

„ICH FREUE MICH ÜBER JEDE AKTE“

Günter Hirsch, der ehemalige Präsident des Bundesgerichtshofs, hat vor rund einem Jahr den Posten des Versicherungsombudsmanns übernommen. Im Interview spricht er über seine Erfahrungen im neuen Job und erzählt, warum er sich Sorgen um den Baum vor seinem Haus macht.

Herr Professor Hirsch, die *Süddeutsche Zeitung* schrieb vor einem Jahr zu Ihrer Amtseinführung: „Schon in seiner Zeit beim Bundesgerichtshof hat sich Hirsch für mehr Bürgernähe und Transparenz eingesetzt.“ Warum haben Sie sich eigentlich für den Job als Ombudsmann zur Verfügung gestellt?

Die entscheidende Voraussetzung, das Angebot anzunehmen, war für mich die Möglichkeit, hier in völliger Unabhängigkeit als Ombudsmann „schlichtend und richtend“ tätig zu werden. Die institutionell abgesicherte Unabhängigkeit unterscheidet diese Einrichtung ja von den meisten anderen privaten Ombudsstellen. Die Versicherungswirtschaft hat den sehr weisen Schritt getan, einen eigenen Verein zu gründen, den „Versicherungsombudsmann e.V.“, und als eines der zentralen Vereinsorgane einen Beirat installiert, in dem paritätisch auch Verbrauchervertreter sitzen.

Sie sitzen – qua Ihres Amtes als Ombudsmann – als Schlichter zwischen den Versicherten und den Versicherern. Es gibt allerdings Verbraucherschützer, die den Versicherungsombudsmann aufseiten der Versicherer sehen, weil er von der Versicherungswirtschaft bezahlt wird.

Diese Argumentation ist Unsinn. Hierzu nur so viel: Ich war Präsident eines Verfassungsgerichts und habe dort meinen ersten Fall gegen den Staat entschieden, der mich als Richter auch bezahlt hat. Das heißt: Die einzige Autorität für mich war immer und ist auch jetzt Recht und Gesetz. Außerdem habe ich ein „unkündbares“ Mandat von fünf Jahren, sodass mir niemand damit drohen könnte, mich vorzeitig abzurufen. Meine Unabhängigkeit ist mir unantastbar, und ich habe nicht vor, sie von irgendjemandem antasten zu lassen. Im Übrigen: Würde ich zugunsten einer Seite tendieren, wäre das sehr kurzsichtig, weil dann die andere Seite jedes Zutrauen in mich verlieren würde. Und damit wäre die Basis meiner Arbeit zerstört.

Eigentlich wollten wir uns bereits vor einem Jahr zusammensetzen und über Ihren neuen Job sprechen. Damals sagten Sie, Sie bräuchten noch etwas Zeit, um sich einen Einblick zu verschaffen. Ist der Job so, wie Sie ihn sich vorgestellt haben?

Ja, er erfüllt insgesamt die Hoffnungen, die ich darin gesehen habe.

Welche Hoffnungen?

Meine Arbeit ist sehr bürgernah, die Fälle auf meinem Schreibtisch sind reale Fälle aus der Mitte unserer Gesellschaft. Was ich vorher vielleicht so nicht erwartet hatte, ist die Überzeugungsarbeit, die ich über das rein Rechtliche hinaus leisten muss. Rechtlich eine Sache zu durchleuchten ist das eine. Das auch so zu kommunizieren, dass der Versicherungsnehmer es versteht – und nur dann kann er es akzeptieren –, ist aber eine andere Sache, die man als Richter nicht automatisch lernt.

Als Richter spricht man sein Urteil, und es kümmert einen nicht mehr, wie das Urteil in der Rechtswirklichkeit wirkt?

Das ist zwar etwas harsch ausgedrückt, aber hier ist in der Tat die spezielle Herausforderung, nicht nur *richtig* zu entscheiden, sondern auch *verständlich*.

Können Sie dafür ein Beispiel nennen?

