombudsmann vor und erläutert das Schlichtungsverfahren + + + 26. September: Pressekonferenz in Berlin über die Gründung der Schlichtungsstelle und die Aufnahme der Tätigkeit + + + 1. Oktober: Prof. Römer nimmt seine Tätigkeit auf. Er wird von drei Volljuristen und zehn Versicherungskaufleuten unterstützt.

2002 – 20. Februar: Bundesverbraucherministerin Renate Künast informiert sich in den Büroräumen der Schlichtungsstelle über die Tätigkeit + + + 27. Februar: Konstituierende Sitzung des Beirats und Wahl des Beiratsvorsitzenden Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow + + + 7. März: 1. ordentliche Mitgliederversammlung nach der Gründung.

2003 – 1. September: Horst Hiort übernimmt die Geschäftsführung des Versicherungsombudsmann e. V. + + + 21. Oktober: Pressekonferenz anlässlich der 2-jährigen Tätigkeit.

2004 – Januar-Dezember: EDV-Projekt zur Einführung einer eigenen Beschwerdebearbeitungssoftware + + + 30. September: Der Jahresbericht 2003 erscheint + + + 19. November: Durch Beschlüsse von Beirat und Mitgliederversammlung wird die Verfahrensordnung geändert. Die Acht-Wochen-Frist, innerhalb derer die Versicherten gegen die Entscheidung des Versicherers Beschwerde einlegen müssen, fällt ersatzlos weg.

2005 – 1. Januar: Eigenentwickeltes EDV-Programm „Ombudat“ wird planmäßig eingeführt, die Altdaten werden migriert + + + 24. Februar: Das Bundesjustizministerium überträgt dem Versicherungsombudsmann e. V. die Aufgabe als Schlichtungsstelle für Fernabsatzverträge über Versicherungen im Sinn von § 48 e VVG + + + 2. September: Horst Hiort tritt in die Geschäftsführung der Ombutel GmbH ein + + + 9. November: Die Mitgliederversammlung beschließt Satzungsänderungen. Dadurch wird eine zweite Amtszeit des Ombudsmanns möglich. Außerdem erhält die Bundestagsfraktion DIE LINKE. einen Sitz im Beirat.

2006 – 1. Oktober: Prof. Römer tritt seine zweite Amtszeit als Ombudsmann nach Beschlüssen der außerordentlichen Mitgliederversammlung und des Beirats an. Das organisatorisch ausgelagerte Servicecenter wird in den Verein integriert. 20 Mitarbeiter wechseln von der Ombutel GmbH zum Versicherungsombudsmann e. V. + + +



31. Dezember: Die Beschwerden steigen gegenüber dem Vorjahr um 69,5 Prozent auf 18.451 im Jahr 2006, was zum Großteil mit Entscheidungen des Bundesgerichtshofs vom 12. Oktober 2005 zur Lebensversicherung zusammenhängt.

2007 – 22. Mai: Das Bundesjustizministerium erkennt den Versicherungsombudsmann e. V. als Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder -beratern und Versicherungsnehmern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen an + + + 1. November: Die Schlichtungsstelle verlagert ihre Büroräume in die Leipziger Straße 121, Berlin-Mitte + + + 8. November: Die Mitgliederversammlung beschließt umfassende Satzungsänderungen. Als zweiter Vereinszweck kommt die Streitbeilegung von Vermittlerbeschwerden hinzu. Mit Beschluss des Beirats wird für diese Beschwerden eine eigene Verfahrensordnung verabschiedet. Für die Verfahren mit Versicherungsunternehmen wird die Beschwerdewertgrenze auf 80.000 Euro erhöht (zuvor 50.000 Euro). Prof. Dr. Günter Hirsch, amtierender Präsident des Bundesgerichtshofs, wird mit Beschlüssen von Beirat und Mitgliederversammlung mit Wirkung zum 1. April 2008 in das Amt des Ombudsmanns gewählt.

