

Stabwechsel im Amt des Versicherungsombudsmanns

Zusammenfassung der
anlässlich der Amtsübergabe
am 8. April 2008 gehaltenen Reden





Inhalt

Dr. Bernd Michaels	2
Vorsitzender des Vorstands Versicherungsombudsmann e. V.	
Brigitte Zypries	8
Bundesministerin der Justiz	
Rolf-Peter Hoenen	12
Sprecher der Vorstände HUK-COBURG Versicherungsgruppe	
Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow	20
Direktor des Max-Planck-Instituts für ausländisches und internationales Privatrecht	
Lilo Blunck	24
Vorsitzende des Vorstands Bund der Versicherten e. V. (BdV)	
Professor Wolfgang Römer	26
Bundesrichter a. D.	
Professor Dr. Günter Hirsch	30
Präsident des Bundesgerichtshofs a. D.	
Bildergalerie	34

Meine sehr verehrten Damen,
meine Herren,

sehr herzlich begrüße ich Sie im Namen des Vereins Versicherungsombudsmann zu unserem heutigen Empfang aus Anlass der Verabschiedung von Herrn Professor Römer und der Einführung von Herrn Profes-



Dr. Bernd Michaels

sor Hirsch. Mit Ihrem Hiersein ehren Sie den ersten Ombudsmann in der Geschichte der deutschen Versicherung und zeigen gleichzeitig Ihr Interesse an dieser Institution. Dafür danke ich Ihnen im Namen des Vorstands des Vereins Versicherungsombudsmann.

Mein besonderer Gruß gilt Ihnen, sehr verehrte

Frau Bundesministerin Zypries. Ihre Anwesenheit ist nicht nur für die Herren Römer und Hirsch eine Ehre, sondern ich fasse es auch auf als Anerkennung für die Arbeit der Schlichtungsstelle Ombudsmann. Herzlichen Dank, dass Sie sich trotz der nicht nur zeitlichen, sondern vor allem auch sachlichen Anforderungen, die gerade in diesen Tagen an Sie gestellt werden, den Weg zu uns gefunden haben. Wir freuen uns auf Ihre Worte.

Wir verabschieden heute den ersten Ombudsmann Herrn Professor Römer. Herr Hoenen wird etwas später ausführlich Ihr Wirken und Ihre Verdienste würdigen. Mir selbst bleibt – fast leider – nur, lieber Herr Römer, Ihnen sehr herzlich persönlich für die vergangenen Jahre zu danken. Die Zusammenarbeit war nicht nur uneingeschränkt angenehm. Ich habe viel von Ihnen gelernt. Die Gespräche und Begegnungen mit Ihnen waren – und das ist mir noch wichtiger – für mich gerade auch menschlich ein großer Gewinn. Dafür bin ich Ihnen sehr persönlich dankbar. Ich habe mich auf und über jedes Treffen mit Ihnen gefreut und das ist in beruflichen Dingen ja nun nicht unbedingt selbstverständlich. Nicht auf jeden Gesprächspartner freut man sich! Dass Sie ein Glücksfall für uns alle waren, wird Herr Hoenen angemessen zum Ausdruck bringen.

Mein herzlicher Gruß gilt gleichermaßen Ihnen, Herr Professor Hirsch, der Sie erst vor wenigen Wochen von Frau Ministerin Zypries als Präsident des BGH, und damit aus dem höchsten Posten, den es in der ordentlichen Gerichtsbarkeit in Deutschland gibt, verabschiedet worden sind. Wir sind sehr froh, dass Sie sich entschieden haben, die Aufgabe des Ombudsmanns von Herrn Römer zu übernehmen, nachdem Sie in Ihrem beruflichen Leben schon alle Positionen ausgefüllt haben, die die Justiz zu vergeben hat. Ich bin sicher, dass Sie nicht nur die erfolgreiche Arbeit von Herrn Römer gleichermaßen erfolgreich fortsetzen, sondern auch neue Akzente setzen werden.



Vor sechseinhalb Jahren, am 1. Oktober 2001, hat die Arbeit des Ombudsmanns begonnen. Das klingt wie die übliche Erinnerung an ein gewöhnliches Ereignis im Geschäftsablauf einer Wirtschaftsbranche. Und es war doch mehr. Um den inflationär missbrauchten Begriff Paradigmenwechsel nicht noch weiter zu strapazieren, war es aber jedenfalls ein äußeres Zeichen für ein sich veränderndes Denken und ein sich veränderndes Verhalten gegenüber unseren Kunden. Kundenorientierung oder – um dem Zeitgeist Genüge zu tun, customer focus – haben in den letzten ca. 10 Jahren fast schlagartig an Bedeutung gewonnen.

Warum erst 2001, ist man heute versucht zu fragen. Dem Start war ein langer Entscheidungsprozess mit durchaus kontroversen Diskussionen vorangegangen. Die ersten Überlegungen – jedenfalls die ich kenne – stammen aus den siebziger Jahren des vorigen Jahrhunderts. Auch als frühzeitiger Befürworter der Idee verstehe ich diesen langen Entscheidungsprozess. Die Zeit war damals für einen Ombudsmann noch nicht reif.

Es ist nicht selbstverständlich, unternehmerische Entscheidungen – und die Bewertung, Bearbeitung und Bescheidung von Beschwerden ist nun geradezu ein Herzstück der Kundenorientierung – also unternehmerische Entscheidungen ohne Not freiwillig aus der Hand zu geben. Und es ist verständlich, dass die zuständigen Mitarbeiter in den Unternehmen in der Einrichtung einer Schlichtungsstelle zunächst eine Kritik an ihrer Arbeit ver-

muteten und das in einer Zeit, in der die meisten Unternehmen mit Recht darauf verweisen konnten, Schaden- und Beschwerdemanagement eine besondere Bedeutung gegeben zu haben. Diese skeptische Einstellung musste erst einmal überwunden werden. Und nicht vergessen werden darf: Wir lebten bis 1994 in einem Markt mit imperfektem Wettbewerb. Die Produkte und teilweise auch die Preise unterlagen einer staatlichen Genehmigung durch das damalige BAV. Produkt- und Preiswettbewerb waren stark eingeschränkt. Die staatliche Aufsicht durch das BAV, das sich – allerdings zu Unrecht – gern als Verbraucherschutzbehörde bezeichnete (das war und ist aber nicht die ihr vom Gesetzgeber übertragene Funktion), diese stringente staatliche Aufsicht schien die Interessen der Verbraucher ausreichend zu gewährleisten. Das ist nicht das Umfeld, in dem eine private Schlichtungsstelle als notwendig empfunden wird. Aber die Aufsichtsbehörde konnte und kann über bei ihr eingehende Beschwerden nicht entscheiden und hält sich zu Recht noch nicht einmal für berechtigt, dem Beschwerdeführer ihre eigene Meinung zu der aktuellen Rechtsfrage mitzuteilen.

Die nicht nur, aber auch von der EU initiierte Liberalisierung mit der Intensivierung des Wettbewerbs machte neben der erkannten Bedeutung verstärkter Kundenbindung – Kundenbindung trat in einem stagnierenden Markt immer mehr gleichberechtigt neben die Gewinnung von Neukunden – die Zeit für eine freiwillige Schlichtungseinrichtung erst reif. Dass dabei auch der Wunsch mitschwang, das Image der Branche, das vielleicht nicht zufriedenstellen

Es ist nicht selbstverständlich, unternehmerische Entscheidungen aus der Hand zu geben.

kann, das aber nach vielen Untersuchungen keineswegs so schlecht ist, wie in manchen Medien so gern publikumswirksam behauptet wird, zu verbessern, war ein legitimer Zusatzeffekt.

Einige Kernpunkte waren für uns von vornherein von essentieller Bedeutung.

1. Die Institution Ombudsmann ist zwar eine Gründung der Versicherungsunternehmen und sie sind Träger des Vereins Ombudsmann. Der Ombudsmann sollte aber von vornherein und unter allen Umständen in seiner Arbeit vollkommen unabhängig, keinen Weisungen oder Auffassungen unterworfen und keinesfalls ein Teil des Verbandes sein. Diese Unabhängigkeit ist meines Erachtens eine unbedingte Voraussetzung für eine Schlichtungsstelle, die diesen Namen und auch das Vertrauen der Verbraucher verdient. Ich wage zu behaupten, dass wir insoweit mit dem Versicherungsombudsmann einen Maßstab für vergleichbare Einrichtungen gesetzt haben. Und ohne diese Unabhängigkeit wären Persönlichkeiten wie die Herren Römer und Hirsch, die beide ein ganzes Richterleben hindurch diese Unabhängigkeit als selbstverständlich erlebt, aber auch die damit verbundene Verantwortung getragen haben, wohl kaum bereit gewesen, diese Funktion zu übernehmen. Das ist die sachliche Unabhängigkeit, die für mich selbstverständlich ist. Darüber hinaus haben wir versucht, Unabhängigkeit auch dadurch zu beweisen, dass wir als ersten Ombudsmann mit Herrn Professor Römer jemanden berufen haben, der als Mitglied des Versiche-

rungssenats des BGH für eine Reihe von Entscheidungen verantwortlich war, die man aus der Sicht der Branche – zurückhaltend formuliert – schon als besonders verbraucherfreundlich bezeichnen muss. Dass diese Wahl richtig und wichtig war, ist heute keine Frage mehr. Sie hat die große Akzeptanz in der Verbraucherschaft erst möglich gemacht.

2. Diese Unabhängigkeit wird weiter dadurch unter Beweis gestellt, dass der Ombudsmann in einem bestimmten Rahmen berechtigt ist, Entscheidungen zu fällen, denen sich die Mitgliedsunternehmen, also die Versicherer satzungsgemäß unterwerfen, ohne das Recht der Verbraucher, eine gerichtliche Entscheidung herbeizuführen, zu beeinträchtigen. Die Empfehlungen, die er in den Fällen, in denen er nicht entscheidet, abgibt, binden die Unternehmen zwar nicht rechtlich, aber wir wissen, dass sie die Entscheidung in den Unternehmen maßgeblich bestimmen. Dabei war immer unbestritten, dass sich die Zuständigkeit des Ombudsmanns auf die Behandlung von einzelnen Fällen beschränkt. Das hindert ihn nicht – und ich halte das sogar für wünschenswert –, dass er in geeigneter Form auf Marktprobleme hinweist, die ihm im Rahmen seiner Tätigkeit als problematisch auffallen.

3. Verbraucherschützer, Vertreter der im Bundestag vertretenen Parteien und freie Wissenschaftler sollen und sind nicht nur an der Meinungsbildung, sondern durch ihre Mitgliedschaft im Beirat gleichberechtigt an den Entscheidungen des Vereins, so vor allem an der Wahl



des jeweiligen Ombudsmanns, beteiligt. Gerade die Zusammenarbeit mit den wichtigsten Verbraucherschutzinstitutionen im Beirat empfinde ich als einen wichtigen Fortschritt. Manch anfängliches gegenseitiges Misstrauen konnte abgebaut werden und heute verständigen wir uns über alle anstehenden Fragen im Beirat in sachlich-kollegialer Atmosphäre unter der bewährt integrierenden Leitung von Herrn Professor Basedow. Vielleicht kommt ja doch eines Tages die Zeit – und ich habe nie ein Hehl daraus gemacht, dass ich das für zeitgemäß halte –, in der wir das Gespräch zwischen Versicherungsindustrie und Verbraucherschaft über alle beide Seiten berührenden Fragen im Vorfeld von Entscheidungen auf einer Art institutioneller Plattform führen können, wie das in anderen Ländern schon mit Erfolg geschieht. Die Einrichtung Versicherungsombudsman ist nur ein kleiner Schritt in diese Richtung, ist auch Verbraucherschutz, aber, und das ist wichtig, der Ombudsman ist nicht Verbraucherschützer. Er ist Mittler zwischen zwei Parteien. Seine Unabhängigkeit gilt gegenüber beiden Seiten.

4. Die Anrufung des Ombudsmanns muss für den Verbraucher kostenlos sein. Die Kosten tragen allein die Unternehmen.

5. Um dem beschwerdeführenden Verbraucher die Sicherheit zu geben, dass sein Anliegen ernst genommen wird, muss der Verein personell und finanziell so ausgestattet sein, dass nicht nur eine sachlich richtige, sondern auch eine möglichst zügige Bearbeitung gewährleistet ist.