Ja, zum Beispiel die Beteiligungen an den stillen Reserven der Versicherer bei Lebensversicherungen. Das Gesetz sagt zwar, dass der Versicherte an den stillen Reserven zu beteiligen ist, es kommt jedoch immer wieder vor, dass Versicherte bei ihrer Versicherung nachfragen: Wie hoch ist denn meine Beteiligung an den stillen Reserven? Und dann kommt mitunter die Antwort, dass zwar ein Anspruch auf Beteiligung nach dem Gesetz besteht, beim Unternehmen jedoch keine stillen Reserven vorhanden seien, sodass der Anteil sozusagen null Euro betrage.

Das ist für den Kunden wahrscheinlich nicht sehr schön, aber rechtlich einwandfrei?

Ja, wenn keine stillen Reserven da sind, kann auch nichts verteilt werden, das ist rechtlich völlig in Ordnung. Aber meine Aufgabe besteht in diesen Fällen darin, dem Laien verständlich zu erklären: Was sind eigentlich stille Reserven, wie werden sie gebildet, wie berechnet? In die inhaltliche Überprüfung, ob beziehungsweise warum das Unternehmen keine stillen Reserven gebildet hat, kann ich natürlich nicht eintreten, ich prüfe die Angaben aber auf ihre Plausibilität hin.

Sie haben zuvor erwähnt, dass Sie trotz Ihrer jahrzehntelangen Erfahrungen im Richterberuf erst lernen mussten, die Rechtslage für Versicherungskunden verständlich darzustellen. Wie hat sich denn dieser Lernprozess bei Ihnen ausgewirkt?

Ich war in den vorangegangenen acht Jahren als Präsident des Bundesgerichtshofs Richter eines Revisionsgerichts, davor war ich sechs Jahre Richter des Europäischen Gerichtshofes – das sind alles Funktionen, in denen man mit hochprofessionellen Rechtsanwälten arbeitet. Da argumentiert man als Richter anders, formuliert anders, da muss man seine juristische Argumentation keinem Laien verständlich machen.

Für einen Ombudsmann ist der Adressat aber nicht ein Anwalt, sondern Lieschen Müller.

Genau. Deshalb habe ich mir viele Entscheidungen meines Vorgängers Wolfgang Römer angesehen. Mit den Mitarbeitern diskutiere ich immer wieder, dass nicht nur das Rechtliche entscheidend ist, sondern auch die Art und Weise der Präsentation. Zum Beispiel die Frage: Soll der Ombudsmann seine Entscheidungen in der dritten Person, objektiviert und wie ein Gericht mitteilen?

Also etwa so: „Der Ombudsmann ist der Meinung, dass...“?

Ja, in dieser Art. Bisher hat der Ombudsmann in der Ichform gesprochen, und ich habe das mit Überzeugung weitergeführt, weil diese persön-



liche Form der Ansprache und Mitteilung garantiert, dass man nicht in das reine Juristendeutsch abrutscht.

Ist diese persönliche Note vielleicht auch etwas, das den Ombudsmann auszeichnet?

Ja, das denke ich schon. Es symbolisiert: Der Ombudsmann nimmt jeden Beschwerdeführer persönlich ernst und wichtig, er sieht nicht nur den Fall, sondern den Menschen, der betroffen ist.

Herr Professor Hirsch, wenn Sie vorher über Jahre hinweg in höchsten richterlichen Kreisen Recht sprachen und sich nun in der realen Welt der Versicherungsnehmer wiederfinden – hat Sie das auch als Mensch verändert?

Ja, und zwar in mancherlei Hinsicht. Zum einen gibt es Fälle, die mich berühren, weil sie eine menschliche Tragik in sich bergen, die mich nicht so einfach loslässt. Zum Beispiel ein junger Mann, der einen Unfall hatte und nun zeit seines Lebens nicht mehr selbst für sich sorgen kann. Dessen Eltern haben

mir Briefe geschrieben und mich gebeten, dafür zu sorgen, dass die Berufsunfähigkeitsversicherung leistet. Auch solche Fälle muss man zwar schlicht rechtlich prüfen, bleiben dann jedoch Zweifel, suche ich halt intensiv nach einer Kulanzlösung. Aber es gibt zum anderen natürlich auch Fälle, die kommen einem mehr als obskur vor.

Obskur?