2008 – 31. März: Ende der zweiten Amtszeit von Prof. Römer + + + 1. April: Prof. Hirsch nimmt seine Tätigkeit als Ombudsmann für Versicherungen auf + + + 8. April: Feierliche Veranstaltung zur Amtsübergabe. Frau Bundesjustizministerin Brigitte Zypries würdigt Ombudsmann und Schlichtungsstelle + + + 25. April: Die per Gesetz übertragenen Aufgaben werden vom Bundesjustizministerium für

das neue VVG (§ 214 Abs. 1 Nr. 1 und 2) bestätigt, Veröffentlichung im Bundesanzeiger vom 3. Juli 2008, Nr. 98, Seite 2376 + + + 12. November: Dr. Bernd Michaels, spiritus rector der Schlichtungsstelle und Vorstandsvorsitzender des Versicherungsombudsmann e. V. seit Gründung, legt sein Amt nieder. Die Mitgliederversammlung wählt einen neuen Vorstand. Dr. Michaels wird in der Mitgliederversammlung mit einer Laudatio von Friedrich Schubring-Giese mit großem Dank verabschiedet, der anschließend zu seinem Nachfolger gewählt wird.

2009 – 18. November: Die Mitgliederversammlung ändert nach Kenntnisnahme durch den Beirat dessen Zusammensetzung. Zwei Vermittlerverbände (BVK und VDVM) erhalten wegen der erweiterten Zuständigkeit für Vermittlerbeschwerden jeweils einen Sitz.

2010 – 18. November: Durch Beschlüsse des Beirats und der Mitgliederversammlung wird der Kompetenzrahmen bei Unternehmensbeschwerden erhöht. Die Wertgrenze, bis zu der Verfahren vor dem Ombudsmann durchgeführt werden, steigt von 80.000 Euro auf 100.000 Euro; die Wertgrenze, bis zu der der Ombudsmann gegen Versicherer verbindlich entscheiden kann, wird von 5.000 Euro auf 10.000 Euro angehoben.

Aus den Grußworten der Jahresberichte

Dr. Bernd Michaels
Vorsitzender des Vorstands
Versicherungsombudsmann e. V.

2003 2004

Brigitte Zypries
Bundesministerin der Justiz



Der Versicherungsombudsmann ist inzwischen zu einer festen Größe im deutschen Schiedswesen geworden. (...) Der Ombudsmann genießt große Anerkennung von allen Seiten. (...) Wenn all dies nach nur drei Jahren gelungen ist, so ist das in erster Linie das Verdienst des ersten Ombudsmanns, Herrn Professor Wolfgang Römer, der diese Funktion

gleichermaßen mit fachlicher Souveränität wie mit klugem Fingerspitzengefühl ausfüllt. (...) Wir haben damit einen Weg beschritten, der einem zeitgemäßen Verhältnis zwischen Verbraucher und Versicherer entspricht und vielleicht langfristig mithelfen kann, dieses nicht immer problemfreie Verhältnis zu verbessern und damit das Bild der Versicherungsbranche in der Öffentlichkeit zurechtzurücken.

Dass die Institution des Ombudsmannes für Versicherungen geschaffen wurde, bedeutet eine Verbesserung des Verbraucherschutzes. Verbraucherinnen und Verbraucher können Entscheidungen ihrer Vertragspartner neutral und unabhängig sowie kostenfrei überprüfen lassen. Die Entscheidungen und Vorschläge des Ombudsmannes werden von

den Beteiligten weitgehend akzeptiert. (...) Weil in vielen Fällen eine außergerichtliche Streitbeilegung gelingt, werden die Gerichte entlastet. Auch der Gesetzgeber hat das erfolgreiche Wirken des Ombudsmannes anerkannt: Er hat eine „Schlichtungsstelle zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten bei Fernabsatzverträgen über Versicherungen“ im Versicherungsvertragsgesetz geschaffen und die Schlichtung durch Rechtsverordnung auf den „Versicherungsombudsmann e. V. (...)“ übertragen.



