

„Das Schlichtungsverfahren ist ein großartiges Modell“

Wilhelm Schluckebier, seit vier Jahren **Ombudsmann für Versicherungen**, über seine „Erfolgsquote“, die Vorteile und Grenzen der Schlichtung, typische Fehler bei Verbraucherbeschwerden und die Frage, warum er nicht längst seinen Ruhestand genießt.

Wilhelm Schluckebier wirkt als Ombudsmann für Versicherungen dem Ungleichgewicht entgegen, das Kunden oft bei Problemen mit Versicherern und Vermittlern spüren. In seinem Berliner Büro benennt er die aktuellen Probleme der Branche und seine Lösungsansätze.

Herr Schluckebier, Sie sind erst der dritte Ombudsmann überhaupt, seit die Versicherer 2001 Kunden ein kostenloses Schlichtungsverfahren anbieten. Hat sich die Institution etabliert?

Wilhelm Schluckebier: Ja, der Versicherungsombudsmann hat seit über 20 Jahren ein relativ gleichmäßiges Beschwerdeaufkommen. Das Schlichtungsverfahren ist sehr bekannt und wird gern genutzt. Bei aller in eigener Sache gebotenen Zurückhaltung lässt sich wohl sagen, dass der Versicherungsombudsmann aufgrund seiner soliden Arbeit einen guten Ruf genießt, nicht zuletzt auch wegen der ihm garantierten Unabhängigkeit und der institutionellen Eigenständigkeit, mit der ihn die Versicherer ausgestattet haben.

»Als neutrale Instanz sind wir allen Beteiligten gleichermaßen verpflichtet.«

Wilhelm Schluckebier,
Versicherungsombudsmann

Wie fällt Ihre Zwischenbilanz nach fast vier Jahren als Ombudsmann aus?

Die Vorzüge der Schlichtung sind besser anerkannt denn je: schnell, sachnah, unbürokratisch, kostenfrei für die Verbraucher, kostengünstig für die Unternehmen. Wir haben auf die elektronische Aktenbearbeitung umgestellt, haben hervorragende Mitarbeiter und viele Streitfälle beigelegt. Aber: Es gibt immer wieder neue Problemstellungen, gerade in der Lebensversicherung, aber auch in anderen Sparten, etwa bei der Reiseversicherung in der Pandemie.

Die detaillierten Zahlen für 2022 liegen ja erst im Mai auf dem Tisch. Gibt es schon eine Tendenz, was anders lief als zuletzt?

Den Tätigkeitsbericht mit einigen Zahlen für 2022 haben wir bereits zum 1. Februar online gestellt. Dazu sind wir verpflichtet. Es liegt aber auf der Hand, dass es so kurz nach dem Jahreswechsel noch keine gründliche Auswertung gibt. Auch sind die Zahlen zum Teil noch vorläufig, denn nicht alle Beschwerden waren bis zum 1. Februar abschließend bearbeitet. Allerdings lässt sich jetzt schon sagen, dass die Beschwerdeeingänge, gerade auch in den traditionell zahlenstärksten Sparten Lebensversicherung und Rechtsschutz, spürbar zurückgegangen sind. Insgesamt liegen wir bei knapp 16.000 Eingängen.

Nimmt die Streitlust insgesamt ab?

Die im Rahmen der üblichen Schwankungen doch etwa gleichbleibend hohe Zahl von 16.000 bis 19.000 Beschwerden zeugt von einem konstanten Bedarf an Schlichtung. Allerdings ist das wenig im Verhältnis zu über 400 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland. Nun ist Schlichtung gewiss kein Ausdruck von Streitlust. Es wird einfach die Möglichkeit wahrgenommen, die Entscheidung des Versicherers noch einmal durch eine unabhängige und neutrale Instanz kostenfrei und zeitnah überprüfen zu lassen. Allerdings sind die Eingangszahlen bei den Zivilgerichten zum Versicherungsvertragsrecht seit Jahren rückläufig. Sie haben sich seit 2005 bei den



»Die Versicherer sind grundsätzlich zum Entgegenkommen bereit, wenn der Ombudsmann gute Gründe ins Feld führt.«

**Wilhelm Schluckebier,
Versicherungsombudsmann**

Amtsgerichten etwa halbiert – auf 25.000 Eingänge. Es scheint so, als wollten die Menschen sich weniger lang dauernd vor Gericht streiten.