Ich habe einen Beschwerdeführer, der Rechtsschutz für eine Klage auf etwa 300.000 Euro von seiner Versicherung will, weil er irgendwann von einem Hund gebissen wurde, aufgrund des Hundebisses eine Depression entwickelt habe und aufgrund dieser Depression angeblich nicht mehr arbeiten kann. Das sind eben die Fälle, die man zwar auch prüfen muss, bei denen sich jedoch eine gewisse Grundskepsis breitmacht.

Gibt es viele solcher Fälle?

Sagen wir so: Sie kommen vor. Erst vor Kurzem wollte ein Versicherungsnehmer, dass seine Ver-

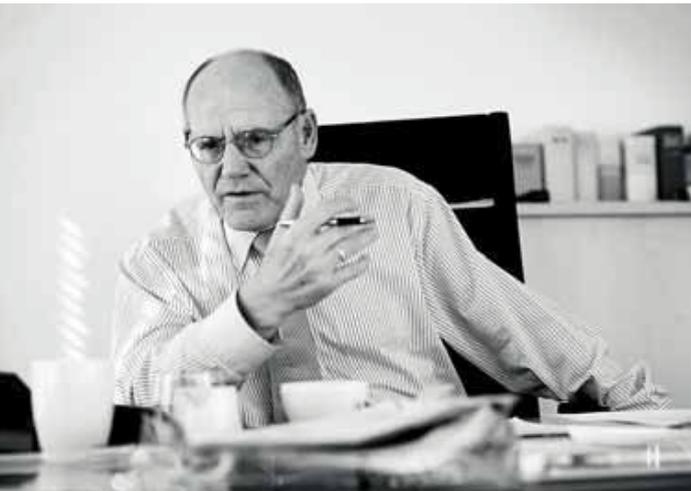
sicherung einen anderen Vermittler zu ihm nach Hause schickt, weil der bisherige über die Jahre hinweg eine „zu intime“ Beziehung zu seiner Frau aufgebaut habe. Da der Versicherer nichts unternahm, wandte sich der Versicherungsnehmer an mich. Aber in solchen Fällen kann ich dann leider wirklich nichts tun, das betrifft nicht den Geschäftsverkehr.

Sie müssen also manchmal auch zwischenmenschliche Probleme lösen?

Manchmal auch das, ja.

Die Versicherungswirtschaft hat in den letzten Jahren viele Reformen angepackt, um transparenter zu werden, zum Beispiel die Einführung des „Produktinformationsblattes“ oder der jährlichen Mitteilungen über den Stand einer Versicherung. Wie schätzen Sie diese Bemühungen ein?

Das ist außerordentlich positiv. Da sind die Versicherer mit ihren Kunden auf einem guten Weg. >



Zum neu eingeführten Produktinformationsblatt habe ich bisher noch keine Beschwerden erhalten. Ich bin aber schon gespannt darauf, wie sich das in der Praxis darstellt. Das Produktinformationsblatt dient ja im Grunde zwei Zwecken: Zum einen soll es das Wichtigste und Wesentliche eines Versicherungsvertrages kurz und verständlich aufzeigen. Zum anderen soll es einen schnellen Vergleich verschiedener Produkte ermöglichen, um den Wettbewerb zu fördern. Aber vollkommen unklar ist noch die Rechtsqualität dieses Produktinformationsblattes.

Bitte konkret: Was meinen Sie damit?

Wenn ein Versicherter sagt: In meinem Produktinformationsblatt sind zwar einige interessante Informationen zu lesen, aber es fehlt eine wesentliche, und gerade die wäre mir für meinen Vertragsabschluss wichtig gewesen – kann er dann rechtliche Ansprüche bei seiner Versicherung geltend machen mit der Begründung, das Produktinformationsblatt war lückenhaft?

Diese Frage ist also noch unbeantwortet?

Ja. Und auch die Versicherer können sie im Moment nicht beantworten. Sie schreiben aus nachvollziehbaren Gründen – also zur Absicherung – momentan lieber zu viel ins Produktinformationsblatt als zu wenig. Dieser Spagat ist noch nicht ausgestanden, und deshalb freue ich mich in gewisser Weise auf die Beschwerden, die noch kommen werden.