Die Angaben zu den Funktionen bei den Grußwortgebern beziehen sich auf den Zeitpunkt, zu dem der jeweilige Bericht erschienen ist.



Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow
Vorsitzender des Beirats
Versicherungsombudsmann e. V.

2005 2006

Jan Wolter Wabeke
Niederländischer Ombudsmann
für Finanzdienstleistung



Unter dem Stichwort der alternativen Streitbeilegung diskutiert die Rechtswissenschaft weltweit seit über 30 Jahren Verfahrensalternativen zur staatlichen Justiz, mit denen das chronische Durchsetzungsdefizit von Verbraucherrechten behoben werden kann. (...) In dieser Situation können die Erfahrungen des Versicherungsombudsmann e. V. den

Weg weisen. Anders als sein Namensvorbild, der schwedische Verbraucherombudsmann, verdankt er seine Existenz nicht einer staatlichen Gesetzgebung. Die Initiative ging vielmehr aus von der Anbieterseite, die in einem effektiven Streitbeilegungsmechanismus auch und mit Recht einen Marketingvorteil sah, während die Verbraucherseite ihrerseits erkannte, dass ein rasches und weniger formelles Verfahren den Bedürfnissen vieler Konsumenten entgegenkommt. Der Erfolg hat beiden Seiten Recht gegeben: Die wachsende Inanspruchnahme des Verbraucherombudsmannes, die sinkende durchschnittliche Verfahrensdauer und die zunehmende Professionalität der Verfahrensdurchführung belegen die Qualität der Institution und erklären deren breite Wahrnehmung.

Ohne die selbstverständliche Eigenverantwortlichkeit der Verbraucher als Vertragspartei aus den Augen zu verlieren, müssen diese sich doch bei Eintritt eines Versicherungsfalls darauf verlassen können, dass die für sie schwer zu ergründenden Produkte ihr Bedürfnis nach Sicherheit angemessen befriedigen. Das verlangt sowohl vom

Versicherer als auch vom Vermittler gute Fachkenntnis und Zuverlässigkeit, aber auch transparente Produkte und Verträge. (...) Wenn trotzdem Missverständnisse oder Streitigkeiten zwischen den Unternehmen und ihren Kunden über die Versicherungsverträge oder die Beratung entstehen, (...) muss eine externe Stelle zur Verfügung stehen, die vom Unternehmen unabhängig ist und die der Verbraucher leicht erreichen kann. (...) Die Institution des Versicherungsombudsmanns in Berlin hat sich als eine für den Verbraucher (...) verständlich arbeitende Stelle bewährt. (...) Auch im Verband des FIN-NET der EU ist der deutsche Versicherungsombudsmann für mich und meine Kollegen ein inspirierendes Beispiel geworden. Dies gilt sowohl für seine rechtliche Fallbehandlung als auch für seine Organisation.



Lilo Blunck
Vorsitzende des Vorstands
Bund der Versicherten



hinterlässt seinem Nachfolger Professor Dr. Günter Hirsch damit ein stabiles Fundament für die Zukunft. (...) All das wäre aber nicht zu schaffen gewesen ohne den Geschäftsführer Horst Hiort und das Ombudsmann-Team. (...) Der BdV ist überzeugt, dass der neue Ombudsmann diese Erfolgsgeschichte zum Nutzen der Versicherungsunternehmen und der Versicherungsnehmer weiterschreiben wird.