Wie ist es denn um die Kompromissbereitschaft auf beiden Seiten bestellt?

Sie ist sehr ausgeprägt. Die Versicherer sind grundsätzlich zur Abhilfe und zum Entgegenkommen bereit, wenn der Ombudsmann gute Gründe ins Feld führt. Auch die Kunden lassen sich nach entsprechender Erläuterung der Sach- und Rechtslage meist auf einen Vergleich oder Schlichtungsvorschlag ein. Weniger kompromissbereit sind die Lebensversicherer beim ewigen Widerrufsrecht. Hier ist eine erfolgreiche Schlichtung mitunter schwierig.

Ein Drittel der Beschwerden ist meist unzulässig. Wann ist das der Fall?

Ein typischer Fall ist, wenn dem Beschwerdeführer die Verbrauchereigenschaft fehlt und er sich auch nicht in einer verbraucherähnlichen Lage befindet. Für Beschwerden von Gewerbetreibenden und

Selbstständigen gegen Versicherer sind wir nicht zuständig. Bei den unzulässigen Anträgen geht es auch um Beschwerden von Dritten, die keinen eigenen Anspruch aus einem Versicherungsvertrag haben, oder um Anträge, bei denen der Anspruch noch nicht beim Versicherer angemeldet wurde. Schließlich betreffen manche Schlichtungsanträge die private Kranken- und Pflegeversicherung, die aber eine eigene Schlichtungsstelle, den PKV-Ombudsmann, installiert hat. Unzulässig sind auch Beschwerden über Versicherer, die nicht Mitglied in unserem Trägerverein sind. Das betrifft rund 15 Prozent der unzulässigen Beschwerden. Derzeit haben wir aber fast 300 Mitgliedsunternehmen und decken damit über 90 Prozent des deutschen privaten Versicherungsmarktes ab.

Mit welchem Erfolg gehen zulässige Beschwerden in der Regel aus?

Die Erfolgsquote der zulässigen Beschwerden lag 2021 in der Lebensversicherung bei 29,7 Prozent, bei allen anderen Sparten im Schnitt bei rund 45 Prozent. Unter Er-

folg verstehen wir all das, was den Kunden vollständig oder zum Teil den gewünschten rechtlichen oder wirtschaftlichen Vorteil bringt. Dazu tragen auch Abhilfen oder Teilabhilfen durch den Versicherer bei.

Warum haben Sie die Lebensversicherung gesondert erfasst?

In der Lebensversicherung gibt es bestimmte Besonderheiten. Es handelt sich in der Regel um lang laufende Verträge, die in großer Zahl sozusagen glatt durchlaufen. Wenn dann die Ablaufleistung beanstandet und überprüft wird, erweist sich vieles als grundsätzlich in Ordnung. Vereinfacht ausgedrückt lässt sich sagen, dass das Beanstandungspotenzial bei diesen Verträgen nicht ähnlich hoch ist wie in den meisten anderen Sparten.

In welchen Sparten gibt es traditionell den meisten Streit, und lässt sich da nicht prophylaktisch etwas ändern?

Die meisten Schlichtungsanträge werden seit Jahren in der Lebensversicherung und in der Rechtsschutzversicherung gestellt. Es

FOTO: © MARTIN PETERDANN

FONDS & VERSICHERUNG Wilhelm Schluckebier | Versicherungsombudsmann



folgen die Kfz-Versicherungen. Die Möglichkeit der Konfliktminimierung fällt für die einzelnen Sparten unterschiedlich aus. So ist bei Kfz-Versicherungen der Schlichtungsantrag häufig von Missverständnissen geleitet. Ein Mehr an Aufklärung und Kommunikation durch die Versicherer könnte hier Irritationen vermeiden, die entstehen, wenn es etwa um die Nichtmitnahme unternehmensgebundener Sonder rabatte beim Versichererwechsel geht oder um unterschiedliche Schadenfreiheitsklassen-Tabellen der Unternehmen. In der Rechtsschutzversicherung wird sich hingegen prophylaktisch wenig bewirken lassen. Denn hier ist schon ein Ausgangstreit vorhanden. In den meisten Fällen sind bereits Rechtsanwälte beauftragt, und es geht um die Beurteilung der Erfolgsaussichten.

