Stabwechsel im Amt des Versicherungsombudsmanns

Zusammenfassung der
anlässlich der Amtsübergabe
am 10. April 2019 gehaltenen Reden

Inhalt

Thomas Flemming 2
Vorsitzender des Vorstands
Versicherungsombudsmann e. V.

Bettina Limperg 6
Präsidentin des Bundesgerichtshofs

Hubertus Primus 14
Vorstand
Stiftung Warentest

Dr. Wolfgang Weiler 18
Präsident
Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.

Professor Dr. Günter Hirsch 24
Präsident des Bundesgerichtshofs a. D.

Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier 28
Richter des Bundesverfassungsgerichts a. D.

Bildergalerie 32

Sehr geehrte Damen und Herren,

Thomas Flemming

herzlich willkommen – auch im Namen meiner Vorstandskollegen – zu dieser besonderen Feierstunde. Sie alle geben mit Ihrer Anwesenheit einen würdigen Rahmen anlässlich der Verabschiedung von Herrn Professor Dr. Günter Hirsch sowie für die Begrüßung von Herrn Dr. Wilhelm Schluckebier.

Ich freue mich, dass Sie es trotz der heutigen Verkehrsprobleme in Berlin aufgrund der Demonstration rechtzeitig hierher in die Akademie der Wissenschaften geschafft haben.

Ein herzliches Willkommen, insbesondere Ihnen, Herr Professor Hirsch, und auch Ihnen, Herr Dr. Schluckebier.

Besonders begrüße ich die Präsidentin des Bundesgerichtshofs, Frau Bettina Limperg! Danke, dass Sie unserer Einladung gefolgt sind und vielen Dank auch dafür, dass Sie im Anschluss zu uns sprechen werden.

Herzlich willkommen sind auch Herr Staatssekretär Gerd Billen und der Präsident des Bundesamtes für Justiz, Herr Heinz-Josef Friehe.

Ein weiterer Gruß gilt den Beiratsmitgliedern. Stellvertretend für alle begrüße ich den Bundestagsabgeordneten Max Straubinger, dienstältestes Mitglied unseres Beirats.

Herzlich willkommen sind auch die Vertreter von anderen Schlichtungsstellen, besonders unsere ausländischen Kollegen, Herr Martin Lorenzon, Versicherungsombudsmann der Schweiz, und Herr Jan-Wolter Wabeke, vormaliger Versicherungsombudsmann der Niederlande. Wir freuen uns, dass Sie heute bei uns sind.

Weiter begrüße ich Herrn Dr. Bernd Michaels, den ersten Vorstandsvorsitzenden des Versicherungsombudsmann e. V., der ganz entscheidend die Schlichtungsstelle und die Institution mitgeprägt hat.

Und, last but not least, die Vertreterinnen und Vertreter der Mitgliedsunternehmen, die Damen und Herren aus den Ministerien, der Verbraucherorganisationen, der Wissenschaft und selbstverständlich Vertreterinnen und Vertreter der Presse. Auch Sie alle sind uns herzlich willkommen!

Sehr geehrte Frau Limperg, wir alle haben uns sehr über Ihre Zusage gefreut. Noch einmal herzlichen Dank dafür. Seit dem 1.7.2017 sind Sie Präsidentin des Bundesgerichtshofs und haben damit das Amt inne, das Herr Hirsch bis zum Jahre 2008 vor Ihnen ausgeübt hat. Deshalb können wir uns keine passendere Hauptrednerin für die Verabschiedung von Herrn Professor Hirsch wünschen. Sie haben sich einmal zum Selbstverständnis der Rich-

terinnen und Richter geäußert und gesagt: „Viele Richter sind sehr gern nicht nur als Letztentscheider unterwegs, sondern definieren sich auch dadurch, konsensuale Lösungen gemeinsam mit den Streitparteien zu finden.“ Allerdings, das darf ich vielleicht ebenfalls anmerken, haben Sie dem Gesetzgebungsprozess der außergerichtlichen Streitbeilegung anfangs etwas distanziert gegenübergestanden. Das macht uns auf Ihre Ausführungen neugierig.

Nach der Präsidentin des Bundesgerichtshofs wird Herr Hubertus Primus, Vorstand der Stiftung Warentest, sprechen. Von hier aus herzlich willkommen.

Die Stiftung Warentest, 1964 vom Deutschen Bundestag gegründet, gilt als die glaubwürdigste Verbraucherorganisation von Deutschland. 82 Prozent der Bevölkerung haben großes bis sehr großes Vertrauen in das Urteil der Warentester, ihr Siegel ist mit 96 Prozent das bekannteste in Deutschland und, Herr Primus, Sie dürfen sicher sein, Sie erhalten heute bei Ihrer Rede 100 Prozent Aufmerksamkeit. Noch kurz zu den Stationen Ihrer beruflichen Entwicklung: Nach der juristischen Ausbildung gingen Sie zunächst als Journalist zur Süddeutschen Zeitung, bevor Sie dann Chefredakteur der Zeitschrift Finanztest wurden und 2012 den Vorstandssitz der Stiftung Warentest übernahmen. Sehr geehrter Herr Primus, wir sind sehr gespannt darauf, was Sie uns Interessantes zu sagen haben.

Den Bogen der Redner wird Herr Dr. Weiler weiterspannen, Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft und mein Vorgänger als Vorstandsvorsitzender beim Verein Versicherungsombudsmann. Herr Dr. Weiler, mit Wurzeln in der Wissenschaft, aber mehr noch in der Versicherungswirtschaft, über viele Jahre Vorstandssprecher einer großen – und als Kollege darf ich sagen – sympathischen Versicherungsgruppe – profunder Kenner und engagierter Unterstützer der Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann.

Danach freuen wir uns auf Ihre Ausführungen, lieber Herr Professor Hirsch, auch wenn es heute wohl keine Ziegenparabel geben wird, die ich übrigens mit Begeisterung und Amüsement gelesen habe. Und die Schlussworte spricht der dritte Ombudsmann für Versicherungen, Herr Dr. Schluckebier. Er ist bereits seit dem 1. April im Amt und hat mit Schwung seine Tätigkeit aufgenommen.

Mein Grußwort sollte – angesichts der Redner nach mir – ausgewogen, knapp und angemessen sein. Gestatten Sie mir trotzdem noch einen besonderen Dank. Vor 18 Monaten haben meine Vorstandskollegen mich gebeten, den Vorstandsvorsitz beim Verein Versicherungsombudsmann zu übernehmen. Diese Aufgabe hat es erfreulicherweise mit sich gebracht, dass ich Gespräche führen konnte mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Schlichtungsstelle, aber insbesondere auch mit Ihnen, Herr Professor Hirsch. Wir haben uns ausgetauscht über Ihre Arbeit, über die Schlichtungsstelle, die Juristerei im Allgemeinen und im

Dass aus einem brillanten Ombudsmann und starken Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eins werden konnte, ist Ihnen, lieber Herr Professor Hirsch, in den elf Jahren Ihrer Dienstzeit auf das Beste gelungen.

Besonderen und fanden – und das hat mir persönlich sehr viel bedeutet – sehr schnell auch eine persönliche Beziehung in diesen Gesprächen. Für diesen Austausch, für Ihre Offenheit und Klarheit und, wenn ich das sagen darf, das Augenzwinkern im einen oder anderen Moment, was eine große Portion Humor bewiesen hat, Ihre große Zugewandtheit, möchte ich mich herzlich bedanken. Mich hat die Energie und die Kraft, mit der Sie Ihre Idee, Ihre Vorstellung von der Aufgabe als Ombudsmann in die Schlichtungsstelle hineingetragen haben, außerordentlich beeindruckt, ebenso wie die Transparenz und das große Beharrungsvermögen, mit dem Sie diesem Ombudsmann ein besonderes Profil gegeben haben. Dafür spreche ich Ihnen meinen großen Respekt aus!

Begonnen hat alles 2001 mit einem Ombudsmann, mit drei juristischen Mitarbeiterinnen und waschkörbeweise Post.

Anfangs mussten – kaum zu glauben – unzählige Hindernisse ausgeräumt werden, natürlich auch durch die Tätigkeit von Herrn Professor Römer. Inzwischen, 17 Jahre später sind Ombudsmann und Schlichtungsstelle eine wohlgeordnete Organisation, in der Ombudsmann und 45 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter perfekt zusammenarbeiten.

Die Idee der Streitschlichtung wird in unserer Schlichtungsstelle mit großer Identifikation und hohem Engagement gelebt. Dass aus einem brillanten Ombudsmann und starken Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eins werden konnte, ist Ihnen, lieber Herr Professor Hirsch, in den elf Jahren Ihrer Dienstzeit auf das Beste gelungen. Deshalb sage ich vor allem Danke! Danke Ihnen, lieber Herr Professor Hirsch, aber danke dem Team, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, dem Geschäftsführer, Herrn Dr. Hiort. Sie alle setzen mit großer Leidenschaft den Schlichtungsgedanken täglich in die Tat um.

Bitte, Frau Präsidentin Limperg, Sie haben das Wort.