Die Verbraucher haben es positiv aufgenommen, dass es für sie eine unabhängige Schiedsstelle gibt. Sie erspart ihnen bei Unstimmigkeiten mit Versicherern den Gang durch die Instanzen der Gerichte. Heute steht fest: Die Versicherungswirtschaft hat 2001 den richtigen Weg gefunden – Professor Römer hat ihn konsequent ausgebaut und

2007 2008

**Karl-Theodor Freiherr
von und zu Guttenberg**
Bundesminister für
Wirtschaft und Technologie



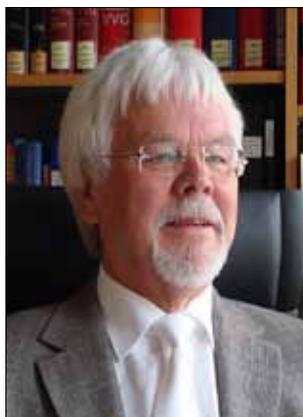
Auch in der Finanz- und Wirtschaftskrise gibt es gute Nachrichten: (...) Für die Bürger haben sich Versicherungen als zuverlässige Kapitalanlagen und als wichtiges Instrument für die private Altersvorsorge erwiesen. Die deutschen Versicherungskunden gehören zu den zufriedensten Kunden in Europa. Dies ist nicht zuletzt auch der erfolgreichen Tätigkeit des Versicherungsombudsmannes zu verdanken. (...) Sehr erfreulich ist, dass die Tätigkeit des Versicherungsombudsmannes auf andere Branchen ausstrahlt. Nicht nur die Rechtsanwaltschaft hat sich im Jahr 2008 zur Übernahme dieses Konzepts entschlossen; auch der Immobilienverband Deutschland (IVD) hat einen Ombudsmann eingerichtet, der sich ausdrücklich am Vorbild des Versicherungsombudsmannes orientiert. Dies ist der sicherste Beweis für Ihre erfolgreiche Arbeit.



Wilfried Terno
Vorsitzender
Richter am Bundesgerichtshof

2009 2010

Ilse Aigner
Bundesministerin für Ernährung,
Landwirtschaft und Verbraucherschutz



Grundlage und Maßstab für die Entscheidungen des Versicherungombudsmanns als eines unabhängigen Schlichters sind – eine Selbstverständlichkeit – Recht und Gesetz, mithin auch deren Ausprägung und Fortentwicklung durch die Rechtsprechung. (...) Es ist nicht zu bezweifeln, dass ohne seine Tätigkeit viele Verbraucher auf eine Durch-

setzung ihrer rechtlich begründeten Ansprüche verzichten würden, sei es, dass sie die Hemmschwelle gerichtlicher Geltendmachung nicht zu überschreiten vermögen, sei es, dass sie das Kostenrisiko eines möglicherweise über mehrere Instanzen zu führenden Prozesses scheuen. Das Verfahren vor dem Ombudsmann ist nicht nur unter diesem Blickwinkel notwendige Ergänzung gerichtlichen Rechtsschutzes.

Der ungewisse Ausgang eines Gerichtsverfahrens schreckt Verbraucherinnen und Verbraucher sehr häufig davon ab, überhaupt Klage zu erheben. Hier schafft der Versicherungsombudsmann als außergerichtliche Schlichtungsstelle Abhilfe und ermöglicht eine kostenfreie, schnelle und unbürokratische Durchsetzung ihrer Rechte. Der Ombuds-



mann konnte im vergangenen Jahr 18.609 Fälle abschließend klären. Damit hat er – wie auch schon im Jahre 2009 – insgesamt mehr Beschwerden abgearbeitet, als neue (18.357) hinzukamen. Diese Zahlen belegen, wie effektiv der Ombudsmann für die Durchsetzung der Verbraucherrechte im Versicherungswesen eintritt. (...) Die Institution des Versicherungsombudsmanns ist damit eine einzigartige Anlaufstelle für Versicherte, die ein langes und teures Gerichtsverfahren vermeiden wollen. Zugleich entlastet er die Versicherungsunternehmen von Prozesskosten und die Justiz. Mit der Organisation als eigenständiger Verein, der Möglichkeit zur verbindlichen Entscheidung sowie der Beteiligung von Verbraucherorganisationen im Beirat haben die Versicherer den Schlichtungsgedanken überzeugend umgesetzt.