Haben Sie mal versucht, einzelne Versicherer oder den GDV zu „beraten“, damit häufig kritisierte Klauseln geändert werden? Nein, Beratung ist nicht die Aufgabe des Ombudsmanns. Sein Auftrag ist die Befriedung des Einzelfalls. Allerdings findet im Rahmen verschiedener fachlicher Formate ein Austausch statt. Dabei, aber auch im

»Mit unseren fast 300 Mitgliedsunternehmen decken wir über 90 Prozent des privaten Versicherungsmarktes ab.«

Wilhelm Schluckebier,
Versicherungsombudsmann

Rahmen von Fachtagungen und Vorträgen, zu denen der Ombudsmann eingeladen wird, besteht die Möglichkeit, auf typisches Konfliktpotenzial und sich neu stellende Rechtsfragen in den jeweiligen Sparten hinzuweisen. Mitunter werden Zweifel an der rechtlichen Wirksamkeit von Klauseln auch einmal im Schreiben artikuliert, das zum Ende des Verfahrens verschickt wird. Es kommt vor, dass Versicherer daraufhin ihre Bedingungswerke anpassen.

Wo ist das zuletzt gelungen?

Ein Kfz-Haftpflichtversicherer hatte eine Klausel in seinen Bedingungen fixiert, die bei Überschreitung der vereinbarten Jahres-

fahrleistung schon ab dem ersten Kilometer und einfacher Fahrlässigkeit vorsah, dass eine Vertragsstrafe anfällt – neben der ohnehin üblichen Beitragsnacherhebung. Nachdem Zweifel an der Wirksamkeit dieser Vertragsstrafklausel geäußert wurden, greift sie nun erst, wenn die vereinbarte Fahrleistung um mehr als 15 Prozent oder mehr, mindestens jedoch um 1.000 Kilometer, überschritten ist.

Wie sieht Ihre Hilfe im Einzelnen aus? Wo liegen die Unterschiede zwischen Entscheidung und Empfehlung?

Die Hilfe beginnt bereits beim Einstieg in das Verfahren. Unser Servicecenter sorgt gemeinsam mit dem Antragsteller dafür, dass die erforderlichen und prüfungsfähigen Unterlagen beigebracht werden und das Beschwerdeziel konkret bestimmt wird. Es gleicht die Asymmetrie im Machtgefüge zwischen den in Rechtsangelegenheiten erfahrenen, wirtschaftlich potenten Unternehmen und den Kunden aus und sorgt so dafür, dass der Kunde auf Augenhöhe ist. In der Sache helfen wir den Beschwerdeführern dabei, berechnete Ansprüche durchzusetzen. Wird der Konflikt nicht anderweitig beigelegt, kann ich bis zu einer Beschwerdewertgrenze von 10.000 Euro gegebenenfalls auch zulasten des Unternehmens bindend entscheiden. Liegt der Beschwerdewert höher, kann ich bis zu einer Grenze von 100.000 Euro eine Empfehlung aussprechen. Ergibt die Nachprüfung hingegen, dass der Versicherer im Ergebnis alles richtig gemacht hat, erläutern wir das den Kunden in möglichst verständlicher und nachvollziehbarer Weise.

Was war der spektakulärste Fall, bei dem Sie helfen konnten?

Es gibt kuriose Fälle und tragische Fälle. Ein tragisches Vorkommnis fällt mir ein. Der Vater des Beschwerdeführers wollte in der Wohnung eine vermeintlich stillgelegte Gasleitung mit einem Trennschleifer entfernen. Es kam zu einer Explosion, in deren

FONDS & VERSICHERUNG Wilhelm Schluckebier | Versicherungsombudsmann



Folge der Vater verstarb und der vollständige Hausrat vernichtet wurde. Der Versicherer lehnte die Leistung wegen grober Fahrlässigkeit ab. Hier haben wir einen Vergleich erreicht: Der Versicherer übernahm wenigstens einen Teil des Schadens, weil nicht abschließend geklärt war, ob tatsächlich grobe Fahrlässigkeit vorlag.