Sehr geehrter Herr Vorstandsvorsitzender,
sehr geehrter, lieber Herr Professor Hirsch,
sehr geehrter, lieber Herr Dr. Schluckebier,
meine sehr geehrten Damen und Herren,

Bettina Limperg

als Sie mich – lieber Herr Professor Dr. Hirsch – Anfang des Jahres fragten, ob ich bereit sei, auf dieser Veranstaltung zum Verhältnis von Schlichtung und Justiz zu sprechen, habe ich gerne zugesagt. Und auch wenn Sie damit den berühmten Bock zum Gärtner gemacht haben, so passt das doch jedenfalls sehr gut zu Ihrer so prominent auf der Webseite des Ombudsmanns dargestellten Ziegenparabel, deren Lektüre wirklich jedermann anempfohlen sei!

Wenn ich nun zum Thema Verhältnis der Schlichtung zur Justiz – Konkurrenten oder Komplementäre – spreche, dann tue ich das mit dem Vorzeichen, dass ganz zweifellos der Ombudsmann für das Versicherungswesen sowohl mit Ihnen, lieber Herr Hirsch, als auch mit Ihnen, lieber Herr Schluckebier, geradezu idealtypisch besetzt ist. Sie beide stehen für viele Jahre justizielle Erfahrung auf allen Ebenen des staatlichen Rechtsschutzes und sind in Fragen der Sachkompetenz und persönlicher Integrität vorbildlich. Wenn ich mich deshalb eventuell auch kritisch äußern sollte, so hat dies deshalb ausschließlich institutionelle Gründe, die in keiner Weise auf Ihre inhaltliche Tätigkeit zielen werden.

Vertreter der „Konkurrenzthese“ meinen, staatliche Gerichtsbarkeit und Verbraucherschlichtung agierten auf demselben Markt, nämlich dem der „institutionalisierten Rechtsverwirklichung“, wo sie sich gegenseitig die Fälle streitig machen könnten und auch würden. Den Regeln des Marktes entspricht es dabei, dass der neue Marktteilnehmer tendenziell selbstbewusst-forsch und der Alteingesessene eher skeptisch-abwehrend auftritt:

In die erste Kategorie fällt etwa das Grußwort zum Tätigkeitsbericht 2017 der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Dort wird festgehalten, dass sich „die Schlichtung als Alternative zur gerichtlichen Rechtsdurchsetzung zunehmender Attraktivität“ erfreue, wohingegen „die staatliche Justiz einen beachtlichen Rückgang der Eingangszahlen zu beklagen habe“, denn – ich zitiere – „Warum sollte ein Mandant, dessen Vertrauen in die staatliche Gerichtsbarkeit und den Rechtsanwalt als Organ der Rechtspflege gerade erst erschüttert worden ist, eben diesen Justizapparat abermals in Anspruch nehmen?“

Als skeptisch-defensiv mag demgegenüber eine von mir im Jahr 2015 gehaltene Rede angesehen werden. Dort hatte ich – unter anderem – vertreten, die Verbraucherschlichtung sei bürokratischer und langsamer als erwartet, die institutionelle (Un-)Abhängigkeit des Schlichters problematisch, die Kostenfreiheit der Schlichtung nur eine Scheinbare, die Schlichter seien in ihrer Tätigkeit zu schwach an das materielle (Verbraucher-) Recht

gebunden und hielten rechtsgrundsätzliche Fragen von den Gerichten (aktiv) fern.

Um wieviel harmonischer erscheint angesichts solcher Grabenkämpfe doch die „Komplementaritätsthese“, nach der Verbraucherschlichtung einerseits und staatliche Gerichtsbarkeit andererseits ein so unterschiedliches und auch unterscheidbares Leistungsspektrum aufwiesen, dass es nicht zu einer (konkurrierenden) Verdrängung, sondern zu einer (komplementären) Ergänzung beider Rechtsschutzsysteme komme.

Welche zutrifft, die Komplementaritätsthese, die Konkurrenzthese oder gar beide zugleich, hängt sowohl davon ab, was der Verbraucher sucht, als auch davon, was ihm das gewählte Rechtsschutzsystem verspricht.

Was der rechtssuchende Verbraucher will, ist im Grundsatz leicht zu beantworten: Er will seine (Verbraucher-) Rechte so weitgehend wie möglich zur Geltung bringen, er will dies schnell und er will dies günstig. Damit sind zugleich drei wesentliche Wirkdimensionen eines jeden Rechtsschutzes angesprochen: Richtigkeitsgewähr, Schnelligkeit, Kostengünstigkeit. Zutreffend wäre die Komplementaritätsthese dann, wenn – jedenfalls in der Wahrnehmung des Verbrauchers – Schlichtung und staatliche Gerichtsbarkeit ganz unterschiedliche Bereiche des so abgesteckten Wirkungsraumes bespielten, insbesondere die Verbraucherschlichtung konsensual, komplikationslos, kostengünstig und kurzfristig eine große Anzahl von Streitigkeiten befriedete, die sonst nicht zu einem Verfahren vor den staatlichen Gerichten geführt hätten. Und vermutlich sind in der Schlichtungsstelle viele Eingänge zu verzeichnen, auch tatsächlich solche, die nie zur Justiz geführt hätten; die Schlichter werden davon ein Lied singen können.

Ich möchte im Folgenden die Aspekte Verfahrensdauer und Richtigkeitsgewähr aufgreifen:

Zum Punkt Verfahrensdauer ist einmal mehr dem Versicherungsombudsmann Vorbildlichkeit zu attestieren. Es ist ihm 2018 gelungen, die zulässigen Anträge binnen knapp 80 Tagen, also in weniger als drei Monaten, zu entscheiden. Das ist zweifellos beeindruckend und liegt unter der zuletzt für das Jahr 2017 ermittelten durchschnittlichen Verfahrensdauer für erstinstanzliche Zivilverfahren vor den Amtsgerichten von 4,9 Monaten (bzw. 7,8 Monaten bei streitigem Urteil) oder Landgerichten von 10 Monaten (bzw. 15,6 Monaten bei streitigem Urteil).

(...) drei wesentliche Wirkdimensionen eines jeden Rechtsschutzes (...): Richtigkeitsgewähr, Schnelligkeit, Kostengünstigkeit.

Andererseits gewährleisten längst nicht alle Verbraucherschlichtungsstellen solche Verfahrenszeiten, so dass die – gleichermaßen attraktive wie irreführende – gesetzgeberische Zielvorgabe des § 20 Abs. 2 VSBG – Abschluss des Verfahrens innerhalb von 90 Tagen „nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte“ – teils deutlich verfehlt werden dürfte. In welchem Umfang dies geschieht, lässt sich nicht immer feststellen, da es an aussagekräftigen Zahlen zur Verfahrensdauer fehlt:

- So räumt eine mit knapp 16.000 Anträgen in 2017 nach Eingängen knapp hinter dem Spitzenreiter Versicherungsombudsmann liegende Schlichtungsstelle in ihrem Tätigkeitsbericht 2018 ein, dass Antragsteller vermehrt ein „ihnen zu lange dauerndes Schlichtungsverfahren“ kritisierten und es „in der Tat in zahlreichen Fällen länger als die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer“ gedauert habe.

- Auch der mit 7.000 Anträgen nach Eingängen drittplatzierte Ombudsmann gibt für das Berichtsjahr 2018 im Vorwort an, es sei „auch im vergangenen Jahr […] zu längeren Bearbeitungszeiten“ gekommen, die Frist des § 20 Abs. 2 VSBG – sei „leider (in) zu vielen Fällen nicht einhaltbar“ und aufgrund verschiedener Umstände „eine zeitnahe Bearbeitung aller Fälle nicht mehr möglich“ gewesen. Angaben zur durchschnittlichen Verfahrensdauer enthält der Tätigkeitsbericht 2018 – anders als noch der des Vorjahres – nicht mehr.

- Der nach Eingängen in den Jahren 2017 und 2018 viert- bzw. fünftplatzierte Ombudsmann weist Verfahrensdauern von 169 (Jahr 2017) bzw. 215 Tagen (Jahr 2018) auf. Letzteres sind mehr als sieben Monate, in denen naturgemäß weder ein Termin noch eine Beweisaufnahme durchzuführen war.

Ganz offensichtlich ist das gesetzgeberische Schnelligkeitsversprechen also mittlerweile auch bei der – aus staatlicher Sicht – Konkurrenz nicht mehr, jedenfalls nicht einfach und nicht stets einzulösen.

Naturgemäß stellen sich hier die eigentlich interessanten Fragen zum Verhältnis von Verbraucherschlichtung zur Justiz.

Für das Ausmaß der Rechtsbindung ordnet § 19 Abs. 1 Satz 2 VSBG bekanntlich an, dass der „Schlichtungsvorschlag am geltenden Recht ausgerichtet sein […] und insbesondere die zwingenden Verbraucherschutzgesetze beachten [soll]“. Die Norm unterscheidet damit klar zwischen dem „geltenden Recht“ im Allgemeinen und den „zwingenden Verbraucherschutzgesetzen“ im Besonderen; ferner – hieran anknüpfend – zwischen einer „Ausrichtungspflicht“ einerseits und einer „Beachtenspflicht“ andererseits. Vor diesem Hintergrund verblüfft die in der Kommentarliteratur anzutreffende Auffassung, hiermit sei nichts Unterschiedliches gemeint, Streitmittler könnten bei der Entwicklung des Schlichtungsvorschlages von (halb-)zwingendem Verbraucherrecht gleichermaßen freihändig abweichen wie von sonstigem Recht.