Was über den Ombudsmann gesagt wird

Ich halte die Einsetzung des Versicherungsombudsmanns für eine brillante Entscheidung. Er gibt den Verbrauchern die Möglichkeit, individuell ein Problem vortragen zu können und dafür eine individuelle Lösung zu finden. Das Verfahren ist außergerichtlich, unabhängig und kostet nichts. Das ist genau das, was wir an außergerichtlicher Streitschlichtung in der Bundesrepublik immer wollten.

Renate Künast, Bundesverbraucherministerin, im März 2002

Ich wage zu behaupten, dass wir insoweit mit dem Versicherungsombudsmann einen Maßstab für vergleichbare Einrichtungen gesetzt haben.

*Dr. Bernd Michaels, Vorstandsvorsitzender
Versicherungsombudsmann e. V., im April 2008*

Das größte
deutsche Privatgericht

Capital, Heft 7/2011

„Immer drängender stellt sich auch die Frage, ob der Rechtsstaat wirklich für jeden noch so kleinen Fall sein vollständiges Instrumentarium zur Verfügung stellen muss. Kann nicht weniger manchmal auch mehr sein?“

*Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow, Beiratsvorsitzender
Versicherungsombudsmann e. V., im April 2008*

Treuhänder der
Versicherungskunden

Die Welt, 27.5.2011

Wer zivilrechtlich etwas erreichen will, sollte sich an den Ombudsmann wenden, nicht an die BaFin. Der Ombudsmann ist die wirksamere Adresse.

Lars Gatschke, vzbv, Financial Times, 7.6.2010

Diese Schlichtungsstelle
zeichnet zweierlei aus –
Macht und Glaubwürdigkeit.

Börse Online, 7.7.2011

Solch ein Schiedsmann ist Günter Hirsch. Seine Möglichkeiten als Ombudsmann für Versicherungen gelten für die Verbraucherzentralen als geradezu idealtypisch für eine private Schlichtungsstelle.

*Financial Times,
29.07.2011*

Durch ihre befriedende Wirkung ist die Schlichtung nicht nur ein Gewinn für die Beteiligten. Sie ist auch eine Entlastung für die Justiz, denn die Gerichte können ihre knappen Ressourcen dadurch auf solche Fälle konzentrieren, die tatsächlich streitig entschieden werden müssen.

Brigitte Zypries, Bundesjustizministerien, im April 2008

Anerkennende Worte der Beschwerdeführer

AZ: 4417/2011-P

Sehr geehrte Damen u. Herren,
aufrichtigen und herzlichsten Danke für Ihre
erfolgreiche Hilfe in meiner Angelegenheit.
Ich hoffe das Sie noch vielen Menschen so
wie mir helfen können. Gott segne Sie
und Ihren Einsatz.

AZ: 9146/2011-K

auch wenn Ihre Entscheidung "enttäuschend" war, so doch nicht mehr als rechtlich korrekt. Das VVG a.F und das EGVVG kannte ich noch gar nicht, und auch nachdem ich mich da eingelesen hatte, konnte ich erst an Hand Ihrer Ausführungen nachvollziehen, wieso in unserem Fall eine Verjährungsfrist von 2 Jahren gilt. Ich möchte mich also trotzdem bei Ihnen für die sach- und rechtskundige Bearbeitung bedanken. Besser als jeder teure Anwalt, den ich bis jetzt kennen gelernt habe, das muss man mal sagen.

AZ: 4352/2004-Z

Schwünche Ihnen weiterhin viel Erfolg bei
der sicher sehr Zeitaufwendigen und aufreibenden
Arbeit, so das Ihre die Freude am helfen können
nicht verliert.

Mit freundlichen Grüßen
verbleibe ich in Dankbar-
keit -



AZ: 10680/2008-S

Ihre fabelhafte Institution müßte man erfinden, existierte sie nicht bereits. Leider haben wir in Österreich nichts vergleichbares.