Unser Ziel, das stets in drei Monaten zu schaffen, hatten wir schon fast erreicht, sind dann aber durch den unerwarteten Anstieg der Beschwerden auf jetzt etwa 18.000 im Jahr auf etwas über vier Monate zurückgefallen, sind aber dabei, das alte Ziel wieder zu erreichen. Die Qualität der Mitarbeiter – zurzeit etwa 35, darunter 16 Juristen – ist gut, ihr Engagement für die Sache vorbildlich. Insgesamt ist die Organisation des Vereins unter der erfolgreichen Geschäftsführung von Herrn Hiort so, wie wir sie uns gewünscht haben und für notwendig halten.

Es wäre falsch zu meinen, das sei alles ohne Schwierigkeiten oder ohne die Überwindung unterschiedlicher Auffassungen vonstatten gegangen. Heute ist aber nicht der Tag, daran zu erinnern. Dank des Einsatzes aller Beteiligten ist der Versicherungsombudsman – und das ist nicht nur meine Meinung, die ja sozusagen systemimmanent positiv ist – ein Faktor im Markt, auf den kaum noch jemand verzichten möchte und eigentlich auch nicht könnte.

Wie kann es weitergehen?

Außergerichtliche Streitschlichtung scheint Konjunktur zu haben. Auch unsere Kollegen aus der Fondsbranche, habe ich gelesen, denken über eine solche Institution nach. In einer Zeit überlasteter Gerichte – überlastet auch durch Prozesse, für die der Aufwand einer staatlichen Autorität weder in sachlicher noch in finanzieller Hinsicht immer erforderlich zu sein scheint – ist das meines Erachtens ein guter Weg. Das gilt so lange, wie man die Grenzen die-

Ich wage zu behaupten, dass wir einen Maßstab für vergleichbare Einrichtungen gesetzt haben.



ses Weges berücksichtigt, die – wie die Rechtssoziologie lehrt – aus dem unterschiedlichen Befriedigungsgrad von Urteilen und außergerichtlichen Entscheidungen folgen. Für den Versicherungsombudsmann bedeutet dies, dass man ihn kontinuierlich, aber eher vorsichtig auf der Basis gemachter Erfahrungen weiterentwickeln sollte. Der finanzielle Rahmen, in dem er mit Entscheidung oder Empfehlung tätig werden kann, scheint zurzeit ausreichend, aber auch angemessen zu sein. Bezüglich des Kreises der Beschwerdeberechtigten wird man zu überlegen haben, ob die Ausweitung von Verbrauchern auf Kleingewerbetreibende schon ein ausreichender Schritt ist oder ob man diesen Kreis nicht auf ähnlich organisierte Selbständige erweitern sollte. Der Ausschluss der Drittgeschädigten von der Beschwerdeberechtigung war von Anfang an sehr sorgsam begründet. Man wird der Entwicklung überlassen können, ob hier eine Änderung in der Auffassung möglich und nötig ist. Man wird aber dabei auch zu berücksichtigen haben, die Institution nicht zu groß werden zu lassen, wenn man die Überschaubarkeit und letztlich auch die Qualität nicht gefährden will. Es wäre schade, wenn aufgrund eines zu großen Apparats die Handschrift der Persönlichkeit des jeweiligen Ombudsmanns nicht mehr erkennbar wäre. Umsatz- bzw. Stückzahlsteigerung ist hier nicht automatisch ein Fortschritt. Ob es unter diesen Umständen einmal dazu kommen wird, zusammen mit dem Bereich der privaten Krankenversicherung eine einheitliche Beschwerdestelle für die gesamte Individualversicherung zu erreichen, mag man im Interesse der Kunden wünschen, wage ich aber nicht zu prognostizieren.

Die Aufgaben des Ombudsmanns wachsen in jedem Fall schon so, nicht nur quantitativ, sondern auch qualitativ. Die Einführung einer selbständigen Beschwerde gegen Vermittler, für die der Versicherungsombudsmann nach Anerkennung durch das BMJ ebenfalls zuständig ist, stellt eine neue Herausforderung dar, die umso wichtiger ist, als die Kritik an der Tätigkeit einzelner Vermittler immer wieder – manchmal, aber keineswegs immer zu Recht – in den Medien gern aufgegriffen und publik gemacht wird. Moderne Produkte, in die Assistancелеistungen integriert sind, werden genauso neue Fragen aufwerfen wie das neue VVG mit seinen unbestimmten Rechtsbegriffen, z. B. zur Behandlung der Folgen grober Fahrlässigkeit. Und die im Rahmen des neuen VVG – um es aus Respekt vor Ihnen, Frau Bundesministerin, vorsichtig auszudrücken – nicht gerade zurückhaltend formulierten Informations- und Dokumentationspflichten lassen ebenfalls befürchten, dass das Konfliktpotential nicht abnimmt. Ob diese Pflichten sich letzten Endes wirklich als verbraucherfreundlich herausstellen oder doch wegen ihres Umfangs eher zur Desinformation des Verbrauchers führen, wird sich auch an den Beschwerden beim Ombudsmann ablesen lassen. Also genügend Stoff für die nächsten Monate und Jahre!

Eigentlich neige ich persönlich und als Hamburger nicht zu Übertreibungen und zur Selbstzufriedenheit. Aber am heutigen Tag ist mein Fazit doch:



1. Die Geschichte des Versicherungsombudsmanns ist eine Erfolgsstory.

2. Sie, lieber Herr Römer, können auf das, was Sie in den letzten sechseinhalb Jahren geschaffen haben, stolz sein.

3. Und Sie, lieber Herr Hirsch, stehen vor einer spannenden Zeit mit vielen auch neuen Problemen, für deren Lösung ich Ihnen viel Erfolg und Freude an dieser Tätigkeit wünsche.

Sehr geehrter Herr Professor Römer,
lieber Herr Professor Dr. Hirsch,
sehr geehrter Herr Dr. Michaels,
meine Damen und Herren!

Sechseinhalb Jahre nach der Berufung eines Ombudsmannes der Versicherungswirtschaft erleben wir heute den ersten Wechsel in diesem Amt. Für mich ist dies Anlass für



Brigitte Zypries

eine kleine Bilanz. Für eine Bilanz über diese Institution, ihre Arbeit und natürlich über die Persönlichkeit, die dieses Amt so nachhaltig geprägt hat.

Ausgangspunkt für eine solche Bilanz sind dabei all die Erwartungen und Hoffnungen, mit denen der Ombudsmann seine Tätigkeit am 1. Oktober

2001 aufgenommen hat. In einer Pressemeldung hieß es damals, mit dem ehemaligen BGH-Richter Wolfgang Römer habe der Trägerverein einen idealen Ombudsmann gefunden. Seine Integrität und Autorität, seine Kompetenz und Unabhängigkeit stünden völlig außer Zweifel. Sie, sehr geehrter Herr Römer, zeigten sich seinerzeit fest davon überzeugt, dass die neue Streitschlichtungsstelle

ein Erfolg für den Verbraucher und die Unternehmen sein werde. Sie sagten damals: „Der Kunde bekommt eine unabhängige und kompetente Institution an die Hand, der er sich kostenlos zur Durchsetzung seiner Interessen bedienen kann. Und umgekehrt erfahren die Versicherungsunternehmen durch den Ombudsmann, wo den Kunden der Schuh drückt.“ Heute – sechseinhalb Jahre später – verabschieden wir Sie, lieber Herr Römer, aus dem Amt des Ombudsmannes und das, was Sie zu Beginn Ihrer Tätigkeit gesagt haben, hat sich vollauf bestätigt: Mehr als 18.000 Eingaben gehen jährlich beim Ombudsmann ein, und zwar aus allen Versicherungssparten. Diese Zahl zeigt, dass die Kunden die Streitschlichtungsstelle angenommen haben und sie als unabhängige und kompetente Institution schätzen gelernt haben. In vielen Fällen konnte der Streit beigelegt und ein Prozess vor den Gerichten vermieden werden. 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.

Dieser Erfolg der Schlichtungsstelle ist zunächst ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu verdanken. Der Erfolg ist aber auch ganz wesentlich Ihr Verdienst, sehr geehrter Herr Römer! Bei einer Ombudsperson – der Name sagt es bereits – kommt es ganz entscheidend auf die Persönlichkeit desjenigen an, der dieses Amt bekleidet. Kompetenz, Unabhängigkeit und Autorität – sie müssen



vor allem in der Person des Ombudsmannes begründet sein, nur dann gewinnt diese Institution an Stärke und Gewicht. Nach sechseinhalb Jahren im Amt lässt sich heute mit Gewissheit sagen: Sie, lieber Herr Römer, waren die richtige Persönlichkeit für dieses Amt, Sie haben diese Institution stark gemacht und dafür danke ich Ihnen vielmals.

Meine Damen und Herren, die Politik hat die wertvolle Arbeit des Ombudsmannes auf ihre Weise honoriert: Die Schlichtungsstellen der Versicherungswirtschaft wurden förmlich anerkannt, und ihnen wurden weitere Aufgaben übertragen. Seit kurzem sind sie auch für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Versicherungsvermittlern zuständig. Diese Erweiterung ihres Aufgabenbereiches war nur möglich, weil die Versicherungswirtschaft bereit ist, sich dieser Aufgabe zu stellen und weil sie die Ombudsleute mit dem Maß an Unabhängigkeit ausgestattet hat, das für diese Funktion nötig ist. Darüber freue ich mich, und ich danke allen, die das möglich gemacht haben.

Meine Damen und Herren, auch die Versicherungswirtschaft muss nicht bereuen, dass sie 2001 das Amt des Ombudsmannes geschaffen hat. Denn auch die Unternehmen haben gewiss von der Arbeit der Schlichtungsstelle profitiert. Die schnelle und erfolgreiche Konfliktlösung ist ein Imagegewinn für die Branche. Und so mancher Ratschlag oder Hinweis des Ombudsmannes dürfte auch den Unternehmen gezeigt

haben, wo die Probleme liegen und was die Branche tun kann, um die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verbessern.

Sehr geehrter Herr Römer, von Ihrem Engagement haben aber nicht nur Wirtschaft und Verbraucher profitiert. Auch für das Bundesjustizministerium waren Ihr Wissen und Ihre Überzeugungskraft außerordentlich wichtig. So waren Sie Mitglied der Kommission zur Reform des Versicherungsvertragsrechts, und dort haben Sie mit Ihren Ratschlägen und Ihrer stets konstruktiven Kritik diesen wichtigen Gesetzentwurf mit vorbereitet. Auch der Bundestag hat Sie als Experten zur Reform des Versicherungsvertragsrechts befragt, und Ihre Hinweise haben das Parlament nicht unbeeindruckt gelassen. Ich weiß, dass heute viele unter uns sind, die zum Gelingen des neuen VVG beigetragen haben. Sie, Herr Römer, haben dies aber in ganz besonderer Weise getan, auch wenn das neue Gesetz sicher nicht in jedem Punkt Ihre Zustimmung findet. Ich meine aber, wir haben insgesamt ein gutes Gesetz bekommen, das den Verbraucherschutz im Versicherungsrecht deutlich stärkt und für mehr Gerechtigkeit zwischen Kunden und Versicherern sorgt.

Sehr geehrter Herr Römer, ich danke Ihnen vielmals für Ihr Engagement als Versicherungsombudsman. Sie haben hervorragende Arbeit geleistet, und wenn es dafür noch irgendeines Beweises bedarf, dann ist es die Meldung, die vor wenigen Wochen durch die Presse ging: Die Präsidenten der Rechtsanwaltskammern haben sich für die Einsetzung eines bun-

Die befriedende Wirkung ist ein Gewinn für die Beteiligten und eine Entlastung für die Justiz.



desweiten Ombudsmannes für Rechtsanwälte ausgesprochen. Als Vorbild dafür haben sie sich ausdrücklich auch auf den Ombudsmann der Versicherungen berufen. Wenn man beim Ausscheiden aus seinem Amt zu einem Vorbild für andere geworden ist, dann hat man wirklich gute Arbeit geleistet. Sie, lieber Herr Professor Römer, haben das geschafft und dafür gilt Ihnen mein großer Dank!