Ich meine, dass zur Auslegung des Begriffs „ausrichten“ und „beachten“ die aus dem öffentlichen Recht bekannte Unterscheidung zwischen (bloßen) Berücksichtigungs- und (strengen) Beachtenspflichten fruchtbar gemacht werden kann. Eine Berücksichtigungspflicht erfordert nur

(aber immerhin!), dass ein Umstand – hier: die materielle Rechtslage – in eine Abwägungs- oder Ermessensentscheidung eingestellt wird, die Beachtenspflicht hingegen eine grundsätzlich strikte Bindung, die durch das Wort „soll“ nur insoweit eingeschränkt ist, als in atypischen Fällen ausnahmsweise von zwingendem Verbraucherrecht abgewichen werden kann.

Auch wer mir insoweit nicht folgen will, wird aber jedenfalls zugestehen müssen, dass das Gesetz vom Streitmittler im Mindesten verlangt, das materielle Recht zum Ausgangspunkt seiner Überlegungen zu machen. Dafür muss er das (Verbraucher-) Recht kennen. Für den, der das Recht „zu beachten“ hat, gilt dies ohnehin. Für den, der sich nur an ihm „ausrichten“ will, aber auch: Auch wer nach Süden geht, muss wissen, wo Norden ist.

Der Aspekt „Rechtskenntnis“ hat noch eine weitere Dimension, und zwar die der Grundsatzbedeutung. Der Gesetzgeber hat den Verbraucherschlichtungsstellen die Entscheidung strittiger und höchstrichterlich ungeklärter, kurz: grundsatzbedeutsamer Rechtsfragen nicht generell verwehrt, sondern mit einer „Kann“-Vorschrift einen fakultativen Ablehnungsgrund in den Verfahrensordnungen zugelassen. Hiervon haben viele Schlichtungsstellen, auch der Versicherungsombudsmann, Gebrauch gemacht.

Dass der Gesetzgeber dies nicht zum Schutz der staatlichen Gerichtsbarkeit, sondern – wie es im Gesetz heißt – zur Aufrechterhaltung „des effektiven Betriebs der Verbraucherschlichtungsstelle“ getan hat, damit muss und kann ich ebenso leben wie mit der Ausgestaltung als bloßer Ermessensnorm.

Aber: Dass der Fall Grundsatzbedeutung aufweist, muss dem Streitmittler mindestens bewusst sein, denn nur dann kann er es auch dem Verbraucher bewusst machen. Zugleich darf er nicht den Eindruck vermitteln, die Rechtsfrage sei zwar ungeklärt, aber ohne Weiteres und eindeutig klärungsfähig. Der Streitmittler muss, so ließe sich sagen, zwei Eigenschaften in sich vereinigen: Er muss die Fähigkeit besitzen, grundsatzbedeutsame Fragen als solche zu erkennen und darf zugleich nicht der Versuchung erliegen, sie autoritativ zu entscheiden.

Der Streitmittler muss, (...), zwei Eigenschaften in sich vereinigen: (...), grundsatzbedeutsame Fragen als solche zu erkennen und (...) nicht der Versuchung erliegen, sie autoritativ zu entscheiden.

Beide Eigenschaften vereinen sowohl der scheidende Ombudsmann für das Versicherungswesen als auch der neue fraglos in vorbildlicher Weise. Und auch die große Zahl an hochspezialisierten juristischen Referentinnen und Referenten, die einem mittelgroßen Amtsgericht gut zu Gesicht stehen würden, ist zweifellos beeindruckend.

Die Richtigkeit des Schlichtungsvorschlags allein reicht aber noch nicht aus. § 19 Abs. 1 Satz 3 VSBG verlangt, dass der Vorschlag mit einer Begründung zu versehen ist, aus der sich – neben dem zugrunde gelegten Sachverhalt – die rechtliche Bewertung des Streitmittlers ergibt. Dies verlangt nach dem eben Gesagten eine eingehende Darstellung der materiellen Rechtslage sowie ferner, ob

und wenn ja aus welchen Gründen der Schlichtungsvorschlag von ihr abweicht.

Hinsichtlich der Grundsatzbedeutung gebietet die Begründungspflicht meines Erachtens, dass dem Verbraucher deutlich gemacht wird, dass sein Fall eine umstrittene und höchstrichterlich ungeklärte, kurz: grundsatzbedeutsame Frage aufwirft, worin diese liegt, woher die Grundsatzbedeutung rührt und dass deswegen von der Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens abgesehen wird. Noch viel interessanter ist schließlich die Begründung in den Fällen, in denen trotz Vorliegens einer – erkannt – grundsatzbedeutsamen Frage ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird! Das vielbeschworene Prinzip der „informierten Autonomie“ erfordert m. E. solche Begründungspflichten.

Wird ihnen genügt? Ich kann das leider nicht feststellen. Denn nach wie vor fehlt es an einer flächendeckenden oder auch nur annähernd aussagekräftigen Publikation der Spruchpraxis.

Selbst der so vorbildliche Versicherungsombudsmann ist über eine juris-Recherche nur mit wenigen, derzeit auch keiner aktuellen Entscheidung zu finden. Der Internet-Auftritt des Versicherungsombudsmanns weist zwar eine Rubrik „Entscheidungen“ auf. Dort finden sich aber für den Zeitraum 2002 bis Ende 2015 „nur“ 92 Einträge, also knapp sieben Entscheidungen pro Jahr. Diese Publikationsfrequenz wird durch die – eher punktuell-anekdotische – Wiedergabe von Entscheidungen in Tätigkeitsberichten nicht aufgewogen. Bei den übrigen Verbraucherschlichtungsstellen sieht es mit Blick auf die Publikationsdichte nur dort besser aus, wo eine gesetzliche Publikationspflicht besteht, wie bei der Schlichtungsstelle Energie, im übrigen tendenziell schlechter.

Die inhaltliche Tätigkeit der Verbraucherschlichtungsstellen im Ganzen stellt sich damit leider nach wie vor weitgehend als „black box“ dar. Sie entzieht sich so weitgehend der (Fach-) Öffentlichkeit und auch dem (rechts-) wissenschaftlichen Diskurs. Ob überhaupt und auf welche Weise die Vorgaben des § 19 VSBG beachtet und umgesetzt werden, kann nicht überprüft werden – und das ist jedenfalls eine strukturelle Schwäche auch dort, wo hervorragend ausgewiesene Schlichter tätig sind.

Bei der Sichtung der veröffentlichten oder anekdotisch erwähnten Schlichtersprüche bzw. -vorschläge finden sich allerdings Beispiele, die nicht nur nicht überzeugen, sondern auch der Komplementärfunktion von Schlichtung und Justiz widersprechen. Aber, und deshalb will ich heute davon schweigen, trifft das nicht auf den Versicherungsombudsmann zu.

Zusammengefasst: Ich würde gerne der Komplementaritätsthese folgen, wenn ich mir hinreichend sicher sein könnte, dass die Schlichtungsstellen in der Breite die ihr durch Gesetz und ihre eigenen Verfahrensordnungen aufgeworfenen Bindungen beachten. Aber ich bin mir nicht sicher, und ich bin dies deswegen nicht, weil ich – wie

dargelegt – die inhaltliche Tätigkeit der Schlichtungsstellen kaum überblicken kann und auch die statistischen Rahmendaten nicht selten unvollständig oder wenig aussagekräftig sind.

Wenn ich drei Wünsche äußern dürfte:

1. Die statistischen Angaben in den Tätigkeitsberichten sollten zum einen vollständiger und zum anderen aussagekräftiger sein. Ich vermisse insbesondere hinreichende Angaben zu den Erfolgsquoten, auch wenn diese durch den Verordnungsgeber nicht vorgeschrieben sind. Für die ordentliche Gerichtsbarkeit werden solche Daten erhoben. So waren im Jahr 2017 von den erstinstanzlichen amtsgerichtlichen Sachen, die „Ansprüche aus Versicherungsverträgen (ohne Verkehrsunfallsachen)“ zum Gegenstand hatten, insgesamt 24.717 mit Kostenentscheidungen versehen, von denen 18.989 Sachen vollständig zu Gunsten der Kläger ausgingen; dies indiziert ein vollständiges Obsiegen in 77 Prozent dieser Fälle.

   Der Tätigkeitsbericht des Versicherungsombudsmanns weist für dasselbe Jahr Erfolgsquoten von 23,6 Prozent in der Sparte „Leben“ und von 43 Prozent in den übrigen Sparten aus, erläutert aber nicht hinreichend, was dies eigentlich bedeutet. Aus dem Tätigkeitsbericht ergibt sich, dass als erfolgreich in diesem Sinne solche Beschwerdeverfahren angesehen werden, „die dem Versicherungsnehmer vollständig oder zum Teil den gewünschten rechtlichen oder wirtschaftlichen Vorteil bringen.“ Nicht erkennbar ist, ob danach auch 10 Prozent einer Forderung im Schlichtungsverfahren als Erfolg gelten. Das schiene mir erklärungsbedürftig. Und wenn das so gemeint ist: Stellt sich auch der Verbraucher so einen Verfahrensausgang zu seinen Gunsten vor?