AZ: 4618/2011-M

obwohl meine Beschwerde gegen die Versicherung zu keinem Erfolg geführt hat, möchten meine Frau und ich uns bei Ihnen ganz herzlich für Ihre gewissenhafte Prüfung bedanken. Ihre ausführliche Stellungnahme machte uns klar, daß meine Versicherung zu Recht abgelehnt hatte. Für uns ist die Juristensprache, die man immer wieder in Verträgen vorfindet, schwer zu verstehen. Leider hat die die Ablehnung nicht so erklärt, wie Sie es taten. Leicht verständliche Versicherungsverträge könnten dem Ombudsmann daher in Zukunft viel Arbeit ersparen!

AZ: 16521/2007-B

wenn auch das Ergebnis Ihrer Recherche
für uns äußerst unzufrieden ausgefallen
ist, möchten wir uns für Ihre Bemühungen
herzlich bedanken.

AZ: 5711/2008-G

Ich finde es toll, dass es eine solche Einrichtung gibt. In Ihrem Schreiben steckt viel Mühe und "Liebe" drin, das möchte ich an dieser Stelle ganz salopp sagen. Der Brief unseres Versicherers hat dagegen anders ausgesehen.

AZ: 8382/2011-N

Es ist sehr angenehm mit Ihnen zu korrespondieren, da man davon überzeugt ist, als Mensch behandelt zu werden. Leider ist dies bei anderen Einrichtungen und Ämtern nicht mehr der Fall.

AZ: 8808 u. 9794/2007-H

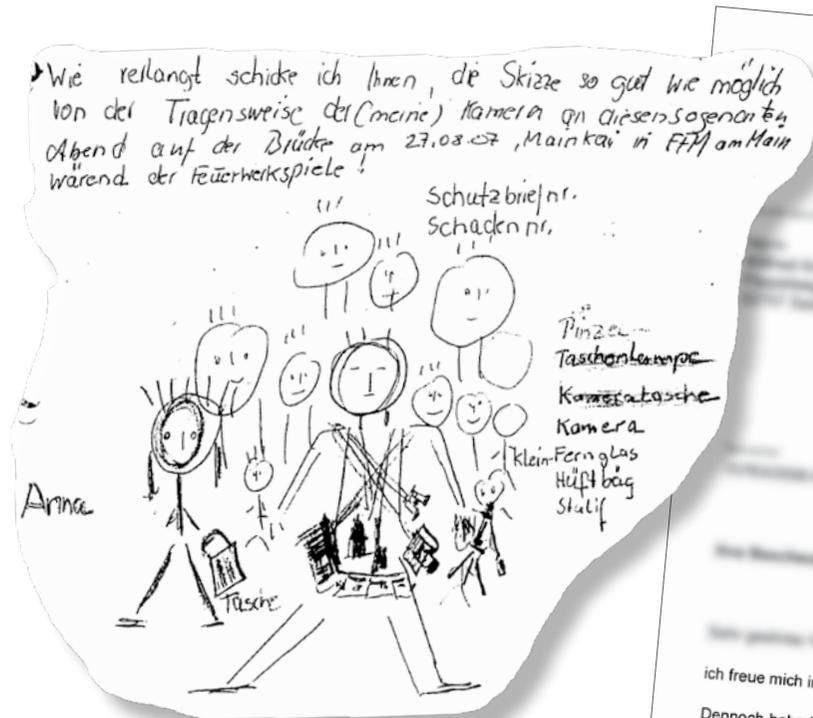
Ein Kompliment würde ich dem Verfasser des
Schreibens machen - ein kleines Hinterrück der
Formulierung.
Es ist sehr wichtig, daß es den Einrichtung der
"Ombudsmann" gibt.