Sehr geehrter Herr Professor Hirsch, zwischen der Verabschiedung aus Ihrem letzten Amt und der Einführung in dieses neue liegen gerade einmal neun Wochen. Bei Ihrem Ausscheiden als Präsident des Bundesgerichtshofes habe ich noch gemutmaßt, Sie würden sich in Zukunft wohl vor allem mit Schifffahrtsstraßenordnungen befassen. Nun hat die Wassersportsaison noch gar nicht richtig begonnen und trotzdem tauchen Sie schon in das nächste Rechtsgebiet ein – das Versicherungsrecht. Sie sind der neue Ombudsmann und Sie haben gemerkt: Sie treten in große Fußstapfen. Allerdings kann man mit Fug und Recht sagen: Wenn es jemanden gibt, der die richtige Schuhgröße für dieses Amt hat, dann ist es ein vormaliger BGH-Präsident, dann sind Sie es, lieber Herr Hirsch. Ich kann daher gut verstehen, dass die Unternehmen der Versicherungswirtschaft sehr froh sind, Sie als Nachfolger von Herrn Römer gewonnen zu haben. Eine bessere Wahl kann man sich in der Tat nicht vorstellen. Als Ministerin, die für die gesetzlichen Regelungen über die Schlichtungsstelle zuständig ist, begrüße ich diese Wahl sehr. Die Übertragung der Schlichtung auf private Stellen setzt nicht nur voraus, dass diese Stellen die satzungsmäßige

Unabhängigkeit besitzen. Diese Unabhängigkeit muss auch gelebt werden und dafür ist ein Ombudsmann nötig, der die Kompetenz und die Persönlichkeit besitzt, um frei und unbeeinflusst zu agieren, und der zugleich die nötige Autorität hat, um seinen Vorschlägen Gehör und Akzeptanz zu verschaffen. Sie, lieber Herr Hirsch, verfügen über alle diese Eigenschaften in hervorragender Weise, und deshalb bin ich sicher, dass die Streitschlichtungsstelle unter Ihrer Leitung ihre erfolgreiche Arbeit fortsetzen wird. Und ich bin zuversichtlich, dass Sie auch die neuen Herausforderungen, die sich aus der Einbeziehung der Vermittler in die Schlichtung ergeben, bestens bewältigen werden.

Ein weiteres neues VVG wird es allerdings in den nächsten Jahren nicht geben. Sie werden also nicht in gleichem Maße wie Ihr Vorgänger die Gesetzgebung beeinflussen können. Es wird aber in den nächsten Monaten und Jahren darum gehen, genau zu beobachten, ob und wie das neue Gesetz funktioniert und die Praxis es anwendet. Auch wenn vieles, was sich bewährt hat, im neuen Gesetz beibehalten worden ist, gibt es eine Reihe wichtiger Änderungen. Ein wichtiger Punkt betrifft die Lebensversicherungen. Hier sieht das Gesetz nun eine Beteiligung der Versicherten an den Überschüssen der Versicherung vor. Für die Versicherten ist dies eine handfeste Verbesserung, aber dieser Punkt bietet sicher auch Konfliktpotential, denn es geht dabei mitunter um viel Geld. Hier könnte also für den Ombudsmann neue Arbeit entstehen. Trotzdem war diese gesetzliche Verankerung der Überschussbetei-



ligung eine richtige Entscheidung des Gesetzgebers. Als Bundesjustizministerium, das diese Gesetze vorbereitet, sehen wir uns in einer ähnlichen Rolle wie der Ombudsmann. Wir müssen immer einen fairen Ausgleich suchen zwischen den Belangen der Versicherten auf der einen Seite und den Interessen der Versicherungswirtschaft auf der anderen Seite. Wir wollen einen effektiven Verbraucherschutz, aber wir brauchen auch genügend Freiraum für unternehmerischen Erfolg. Ich meine, mit dem neuen VVG ist uns dieser faire Ausgleich gut gelungen.

Bei der Anwendung des neuen Gesetzes wird ein Punkt die Praxis vor ganz besondere Herausforderungen stellen: die Aufgabe des Alles-oder-Nichts-Prinzips. Bei grob fahrlässigem Verhalten wird es zukünftig die Versicherungsleistung nach einer Quote geben und es wird darum gehen, die richtigen Quoten festzulegen. Hier sind ganz verschiedene Fallkonstellationen denkbar und deshalb ist dies sicher nicht einfach. Ich vermute daher, dass es hier auch auf den Rat und die Empfehlungen des Ombudsmannes ankommen wird. Aber wer weiß, vielleicht entwickelt sich die Praxis auch so, dass sich der Ombudsmann mit dieser Frage kaum befassen müssen? Dies wäre eine Entwicklung, die uns sicher allen am liebsten wäre. Denn bei aller Sympathie für die außergerichtliche Streitschlichtung, am allerbesten wäre es, wenn der Streit gar nicht erst entstände.

Meine Damen und Herren,
ein Punkt, bei dem ich mir sehr wünsche, dass es künftig

weniger Streit gäbe, ist die Regulierung von Unfallschäden. Es gibt Fälle, in denen Menschen schwerste Schäden erleiden und von einem Tag auf den anderen auf die Leistung ihrer Versicherung ganz existenziell angewiesen sind. In solchen Fällen wünsche ich mir, dass die Versicherungen schnell Ersatz leisten und das geben, was ihr Name verspricht: Sicherheit. Wenn aber stattdessen der Versicherte durch eine zögerliche Bearbeitung allein gelassen wird, besteht die Gefahr, dass er völlig unverschuldet trotz Versicherung in Not gerät und sogar seine ganze Existenz verliert. Solche Einzelfälle, von denen ich immer wieder höre, schaden dem Ansehen der gesamten Versicherungswirtschaft und deshalb appelliere ich an alle, die es angeht: Stellen Sie sicher, dass die Versicherungen ihren Kunden gerade dann schnell und unbürokratisch beistehen, wenn diese die Hilfe am nötigsten haben.

Meine Damen und Herren,
trotz guten Willens auf allen Seiten und trotz bester Gesetze kann es bei jedem Schadensfall unterschiedliche Ansichten, Meinungen und Einschätzungen geben. Dem Ombudsmann und der Streitschlichtungsstelle wird daher auch künftig die Arbeit sicher nicht ausgehen. Ich wünsche daher Ihnen, lieber Herr Hirsch, für Ihre neue Tätigkeit alles Gute und viel Erfolg, und ich freue mich sehr, dass wir unsere gute Zusammenarbeit jetzt in Ihrem neuen Amt fortsetzen können.

*Am allerbesten wäre es,
wenn der Streit gar nicht
erst entstände.*

Sehr geehrte Frau Ministerin Zypries,
lieber Herr Professor Römer,
lieber Herr Professor Hirsch,
meine sehr geehrten Damen und Herren,

„Mit wenigen Worten das Richtige sagen“

lieber Herr Römer, dies war ein eindringlicher Appell an unsere Branche, den Sie uns noch einmal in einem Ihrer



Rolf-Peter Hoenen

– vorläufig – letzten Interviews vor wenigen Tagen ans Herz gelegt haben. Das Richtige zu sagen, dürfte mir heute zur Würdigung einer so herausragenden Persönlichkeit, die sich um die deutsche Versicherungswirtschaft sehr verdient gemacht hat, nicht allzu schwer fallen. Dies aber nur mit wenigen, schlichten

Worten zu tun, scheint mir dann doch nicht ganz angemessen, denn Sie waren ja nicht bloß ein Schlichter, schon gar kein schlichter Schlichter und noch weniger ein schlechter Schlichter!

Deshalb freue ich mich besonders, dass ich heute die

Gelegenheit wahrnehmen darf, Ihnen im Namen der gesamten Branche für eine großartige und bewundernswerte Leistung als erster Ombudsmann der Versicherer sehr herzlich zu danken.

Sie haben durch Ihr Wirken den Bekanntheitsgrad des schwedischen Begriffs „Ombudsmann“, der seinem Ursprung nach „Bote“ oder „Bevollmächtigter“ bedeutet, deutlich gesteigert. Es gibt ja nicht viele Begriffe aus dem Schwedischen in unserer Sprache – allenfalls noch VOLVO oder IKEA – und ich glaube, mit Recht feststellen zu dürfen, dass Sie den Begriff OMBUDSMANN zu einer ebenso singulären und erfolgreichen Marke gemacht haben.

Ich freue mich über Ihre großen Erfolge in diesem Amt aber auch deshalb ganz besonders, weil ich selbst als ganz dienstjunges Präsidiumsmitglied mit großem Nachdruck für die Schaffung einer Schlichtungsstelle unserer Branche eingetreten bin. Ich darf das heute hier verraten: Ich habe damals gesagt: „Wenn der GDV keinen Ombudsmann zuwege bringt, dann macht mein Haus seinen eigenen!“ Schön, dass es dazu nun nicht kommen musste. Sicher weniger schön, dass meine Drohung möglicherweise so nachhaltig war, dass wir Versicherer vor Schreck sogar zwei Ombudsmänner geschaffen haben. Lieber Herr Römer, ich weiß, dass Sie in dieser Bewertung mit mir übereinstimmen. Ich begeben mich deshalb hier heute sozusagen mit dieser etwas vorlauten Aussage unter Ihren besonderen Schutz. Bevor ich mich nun aber der großen Aufbauleistung und den vielen Erfolgen von Pro-



fessor Römer zuwende, möchte ich zuvor noch kurz der Chronistenpflicht genügen: Am 11. Juni 1936 – ich denke, ich darf diese Zahl hier nennen, wir sind ja unter uns – in Düsseldorf geboren, begannen Sie nach Abschluss Ihrer Schulausbildung im zarten Alter von 15 Jahren eine kaufmännische Lehre. Nach der Prüfung zum Kaufmannsgehilfen im Jahr 1954 arbeiteten Sie zunächst in einem Einzelhandelsbetrieb sowie im Vertrieb. Dabei haben Sie, wie Sie selbst sagen, viele Erfahrungen gesammelt, die Ihnen später sehr zugute kamen. Auch hatten Sie Umsatzziele zu erfüllen und, das überrascht uns wohl nicht: Sie lagen auch hier bald ganz vorne im Vergleich mit Ihren Kollegen. Dass Sie darüber hinaus dann auch noch Energie und Zeit fanden, das Abendgymnasium zu besuchen und 1965 das Abitur abzulegen, war ein weiterer Beweis für Ihre Zielstrebigkeit.

Anschließend studierten Sie Rechtswissenschaften und Volkswirtschaft und traten 1974 in den Justizdienst des Landes Nordrhein-Westfalen ein. Hier begann nun eine großartige Karriere über die klassischen Stationen als Richter am Amts-, Land- und Oberlandesgericht. Zwischenzeitlich waren Sie drei Jahre als wissenschaftlicher Mitarbeiter an den Bundesgerichtshof abgeordnet. Dort hin wurden Sie schließlich 1990 als Krönung Ihrer Richteraufbahn berufen und dem vierten Zivilsenat zugewiesen. Dieser Senat befasste sich mit dem Versicherungsrecht. Sie haben hierzu gelegentlich betont, dass Ihnen außer Strafrecht alles recht war. Sie haben in elf Jahren Ihrer Tätigkeit am BGH die versicherungsrechtliche Recht-

sprechung maßgeblich mitgestaltet und geprägt, bevor Sie dann am 30. Juni 2001 versuchten, in den Ruhestand zu treten. Dies ist Ihnen allerdings, wie Sie aus der heutigen Veranstaltung unschwer erkennen, nur in Ihrer Tätigkeit als Richter gelungen. Ihre späteren Worte: „Ich weiß gar nicht, was Ruhestand sein soll“ sind dann wohl auch darauf zurückzuführen, dass Sie schon drei Monate nach Ihrer Pensionierung, am 1. Oktober 2001, als erster Ombudsmann für Versicherungen in Deutschland berufen wurden.

Heute wissen wir nur zu gut, dass Ihre Berufung ein Volltreffer war oder wie es ein bedeutender deutscher Versicherungskolumnist in der Financial Times einmal formuliert hat: „Ein Glücksfall für die Branche.“ Damals stellte man sich vereinzelt allerdings die Frage, weshalb die Wahl gerade auf Sie fiel.

Gestatten Sie mir, lieber Herr Professor Römer, dass ich aus oratorisch-dramaturgischen Gründen, diese Frage heute noch einmal stelle. Warum wurden Sie erster Ombudsmann?