2. Lehnt der Streitmittler die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ab, so sollte aus der Statistik abgrenzbar hervorgehen, ob sich der Fall mit den Mitteln der Verbraucherschlichtung in tatsächlicher Hinsicht nicht aufklären ließ oder ob er eine grundsatzbedeutsame Rechtsfrage aufwarf. Erkennbar wird dies in der Regel nur dort, wo die entsprechenden Ablehnungsgründe in den Verfahrensordnungen aufgenommen sind. Allerdings sehen längst nicht alle Verfahrensordnungen solches vor.

   Jedenfalls sollten derartige ablehnende Entscheidungen repräsentativ publiziert werden, selbstverständlich anonymisiert. Wenn die Schlichtung trotz streitigen Sachverhalts und/oder Grundsatzbedeutung durchgeführt wird, sollte dies für die verfahrensabschließenden Entscheidungen erst recht gelten.

3. Ich würde mir schließlich, wie ausgeführt, generell mehr Veröffentlichungen der Schlichtungsvorschläge oder -sprüche wünschen. Dabei ist mir bewusst, dass das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – anders als

Eine derart strukturierte Aufbereitung des Sach- und Streitstandes würde jeder zivilgerichtlichen Güteverhandlung zur Ehre gereichen.

das Energiewirtschaftsgesetz – die Publikation von Entscheidungen gegenwärtig nicht vorsieht. Gleichwohl könnte sie viel zur Transparenz und damit auch zur Vergleichbarkeit der Schlichtungspraxis mit den gerichtlichen Entscheidungen beitragen.

Zum Schluss möchte ich nicht versäumen zu erwähnen, dass die Justiz sich in mindestens dreierlei Hinsicht von der Verbraucherschlichtung inspirieren lassen kann und sollte:

- Erstens – der Wert der Spezialisierung: Bei der Lektüre vieler Schlichtungsvorschläge wurde mir erneut bewusst, dass der darin zutage tretende souveräne Umgang mit Spezialmaterien in einem amtsgerichtlichen Mischdezernat heute so kaum erreichbar ist.

- Zweitens – die Sprache: Ich war zuweilen sehr davon angetan, wie klar und verständlich einige Schlichtungsvorschläge abgefasst waren.

- Drittens – der Umgang mit offenen Sach- und Rechtsfragen: Es mag Sie nach der gerade geäußerten Kritik überraschen, aber ich habe doch auch viele Schlichtungsvorschläge gesehen, die mit der Unaufklärbarkeit des Sachverhalts und der Offenheit der Rechtslage geradezu vorbildlich umgegangen sind. Die Risiken wurden nachvollziehbar erläutert und der Schlichtungsvorschlag an ihnen ausgerichtet. Eine derart strukturierte Aufbereitung des Sach- und Streitstandes würde jeder zivilgerichtlichen Güteverhandlung zur Ehre gereichen.

Sehr geehrter Herr Schluckebier, ich wünsche Ihnen für die kommende Zeit eine erfolgreiche und erfüllende Zeit als Versicherungsombudsmann und freue mich darauf, den Diskurs mit Ihnen fortzusetzen.

Sehr geehrter, lieber Herr Hirsch, Ihnen möchte ich meinen großen Respekt für Ihre vorbildliche Leistung nun in Ihrer dritten beruflichen Karriere nach einem äußerst erfolgreichen Weg in der staatlichen nationalen als auch der staatlichen europäischen Justiz ausdrücken. Ich wünsche Ihnen, dass Sie nun wirklich zur Ruhe kommen und nur noch die zahlreichen Aufgaben erfüllen, die ausschließlich Spaß und keine Arbeit machen – gerne auch weiterhin in unserer gemeinsamen ehrenamtlichen Arbeit für das Forum Recht in Karlsruhe, wo wir uns ganz sicher weiter begleiten und begegnen werden.

Ihnen allen danke ich für Ihre geduldige Aufmerksamkeit.

Vielen Dank!

Sehr geehrter Herr Professor Hirsch,
verehrter Herr Dr. Schluckebier,
sehr geehrter Herr Flemming,
sehr geehrte Damen und Herren.

Hubertus Primus

Ich erinnere mich noch sehr gut an die Geschäftsleitungssitzung, in der wir uns mit der Anfrage beschäftigten, ob die Stiftung Warentest beim Ombudsmann der Versicherung im Beirat mitwirken möchte. Diese Frage wurde bei uns sehr kontrovers diskutiert und ich, das verrate ich Ihnen hiermit, war einer der größten Gegner dieses Vorhabens. Ich sah die Unabhängigkeit der Stiftung in Gefahr, wenn wir in den Beirat gingen und uns mit Beschwerden von Verbrauchern beschäftigen. Ich meinte, wir sollten uns lieber darauf konzentrieren, unabhängige, wissenschaftlich fundierte Tests von Versicherungsprodukten zu machen, statt uns in einem solchen Gremium mit einzubringen.

Wie so oft in solchen Fällen gab es dann eine ganz pragmatische Lösung: Man schickt den größten Kritiker hin und sagt: „Mach mal mit und wenn das nicht so läuft, wie wir uns das vorstellen, kannst Du jederzeit die Reißleine ziehen.“ Das ist, wie Sie inzwischen wissen, nicht passiert. Somit war ich nicht nur Mitglied im Gründungsbeirat, sondern blieb dabei bis zum Jahr 2012. Heute arbeiten für die Stiftung Beate Bextermöller und Susanne Meunier mit. Weitere Verbrauchervertreter im Beirat möchte ich gern noch nennen: Dies sind Lars Gatschke vom vzbv, Andreas Gernt von der Verbraucherzentrale (VZ) Niedersachsen, Andrea Heyer von der VZ Sachsen, Axel Kleinlein, der Vorstandssprecher des Bundes der Versicherten, und Jochen Weisser vom Verbraucherservice Bayern.

Wie konnte denn aus dem größten Kritiker ein überzeugter Anhänger werden? Das hat vor allem drei Gründe: Der wichtigste Grund liegt in der Person, die das Amt des Versicherungsombudsmanns mit Leben erfüllt. Schon der erste Versicherungsombudsmann, Herr Professor Wolfgang Römer, war eine Idealbesetzung. Als BGH-Richter hat er viele wegweisende und wichtige Entscheidungen im Versicherungsbereich getroffen, und ich füge hinzu, seine Urteile haben den Verbrauchern und den Verbraucherschützern oft mehr Freude gemacht als der Versicherungsbranche. Die Berufung von Professor Römer war eine wirklich vertrauensbildende Maßnahme für die Verbraucherseite.

Man kann nur erahnen, welche Überzeugungskraft der „Vater“ des Versicherungsombudsmanns und langjährige Vorsitzende des Vorstands, Dr. Bernd Michaels, wohl aufwenden musste, um diese Personalie auch den Mitgliedsunternehmen schmackhaft zu machen. Ich kann mich noch sehr gut daran erinnern, was Sie, Herr Dr. Michaels, damals geleistet haben, schließlich war nicht nur ich ein Kritiker. Sie hatten an allen Fronten zu kämpfen, eine großartige Leistung!

Als Ombudsmann dann agierte Professor Römer wie schon als Richter: unabhängig, fachkundig, analytisch und vor allem der Sache und fairen Lösungen verpflichtet.

Mit Herrn Professor Günter Hirsch fand er einen würdigen Nachfolger. Erneut eine herausragende Persönlichkeit und einer der profiliertesten Richter in Deutschland wurde der nächste Ombudsmann für Versicherungen.

Der zweite Grund für den Erfolg sind die Befugnisse, die dem Ombudsmann mitgegeben wurden. Seine Entscheidungen sind bis zur Wertgrenze von 10.000 Euro verbindlich für die Unternehmen. Diese Kompetenz ist ein wichtiger Faktor und unterscheidet den Versicherungsombudsmann von manch anderer Schlichtungsstelle. Aber es gibt noch weitere positive Merkmale: Bis zu einer Wertgrenze von 100.000 Euro kann der Ombudsmann Empfehlungen zur Regelung der Angelegenheit aussprechen und mehr als 95 % der Versicherer sind an die Schlichtung angeschlossen.

Auch für Beschwerden gegen Versicherungsvermittler – ein weiterer wichtiger Punkt für die Verbraucher – ist er zuständig. Und zur professionellen Ausstattung zählen die schon erwähnten 44 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Geschäftsstelle, seit 2003 unter der Leitung von Herrn Dr. Horst Hiort, die Jahr für Jahr rund 20.000 Beschwerden fachkundig bearbeiten.

Der dritte Grund für die sehr positive Einschätzung des Versicherungsombudsmanns: Das Verfahren ist für die Verbraucher kostenlos, formfrei und dies alles auch noch mit der Gewähr einer professionellen und zeitnahen Bearbeitung. Damit wird auch Verbrauchern geholfen, die nicht rechtsschutzversichert sind oder die das finanzielle Risiko einer gerichtlichen Auseinandersetzung mit Versicherern scheuen. Der Ombudsmann kann auch Einsicht in Unterlagen nehmen, die Kunden nicht ohne Weiteres zur Verfügung gestellt werden; darunter Berechnungen von Leistungen, die dem Kunden zu niedrig erscheinen. Ein weiterer nicht zu unterschätzender Aspekt, den ich als gelernter Journalist besonders zu schätzen weiß und den Frau Präsidentin Limperg bereits angesprochen hat: Der Ombudsmann hilft beim „Übersetzen“. Viele Verbraucher verstehen das Versicherungsdeutsch nicht, sind empört über die Ablehnung oder die geringere Höhe einer Leistung. Die Entscheidung mag unter Umständen rechtens sein, sie wurde aber nicht verständlich erklärt.