Das ist wirklich tragisch. Und ein kurioser Fall?

Unter den Kuriositäten kommt mir ein Beschwerdeführer in den Sinn, der seine einmotorige private Cessna wegen Ablenkung versehentlich landete, ohne das Fahrwerk auszufahren. Der Luftkaskoversicherer lehnte wegen grob fahrlässiger Herbeiführung des Schadens die Zahlung zunächst ab. Auch eine Quotelung war laut Versicherer nicht möglich, denn es handelte sich um eine Großrisikoversicherung, bei der eine Quotelung bei grober Fahrlässigkeit ausgeschlossen war. Da fraglich erschien, ob hier tatsächlich eine Großrisikoversicherung vorlag, weil der Beschwerdeführer die kleine Maschine privat genutzt hatte, konnten wir eine Vergleichsvereinbarung mit einer Teilübernahme des Schadens erreichen.

»Ein Mehr an Aufklärung durch die Versicherer könnte Irritationen vermeiden.«

Wilhelm Schluckebier,
Versicherungsombudsmann

Was muss ein verärgertes Kunde beachten, wenn er sich an Sie wendet?

Wir leisten keine individuelle Rechtsberatung und nehmen auch nicht einseitig Interessen des Kunden wahr. Als neutrale Instanz sind wir allen Beteiligten gleichermaßen verpflichtet. Selbstverständlich helfen wir dem Kunden, die Prüfung seines Anliegens auf den Weg zu bringen. Bei den Beschwerden über Versicherer sind wir für die Verbraucher oder Personen in verbraucherähnlicher Lage da. Gewerbetreibenden und Selbstständigen können wir hier nicht weiterhelfen, bei Beschwerden gegen Vermittler hingegen schon. Wichtig ist überdies, dass der Anspruch zuvor beim Versicherer oder beim Vermittler geltend ge-

macht wurde. Es empfiehlt sich, unser Online-Schlichtungsformular zu nutzen.

Wo liegen die Grenzen der Schlichtung?

Eine absolute Grenze liegt bei einem Beschwerdewert von mehr als 100.000 Euro, die jedoch nur für Beschwerden über Versicherer gilt. Relativ eingeschränkt sind die Möglichkeiten zur Schlichtung bei Streitigkeiten, die sich für das vereinfachte Schlichtungsverfahren nicht eignen. Das kann der Fall sein, wenn eine grundsätzliche Rechtsfrage, die für die Bewertung des Streits erheblich ist, nicht geklärt ist. Nicht geeignet können aber auch Anträge sein, wenn eine Beweisaufnahme erforderlich ist, die nur in einem Gerichtsverfahren erfolgen kann. Das Schlichtungsverfahren wird ausschließlich auf Basis der vorgelegten Unterlagen geführt. In der Rechtssprache heißt das, wir erheben nur den Urkundenbeweis.

Sie könnten als ehemaliger Richter seit fünf Jahren den Ruhestand genießen. Warum wollen Sie immer noch schlichten?

Weil das alternative und außergerichtliche Schlichtungsverfahren eine reizvolle Aufgabe ist. Es läuft deutlich schneller und einfacher ab als ein Gerichtsverfahren, und die Erklärungen sind zudem verständlicher. Kurz: Es ist ein großartiges, effektives Modell. Daran mitzuwirken, Konflikte zügig auf der Grundlage gebündelter Fachkompetenz unserer Schlichtungsstelle zu befrieden, motiviert auch einen Ruheständler.

Vielen Dank für das Gespräch.

DETLEF POHL

Online weiterlesen: ← QR-Code scannen oder fponline.de/OBM123 eingeben.

VITA: Wilhelm Schluckebier

Wilhelm Schluckebier, Jahrgang 1949, war Oberstaatsanwalt und später Bundesanwalt beim Bundesgerichtshof (BGH), ehe er 1999 für sieben Jahre als Richter am BGH arbeitete. 2006 wechselte Schluckebier als Richter ans Bundesverfassungsgericht, wo er bis zur Pensionierung 2017 auch für Verfahren aus dem Versicherungswesen zuständig war. Seit April 2019 ist er Ombudsmann für Versicherungen in Berlin.

FOTO: © MARTIN PETERDANN