Gehen wir zunächst nach dem Ausschlussprinzip vor: Es hat sicher nicht daran gelegen, dass Sie sich durch besonders versichererfreundliche Urteile aufgedrängt hätten. Sie selbst sagten einmal gegenüber der Wochenzeitung „Die Zeit“: „Die Rechtsprechung, an der ich mitgewirkt habe, fiel im Großen und Ganzen nicht zugunsten der Versicherungswirtschaft aus“. Ich kann hier nicht alle bedeuten-

„Mit wenigen Worten das Richtige sagen.“



den Urteile aufzählen, die maßgeblich auf Sie zurückgehen. Erwähnen möchte ich jedoch die Auslegungsgrundsätze von Versicherungsbedingungen, bei denen wir den „durchschnittlichen Versicherungsnehmer“ kennengelernt haben, sowie die Präzisierungen zum versicherungsrechtlichen Repräsentanten. Mit Blick auf Ihre letzten Entscheidungen vom 9. Mai 2001 hätten Ihnen manche von uns vielleicht eine frühere Pensionierung als Bundesrichter von Herzen gegönnt. Es handelte sich um die Urteile, mit denen einige Klauseln in den Allgemeinen Bedingungen der Lebensversicherungen wegen fehlender Transparenz für unwirksam erklärt wurden. Auch diese Urteile sind absolut unverdächtig, Sie in eine besondere Nähe zur Branche zu rücken. Hieran kann es also nicht gelegen haben, dass die Wahl auf Sie fiel.

Oder doch?

Als unsere Gremien im Jahre 2000 nun endlich den Ombudsmann mit einer, wie Dr. Michaels soeben dargestellt hat, „schweren Geburt“ ins Leben gerufen hatten, bestand dann allerdings schnell Einigkeit, dass aus diesem Ombudsmann ein Prachtkerl werden sollte. Und so waren wir entschlossen, nicht halbherzig vorzugehen und keine potemkinschen Dörfer aufzubauen. Es sollte vielmehr eine Institution entstehen, die unabhängig, glaubwürdig und über jeden Zweifel erhaben war. Deshalb und genau deshalb waren Sie exakt der richtige erste Ombudsmann. Und Sie waren dies nicht trotz Ihrer Urteile, sondern gerade wegen der in Ihren Urteilen zum Ausdruck gekommenen

klaren, konsequenten und letztlich immer überzeugenden Argumentation. Wer Ihre Urteile sorgsam analysiert hat, der musste, auch wenn er nicht immer in allen Punkten mit Ihnen übereinstimmte, doch anerkennen, dass Sie neben rechtsdogmatischer Brillanz und Schärfe immer auch ein großes Grundverständnis für die wirtschaftlichen Zusammenhänge und die Betriebsabläufe in Unternehmen hatten.

Wir konnten daher alle sicher sein, dass mit Ihrer Berufung die zwei wichtigsten Ziele voll erreicht werden würden: Zum einen standen Sie für eine faire und ausgewogene Ausübung Ihres Amtes gegenüber Unternehmen und Versicherungsnehmern. Zum anderen waren Ihre starke Persönlichkeit und Ihre hervorragende Reputation Garant für die Glaubwürdigkeit des Ombudsmanns als unabhängige und nicht von der Versicherungswirtschaft gesteuerte Schlichtungsstelle.

Und deshalb waren Sie absolut erste Wahl. Es war deshalb für uns – und ich wiederhole mich – ein „Glücksfall“, dass auch Sie ganz offenbar in dieser Aufgabe eine große Herausforderung sahen und wir Sie deshalb glücklicherweise schnell für das Amt gewinnen konnten.

Nun hätte ein verdienter Bundesrichter, der seine große öffentliche Anerkennung auch noch durch die Berufung in die Regierungskommission zur Neugestaltung des VVG bestätigt sehen konnte, das Amt des Ombudsmannes auch mit der weisen Zurückhaltung eines Elder Statesman



angehen können, aber dies war von der ersten bis zur letzten Stunde nie Ihr Verständnis.

Sie haben sich – und gerade das finde ich besonders bemerkenswert – vom ersten Tag an mit größtem persönlichen Engagement um Aufbau und Inhalt des „Betriebs“ Ombudsmann gekümmert. Sie haben sehr früh auch durch die Auswahl des juristischen Teams auf Qualität geachtet. Sie haben selbst die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Ihren Grundüberzeugungen geschult. Sie waren durchaus um ein Vielfaches aktiver, als man es von einem Pensionär berechtigterweise hätte verlangen dürfen. Struktur, Leistungsfähigkeit und weithin anerkannte Qualität der Schlichtungsstelle tragen Ihren Stempel. Auch dies bezeichne ich als Glücksfall.

Und an dieser Stelle traf es sich sehr günstig, dass bei Ihnen neben dem allseits bekannten hervorragenden juristischen Sachverstand auch außergewöhnliche kommunikative Fähigkeiten, eigene kaufmännische Erfahrungen und psychologisches Einfühlungsvermögen zusammen treffen. Sie hatten, wie erwähnt, schon zu Beginn im Jahr 2001 eine klare Vorstellung, wie das „Produkt“ Beschwerdebearbeitung aussehen muss, damit es erfolgreich ist: Es muss inhaltlich überzeugen. Das gelingt nur, wenn der Empfänger, also der sich beschwerende Verbraucher, gut versteht, was ihm der Ombudsmann sagt. Sie beherrschen diese Kunst perfekt.

Ihre prägnante und verständliche Ausdrucksweise ist viel-

leicht gerade deshalb besonders aufgefallen, weil sie in der Korrespondenz von Versicherungsunternehmen eher selten zu finden ist. Übrigens haben viele Unternehmen beim Ombudsmann angefragt, wo man diese Fähigkeit erlernen könne oder ob auch Textpassagen des Ombudsmanns übernommen werden dürften. Es kam sogar vor, dass der Ombudsmann Stellungnahmen bekam, in denen er größere Passagen der eigenen Formulierung wiedergefunden hat.

Es kam jedoch auch vor, dass sich Beschwerdeführer mit einem noch so verständlich formulierten abschlägigen Bescheid nicht abfinden wollten. Um in diesen Fällen dennoch die Korrespondenz zu beenden, bedarf es klarer, offener Worte. Sich hier unmissverständlich auszudrücken, ohne dabei den Gesprächspartner anzugreifen oder herabzuwürdigen, ist sicher eine weitere Ihrer bemerkenswerten Fähigkeiten. Um uns dies deutlich zu machen, habe ich einige Beispiele herausgesucht.

So schrieb Professor Römer im Nachgang zu einem Telefonat mit einem etwas sperrigen Beschwerdeführer:

„... ich komme auf das soeben mit Ihnen geführte Telefongespräch zurück. Ihre umfassenden Rechtsbelehrungen habe ich zur Kenntnis genommen. Ich bestätige, dass meine Entscheidung vom 27. Januar 2004 zutrifft, nachdem ich mir die Akte selbst eingehend angesehen habe.“

oder ein weiteres Beispiel:

*Überzeugung gelingt nur,
wenn der Verbraucher
versteht, was ihm der
Ombudsmann sagt.*

„... mit Ihrem Schreiben vom 18. Januar 2003 bitten Sie mich um einen abschließenden Bescheid.

Dieser lautet: Ich kann Ihnen leider nicht helfen. Wie Ihnen bereits mit Schreiben vom 22. November 2002 mitgeteilt wurde, hatte der Versicherer das Recht, Ihnen zu kündigen. Ihre Anschuldigungen und Beschimpfungen nach allen Seiten waren nicht geeignet, Rechtspositionen zu verlassen und den Kulanzweg zu eröffnen.“

Wie wir soeben im Original gehört haben, haben Sie, lieber Herr Professor Römer, selbst bei zahlreichen Beschwerden nicht nur intellektuell mitgewirkt, sondern auch bis in die Abfassung hinein selbst Hand angelegt.

Angesichts der zahlreichen Arbeitsstunden, die Sie den Beschwerdeführern und den Ihnen anvertrauten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gewidmet haben, ist es im Nachhinein geradezu ein Mysterium, wie Sie immer wieder die Zeit gefunden haben, nicht nur Gutes zu tun, sondern auch noch öffentlich darüber zu reden. Dieses Talent hat auch Professor Egon Lorenz, der heute hier ist und mit dem Sie eine langjährige kollegiale Partnerschaft verbindet, anlässlich Ihres 70. Geburtstages in der Fachzeitschrift „Versicherungsrecht“ besonders hervorgehoben:

„Er verfügt über die Fähigkeit zu einem leistungsorientierten und deshalb seriösen Marketing durch geschickten Umgang mit Medien aller Art. In den ersten Jahren seiner Amtszeit gab es kaum eine Tageszeitung von Format, die nicht immer wieder von dem Ombudsmann berichtete.

Und auch bei den Fernsehsendern war er geschätzter Experte, weil er mit sonorer Stimme klar, knapp und allgemein verständlich sagen kann, was er sagen will.“

Ihre mediale Multipräsenz wird durch die Statistik bestätigt, die allein für das Jahr 2003 mindestens vierzehn Auftritte in Fernsehen und Radio verzeichnet. Die vielen Printmedieninterviews sind nicht gezählt. Wie es zu diesen vielen Medienberichten kommen konnte, lässt sich nicht mehr bis ins Letzte herausfinden. Es verbleibt ein merkwürdiger, heute nicht mehr aufklärbarer Widerspruch zwischen diesen vielen Sendungen und Berichten einerseits und Ihrer oftmaligen Erklärung andererseits, Sie hielten sich gegenüber den Medien stets sehr zurück.

Wenn auch hier einiges im Unklaren bleiben mag, so ist doch eindeutig belegbar, dass Sie Personenkult entschieden ablehnen. Einem Beschwerdeführer schrieben Sie:

„Sie hatten mich (...) um ein Autogramm gebeten. Bitte, haben Sie Verständnis dafür, wenn ich meine Aufgaben und meine Stellung als Versicherungsombudsmann nicht mit dem Erteilen von Autogrammen als vereinbar ansehen kann. Die beigefügte Karte gebe ich Ihnen anbei zurück.“

Natürlich haben Sie diesen Brief nicht eigenhändig gezeichnet!

Ich erlaube mir im Namen der Anwesenden die höfliche Anfrage, ob Sie auch heute noch, nach Ihrem Eintritt in



den ombudsmännischen Ruhestand, an dieser stringenten Ablehnung festhalten ...

Bei aller zeitlichen Inanspruchnahme durch Schlichtung und Öffentlichkeitsarbeit fanden Sie auch noch Freiräume, um dem Ruf des Bundesjustizministeriums in die Reformkommission für das neue VVG zu folgen. Diese Kommission aus bedeutenden Rechtsgelehrten, Richtern, Ministerialexperten, Verbraucherschützern und Unternehmensvertretern hat für Vieles die Grundlage geschaffen, was dann im VVG 2008 Gesetz wurde. Unter Wahrung des Beratungsgeheimnisses ist in lyrischer Form Markantes aus dieser Zeit festgehalten. Aus diesem homerischen Epos möchte ich Ihnen, in vermutetem Einverständnis des Autors, Herrn Dr. Bruno Gas, den Vers über Herrn Römer zu Gehör bringen:

„Wolfgang beherrschte es kunstvoll, als letzte Instanz stets zu wirken, früher im Bundesgerichtshof, schon damals recht ombudsmännisch. Unwiderlegbar ergriff er das Wort mit sonorer Stimme. Zaghafter Widerspruch regte sich allenfalls während der Pausen.“