Wie konnte denn aus dem größten Kritiker ein überzeugter Anhänger werden?

Wir haben schon häufig Schreiben des Versicherungsombudsmanns gelesen, die uns Leser vorgelegt haben. Diese sind immer freundlich, in geduldigem Ton gehalten und klären umfassend auf. Das ist vorbildlich und hilft weiter. Deshalb weisen wir auch regelmäßig in „Finanztest“ und „Test“ auf die Einrichtung des Ombudsmanns für Versicherungen hin. Herr Professor Hirsch ist schon öfters von uns interviewt worden. Und auch mit Ihnen, verehrter Herr Dr. Schluckebier, haben wir bereits gesprochen und

das Interview wird in wenigen Tagen in der Mai-Ausgabe von „Finanztest“ erscheinen.

Die Versicherer sind verpflichtet, ihre Kunden auf das Ombudsmannverfahren hinzuweisen. Wir prüfen das in manchen Tests und merken auch an, wenn Unternehmen dem Verein nicht angehören. Der Hinweis auf das Beschwerdeverfahren steht bei den Versicherern zum Teil an sehr verschiedenen Stellen: in den Versicherungsbedingungen oder bei der Verbraucherinformation. Es handelt sich um ein Streitbeilegungsverfahren. Das heißt, zunächst muss erst mal ein Streit entstanden sein, was voraussetzt, dass der Kunde sich zuerst an den Versicherer wendet. Vorher kann der Versicherungsombudsmann nicht tätig werden. Dieser Punkt fehlt oft in den Hinweisen für die Versicherten in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder in der Verbraucherinformation. Auf eines der positiven Beispiele möchte ich aber auch gleich aufmerksam machen, die Hinweise in den Bedingungen der HUK-Coburg. Das erlaube ich mir als Tester hier anzumerken.

In unserer Berichterstattung, aber auch bei der Anlage des Tests profitieren wir von den Statistiken in den Jahresberichten des Versicherungsombudsmanns. Dadurch wird deutlich, in welchen Sparten es gerade zwischen Versicherern und Kunden knirscht. Dann schauen wir dort genauer hin. Das hilft uns, die Entwicklungen gut im Blick zu behalten.

Die außergerichtliche Streitbeilegung hat bekanntlich in den letzten Jahren immer mehr an Bedeutung gewonnen. Das drückt sich auch in dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz aus, das zum 1. April 2016 in Kraft getreten ist. Selbstverständlich wurde auch der Versicherungsombudsmann als Verbraucherstreitbeilegungsstelle anerkannt. Seine Konstruktion ist eine Blaupause dafür, wie man so etwas anpacken sollte. In einer Gesellschaft, in der ständig und immer mehr polarisiert wird, ist dieser Ansatz, zwischen Verbraucher und Versicherer ohne Gerichtsverfahren zu einem Ausgleich zu kommen, nicht nur begrüßenswert, sondern vorbildlich.

An dieser Stelle Dank nochmal an alle, die die Idee hatten und dieses Modell zum Erfolg geführt haben, besonders an Herrn Dr. Michaels. Der Dank gilt auch dem Beirat und der Geschäftsstelle, die wirklich eine hervorragende Arbeit macht.

Herr Professor Hirsch, ich wünsche Ihnen, dass Sie sich in Ihrer Freizeit nicht nur dem Forum Recht zuwenden, sondern auch noch andere schöne Dinge tun. Herr Dr. Schluckebier, ich wünsche Ihnen eine erfolgreiche Arbeit und das gleiche Fingerspitzengefühl und die gleiche Fortune, wie Ihre Vorgänger sie hatten, damit Sie das Amt so erfolgreich weiterführen.

Lieber Herr Professor Hirsch,
meine sehr geehrten Damen und Herren,

als Präsident des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft bin ich gebeten worden, heute – lieber Herr Professor Dr. Hirsch – Ihr Wirken als Ombudsmann zu würdigen. Dieser Bitte komme ich sehr, sehr gern nach!

Dr. Wolfgang Weiler

Als früherer Vorstandsvorsitzender des Vereins Versicherungsombudsmann durfte ich Ihr Wirken einige Jahre aus der Nähe begleiten und bin auch heute noch durch Mitgliedschaft im Beirat und im Vorstand dieser Einrichtung eng verbunden. All die lobenden Worte, die wir vorher schon zu Ihrer Person gehört haben, strahlen immer ein bisschen auf diejenigen aus, die sonst noch an der Institution beteiligt sind. Daher stellen wir uns gern auch ein wenig mit in die Sonne hinein.

Der Tagesspiegel hatte in der letzten Woche – tatsächlich war es am 1. April, dennoch kein Aprilscherz – einen großen Artikel über Sie und Ihr Ausscheiden aus dem Amt veröffentlicht. Die Schlagzeile lautete schlicht und einfach: „Der Super-Schlichter“. Dem wäre eigentlich nichts hinzuzufügen und ich könnte damit schließen. Aber ganz so einfach geht es dann doch nicht. Das würde der Leistung, die Sie in Ihrer elfjährigen Amtszeit vollbracht haben, überhaupt nicht gerecht werden.

Lieber Herr Professor Hirsch, Sie haben, wie vorhin erwähnt, 2008 das Amt des Versicherungsombudsmanns von Ihrem Vorgänger, dem ersten Ombudsmann, Herrn Professor Römer, übernommen. Zu diesem Zeitpunkt konnten Sie auf eine außerordentlich beeindruckende berufliche Vita zurückblicken. Ihre Berufskarriere haben Sie 1975 nach Studium und Promotion in Erlangen, also an der FAU für die Eingeweihten, die Friedrich-Alexander-Universität – Sie merken, ich wohne nicht sehr weit weg – im bayerischen Staatsdienst als Richter, somit im bayerischen Justizdienst, begonnen. Schon in den 1980er Jahren führte Ihre Karriereleiter steil nach oben. Sie waren bereits von 1989 bis 1992 Leiter der Abteilung Gesetzgebung, Verfassungs- und Europarecht im Justizministerium in München.

Dann haben Sie aber einen außergewöhnlichen und zugleich großen Schritt gemacht. Sie sind aus diesem bayerischen Justizwesen in die, damals und auch heute gelegentlich noch so genannten, neuen Bundesländer gegangen. Sie haben den Schritt von Bayern nach Sachsen gewagt und dort die Justiz maßgeblich mit aufgebaut. Zunächst wirkten Sie als Präsident des Bezirksgerichts Dresden, kurze Zeit später dann sogar als erster Präsident des Oberlandesgerichts Dresden nach dessen Wiedererrichtung im Jahr 1993. Das Gericht war 1952 im Zuge der

Reform der Justiz in der DDR aufgelöst worden, weshalb Sie es von Grund auf neu aufbauen mussten. Die Schwierigkeit lag hier weniger im Rechtlichen, in der Justizarbeit, es handelte sich vielmehr um eine große organisatorische Aufgabe. Diese haben Sie sehr beeindruckend bewältigt. Sie waren im Übrigen in dieser Zeit zugleich noch Präsident des Verfassungsgerichtshofs in Sachsen. Offensichtlich waren Sie mit der OLG-Leitung nicht ganz ausgelastet. Das muss damals, wie Sie selbst auch gesagt haben, eine aufregende Zeit und eine besondere Erfahrung gewesen sein. So etwas geht wohl nur in Umbruchzeiten. Sie haben diese Gelegenheit beim Schopfe gepackt und am Neuaufbau des Rechtssystems an maßgeblicher Stelle mitgearbeitet.

Danach kam dann von 1994 bis 2000 der Wechsel auf die europäische Ebene als deutscher Richter am Gerichtshof der Europäischen Union. Damit konnten Sie das Rechtssystem noch einmal aus einer ganz anderen Warte betrachten und daran mitwirken. Wiederum müssen Ihre Leistungen großen Eindruck hinterlassen haben, denn Sie wurden im Jahr 2000 zum Präsidenten des Bundesgerichtshofs, des höchsten deutschen Zivil- und Strafgerichts, berufen. Auch das genügte Ihnen wohl nicht, denn in all diesen Jahren haben Sie mit vielen Veröffentlichungen zum Strafrecht, zum Zivilrecht, Öffentlichen Recht, Medizin-, Europa- und last but not least zum Versicherungsrecht, von sich reden gemacht.

Ihre besonderen Erfahrungen und Kenntnisse wollten Sie nicht für sich behalten. Es war Ihnen wichtig, den Nachwuchs daran teilhaben zu lassen. Deshalb wurden Sie 1995 Honorarprofessor an der Universität des Saarlandes in Saarbrücken.

2008 schieden Sie altersgemäß aus dem Amt des BGH-Präsidenten aus und wir alle waren sehr froh, dass wir Sie für die Nachfolge von Professor Römer im Amt des Versicherungsombudsmanns gewinnen konnten. Ich denke, auch rückblickend, dass unsere Branche damals eine außerordentlich gute Entscheidung getroffen hat, wie schon bei der ersten Wahl von Professor Römer. Mein Eindruck war und ist, dass es auch für Sie eine Aufgabe war, die Ihnen viel Spaß und Freude gemacht hat.