Sie freuen sich auf Beschwerden?

Natürlich! Ich bin jedes Mal neugierig und freue mich, wenn ich eine Akte aufschlage. Das war in meiner Laufbahn aber immer schon so.

Man merkt das an der Energie, mit der Sie über die Themen der Versicherungswirtschaft sprechen. Die Reform des Versicherungsvertragsgesetzes, kurz VVG, und das neue Vermittlergesetz sind weitere Neuerungen, die den

Kunden nun zugutekommen. Schafft das neue VVG mehr Klarheit bei den Kunden?

Das ist für mich schwer zu sagen, da ich ja nur die Problemfälle auf den Tisch bekomme. Die Millionen von Fällen, in denen sich diese Neuerungen positiv entfalten, bekomme ich ja gar nicht mit.

2007 sind mehr als 17.000 Beschwerden bei Ihnen eingegangen, im Jahr 2008 waren es fast 19.000. Worüber beschweren sich die Kunden hauptsächlich?

Den Spitzenplatz nehmen Beschwerden zur Lebens- beziehungsweise Rentenversicherung ein. Das ist aber kaum verwunderlich, da es sich dabei auch um das komplexeste Produkt handelt.

Geht es bei diesen Beschwerden um die vorhin angesprochene Beteiligung an den stillen Reserven?

In vielen Fällen, ja. Es geht aber auch oft um die Überschussbeteiligung oder den Rückkaufswert einer Versicherung. Viele Versicherte verstehen etwa nicht, warum der Rückkaufswert ihrer Versicherung niedriger ist als die bezahlten Prämien, wenn sie diese bereits nach wenigen Jahren kündigen.

Sie meinen, die Versicherung hätte die Prämien für sie in vollem Umfang verzinslich ansparen müssen. Wie würden Sie einem Versicherungsnehmer diesen Sachverhalt erklären?

Ich erkläre ihm, warum er bei vorzeitiger Kündigung unter Umständen weniger Geld zurückbekommt, als er eingezahlt hat. Denn die eingezahlten Beiträge erfüllen eine dreifache Funktion: Zum einen werden mit den Beiträgen in den ersten Jahren die Verwaltungs- und Vermittlungskosten bezahlt. Für die Anlage stehen also schon mal nicht mehr die vollen Prämien zur Verfügung. Die zweite Funktion: Ein Teil der Prämien wird für die Risikorücklage verwendet. Denn auch wenn ein Versicherter früh stirbt und noch kaum Beiträge bezahlt

hat, wird die Versicherungssumme voll ausbezahlt. Dafür muss der Versicherer Rücklagen bilden. Erst die dritte Funktion beinhaltet den Sparanteil, der mit einer garantierten Verzinsung angelegt wird. Wird der Vertrag über die volle Laufzeit durchgehalten, ist das alles kein Problem, dann kommt auch zusätzlich die volle Beteiligung an den Überschüssen hinzu. Zwar sind viele Kunden, die einen Vertrag vorzeitig kündigen, verständlicherweise enttäuscht, wenn sie den Rückkaufswert sehen. Rechtlich ist das aber völlig in Ordnung.

Eine grundsätzliche Frage, Herr Hirsch: Wann sollte sich ein Versicherungskunde bei Ihnen melden?

Er sollte sich erst bei mir melden, wenn er eine Entscheidung des Versicherers hat, mit der er nicht zufrieden ist.

Sagen wir, Sie möchten einen Versicherungsvorstand wegen eines Falles sprechen. Werden Sie dann gleich durchgestellt?