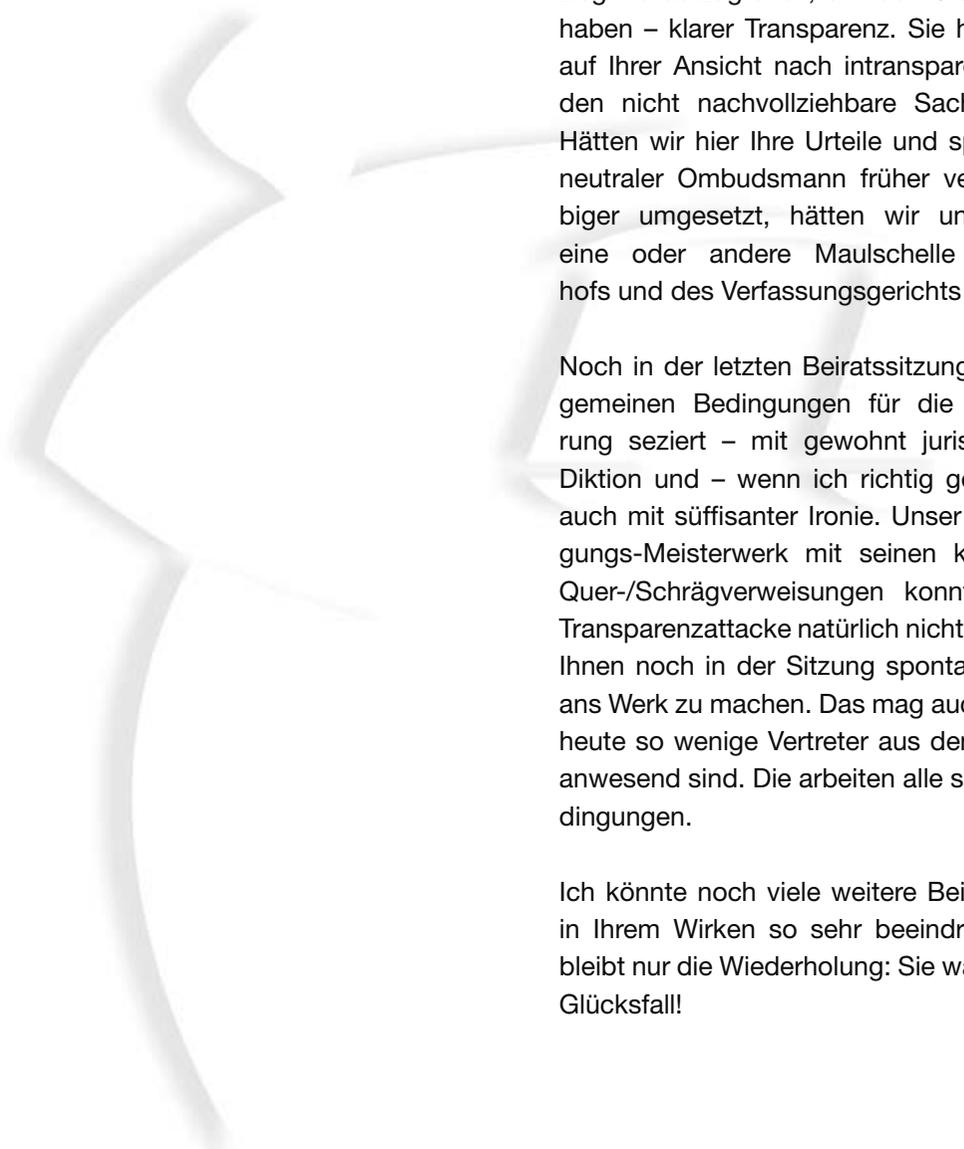
Die Aufzählung Ihrer vielen Leistungen, lieber Herr Professor Römer, wäre nicht vollständig, wenn ich nicht erwähnte, dass Sie Ihr Wissen und Ihre Erfahrung auch durch Ihre Lehrtätigkeit an der Universität Tübingen an junge Nachwuchsjuristen (vielleicht einen späteren Ombudsmann oder eine Ombudsfrau?) weitergeben. Und schließlich gibt es eine Menge beachtlicher wissenschaftlicher Ver-

öffentlichungen aus Ihrer Feder, von denen aus heutiger Perspektive viele zum VVG 2008 hingeführt haben. So haben Sie gemeinsam mit Herrn Langheid einen Standardkommentar zum VVG geschrieben. Neben der mit Erstaunen zu stellenden Frage „Wann macht er das bloß alles?“ ist dies auch um so bemerkenswerter, wenn man Ihnen glaubt, dass Sie, bis zu Ihrem Eintritt in den vierten Senat, vom Versicherungsrecht „keinen blassen Schimmer“ hatten. Böse, uns Managern nicht wohl gesonnene Zungen behaupten, bei diesen Grundvoraussetzungen hätte Ihnen auch eine glänzende Karriere als Top-Manager in der Versicherungswirtschaft offen gestanden.

Die dritte Auflage des Kommentars wird von vielen schon sehnsüchtig erwartet, denn das VVG 2008 wirft manche Fragen auf, die noch zu klären sind. Möglicherweise kann dann der Gesetzgeber durch die Kommentierung zu einigen Paragrafen schon bald erfahren, was er mit den betreffenden Regelungen eigentlich gemeint hat.

Lieber Herr Professor Römer, gestatten Sie mir vor meinem Fazit auch noch einige ganz persönliche Bemerkungen. Ich habe als Vorstandsmitglied des Vereins Ombudsmann e.V. von Anfang an Ihre immens erfolgreiche Arbeit begleiten dürfen. Ich habe Sie dabei auch persönlich besser kennen und noch mehr schätzen gelernt. Ihre freundschaftliche, aber beharrliche Art, in Gesprächen mit Branchenvertretern auf Problemfelder oder sogar Unzulänglichkeiten in unseren Produkten hinzuweisen, hat mich sehr beeindruckt. Sie waren uns gegenüber immer

*... vom Versicherungsrecht
keinen blassen Schimmer
gehabt ...*



von einer bemerkenswerten Offenheit und – um einen der Begriffe aufzugreifen, um den Sie immer sehr gekämpft haben – klarer Transparenz. Sie haben uns unermüdlich auf Ihrer Ansicht nach intransparente und für den Kunden nicht nachvollziehbare Sachverhalte hingewiesen. Hätten wir hier Ihre Urteile und später Ihre Hinweise als neutraler Ombudsmann früher verstanden und zielstrebig umgesetzt, hätten wir uns möglicherweise die eine oder andere Mauschelle des Bundesgerichtshofs und des Verfassungsgerichts erspart.

Noch in der letzten Beiratssitzung haben Sie unsere Allgemeinen Bedingungen für die Rechtsschutzversicherung seziert – mit gewohnt juristischer Brillanz, klarer Diktion und – wenn ich richtig gehört habe – durchaus auch mit süffisanter Ironie. Unser minotaurisches Bedingungs-Meisterwerk mit seinen kunstvollen Vor-/Rück-/Quer-/Schrägverweisungen konnte Ihrer meisterhaften Transparenzattacke natürlich nicht standhalten. Wir haben Ihnen noch in der Sitzung spontan zugesagt, uns sofort ans Werk zu machen. Das mag auch der Grund sein, dass heute so wenige Vertreter aus dem Rechtsschutzbereich anwesend sind. Die arbeiten alle schon an den neuen Bedingungen.

Ich könnte noch viele weitere Beispiele geben, die mich in Ihrem Wirken so sehr beeindruckt haben. Auch hier bleibt nur die Wiederholung: Sie waren für die Branche ein Glücksfall!

Als Fazit bleibt mir, Ihnen ein herzliches Dankeschön der gesamten deutschen Versicherungswirtschaft zu sagen. Sie haben durch Ihre Persönlichkeit und durch Ihre Arbeit dem Amt des Ombudsmannes zu hohem Ansehen verholfen und damit auch das Ansehen unseres Wirtschaftszweigs nachhaltig verbessert. Sie haben auf dem unbestellten Feld des Ombudsmannes tiefe Furchen gepflügt. Sie haben fruchtbare Saat eingebracht und wir alle haben reich geerntet. Insofern haben Sie auch kürzlich völlig zu Recht die höchste Auszeichnung bekommen, die das Landwirtschaftsministerium zu vergeben hat – nämlich die nach dem ersten Bundeslandwirtschaftsminister benannte Professor Niklas-Medaille. Wir alle gratulieren Ihnen hierzu ebenso herzlich, wie der Minister für Landwirtschaft und Verbraucherschutz dies getan hat.

Nun treten Sie also erneut in den Ruhestand. Das heißt: Zumindest versuchen Sie es. Ob es Ihnen dieses Mal gelingt? Und wenn ja, müssen wir uns dann Sorgen um Sie machen, weil Sie sich langweilen könnten?

Das wohl kaum. Nicht nur der erwähnte Kommentar wird Sie fordern. Ich vermute, wir werden darüber hinaus noch eine Menge von Ihnen lesen und hören. Aber vielleicht nutzen Sie ja jetzt die Gelegenheit, in der Arbeit einen Gang zurückzuschalten und Ihren weiteren nicht-juristischen Interessen, wie der modernen Malerei oder dem Jazz, mehr Raum zu geben.



Vermutlich werden Sie künftig auch mehr Zeit in Ihrem Haus in Spanien verbringen. Sie schätzen die spanische Kultur sehr und beherrschen die Sprache. Ich bin sicher, dass die Zeit in Spanien nicht nur der Erholung oder der Lektüre der Bedingungen Ihrer spanischen Wohngebäudeversicherung dient. Nein, auch dort haben Sie schon wieder Kontakte geknüpft und werden noch in diesem Jahr an zwei spanischen Rechtsfakultäten Vorträge in der Landessprache halten. Und so wären wir nicht im Geringsten überrascht, wenn demnächst eine Kommission zur Reform des iberischen Versicherungsvertragsrechts mit Don Wolfgang als Mitglied eingesetzt würde. Vielleicht wird sogar ein Versicherungsombudsmann eingesetzt – ein, wie es meine Übersetzungssoftware vorschlägt: „Defensor del pueblo.“ Mir würde allerdings „Caballero de mediacion“ ungleich besser gefallen.

Für alle Ihre weiteren Vorhaben wünschen wir Ihnen viel Glück, geistige Schaffenskraft und vor allen Dingen eine stete Gesundheit.

Nun kann man einen Römer gewiss nicht ganz ohne die klassische Römersprache verabschieden. Deshalb zum Schluss mein Management Summary und ich erlaube mir, den alten Cato zu zitieren:

„Ceterum censeo – Romanum esse laudandissimum. Primo mediatori homini gratias agimus propter magna merita eius. Vale, Professor Romane, ad multos annos!“

Ihnen, lieber Herr Professor Hirsch, wünsche ich im Namen unserer gesamten Branche ebenfalls viel Erfolg. Sie finden ein wohl bestelltes Feld vor. Hier sei noch einmal der Hinweis auf die Professor Niklas-Medaille gestattet. Sie haben bei unserem ersten Kennenlernen im Beirat bekannt, dass Sie sich mit Versicherungen bislang kaum befasst haben. Angesichts Ihrer ausgewiesenen, hervorragenden juristischen Kompetenz muss dieses überhaupt nicht hinderlich sein, wie Herr Professor Römer 1990 selbst gesagt hat. Wir sind sicher, Sie werden das Ansehen des Ombudsmannes und seine Bedeutung als Schlichtungsstelle unserer Branche stärken und mehren. Hierbei wird Ihnen auch das gesamte Team mit dem Vereinsgeschäftsführer an der Spitze ein verlässlicher Begleiter sein.

Und hier schließt sich gewissermaßen ein linguistischer Kreis: Der Ombudsmann hat seinen Ursprung, wie bereits erwähnt, im Skandinavischen. Und ist es da wirklich nur ein Zufall, dass der Vereinsgeschäftsführer, für dessen liebevolle Recherchen zu meinem Vortrag ich im Übrigen herzlich danke, HIORT heißt? Hiort wird auf norwegisch, dänisch und schwedisch H J O R T geschrieben. Und das heißt auf deutsch: H I R S C H.

Kann es ein besseres Omen für eine gute Zusammenarbeit geben?

Vielen Dank, lieber Herr Professor Römer!
Viel Glück, lieber Herr Professor Hirsch!

*Unser minotaurisches
Bedingungs-Meisterwerk,
mit seinen kunstvollen
Vor-/Rück-/Quer- und
Schrägverweisungen.*

Sehr geehrter Herr Kollege,
lieber Herr Römer,
lieber Herr Hirsch,

die Verabschiedung des ersten Versicherungsombudsmannes Professor Wolfgang Römer gibt nach einer über sechsjährigen Tätigkeit Gelegenheit, diese Institution in den größeren Zusammenhang der allgemeinen Verbraucherpolitik und der Justizpolitik zu stellen.