Sie haben in Ihrer Amtszeit die Reputation des Ombudsmanns weiter ausgebaut und damit das Ansehen der Schlichtungsstelle als unabhängige Institution mit hoher Fachkompetenz deutlich gesteigert. In einem Interview für unsere verbandseigene Zeitschrift „Positionen“ sind Sie vor Kurzem befragt worden, was Sie in den elf Jahren als Ombudsmann eigentlich am meisten beeindruckt hat. Ihre Antwort lautete, „die Zeitenwende bei der außergerichtlichen Streitbeilegung“. Das beschreibt wohl die verschiedenen Entwicklungen treffend, wie sie auch in der Rede von Frau Präsidentin Limperg angeklungen sind. Von den Anfängen des Versicherungsombudsmanns bis heute haben wir eine Reihe von neuen rechtlichen

Ich bin aber davon überzeugt, dass der Versicherungsombudsmann trotz all dieser Änderungen weiterhin, vielleicht sogar mehr als zuvor, ein „Leuchtturm“ im Bereich der Verbraucherstreitbeilegung bleiben wird.

Regelungen bekommen, vor allem das Mediationsgesetz und die EU-Richtlinie, die Verbrauchern einen außergerichtlichen, alternativen Zugang zum Recht eröffnet hat. Das hat die Welt um uns und unsere Schlichtungsstelle herum deutlich verändert. Ich bin aber davon überzeugt, dass der Versicherungsombudsmann trotz all dieser Änderungen weiterhin, vielleicht sogar mehr als zuvor, ein „Leuchtturm“ im Bereich der Verbraucherstreitbeilegung bleiben wird.

Was Sie in dem erwähnten Interview nicht betont haben, ist, wie groß Ihr Beitrag an der Entwicklung ist. Denn anders als viele Kritiker der außergerichtlichen Streitbeilegung, die es bekanntlich auch in der Justiz gibt, haben Sie sehr früh und sehr schnell erkannt, und jetzt zitiere ich wieder: „Verbraucherschutz braucht beides, einen effektiven gerichtlichen Rechtsweg und einen niederschwelligen Zugang zur Schlichtung.“ Und den niederschwelligen Zugang zur Schlichtung wollen wir mit dieser Institution sicherstellen. Daher haben Sie sich auch maßgeblich für die Verrechtlichung dieser außergerichtlichen Streitbeilegung eingesetzt. Der Versicherungsombudsmann ist in diesem Prozess zum Vorbild geworden. Das gilt insbesondere für die deutsche Umsetzung der EU-Richtlinie durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Ein eindrucksvoller Beleg hierfür ist der Besuch des damaligen Bundesjustizministers Heiko Maas, gemeinsam mit Ihnen, sehr geehrter Herr Staatssekretär Billen, im Oktober 2014 in den Vereinsräumen. Im Rahmen dieses Besuchs hat sich der Minister gemeinsam mit Staatssekretär Billen und einer Delegation aus dem Ministerium ausführlich über die Tätigkeit des Ombudsmanns informiert. Der Minister hatte damals deutlich gemacht, wie sinnvoll aus seiner Sicht die Arbeit des Ombudsmanns ist, da Beschwerden und Probleme schnell und zufriedenstellend gelöst werden können. Ausdrücklich betonte damals der Minister, dass der Versicherungsombudsmann ein Vorbild für effektiven Verbraucherschutz sei und als Vorbild für den seinerzeit geplanten Ausbau der Streitschlichtung diene. Wenn ich mich recht erinnere, war seitens des Ministers damals sogar von einem „Fixstern“ der Streitschlichtung die Rede.

Was soll man dazu sagen? Recht hatte er! Wenn ich ehrlich bin: uns als Versicherer hat dieses Lob unseres Ombudsmanns durch den Minister natürlich auch stolz gemacht. Auch hier haben wir uns wieder gern in die Sonne gestellt. Denn häufig genug stehen wir beim Thema Verbraucherschutz in der Kritik. Wir empfanden es jedenfalls als eine wichtige Bestätigung unserer Entscheidung, eine unabhängige Schlichtungsstelle einzurichten und diese mit weitgehenden Kompetenzen auszustatten.

Und dabei möchte ich die Betonung ausdrücklich auf „unabhängig“ legen. Diese Unabhängigkeit war uns von Anfang an wichtig und ist sicher bis heute eine der wesentlichen Erfolgsgaranten unserer Schlichtungsstelle. Für diese Unabhängigkeit steht nicht nur die Einrichtung

als solche mit all ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, sondern insbesondere die Person Ombudsmann.

Aber nicht nur bei der Implementierung der rechtlichen Vorgaben für die Streitschlichtung haben Sie sich engagiert eingebracht und Akzente gesetzt. Sie haben darüber hinaus immer wieder Impulse gegeben. Das galt für die Arbeit in den Unternehmen, sogar bis hin zu Gesetzesänderungen. Schließlich lassen sich aus den Streitigkeiten, die beim Ombudsmann landen, aktuelle Probleme in der Kundenbeziehung identifizieren und Trends erkennen. Damit ist der Ombudsmann ein guter Sensor dafür, wo es denn bei den Verbrauchern gerade brennt, wo denn der Schuh drückt. Wenn nötig haben Sie, lieber Herr Professor Hirsch, sich nicht gescheut, den Finger in die Wunde zu legen, wobei Sie aber, und das möchte ich ausdrücklich hinzufügen, immer den richtigen Ton getroffen haben.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die Restschuldversicherung. 2016 wiesen Sie auf die Problematik der Gruppenversicherungen sehr deutlich hin. Dies war sicher ein wesentlicher Auslöser für den Gesetzgeber, das Thema aufzugreifen und die Beratungspflichten mit einem neuen § 7 d Versicherungsvertragsgesetz auf die versicherte Person zu erstrecken. Ich kann mich noch lebhaft an die Diskussionen im Vorstand des Versicherungsombudsmanns und im Beirat erinnern.

Ähnlich beim Thema Dieselaffäre bzw. Abgasaffäre. Auch hier haben Sie Akzente gesetzt, denn die rechtlichen Fragen rund um die Gewährleistung der Automobilhersteller waren und sind auch ein nicht zuletzt bedeutendes finanzielles Thema für die Rechtsschutzversicherer. Den Ombudsmann erreichten etliche Beschwerden von Kunden rund um Deckungsablehnungen einzelner Unternehmen. Es hat der Befriedung zwischen Kunde und Rechtsschutzversicherer sehr gedient, dass Sie, lieber Herr Professor Hirsch, Ihre differenzierte Position hierzu öffentlich klar und deutlich erläutert haben. Verbunden haben Sie dies mit der Forderung, die anerkannten Schlichtungsstellen in die neuen Musterklageverfahren einzubeziehen. Auch wenn wir uns, ausnahmsweise wie ich betonen möchte, politisch dieser Forderung nicht angeschlossen haben, zeigt dies doch Ihre Unabhängigkeit. In gleicher Weise haben Sie auch Impulse in Ihrer Funktion als Beiratsvorsitzender des Finanzmarktwächters gesetzt.

Als Versicherer arbeiten wir viel mit Statistiken und Zahlen, so auch jetzt, denn die Erfolge Ihrer Amtsperiode lassen sich auch damit eindrucksvoll belegen. In den 11 Jahren Ihrer Tätigkeit gingen rund 207.000 Beschwerden beim Versicherungsombudsmann ein. Das sind nicht ganz 20.000 im Jahr. Ob das jetzt viel oder wenig ist angesichts von 436 Mio. Versicherungsverträgen bzw. versicherten Risiken, mag jeder für sich werten. Jedenfalls mussten diese Beschwerden bearbeitet werden. Und wie Sie wahrscheinlich mit leichtem Schmunzeln ausgerech-

(...) für mich war es persönlich immer sehr beeindruckend, wie Sie den offenen Meinungsaustausch gesucht haben und neugierig auf die Bewertung des Gegenübers waren.

net haben, würde diese Gesamtzahl einen Richter etwa 400 Jahre auslasten. Dabei haben Sie immer klargemacht, diese Beschwerdezahlen seien jetzt kein Beleg dafür, dass die Versicherer besonders schlecht mit ihren Kunden umgehen – das würde ich auch angesichts der großen Zahl an Verträgen bestreiten – oder dass diese ihre Kunden systematisch benachteiligen würden. Nein, Sie sahen und sehen es anders herum. Für Sie war dies immer ein Beleg, dass die Streitschlichtung funktioniert, dass die Kunden wissen, dass es den Ombudsmann gibt, dass sie sich an ihn wenden können. Sie hoben immer hervor, dass es auch zu den Aufgaben des Ombudsmanns gehört, Entscheidungen des Versicherers zu erläutern und einen Streit durch Auf- und Erklärung erst gar nicht eskalieren zu lassen. Nicht umsonst heißt die Aufgabe „Streitbeilegung“. Dies haben Sie immer wieder öffentlich deutlich gemacht und dabei an die Branche appelliert, für mehr Transparenz, Klarheit und Verständlichkeit zu sorgen, um Missverständnisse zu vermeiden. Ihr Credo war immer, dass eine gütliche Einigung die Kundenbeziehung festigt und damit auch dem Unternehmen nützt. Das wird mittlerweile auch von den Unternehmen so gesehen.