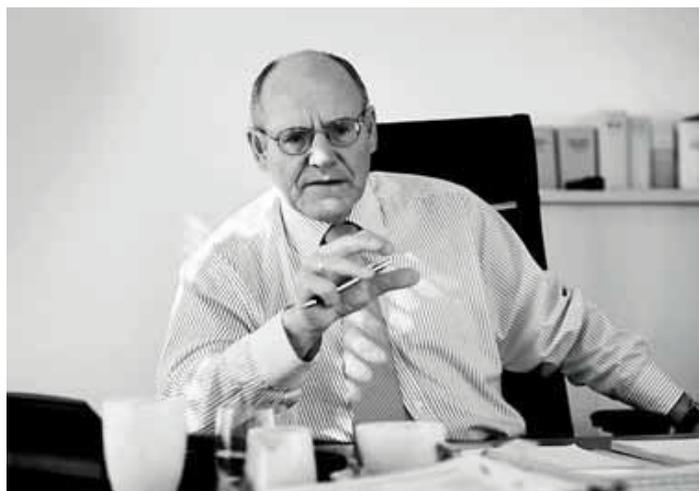
Es ist ausgesprochen selten, dass ich wegen eines konkreten Falles einen Vorstand sprechen muss, die Fachfragen werden auf der Fachebene geklärt. Falls es aber nötig ist, geht das relativ schnell.

Der Versicherungsombudsmann darf Streitfälle bis zu einem Wert von 5000 Euro entscheiden. Wie viel Prozent der Fälle bezieht diese Grenze ein?

Etwa 85 Prozent der Fälle bleiben unter dieser Grenze. Diese Kompetenz ist sehr sensibel, denn wenn ich entscheide, ist das für den Versicherer verbindlich. Ich bin mir der Problematik sehr bewusst, einem Versicherer mit einer Entscheidung zu seinen Lasten den Rechtsweg abzuschneiden. Da er an meine Entscheidung gebunden ist, kann er die strittige Frage dann nicht mehr gerichtlich klären lassen. Aus diesem Grund sieht meine Verfahrensordnung vor, dass ich Fragen von grund-

ZUR PERSON

Günter Erhard Hirsch, 66, ist seit dem 1. April 2008 Nachfolger von Wolfgang Römer im Amt des Versicherungsombudsmanns. Er war von 2000 bis Januar 2008 Präsident des Bundesgerichtshofs. Hirsch studierte von 1964 bis 1969 Rechtswissenschaften in Erlangen, 1973 wurde er zum Doktor der Rechte promoviert und trat in den bayerischen Justizdienst ein. Nach verschiedenen Verwendungen als Richter und Staatsanwalt wechselte er 1984 in das Bayerische Staatsministerium der Justiz. 1992 stellte er sich der im Aufbau begriffenen sächsischen Justiz zur Verfügung und war zunächst Präsident des Bezirksgerichts, ab 1993 Präsident des Oberlandesgerichts Dresden. Am 7. Oktober 1994 wurde er zum Richter am Gerichtshof der Europäischen Gemeinschaft ernannt. Dieses Amt hatte er bis zu seinem Wechsel an die Spitze des Bundesgerichtshofs inne. Hirsch ist Honorarprofessor an der Universität des Saarlandes.



sätzlicher Bedeutung der Autorität der staatlichen Gerichtsbarkeit überlassen soll.

Bei Streitwerten bis zu 80.000 Euro dürfen Sie als Ombudsmann Empfehlungen aussprechen. Was war denn der höchste Streitwert, den Sie bisher bearbeitet haben?

Viele Fälle kratzen an dieser Grenze – zum Beispiel in der Berufsunfähigkeitsversicherung.

Halten sich die Versicherer in der Regel an Ihre Empfehlungen?

Ja, in der Regel schon. Das deckt sich auch mit den Erfahrungen meines Vorgängers Wolfgang Römer.

Als man 2001 die Schlichterstelle einrichtete, dauerte die Bearbeitung einer Beschwerde etwa was mehr als fünf Monate. Und heute?

Anfang letzten Jahres lagen wir bei etwa viereinhalb Monaten, früher allerdings auch schon mal bei weniger als drei Monaten. Ende 2008 waren wir dann bei knapp unter vier Monaten angekommen. Das entspricht meiner Zielvorstellung bei den zulässigen Beschwerden. Die unzulässigen werden ja naturgemäß viel schneller bearbeitet.

Welche Erfahrungen als Richter kommen Ihnen als Ombudsmann zugute?