Prof. Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow

Seit Beginn der Verbraucherschutzdebatten vor rund 50 Jahren ist immer wieder die mangelnde Bereitschaft der Verbraucher hervorgehoben worden, die ihnen zuerkannten Rechte auch tatsächlich durchzusetzen. Als Gründe dafür wurden zunächst soziologi-

sche und später immer mehr ökonomische Faktoren genannt: In den Anfangsjahren wurden mangelnde Rechtskenntnisse des Durchschnittsbürgers, sein Gefühl der Unterlegenheit sowie die Schwellenangst betont, mit dem Justizapparat in Gestalt von Rechtsanwälten und Richtern überhaupt in Berührung zu kommen. Später wurde vermehrt auf ein fehlendes Interesse der Anwaltschaft an

geringwertigen Streitigkeiten hingewiesen sowie auf die Scheu der Konsumenten vor dem prozessualen Kostenrisiko. Heutzutage diagnostiziert die ökonomische Analyse des Rechts ein „rationales Desinteresse“ des Konsumenten an der Prozessführung. Der Verbraucher nehme die Gewinnchancen einer Klage wegen der geringen Streitwerte nur als unbedeutend wahr. Dagegen führe das Risiko des Prozessverlusts dazu, dass der Konsument zusätzlich zu der schon eingetretenen Einbuße, die den Anlass des Streites bildet, auch noch die Gefahr der Prozesskostenerstattungspflicht sehe. Wegen der Risikoaversion, die bei geringen Vermögen und Einkommen oft besonders hoch ist, übertreffe das Verlustrisiko dann in der subjektiven Sicht die Gewinnchancen. Daher nehme der Verbraucher von der Klage Abstand.

Die Durchsetzungsdefizite des Verbraucherrechts werden generell als eine Schwachstelle des Rechtssystems angesehen. Die Asymmetrie der wirtschaftlichen Beziehungen zwischen Unternehmen und Verbrauchern scheint sich noch zu verstärken, so dass das Recht in den Augen vieler Menschen seine Legitimität verliert. Wirtschaftlich schmälert ein solcher Vertrauensverlust die Funktionsfähigkeit mancher Verbrauchermärkte.

Wer diesem Problem in den Rechtsordnungen der westlichen Staaten nachgeht, wird eine bunte Fülle von Abhilfemaßnahmen antreffen: die Schaffung spezieller Gerichte und schlanker Verfahren für geringwertige Streitigkeiten, vor allem die Small Claims Courts in den USA; Schlich-



tungs- und Mediationsverfahren; die Einrichtung staatlicher Behörden mit dem Namen Ombudsmann in Schweden und Großbritannien, mit der Aufgabe, die Position von Verbrauchern auf deren Beschwerde hin gegenüber den kritisierten Unternehmen zu stärken; die Einrichtung von Beschwerdestellen durch Wirtschafts- und Verbraucherverbände unter dem Dach einer staatlichen Rahmengesetzgebung in Dänemark. Die Liste ließe sich leicht verlängern. Die Varianz ist erheblich: Es gibt staatliche und außerstaatliche Einrichtungen; manche haben Ermahnungsfunktion, andere Schlichtungs- oder sogar Entscheidungsfunktion; einige werden vom Staat finanziert, andere von den Unternehmen des jeweiligen Wirtschaftszweigs; manche sind gerichtlichen Verfahren zwingend vorgeschaltet, andere bilden lediglich eine zusätzliche Option für den Verbraucher. Echte Alternativen zum klassischen Zivilprozess wurden zuerst dort verwirklicht, wo der Rechtsschutz vor staatlichen Gerichten besonders teuer wird, nämlich in den USA, in Großbritannien und in Skandinavien. Es überrascht nicht, dass in diesen Ländern alternative Streitbeilegungsmechanismen geschaffen wurden, die sich besonders stark vom herkömmlichen Zivilprozess unterscheiden.

Deutschland ist zunächst einen anderen Weg gegangen und hat sich um eine Integration der Verbraucherstreitigkeiten in die ordentliche Gerichtsbarkeit bemüht. Was für den einfachen Bürger als unbezahlbar und deshalb als Privileg der Wohlhabenden erschien, sollte durch staatliche Subventionen jedermann zugänglich gemacht werden.

An die Stelle des Armenrechts früherer Zeiten setzte der Gesetzgeber 1976 die Prozesskostenhilfe, ergänzt um die Beratungshilfe für Personen, die sich eine außerprozessuale Rechtsberatung nicht leisten können. Im Kern hat der deutsche Gesetzgeber das Durchsetzungsdefizit der Verbraucherrechte also als sozialrechtliches Problem definiert und zu lösen versucht. Für Bevölkerungskreise, denen wegen ihres Einkommens die staatlichen Subventionen nicht zu Gebote stehen, hat die Versicherungswirtschaft mit der Rechtsschutzversicherung ein marktgängiges Instrument geschaffen. Es nimmt dem Versicherungsnehmer in vielen Rechtsbereichen das Kostenrisiko ab und erleichtert damit die Entscheidung zugunsten der Klage oder Verteidigung. Die hohe Zahl von rund 20 Millionen Rechtsschutzpolicen in Deutschland zeigt die Akzeptanz dieses Instruments. Im Übrigen hat man in den 70er und 80er Jahren vielfach darauf vertraut, dass das im Gerichtskostengesetz verankerte Prinzip der Quersubventionierung der kleinen durch große Prozesse den Justizapparat vor einer finanziellen Überbelastung und vor dem Kollaps bewahrt.

Diese Erwartung hat sich als trügerisch erwiesen. Die Anzahl der Gerichtsverfahren mit relativ kleinem Streitwert ist im Laufe der Jahre kontinuierlich angewachsen. Ein Heer von mittlerweile fast 150.000 zugelassenen Rechtsanwälten in Deutschland hat allen Anreiz, die Menge der Prozesse weiter auszudehnen. Dazu trägt auch die Rechtsschutzversicherung ihren Teil bei. Die im Kostenrecht angelegte Quersubventionierung funktioniert aus verschiedenen Gründen nicht mehr so wie früher. Im Er-

Die Anzahl der Gerichtsverfahren mit kleinem Streitwert ist kontinuierlich angewachsen.



gebnis leidet die Funktionsfähigkeit der Justiz unter einer immer größeren Prozesslast. Zahlreiche Auswege wurden erkundet: die Anhebung der Streitwertgrenze für die Zuständigkeit der Amtsgerichte, die zunehmende Wahrnehmung landgerichtlicher Zuständigkeiten durch Einzelrichter, der Ausschluss von Rechtsmitteln durch Anhebung der Berufungsgrenze – mehr und mehr Maßnahmen der jüngeren Vergangenheit sind im Wesentlichen von justizökonomischen Erwägungen diktiert worden. 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?

Die Schaffung des Versicherungsombudsmannes und ebenso die des Bankenombudsmannes darf indessen nicht nur als eine Antwort auf justizpolitische Fehlentwicklungen früherer Jahre verstanden werden. Hinzu kommen eigene Interessen der beteiligten privaten Marktteilnehmer. Sie haben im Laufe der Zeit erkannt, dass es bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten keineswegs nur um die Verwirklichung des materiellen Rechts geht. Zwar hat jedes Verfahren gegenüber dem materiellen Recht eine solche dienende Funktion, doch erschöpft es sich darin nicht. Jedes Streitbeilegungsverfahren hat auch eine soziale Befriedungsfunktion; seine Existenz und Anerkennung durch die beteiligten Marktseiten schafft schließlich schon im Vorfeld Vertrauen. Gerade im Versicherungssektor ist dies wegen der vielfältigen Opportunitätsgefahren besonders wichtig. Wechselseitiges Vertrauen, das durch

die Existenz einer neutralen Streitbeilegungsstelle untermauert und gesteigert wird, ist die Grundlage für das Wachstum von Versicherungsmärkten.

Die Entwicklung des Versicherungsombudsmannes ist nach den ersten sieben Jahren seiner Existenz als Erfolgsgeschichte zu lesen. Dies wird einerseits an der wachsenden Zahl von Verbraucherbeschwerden deutlich, könnten die Versicherten sich doch ebenso gut auch an die Gerichte wenden. Andererseits zeigt dies auch die fast flächendeckende Organisation der Versicherungsunternehmen im Trägerverein des Versicherungsombudsmannes, die ja freiwillig ist. Der Erfolg hat zwei Väter: auf der einen Seite die von hoher Sachkompetenz und Ausgewogenheit getragene Autorität Wolfgang Römers, auf der anderen Seite das beharrliche Engagement des Vereinsvorsitzenden Bernd Michaels für eine Institution, die allen Beteiligten auf Verbrauchermärkten Vorteile bringt.

Der Erfolg des Versicherungsombudsmannes wirft naturgemäß die Frage auf, ob diese Institution verallgemeinerungsfähig ist, ob man sich also entsprechende Beschwerdeverfahren für andere oder sogar für alle Verbrauchermärkte vorstellen kann. Das Bedürfnis dafür besteht. Dies zeigt die gewaltige Zahl von rund 1,5 Millionen Neuverfahren in Zivilsachen, die pro Jahr bei den Amtsgerichten anhängig gemacht werden. Entlastung tut Not, aber ist sie auch realistisch? Letzteres wird man nur dort annehmen können, wo die Unternehmen einer Branche eine gewisse Homogenität der Interessen aufweisen und



wo sie sich selbst einen Vorteil aus einer flexiblen Streitbeilegung versprechen können. Diese Voraussetzungen dürften zum Teil bestehen, so etwa im Reiserecht, im Telekommunikationsrecht oder vielleicht auch bei Streitigkeiten über Energiepreiserhöhungen. Wesentlich ist in jedem Fall die Bereitschaft der Unternehmen der betreffenden Branche, sich bei Streitwerten unterhalb bestimmter Schwellenwerte dem Spruch des Ombudsmannes zu unterwerfen. Auf der anderen Seite müssen Verbraucher das Gefühl bekommen, dass sie durch die Anrufung des Ombudsmannes nichts verlieren, aber etwas gewinnen können. Dies ist beim Versicherungsombudsmann der Fall; sein Spruch ist für Konsumenten kostenlos und hindert den Versicherungsnehmer nicht daran, später doch noch die Gerichte anzurufen. Möglicherweise lassen sich die Erfolgsbedingungen für die Tätigkeit privater Verbraucherbeschwerdestellen ähnlich wie in Dänemark in einem staatlichen Rahmengesetz verankern.

Der gute Ruf des Versicherungsombudsmannes bei den Verbrauchern ist freilich nicht nur auf die institutionellen Vorgaben in Satzung und Verfahrensordnung zurückzuführen, sondern auch auf die Bemühungen und persönliche Autorität von Wolfgang Römer, dem dafür der Dank aller Beteiligten gebührt. Unser Wunsch geht heute dahin, dass auch sein Nachfolger Professor Günter Hirsch diesen Erfolgskurs fortsetzen kann. Dafür an dieser Stelle unsere besten Wünsche!

Anm. d. R.: Der Text der Ansprache von Prof. Dr. Basedow erscheint demnächst auch in VersR 2008, Heft 16 vom 1. Juni 2008.

*Wechselseitiges Vertrauen
ist die Grundlage für
das Wachstum von
Versicherungsmärkten.*

Meine Damen und Herren,
verehrter Herr Professor Römer,
sehr geehrter Herr Professor Hirsch,

als Herr Dr. Michaels in der Pressekonferenz am 26. September 2001 in Berlin den neuen Ombudsmann der Öffentlichkeit vorstellte, betonte er, dass die



Lilo Blunck

Unternehmen vielleicht stärker als andere Wirtschaftszweige Kundenzufriedenheit als vorrangiges Ziel erkannt haben. Das war eine sehr kluge Aussage. Damit waren Sie Ihrer Zeit weit voraus. Meine Wahrnehmung war damals eine andere.

Schon als verbraucherpolitische Sprecherin meiner Bundestagsfraktion habe ich nicht verstanden, weshalb die Wirtschaft sich lange hat nicht überzeugen lassen wollen, dass in hohen Verbraucherstandards immense Absatzchancen schlummern. Das gilt besonders für die Versicherungswirtschaft. Bei ihr ist Kundenbindung ein ganz entscheidender Wettbewerbsfaktor.

Die Versicherungswirtschaft wünschte sich damals, dass

der Ombudsmann vor allem von den Kunden angenommen wird. So ist es gekommen! Und es scheint so, als werde das in nächster Zeit kaum anders. Dies gelinge aber nur, hieß es damals, wenn das Kundenvertrauen in die institutionelle und persönliche Unabhängigkeit des Ombudsmanns sowie in seine fachliche Autorität gerechtfertigt wird.