Ich bin davon überzeugt, dass die für beide Seiten nützliche Befriedungsfunktion des Versicherungsombudsmanns in unserer Branche durchgängig anerkannt ist. Dazu hat auch beigetragen, dass der Ombudsmann bei ungeklärten grundsätzlichen Rechtsfragen auf Ihre Anregung hin nun einen Vorschlag zur gütlichen Einigung unterbreiten kann. Diese Regelung in die 2016 überarbeitete Verfahrensordnung aufgenommen zu haben, lag Ihnen sehr am Herzen. Wir haben darüber intensiv in mehreren Sitzungen des Vorstands diskutiert – Ihre Idee hat uns überzeugt, die Regelung hat sich inzwischen eindeutig bewährt.

Zum Schluss möchte ich nach all diesen Erfolgen noch auf das, wie ich finde, Wichtigste eingehen: Das ist Ihre Amtsführung. Sie haben Ihre Aufgabe mit großem Engagement und mit großer Leidenschaft ausgeübt. Ich habe Sie stets unaufgeregt und sachlich orientiert wahrgenommen. In diesen hektischen Zeiten ist dies allein ja schon ein Wert an sich. Sie haben zur Beruhigung beigetragen und nicht das Feuer noch höher lodern lassen. Egal, ob in Gesprächen mit dem Vereinsvorstand, in Sitzungen des Beirats oder in der Mitgliederversammlung, für mich war es persönlich immer sehr beeindruckend, wie Sie den offenen Meinungsaustausch gesucht haben und neugierig auf die Bewertung des Gegenübers waren. Dabei waren Sie immer an der Sache orientiert, nicht dogmatisch, sondern argumentierend. Dafür gebührt Ihnen mein persönlicher Dank.

Ich denke auch gern zurück an meine Zeit als Vorstandsvorsitzender des Vereins. Damals hatten wir eine ganze Reihe von Gesprächen. Ich bin nun kein Jurist, insofern waren das keine Diskussionen auf Augenhöhe, wie Sie sich wohl alle denken können. Ich habe mich nach den Gesprächen aber immer bereichert gefühlt; bereichert, nicht belehrt! Und das, obwohl ich stets etwas gelernt hatte.

Besser kann ein fachliches Gespräch wohl nicht verlaufen. Es ist mir wichtig, das an dieser Stelle hervorzuheben.

Lieber Herr Professor Hirsch, für Ihre Zeit als „Privatmann“ wünsche ich Ihnen im Namen unserer ganzen Branche alles Gute. Wie ich gelesen habe, möchten Sie mehr Zeit in Ihrem Haus in Portugal verbringen. Wir gönnen Ihnen dies von Herzen. Gleichwohl würden wir uns freuen, wenn Sie sich doch ab und zu ein Rückfahrtticket nach Deutschland kaufen würden, statt wie von Ihnen angekündigt, nur ein One-Way-Ticket zu lösen. Jedenfalls hoffe ich, dass wir uns bei der einen oder anderen Gelegenheit hier in Berlin oder anderswo in Deutschland wiedersehen.

Lieber Herr Professor Hirsch, ganz herzlichen Dank im Namen der gesamten Versicherungswirtschaft. Sie haben sich große Verdienste um die Institution Versicherungsombudsmann und damit für unsere Branche, aber auch gegenüber allen unseren Kunden erworben.

Und abschließend, lieber Herr Dr. Schluckebier, möchte ich Sie noch kurz begrüßen. Wir freuen uns sehr, dass es uns gelungen ist, mit Ihnen erneut so einen ausgewiesenen Fachmann, einen so renommierten Juristen für die Funktion des Versicherungsombudsmanns zu gewinnen. Aufgrund Ihrer Expertise im Versicherungsrecht, denn hierfür waren Sie ja u. a. Berichterstatter im Ersten Senat des Bundesverfassungsgerichts, sind Sie prädestiniert für diese Funktion. Ich habe vorhin schon gesagt, dass wir mit den ersten beiden Ombudsleuten eine außergewöhnlich gute Wahl getroffen haben. Wir sind davon überzeugt, dass wir mit Ihnen auch beim dritten Mal die perfekte Besetzung gefunden haben. Wir wissen den Ombudsmann bei Ihnen in besten Händen. Die Versicherungswirtschaft wünscht Ihnen für diese Tätigkeit viel Erfolg und alles Gute! Sie werden nachher zu uns sprechen und daher belasse ich es jetzt bei einer herzlichen Begrüßung in Ihrem neuen Amt; ich freue mich auf die Zusammenarbeit! Ihnen, Herr Professor Hirsch, nochmals alles Gute für die Zukunft und ich hoffe auf weitere Begegnungen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

Ich habe mich nach den Gesprächen aber immer bereichert gefühlt; bereichert, nicht belehrt!

Sehr geehrte Frau Präsidentin des Bundesgerichtshofs,
liebe Frau Limperg,
sehr geehrter Herr Staatssekretär Billen,
lieber Herr Professor Weiler,
sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Kolleginnen und Kollegen!

Prof. Dr. Günter Hirsch

All die lobenden Worte haben mich natürlich gefreut, aber ich beziehe sie nicht in erster Linie auf meine Person, sondern auf die Institution des Versicherungsombudsmanns, der ich elf Jahre als Ombudsmann gedient habe.

Es gibt drei Arten von Abschiedsreden:

- Die guten Ratschläge
- Die Abrechnung
- Die Grundsatzrede

Gute Ratschläge für den Nachfolger kommen bei diesem in der Regel gar nicht gut an – und zeugen häufig auch von einer peinlichen Überschätzung der eigenen Person. Außerdem ist Herr Schluckebier, der im 1. Senat des BVerfG zuständig war für das Versicherungswesen, der letzte, der meiner Ratschläge bedürfte!

Eine öffentliche Abrechnung am Amtsende – mit wem auch immer – mag verlockend sein, insbesondere weil der Attackierte sich nicht verteidigen kann, wäre jedoch schlechter Stil und ein Missbrauch des Rederechts.

An offenen Grundsatzfragen zur außergerichtlichen Streitbeilegung gibt es keinen Mangel – etwa zu den Grenzen der aufsichtsrechtlichen Kontrolle über private Schlichtungsstellen oder zur gerichtlichen Überprüfbarkeit von Verfahren privater Schlichtungsstellen. Aber heute, bei diesem Abschied aus meinem aktiven Berufsleben bewegen mich ganz andere Dinge als juristisch-dogmatische Fragen. Deshalb möchte ich mich von Ihnen verabschieden mit einem kurzen höchstpersönlichen Blick zurück auf fast 50 Jahre im Dienst des Rechts.

Kaum hatte ich mich für eine Justizlaufbahn entschieden, wurde ich in Zweifel gestürzt. Als Staatsanwalt hatte ich kurz nach Amtsantritt vor dem Amtsgericht Neuburg an der Donau eine Anklage gegen einen Betrüger zu vertreten. Dieser war ein junger Mann, ein „Bruder Leichtfuß“, gutaussehend, auch vor Gericht wohlgelaunt, lebensfroh, ohne Bindung, der sich zu Fuß und per Autostopp auf den Weg nach Süden gemacht hatte (Begründung: „Urlaub in Rimini“). Die Anklage lautete auf Zech- und Einmietbetrug, das gab er auch unumwunden zu (Begründung: „leere Taschen“). Der kurz vor der Pensionierung stehende Amtsrichter führte das Verfahren mürrisch und übellaunig.

Als ich als junger Staatsanwalt auf der einen Seite den lebenslustigen Angeklagten und auf der anderen Seite den

verbiesterten Amtsrichter vor mir sah, kamen mir gewisse Zweifel, ob meine eigene Berufswahl wohl richtig war.

Nun, ich korrigierte meine Berufswahl nicht – Gottseidank! War es mir doch vergönnt, nach Stationen beim Amtsgericht, Landgericht und im Justizministerium beruflich mitzuwirken an der deutschen Wiedervereinigung und an der europäischen Integration. Beides waren historische Aufgaben.

Nach dem Fall der Mauer den personellen und strukturellen Übergang von der DDR-Justiz zu einem rechtsstaatlichen Gerichtssystem zu gestalten, war eine wohl einzigartige Herausforderung. Denn dabei ging es um mehr als nur um Organisation. Bärbel Bohley hatte dies mit ihrem ikonischen Satz: „Wir wollten Gerechtigkeit und bekamen den Rechtsstaat“ auf den Punkt gebracht. Wichtiger als die Frage, wie man eine rechtsstaatliche Justiz organisiert, war es, den Menschen zu erklären, was der Rechtsstaat leisten kann und wo er an seine Grenzen stößt. Ob uns das immer gelungen ist, mag bezweifelt werden.

In meine Zeit als Richter am Europäischen Gerichtshof fiel die Fortentwicklung der Europäischen Wirtschaftsgemeinschaft (EWG) zur Europäischen Union (EU) durch den Maastricht-Vertrag. Dies war die Zeit, in der die Richter in Luxemburg – wie übrigens auch das Bundesverfassungsgericht – wie Sie, lieber Herr Papier sicherlich bestätigen könnten – eine Fülle grundlegender Auslegungsfragen zur Tragweite und zu den Grenzen des europäischen Rechts zu klären hatten.