AZ: 11529/2009-L

für Ihr heute bei mir eingegangenes Schreiben möchte ich mich sehr herzlich bedanken. Wie Sie sich sicherlich gut vorstellen können, wäre mir ein anderes Urteil Ihrerseits zwar erheblich lieber gewesen, jedoch bin ich nun gewissermaßen beruhigt und kann mir weitere Aktivitäten hier ersparen.
Bin sehr davon beeindruckt, in welcher Akribie und Ausführlichkeit Ihr Haus solche Fälle untersucht und dann auch erläutert in einer für Laien absolut verständlichen Sprache. Mein großes Kompliment!



Allerlei aus der Beschwerdekorespondenz



Von: [redacted]
Bereitgestellt: Montag, 13. August 2007 16:38
Unterhaltung: <kein Betreff>
Beschwerde
Bereitgestellt in:
Betreff: <kein Betreff>
Wichtigkeit: Hoch
Vertraulichkeit: Privat

ERHALTEN AM:
13. Aug. 2007
VERSICHERUNGSMITTELMANN & V.

Betr.: [redacted]/2006-K
Sehr geehrter Herr Römer!
Weil ich annahm, dass meine Beschwerde durch einen Ombudsman bearbeitet würde, habe ich diese überhaupt an Sie gesandt. Hätte ich geahnt, dass meine Beschwerde durch 2 Frauen bearbeitet wird und nicht durch Sie, hätte ich sie niemals eingereicht, da mein Anliegen niemals recht geben und in keinsten Weise die Sachkompetenz haben, arglistig, dass bei Ihnen auch Frauen so wichtige Anliegen wie meins bearbeiten Sie fühle mich durch Sie arglistig getauscht und betrogen. Sie hätten die Pflicht gehabt, mich wenigstens vorher zu fragen, ob ich es will, dass mein Anliegen durch Frauen bearbeitet wird. Ich fordere Sie auf, mein Anliegen erneut zu überprüfen. Ich möchte eine Antwort des Ombudsmannes Römer und nicht eine von irgendwelchen Frauen mit freundlichen Grüßen

ich freue mich immer, Briefe aus früheren Jahrhunderten zu lesen.

Dennoch habe ich mir das im Schreiben vom 8. August 2007 niedergelegte und begründete Ergebnis angesehen. Es ist in der Sache zutreffend und ich mache es mir auch persönlich zu eigen.

Sehr geehrte Damen und Herren

Ich werde zur Zeit von Ihrem Versicherungs-Agent [redacted] betreut.

Da Herr [redacted] die Betreuung zu intim betreibt, bezüglich meiner Gattin Frau [redacted] möchte ich Sie **dringend** bitten mir einen neuen Versicherungsagenten zu benennen. Sollten Sie meinem Ersuchen nicht nachkommen können, werde ich mir über den Wechsel der Versicherung Gedanken machen.

OMBUDSMANN

Prof. Dr. Günter **Hirsch**
Präsident des Bundesgerichtshofs a. D.

VORSTAND

Friedrich **Schubring-Giese (Vors.)**
Vorsitzender des Vorstands
Versicherungskammer Bayern

Dr. K.-Walter **Gutberlet (stellv. Vors.)**
Mitglied des Vorstands
Allianz Versicherungs-AG

Dr. Jörg **Frhr. Frank von Fürstenwerth**
Vorsitzender der Hauptgeschäftsführung
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Rolf-Peter **Hoenen**
Präsident
Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V.

Uwe **Laue**
Vorsitzender der Vorstände
Debeka-Versicherungsgruppe

Dr. Robert **Pohlhausen**
Vorsitzender der Vorstände
VGH Landschaftliche Brandkasse Hannover
VGH Provinzial Lebensversicherung Hannover

Prof. Dr. Wolfram **Wrabetz**
Hauptbevollmächtigter und Vorsitzender der
Vorstände Helvetia Versicherungen in Deutschland

GESCHÄFTSFÜHRUNG

Dr. Horst **Hiort**



Beirat

Vertreter der Verbraucherorganisationen

Beate-Kathrin **Bextermöller**
Stiftung Warentest

Lars **Gatschke**
Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. (vzvb)

Andrea **Heyer**
Verbraucherzentrale Sachsen e. V.

