

Feine Zwischentöne zum Stabwechsel beim Ombudsmann

Sie ist kein Fan von Schlichtungsstellen. Dennoch hielt die Präsidentin des Bundesgerichtshofes (BGH), Bettina Limperg, eine Laudatio auf den scheidenden Versicherungsombudsmann Prof. Dr. Günter Hirsch – was nicht zuletzt seiner Person zuzuschreiben ist. Doch Limperg wäre nicht Limperg, wenn sie die Gelegenheit nicht genutzt hätte. Und so äußerte sie anlässlich des feierlichen Stabwechsels im Haus der Berlin-Brandenburgischen Akademie der Wissenschaften von sich aus drei Wünsche an die Schlichtungsstelle:

1. Vollständigere und aussagekräftigere Erläuterungen zu den Entscheidungen im Geschäftsbericht;
2. Es sollte aus der Statistik bei abgelehnten Entscheidungen klar hervorgehen, ob hier grundsätzliche Rechtsfragen aufgeworfen würden;

3. Mehr Veröffentlichungen!

Schlichtungsstellen hätten ihre Berechtigung auch darin, schnell, richtig und günstig zu sein. Schnelligkeit attestierte sie dem Versicherungsombudsmann anerkennend. Im Schnitt benötigt er 80 Tage, obwohl die Zielvorgabe bei 90 Tagen liege.

Doch schon mit der Beurteilung der Richtigkeit tut die BGH-Präsidentin sich schwer. Mangels ausreichender Veröffentlichung über die Arbeit der Schlichtungsstelle könne sie deren Arbeit inhaltlich nicht bewerten (Stichwort Transparenz). Aber die personelle Ausstattung, so musste sie eingestehen, „stünde zweifellos jedem mittleren Amts- und kleinerem Landgericht gut zu Gesicht“.

Hirsch hinterlässt seinem Nachfolger ein hochqualifiziertes Team aus 44 Mitarbei-

tern. Sein Vorgänger, Prof. Dr. Wolfgang Römer, startete 2001 mit nur drei Angestellten und Wäschekörben voller Beschwerden. „Der Neue“ fügt sich nahtlos in die Reihe oberster Richter ein. Dr. h.c. Wilhelm Schluckebier kommt allerdings nicht vom BGH, sondern vom Bundesverfassungsgericht. Schluckebier versprach, die gute Reputation der Ombudsstelle zu bewahren; er vertraut auf ihre Unabhängigkeit.

Vorgänger Hirsch verzichtete auf gute Ratschläge, denn die hätte Schluckebier nicht nötig, da er Berichtersteller für das Versicherungswesen gewesen sei. Er bedankte sich indes bei den Versicherern, die stets respektvoll und „meist kooperativ“ mit dem Ombudsmann zusammengearbeitet hätten.

R.L.

Ombudsmann und Versicherungsmathematik

Der neue Versicherungsombudsmann Dr. Wilhelm Schluckebier hat kurz nach seinem Amtsantritt die Lebensversicherungskunden dazu animiert, sich bei Ärger über zu geringe Auszahlungen aus ihren Verträgen bei ihm zu melden. In einem Interview mit Test.de beschrieb er die Eingriffsmöglichkeiten seiner Schlichtungsstelle und wies darauf hin, dass sie auch die Prüfung von versicherungsmathematischen Sachverhalten einschließen.

„Der Ombudsmann prüft beispielsweise, ob die Ablaufleistung im Vergleich zu früheren Prognosen angesichts der vom Versicherer angegebenen Zinsentwicklung rechnerisch plausibel ist. Vor allem bei Verträgen mit sogenannten gebrochenen Verläufen – etwa bei Vertragsänderungen oder vorübergehenden Beitragsfreistellungen – können erfahrungsgemäß Berechnungsfehler vorkommen. Es kann sehr aufwendig sein, dies versicherungsmathematisch nachzuvollziehen, etwa anhand von Über-

schussdeklarationen und Ansammlungszinssätzen und Genehmigungsdaten des betreffenden Geschäftsplans... Wir bekommen Einblick in die Vertragsdaten und Berechnungsformeln mit Zahlenwerten. Diese Daten müssen Versicherer nach der Rechtsprechung nicht ohne Weiteres offenlegen, uns gegenüber aber schon (§8 Verfahrensordnung).“

Bei seiner Amtseinführung in Berlin Mitte April warb Schluckebier allerdings generell auch dafür, realistische Vorstellungen an das Ombudsmann-Verfahren anzulegen, denn „so viel Recht könne es nicht geben, wie manche erwarten“.

Harald Christ, Präsidiumsmitglied des SPD-Wirtschaftsforums und bis Ende 2017 Vertriebsvorstand bei Ergo, im Magazin Procontra

Provisionsdeckel überflüssig

„Auch ohne die jetzige Diskussion um einen Provisionsdeckel war die Branche in der Vergangenheit alles andere als untätig. Seit Inkrafttreten des LVRG und durch Umsetzung der IDD ist eine Verbindung zwischen Vergütung und Fehlanreizen ausgeschlossen. Auch die Höhe der Abschlussprovisionen unterliegt seither einer indirekten Begrenzung. Den vorgelegten Referentenentwurf aus dem Bundesfinanzministerium halte ich deshalb für überflüssig. Wir sollten die Bürgerinnen und Bürger vielmehr ermutigen, sich intensiv mit ihrer Altersversorgung zu beschäftigen. Dabei ist die Qualität der Beratung und des Produktangebotes vorbehaltlos zu prüfen. Das Preis-Leistungs-Verhältnis sollte in einer sozialen Marktwirtschaft aber den Märkten und dem selbstbestimmten Bürger überlassen werden.“