Erstens: Ich bin wirklich erstaunt über die Tatsache, wie viele Fälle sich mit solidem zivil- und prozessrechtlichem Handwerkzeug lösen lassen. Zum Beispiel Rechtsfragen zur Kausalität, zum Verschulden oder zur Beweislast. Das ist das tägliche Brot eines Zivilrichters. Zweitens: Als Richter entwickelt man einen ausgewogenen Blick zwischen beiden Parteien, das ist eminent wichtig. Es passiert häufig, dass man nach dem ersten Schriftsatz der einen Seite denkt: Das ist überzeugend. Liest man aber die Schilderung der Versicherungsseite, empfindet man sie als mindestens ebenso überzeugend.

Kommt es denn so oft vor, dass sich beide aufgelegten Gewichte wirklich die Waage halten?

Ja, schon ein Grundsatz des römischen Rechts hieß: „Audiatur et altera pars!“, was so viel bedeutet wie: „Höre auch immer die andere Seite!“

Wird Ihnen für Ihre Arbeit manchmal auch von beiden Seiten gedankt?

Das passiert mitunter, ja.

Wie steht es eigentlich um Ihre eigenen Versicherungen?

Gute Frage. Ich wohne in einem Haus, neben dem ein alter großer Baum steht. Und ich habe meine Versicherung gefragt: Was passiert denn, wenn ein Frühlingssturm den Baum umschmeißt? Und wenn ich es richtig verstanden habe, verhält es sich so: Wenn der Baum aufs Haus fällt, dann wird der Schaden bezahlt. Wenn der Baum nur angebrochen ist und aufs Haus zu fallen droht, darf ich ihn auf Kosten der Versicherung absägen und wegtransportieren lassen. Wenn er aber nur neben das Haus fällt, bin ich mir nicht sicher, was die Versicherung macht.

Könnten Sie denn in so einem Fall bei sich selbst Beschwerde einlegen?

(Lacht laut) Nein, das glaube ich nicht. Würde ich auch nicht machen.

Lilo Blunck, die Verbraucherschützerin und Vorstandsvorsitzende des Bundes der Versicherten, hat gesagt: „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.“ Was wollen Sie in Ihrem Amt erreichen, Herr Hirsch?

Ich möchte einen Beitrag leisten zu mehr Transparenz, mehr Verständlichkeit, zu mehr Kundentreue in der komplexen Welt der Versicherungen und ihrer Produkte. Ich möchte aber hinzufügen: Ich bin kein Verbraucherschützer. Das

macht Frau Blunck viel besser. Ich bin ein Mittler zwischen beiden Seiten.

In Umfragen wird immer deutlich, dass Kunden mit ihrem persönlichen Versicherungskaufmann oder ihrer eigenen Versicherung sehr zufrieden sind. Schwenkt das Thema aber auf die Versicherungen als Ganzes um, ändert sich die Meinung, sprich: Das Image der Versicherer ist nicht so gut, wie ihre Arbeit es vermuten lässt. Worauf führen Sie das zurück?

Die Zahlen könnten das bestätigen: Wenn Sie bedenken, dass es in Deutschland etwa 435 Millionen Versicherungsverträge gibt, im Durchschnitt also jeder Bürger, vom Kind bis zum Greis, fünf Versicherungen besitzt, ist das eine unglaubliche Fülle an langfristigen, komplexen Vertragsbeziehungen. Und davon kommen nur etwa 18.000 jährlich zu mir. Das zeigt eindrucksvoll, in wie vielen Fällen das reibungslos und zur Zufriedenheit der Kunden funktioniert.

Sie sind seit vielen Jahren Mitglied der Ethikkommission des Weltfußballverbandes FIFA. Sehen Sie eigentlich Parallelen zwischen der Arbeit als Ombudsmann und der als Mitglied der Kommission?

Mir scheint, dass die Ethikkommission der FIFA nicht die effizienteste Organisation ist, wohingegen der Ombudsmann der Versicherer ausgesprochen wirkungsvoll arbeitet. Ich sehe also eher Unterschiede als Parallelen.

Als Bub haben Sie ja selbst im Tor gestanden und versucht, Tore zu verhindern. Nun bekleiden Sie die Position des Schiedsrichters. Fühlen Sie sich da wohler?

(Lacht) Ich fühle mich viel wohler, weil ich als Torwart ganz bestimmt nicht so gut bin wie als Schiedsrichter.

Interview: Alexandros Stefanidis