Jost **Kärger**
ADAC Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e. V.

Axel **Kleinlein**
Vorsitzender des Vorstands
Bund der Versicherten e. V. (BdV)

Dr. Peter **Lischke**
Geschäftsführer
Verbraucherzentrale Berlin e. V.

Hubertus **Primus**
Mitglied der Geschäftsleitung
Stiftung Warentest

Jochen **Weisser**
VerbraucherService Bayern im KDFB e. V.

Vertreter der Wissenschaft

Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen **Basedow**
Vorsitzender des Beirats
Direktor des Max-Planck-Instituts für
ausländisches und internationales Privatrecht

Prof. Dr. Elmar **Helten**
Präsident Bayerisches Finanz Zentrum e. V.

Prof. Dr. J.-Matthias **Graf von der Schulenburg**
Universität Hannover
Institut für Versicherungsbetriebslehre

Vertreter der Versicherungsaufsicht

Dr. Burkhard **Lehmann**
Abteilungsleiter Q2
Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht

Dr. Heinz **Siegel**
Vorsitzender des Arbeitskreises der
Versicherungsaufsichtsbehörden der Länder
Finanzministerium des Landes Nordrhein-Westfalen

Vertreter der Versicherungsvermittler

Michael H. **Heinz**
Präsident Bundesverband Deutscher
Versicherungskaufleute e. V. (BVK)

Dr. Hans-Georg **Jenssen**
Geschäftsführender Vorstand
Verband Deutscher Versicherungsmakler e. V. (VDVM)



Vertreter des öffentlichen Lebens

Bernhard **Brinkmann**
Mitglied des Bundestags
SPD-Fraktion

Michael **Henrich**
Mitglied des Bundestags
CDU/CSU-Fraktion

Ingrid **Hönlinger**
Mitglied des Bundestags
Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Ute **Kumpf**
Mitglied des Bundestags
SPD-Fraktion

Caren **Lay**
Mitglied des Bundestags
Fraktion DIE LINKE.

Max **Straubinger**
Mitglied des Bundestags
CDU/CSU-Fraktion

Dr. Volker **Wissing**
Mitglied des Bundestags
FDP-Fraktion

Vertreter der Vereinsmitglieder

Friedrich **Schubring-Giese**
Vorsitzender des Vorstands
Versicherungskammer Bayern

Dr. Jörg **Frhr. Frank von Fürstenwerth**
Vorsitzender der Hauptgeschäftsführung
Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.

Dr. K.-Walter **Gutberlet**
Mitglied des Vorstands
Allianz Versicherungs-AG

Rolf-Peter **Hoenen**
Präsident
Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.

Michael **Petmecky**
Mitglied der Vorstände
SIGNAL IDUNA Gruppe

Dr. Robert **Pohlhausen**
Vorsitzender der Vorstände
VGH Landschaftliche Brandkasse Hannover
VGH Provinzial Lebensversicherung Hannover

Michael **Westkamp**
Vorsitzender der Vorstände
AachenMünchener Versicherungen

Prof. Dr. Wolfram **Wrabetz**
Hauptbevollmächtigter und
Vorsitzender der Vorstände
Helvetia Versicherungen in Deutschland





IMPRESSUM

Herausgeber

Versicherungsombudsmann e. V.

Postfach 080632, 10006 Berlin

Leipziger Straße 121, 10117 Berlin

Telefon: 030 206058-0

Telefax: 030 206058-58

www.versicherungsombudsmann.de

info@versicherungsombudsmann.de

Gestaltung

Martina Büttel, Berlin

Bildnachweis

Seite 4 bis 45:

Martina Büttel / Olaf Kleemeyer

Seite 16 und 51 rechts:

BMELV-Bildschön

Druck

Druckerei Bloch & Co. GmbH, Berlin