Dr. Michaels hat das so formuliert: „Ich glaube, ich kann sagen, wir haben mit Herrn Professor Wolfgang Römer diesen idealen Ombudsmann gefunden. Seine fachliche Autorität, seine sachliche Integrität sowie seine persönliche Unabhängigkeit stehen wohl außer Zweifel.“

Sehr geehrte Damen und Herren, ich denke, das „wohl“ das kann gestrichen werden.

Lieber Herr Römer, wir haben Zeit – Lebenszeit – miteinander verbracht. Wir haben zusammen in der Versicherungsvertragskommission gearbeitet. Und meine Damen und Herren, Sie können sich sicher vorstellen, dass ich bei 20 Professoren, Richtern, selbstständigen Rechtsanwälten und Versicherungsvorständen keineswegs immer einen leichten Stand gehabt habe. Ich will nicht sagen, dass ich eine Außenseiterin war, die nach Einschätzung der Herren vielleicht nur störte oder alles aufhielt.

Sie, Herr Römer, haben häufig dafür gesorgt, dass ich meine Meinung dort habe vertreten können. Anfangs habe ich euphorisch geglaubt, Sie seien damit meiner Auffas-



sung. Aber dann war ich doch sehr überrascht, wenn Sie am Ende ganz anders abgestimmt haben. Da ist mir rasch klar geworden, dass Sie zu der bewundernswerten Spezies Mensch gehören, die andere Meinungen nicht nur akzeptiert, sondern ihnen auch dann Geltung verschafft, wenn Sie persönlich anders denken.

Die Bereitschaft, andere Haltungen zu akzeptieren, ist nach meiner Überzeugung ein Dreiklang von Weisheit, Unabhängigkeit und Souveränität. Weshalb ich Sie wirklich beneide, ist Ihre Fähigkeit, schwierige Sachverhalte nicht nur treffend, sondern auch kurz, knapp und präzise darstellen zu können. Die Menschen verstehen, was Sie ihnen sagen wollen.

Ihre Arbeit hat wirklich über die nationalen Grenzen hinaus Beachtung gefunden.

Voraussetzung für diese wahre Pionierleistung war Ihre persönliche Leidenschaft. Und: Leidenschaft hat buchstäblich etwas mit „Macht“ und „Leiden“ zu tun. Beides haben Sie erfahren. Und Sie haben das durchlebt. Ich kann mir kaum vorstellen, dass Sie sich ins Rentnerdasein zurückziehen.

Ich habe gut zugehört, als Herr Dr. Michaels davon gesprochen hat, dass es für ihn eine Idealvorstellung gäbe, nach der sich Verbraucher- und Wirtschaftsverbände im Vorfeld zusammensetzen, um für den Kunden etwas Positives auf den Weg zu bringen. Ich hoffe, da können wir

Sie wieder „vereinnahmen“. Also: Spanien ... Denken Sie daran, dass es da immer so heiß ist. Und dann noch die Wasserknappheit! Bleiben Sie lieber hier.

Ich würde mich freuen, wenn wir gemeinsam etwas auf die Beine stellen können. Denn ich teile die Meinung von Herrn Dr. Michaels, dass es sehr viel günstiger wäre, bereits im Entstehungsprozess Transparenz zu schaffen, als hinterher komplizierte und teure Ombudsmannverfahren anstrengen zu müssen. Zwar sind diese immer noch besser als Gerichtsverfahren. Dennoch wäre es ein Gewinn, wenn wir weit davor zum Nutzen der Verbraucher etwas bewirken könnten. Deswegen kann ich mir kaum vorstellen, dass Sie in Spanien so ganz ohne uns sein können.

Lieber Herr Professor Hirsch, ich bin mir ziemlich sicher, dass der Funke dieser Leidenschaft längst auf Sie übergesprungen ist. Das entnehme ich auch einer Ihrer Reden aus dem Jahre 2006. Sie sprachen damals auf dem Konfliktmanagementkongress in Hannover und sagten: „Ein Ombudsmann ist nicht nur ein Schlichter, er hat auch die Aufgabe, in einer Organisation oder Öffentlichkeit, eine ungerechte Behandlung von Personengruppen zu verhindern. Er ist Sprachrohr von Personen, die ansonsten wenig Beachtung finden würden.“

Dem ist kaum noch etwas hinzuzufügen, außer, um es norddeutsch zu sagen: Ich wünsche Ihnen immer eine Handbreit Wasser unter dem Kiel.

Es wäre sehr viel günstiger, bereits im Entstehungsprozess Transparenz zu schaffen.

Meine Damen und Herren,

ich nehme nicht leichten Herzens Abschied. Die Schlichtungsstelle habe ich aufbauen und sechseinhalb Jahre leiten dürfen. Aber jetzt ist es Zeit, sie in andere Hände zu legen, auch damit neue Gedanken Raum haben. Ich



Prof. Wolfgang Römer

übergebe eine Schlichtungsstelle, die wirklich funktioniert, die ihre Aufgaben erfüllt und die – wenn ich das richtig sehe – umfassende Anerkennung erworben hat. Das war im Anfang so nicht vorherzusehen.

Als wir im Oktober 2001 begannen, diese Schlichtungsstelle aufzubauen, wehte

uns ein kräftiger Wind entgegen. Die ersten Erfahrungen machte ich schon vorher. Fast alle, die ich im persönlichen Umfeld um ihre Meinung fragte, rieten mir von diesem „Experiment“ ab. Die fast einhellige Begründung war, ich könne nicht gewinnen, weil ich vom Prinzip her schon zwischen zwei Stühlen säße; zwischen Versicherungswirtschaft einerseits und Verbrauchern und ihren Verbänden andererseits. Und eine Hausmacht hätte ich ja nicht. Rational konnte ich dieser Grundanalyse kaum etwas ent-

gegensetzen. Und dennoch war ich von Anfang an davon überzeugt, dass diese Schlichtungsstelle zum Erfolg geführt werden könnte.

Herr Dr. Michaels, seinerzeit Präsident des Gesamtverbandes, hatte mir eine Satzung und eine Verfahrensordnung vorgelegt, die mich überzeugten, dass die Branche eine solche Schlichtungsstelle wirklich wollte. Das Präsidium dieses Verbandes stand erkennbar hinter seinem Entschluss, etwas für die Verbraucher, die schließlich ihre Kunden waren, zu tun. Zu diesem Zeitpunkt hatte ich noch nicht ausreichend verstanden, dass das Präsidium eines Verbandes nicht notwendig die Meinungen des Mittel- und Unterbaus der angeschlossenen Unternehmen widerspiegelt. Diese zusätzliche, aber auch notwendige Erkenntnis stellte sich ein, als wir eine Goodwilltour vom Süden zum Norden Deutschlands mit Veranstaltungen in drei Städten unternahmen. Der Ombudsmann sollte einem größeren Kreis von Angehörigen der Versicherungsunternehmen vorgestellt werden. Die Fragen, die dem Vereinsvorstand und mir gestellt wurden, zeigten nichts anderes, als den entschlossenen Widerstand gegen diese geplante Einrichtung eines Ombudsmanns. Sachliche Fragen traten hinter emotionale Äußerungen ganz zurück. Ich selbst hatte meine Antworten ganz darauf eingestellt und war erstaunt, welche Wirkungen simple Weisheiten hatten; etwa: Es werde alles nicht so heiß gegessen, wie es gekocht werde; oder: auch ich wolle lernen, es sei noch kein Meister vom Himmel gefallen. Jedenfalls wusste ich nach diesen Veranstaltungen, worauf ich mich einzustellen hatte.



Heute gibt es so gut wie keine Vorbehalte mehr aus den Unternehmen.

Allerdings war ich auch nicht vor Überraschungen gefeit, die mir der eine oder andere Verbraucher bereitete. Ich erinnere mich gut daran, dass plötzlich ein Beschwerdeführer in der Tür stand und seinen Fall unbedingt sofort geklärt haben wollte. Das Schlimme war, die Sache war wirklich eilig. Dem Beschwerdeführer drohte nämlich die sofortige Zwangsvollstreckung in sein gesamtes Vermögen, wenn der Versicherer nicht leistete. In diesem Fall kam alles Schreckliche zusammen. Der Sachverhalt war verwirrend. Er erschloss sich allenfalls aus einem Sammelband von vier bis fünf Ordnern. Ein schwieriges Versicherungsprodukt war im Spiel, nämlich die Rechtsschutzversicherung. Noch komplizierter war der Beschwerdeführer selbst. Er war Mediziner und – er hatte vier Semester Jura studiert. Dabei hatte nicht einmal er selbst das Sagen. Das stellte sich heraus, als ich am nächsten Tag mit ihm telefonieren musste. Die Stimme seiner Ehefrau im Hintergrund zeigte deutlich, wer hier die Weisungsbefugnis hatte. In solchen Fällen hilft nur eines: Ein schnelles Ende. Der Versicherer wurde ordnungsgemäß gehört. Seine Leistungspflicht war eine Illusion. In drei Tagen war das Verfahren beendet. Dieser Fall zeigt aber auch, wie beweglich das Verfahren vor dem Ombudsmann sein kann, wenn man es richtig handhabt.

Das ist e i n e Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeit.

Eine weitere unerlässliche Bedingung ist die Unabhängigkeit des Ombudsmanns.

Ohne Unabhängigkeit kann er das Vertrauen der Verbraucher und ihrer Verbände nicht gewinnen.

Ohne Unabhängigkeit werden selbst die Unternehmen ihm auf Dauer die Anerkennung versagen.

Ohne Unabhängigkeit wird er die für seine Arbeit so wichtigen Medien nicht überzeugen können.

Nun ist Unabhängigkeit keineswegs ein eindeutiger Begriff. Der Vorstandsvorsitzende eines Unternehmens wird ihn so verstehen, wie er ihn nach seiner Erfahrung und nach seiner Aufgabe, ein Unternehmen zu leiten, für richtig hält. Um ein ganz anderes Beispiel zu nehmen, erwähne ich, dass sich der Begriff der Unabhängigkeit auch im Grundgesetz und in den Verfassungen der Länder findet. Danach sind gewählte Abgeordnete unabhängig, an Weisungen nicht gebunden und nur ihrem Gewissen unterworfen. Wie viel Respekt dieser Regelung entgegengebracht wird, kann man im politischen Alltag hin und wieder erfahren. Und an dieser Stelle kann ich sagen, die Unabhängigkeit dieses Ombudsmanns für Versicherungen ist nicht nur niedergeschrieben, sie wird auch gelebt.

Unter dem Blickwinkel der Unabhängigkeit, der Neutralität und dem daraus folgenden Anspruch auf Vertrauen muss einem nicht alles gefallen, was sich in letzter Zeit unter dem Begriff des Ombudsmanns oder der Ombudsfrau etabliert hat. Einiges scheint mir tatsächlich nur ein Feigenblatt zur

*Ich übergebe eine
Schlichtungsstelle,
die wirklich funktioniert.*

Verdeckung eigener Interessen zu sein. Andere machen nach außen nicht hinreichend deutlich, dass eine faire Behandlung der Konsumenten wirklich gewollt ist.

Um den sich langsam einführenden Begriff des Ombudsmanns nicht generell zu diskreditieren, könnte es sich empfehlen, in Deutschland eine Stelle einzurichten, die Grundsätze zur Verwendung des Begriffs Ombudsmann festlegt. Eine andere Möglichkeit wäre, wenn eine zufrieden stellende Selbstorganisation nicht zustande kommt, dass der Gesetzgeber für solche Schlichtungsstellen ein Mindestmaß an Regelungen träge. Die Bedeutung des Verbraucherschutzes, das Bemühen der meisten Unternehmen um faire Behandlung ihrer Kunden und die Entlastung der Gerichte sind meines Erachtens ein hinreichender Grund für solche Überlegungen.

Mao Tse-tung hat einmal gesagt, in der heutigen Welt sei Neutralität ein Terminus, der lediglich dazu diene, die Menschen zu täuschen. Sorgen wir gemeinsam dafür, dass er nicht Recht behält.

Wenn ich heute ein gutes Ergebnis meiner Bemühungen der letzten Jahre vorlegen kann, so geschieht dies in dem Bewusstsein, dass ich alleine fast nichts hätte ausrichten können. Vielen gebührt deshalb mein Dank. Nur wenige kann ich heute erwähnen. Zuvorderst ist der Erfolg dieser Schlichtungsstelle natürlich denen zu verdanken, die sie mit Umsicht eingerichtet haben. Also dem damaligen Präsidium des Gesamtverbandes und der nicht erlahmen-

den Zuversicht von Herrn Dr. Michaels. Herr Dr. von Fürstenwerth hat mir während der gesamten Zeit das Gefühl gegeben, dass der Gesamtverband unverbrüchlich hinter dieser Schlichtungsstelle steht. Ausführend dabei war vor und nach Errichtung der Stelle Herr Dr. Knauth. Er hat mein Vertrauen nie enttäuscht. Der Beirat hat mir so manches Mal geholfen.

Stellvertretend für alle sage ich Herrn Professor Dr. Basedow meinen Dank; aber auch Frau Blunck für die eine oder andere konstruktive und freundliche Kritik. Erwähnen möchte ich auch all diejenigen, die mir am Anfang nicht unerhebliche Schwierigkeiten gemacht haben, weil sie grundsätzlich gegen das Projekt waren. Zu danken habe ich ihnen deshalb, weil gerade sie mich zu besonderer Anstrengung herausgefordert haben. Und was wäre diese Schlichtungsstelle ohne ihre Mitarbeiter. Für sie stellvertretend danke ich dem Geschäftsführer, Herrn Hiort, und meiner mich schon früh begleitenden Assistentin – dem guten Geist in allen Lagen – Frau Blondiau. Der Trägerverein hat heute in seiner durchaus nicht unergründlichen Weisheit auch die Vertreter der Medien eingeladen. Sie, meine Damen und Herren von den Medien, haben meine Bemühungen um neutrale und unabhängige Information immer durch faire Berichterstattung beantwortet. Das weiß ich besonders zu schätzen. Denn ich kenne das Geschäft der Medien nun schon seit vielen Jahren.

Meine Damen und Herren, glauben Sie bitte nicht, dass die Reihe meines Dankes etwas lang geraten sei. In Wahr-



heit müsste sie noch viel länger sein. Aber diesen Dank werde ich noch persönlich abstaten. Dazu gehört auch meine Frau, die heute leider nicht anwesend sein kann, die aber hohe Anforderungen an meine Überzeugungsfähigkeit gestellt hat, dass eine Tätigkeit von fast sieben Jahren über meine Pensionierung als Richter hinaus noch unbedingt notwendig sei, die mich dann aber auch immer unterstützt hat.

Vielleicht wundert es Sie, wenn ich zum Schluss meinen Nachfolger, Herrn Professor Dr. Hirsch, in den Dank einbeziehe. Er hat es mir ermöglicht, dass ich nun in die Freiheit entlassen werde. Ihnen, lieber Herr Hirsch, wünsche ich für Ihre künftigen Aufgaben viel Erfolg und eine glückliche Hand.

Meine Damen und Herren, Sie haben mir Ihre Aufmerksamkeit geschenkt und dafür bedanke ich mich nun bei Ihnen.

*Es könnte sich empfehlen,
Grundsätze zur Verwen-
dung des Begriffs
Ombudsmann festzulegen.*

Meine sehr geehrten Damen und Herren,
sehr verehrte Frau Ministerin Zypries!

Es ist schon außergewöhnlich, von der Frau Bundesjustizministerin innerhalb von zwei Monaten aus einem Amt verabschiedet zu werden – aus Altersgründen – und nun – zwei Monate älter – in ein neues Amt eingeführt zu werden.



Prof. Dr. Günter Hirsch

Ich freue mich sehr darüber, auch wenn ich weiß, dass Ihre Anwesenheit heute hier nicht mir persönlich gilt, sondern in erster Linie der Bedeutung und der Wertschätzung des Amtes und der bisherigen Person des Ombudsmanns für Versicherungen.

1. Lassen Sie mich Ihnen einige wenige Gedanken vortragen zu dem Thema außergerichtliche Streitbeilegung. Wir beobachten ja seit einigen Jahren eine erstaunliche Verbreitung von Instituten und Methoden der außergerichtlichen Streitbeilegung.

Zwar sehen auch Richter seit jeher ihre Aufgabe darin, eine gütliche Einigung zwischen streitenden Parteien herbeizuführen. So soll nach dem Gesetz das Gericht in jeder Lage eines Zivilverfahrens auf eine einvernehmliche Beilegung des Rechtsstreits bedacht sein. Der Abschluss eines Vergleichs ist für jeden Richter ein Erfolgserlebnis und ein Dienst an der Rechtsbefriedigung.

In bestimmten Fällen sieht das Gesetz vor, dass schon vor Erhebung der Klage eine obligatorische Streitschlichtung stattzufinden hat. Dies ist etwa bei Nachbarschaftsstreitigkeiten oder vermögensrechtlichen Streitigkeiten bis zu 750 Euro der Fall.

Insbesondere im Wirtschaftsleben erfreuen sich private Schiedsgerichte einer großen Beliebtheit. Die Schiedsrichter werden von den Parteien einvernehmlich ausgewählt, die Verfahren können absolut vertraulich ausgestaltet werden, sie arbeiten in der Regel schnell und geräuschlos und hinterlassen keine verbrannte Erde zwischen Unternehmen, die auch weiterhin miteinander Geschäfte machen wollen.

Seit kurzem hat die Mediation als spezifisches Streit-schlichtungsmodell enorm an Boden gewonnen. 2004 wurde eine EG-Richtlinie zur Mediation in Zivil- und Handels-sachen erlassen. In den Bundesländern gibt es unterschiedliche Modelle und Pilotprojekte zur Ergänzung gerichtlicher Verfahren durch richterliche Mediation. An dem Angebot außergerichtlicher Mediation sind die Be-



rufsverbände der Rechtsanwälte und der Notare sowie freiberuflich Tätige interessiert.

Selbst in Strafverfahren hat sich durch Richterrecht mit der Absprache zwischen Staatsanwalt und Verteidigung unter Einschaltung des Gerichts eine einvernehmliche Beendigung des Verfahrens entwickelt. Dieser sogenannte Deal, der als „Handel mit der Gerechtigkeit“ durchaus als anrüchlich angesehen werden könnte, jedoch den beschränkten Ressourcen der Justiz geschuldet erscheint, harrt immer noch der Kodifizierung durch den Gesetzgeber.

2. In all diese Systeme der außergerichtlichen Streitbeilegung reiht sich der Versicherungsombudsmann ein. Die Frage, die sich aufdrängt, ist, welche juristischen oder gesellschaftlichen Ursachen hat dieser Trend zur außergerichtlichen Streitbeilegung? Als „gelernter Richter“ frage ich mich, ob sich darin Vorbehalte gegen die Gerichte manifestieren, ob die Richter immer mehr Konkurrenz durch Schlichter bekommen, weil das Vertrauen in sie schwindet?

Ich bin überzeugt, dass die Konjunktur von Schlichtungsstellen andere Ursachen hat als schwindendes Vertrauen in die Dritte Gewalt.

Man geht zu Gericht, wenn man Recht bekommen will, weil man sicher ist, Recht zu haben. Zum Ombudsmann gehen die meisten, weil sie nicht sicher sind, ob der Versicherer Recht hat.

Anders ausgedrückt: Vom Gericht erwartet der Kläger, seine Rechtsposition mittels der Hoheitsmacht des Staates durchsetzen zu können. Vom Versicherungsombudsmann will der Beschwerdeführer in erster Linie eine unabhängige und sachkundige Überprüfung der Entscheidung des Versicherers.

Deshalb geht es beim Ombudsmann nicht nur um die Entscheidung von Rechtsfragen; vielmehr scheint mir ein genau so wichtiger Aspekt der Arbeit des Ombudsmanns zu sein, als Sprachmittler zu fungieren zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer, zu versuchen, neben der juristischen Bewertung des Falles Verständnis zu wecken für die jeweilige Sichtweise und Argumentationskategorie der anderen Seite.

Dieser Aufgabe kann der Ombudsmann nur gerecht werden, wenn er verständlich arbeitet. Das Versicherungswesen ist eine höchst komplexe Angelegenheit. Wenn man aber eine Entscheidung des Versicherers nicht versteht, kann man sie auch nicht akzeptieren. Deshalb ist für den Ombudsmann Form und Sprache seiner Empfehlungen und Entscheidungen kaum weniger wichtig als deren juristischer Inhalt. Das Gebot der Transparenz hat nicht nur eine materielle, sondern auch eine formelle Seite.

3. Nur kurz erwähnen will ich, dass die Bindung des Ombudsmanns nach § 15 der Satzung an „Recht und Gesetz“ wörtlich übernimmt, was das Grundgesetz für die Richter festlegt. „Recht und Gesetz“ ist keine Tautologie. Zwar

Vom Ombudsmann will der Beschwerdeführer eine unabhängige und sachkundige Überprüfung der Entscheidung des Versicherers.

deckt sich beides in aller Regel, nicht aber notwendigerweise, wie auch schon das Bundesverfassungsgericht festgestellt hat.

Deshalb ist es die Aufgabe des Ombudsmannes, gegebenenfalls nach der rechtlichen Idee hinter den Buchstaben des Gesetzes zu fragen. Dem kommt bei der Auslegung des neuen Versicherungsvertragsgesetzes mit all seinen unbestimmten Rechtsbegriffen und Generalklauseln sicherlich große Bedeutung zu; aber auch für die Vermittlerrolle des Ombudsmanns allgemein ist es wichtig, dass er sich nicht im Rechtsformalismus erschöpft, sondern in Zweifelsfällen nach dem Sinn und Zweck und dem *effet utile* der Normen fragt.

4. Bei einem meiner Vorgespräche mit Herrn Professor Römer habe ich ihn gefragt, ob meine Einschätzung richtig sei, dass der Versicherungsombudsmann quasi kraft Amtes zwischen zwei Stühlen sitze – eine mitunter etwas unbequeme Position. Herr Römer stimmte mir zu, scheint aber diese wenig komfortable Sitzposition bestens überstanden zu haben.

Die beiden Stühle, das ist der Stuhl der Versicherer und der der Versicherten.

Der Versicherungsombudsmann hat bei einem Streit zwischen Versicherer und Versichertem im Rahmen seiner satzungsmäßigen Kompetenzen zu richten und zu schlichten. Dem kann er nur gerecht werden, wenn er in jeder

Hinsicht unabhängig ist, und zwar nicht nur formal – wie in der Satzung garantiert –, sondern auch gelebt.

Die institutionelle und personelle Unabhängigkeit sowie die fachliche Kompetenz sind Grundvoraussetzungen für dieses Amt. Um es erfolgreich auszuüben, bedarf es aber mehr: Der Ombudsmann braucht das Vertrauen der Versicherer und der Versicherten.

Um beim Bild der beiden Stühle zu bleiben: Wenn eine Seite ihren Stuhl wegrückt, kann der Ombudsmann sich nicht mehr halten. Oder umgekehrt gesehen: Keine Seite täte sich einen Gefallen, würde sie versuchen, den Ombudsmann zu sehr auf ihren Stuhl zu ziehen, denn dann verlöre er das Gleichgewicht.

Mit meiner Wahl haben mir der Vorstand und die Mitglieder des Vereins Versicherungsombudsmann sowie des Beirats einen Vorschuss an Vertrauen gegeben. Dafür danke ich. Und ich darf hier besonders Herrn Dr. Michaels und Herrn Professor Basedow erwähnen. Ich werde mein Bestes tun, dem gerecht zu werden.

Ich bitte die den Verein tragenden Versicherungen und ihren Gesamtverband sowie die Interessenvertreter der Versicherten, der Institution Ombudsmann auch weiterhin ein festes Fundament zu geben, ihn, wie bisher, als objektiven Schlichter zu akzeptieren und seine Entscheidungen und Empfehlungen auch weiterhin zu respektieren, auch wenn es in der Sache einmal Meinungsunterschiede gibt.













IMPRESSUM

Herausgeber

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 08 06 32 · 10006 Berlin

Leipziger Straße 121 · 10117 Berlin

Tel: 030/20 60 58-0

Fax: 030/20 60 58-58

www.versicherungsombudsmann.de

info@versicherungsombudsmann.de

Gestaltung / Fotos

Martina Büttel, Berlin

Druck

Eppler & Buntdruck, Berlin