Dass ich dann zum Präsidenten des Bundesgerichtshofs berufen wurde, verdanke ich möglicherweise einem Irrtum der damaligen Bundesjustizministerin, die mich für dieses Amt vorschlug vor dem Hintergrund politischer Proporzüberlegungen. Dabei ging sie als selbstverständlich davon aus, ich sei Mitglied einer bestimmten Partei, die in meinem Bundesland seit jeher das Sagen hat – quod non. Als ich dies klarstellte, war ihr hocherfreuter Kommentar: „Noch besser! Sie gehen zu Lasten des Personalkontingents der …- Partei, obwohl Sie ihr gar nicht angehören!“

Der Kreis schloss sich mit der Übernahme des Amtes des Versicherungsombudsmanns. Für mich war dies vor nunmehr elf Jahren eine Entscheidung für eine Rechtsgewähr „back to the roots“: Vom Richter am Amtsgericht am Berufsbeginn zum Schlichter in Verbraucherstreitigkeiten am Ende meiner Berufstätigkeit – beides Tätigkeiten an der ersten Auffanglinie des Rechtsschutzes für die Bürger in Alltagsstreitigkeiten. Bei allen Unterschieden, beide, der Richter und der Schlichter stehen dafür, dass jeder zu seinem Recht kommt. Denn es gibt kein wichtiges und unwichtiges Recht, sondern allenfalls eine unterschiedliche Tragweite rechtlicher Regeln. Deshalb ist die einem Einzelnen zugefügte Ungerechtigkeit eine Bedrohung für uns alle – um Montesquieu zu zitieren.

In meine Amtszeit fiel eine Zeitenwende in der außergerichtlichen Streitbeilegung.

In meine Amtszeit fiel eine Zeitenwende in der außergerichtlichen Streitbeilegung. Seit jeher haben die Menschen Dritte eingeschaltet, die über ihre Konflikte entscheiden oder Vorschläge zur friedlichen Einigung unterbreiten sollten. Mit dem Mediationsgesetz von 2012 und der EU-Richtlinie zur außergerichtlichen Streitbeilegung von 2013 begann jedoch die Verrechtlichung der privaten Schlichtung. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz von 2016 hat schließlich die Schlichtung von Verbraucherkonflikten umfassend reguliert. Neben das Grundrecht auf gerichtlichen Rechtsschutz trat ein gesetzlicher Anspruch der Verbraucher auf Zugang zum außergerichtlichen Rechtsschutz – mit dem allerdings, von wenigen Ausnahmen abgesehen, keine gesetzliche Pflicht der Unternehmen korrespondiert, sich auf ein Schlichtungsverfahren einzulassen.

Mit dem Ausbau einer flächendeckenden Infrastruktur an Verbraucherschlichtungsstellen erkannte der Staat die rechtliche und gesellschaftliche Bedeutung der Schlichtung als eigenständiges, komplementäres Verfahren zur Durchsetzung von Verbraucherrechten und zur Schaffung von Rechtsfrieden an. Damit verbunden war die rechtsstaatliche Absicherung der Organisation der Schlichtungsstellen und des Schlichtungsverfahrens.

Diese rechtspolitischen Veränderungen sowie ihre Umsetzung beim Versicherungsombudsmann mitzugestalten, war sozusagen das Pünktchen auf dem ‚i‘ am Ende meiner Berufstätigkeit.

Summa summarum: Ich habe allen Grund, dankbar zurückzublicken.

Diesen Dank schulde ich aber auch ganz konkret all denen, die mich die letzten Jahre beruflich begleitet haben:

Die Zusammenarbeit mit Ihnen, lieber Herr Hiort, betraf alle Bereiche der Schlichtungsstelle, also nicht nur institutionelle und organisatorische Fragen, sondern auch die juristische und verfahrensrechtliche Schlichtungsarbeit. Sie war immer von wechselseitigem Respekt und Sachverstand geprägt, ergebnisorientiert und fruchtbar. Hierfür danke ich Ihnen.

Liebe Frau Blondiau, ohne Ihr Mit- und Vorausdenken im Vorzimmer und Ihre profunde Kenntnis wirklich aller Internas der Schlichtungsstelle wäre für mich vieles schwerer gewesen und weniger gut gelungen; Ihre Kunst- und Kulturtipps haben mir manchen Abend in Berlin verschönt.

Mein Dank gilt auch Ihnen, liebe Frau Trapp und Frau Unterlauf, etwa für so manche digitale Hilfestellung.

Den Rechtsreferenten der Schlichtungsstelle danke ich besonders für die vielen Stunden juristischer Diskussionen, die für mich immer das Salz in der Suppe der Bürotätigkeit waren. Der hierarchiefreie rechtliche Gedankenaustausch mit Ihnen wird mir besonders fehlen.

Mein Respekt gilt den Versicherungskaufleuten im Service-Center, die die schwierige Aufgabe, die Beschwerden so vor- und aufzubereiten, dass die Juristen eine entscheidungsreife Akte auf den Tisch bekommen, mit hoher Sachkunde und Professionalität erledigen.

Dank schulde ich aber auch und besonders den Mitgliedern des Vorstands und des Beirats der Schlichtungsstelle, die deren Organisation und Ausstattung immer an dem Ziel ausgerichtet haben, den Versicherungsnehmern und den Versicherungsunternehmen eine vorbildhafte Streitbeilegungsstelle zur Verfügung zu stellen. Sie waren aber auch Garanten meiner Unabhängigkeit als Ombudsmann und Mitgestalter eines komfortablen Zugangs der Verbraucher zu einem alternativen Rechtsschutz.

Den Versicherern, die sich als Beschwerdegegner der außergerichtlichen Streitbeilegung gestellt haben, sei dafür gedankt, dass sie am Verfahren immer sachbezogen, respektvoll und – meistens – konstruktiv mitgewirkt haben.

Mit den Verbraucherverbänden weiß ich mich einig in der Überzeugung, dass der Ombudsmann kein Verbraucherschützer ist, seine Arbeit jedoch dem Verbraucherschutz dient. Für das mir und der Schlichtungsstelle öffentlich zum Ausdruck gebrachte Vertrauen danke ich. Vertrauen ist ein kostbares Gut. Es muss in jedem einzelnen Beschwerdeverfahren neu verdient werden und ist schnell verschreckt. Es ist sozusagen ein scheues Reh. Allerdings ist diese Metapher vom scheuen Reh mit Blick auf Herrn Müller vom Bundesverband der Verbraucherzentralen vielleicht doch nicht so ganz persönlichkeitsadäquat.

Ich danke Ihnen allen dafür, dass Sie mir zu meinem Abschied und Herrn Schluckebier zur Amtseinführung die Ehre gegeben haben.

Diese rechtspolitischen Veränderungen sowie ihre Umsetzung beim Versicherungsombudsmann mitzugestalten, war sozusagen das Pünktchen auf dem ‚i' am Ende meiner Berufstätigkeit.

Meine sehr geehrten Damen und Herren, verehrte Gäste unserer Feierstunde zum Stabwechsel!

Wer, wie der neue Versicherungsombudsmann – protokollgerecht – zum Ausklang spricht, der realisiert, dass er sich kurz fassen sollte, und seine Zuhörer erwarten das wohl auch zu Recht. So sollen es nur einige wenige Gedanken sein, die den nun dritten Versicherungsombudsmann seit 2001 bei seinem Start bewegen und an denen dieser Sie teilhaben lassen möchte.

I.

Dr. Wilhelm Schluckebier

Zuallererst gilt es Dankbarkeit in Worte zu fassen für das Vertrauen, das Mitgliederversammlung und Vorstand des Vereins Versicherungsombudsmann, vor allem aber auch sein Beirat dem neuen Ombudsmann entgegenbringen, der unabhängig und weisungsfrei in die fachliche Verantwortung der Arbeit *der* Schlichtungsstelle eintritt, die, wie wir schon gehört haben, bei der gesetzlichen Entwicklung der Verbraucherstreitbeilegung ein wenig Modell gestanden hat. Es ist Ehre und Herausforderung zugleich, einer Institution fachlich vorzustehen, die sich nach wohl einhelliger Auffassung der Fachwelt in bester Verfassung befindet. Das darf man als der Neue durchaus so sagen, ohne dass es zu sehr nach Eigenlob klingt. Nach der Gründungsinitiative, die mit dem Namen von Ihnen, verehrter Herr Dr. Michaels untrennbar verbunden ist, der Zeit des Aufbruchs, des Aufbaus und der Findung mit Wolfgang Römer als Ombudsmann und elf äußerst erfolgreichen Jahren der Fortentwicklung mit Günter Hirsch wird es gelten, die hohe Reputation des Versicherungsombudsmanns zu konsolidieren und weiter zu mehren und sich natürlich auf neue Herausforderungen zeitnah einzustellen, denn der Trend zur Veränderung und Verfeinerung der Regelwerke auf nationaler und unionaler Ebene, auch im Recht des Verbraucherschutzes und der Versicherungen, wird gewiss ungebrochen bleiben.

II.

Was, meine Damen und Herren, bewegt einen vormaligen Richter, sich dieser Aufgabe zuzuwenden? Da ist zunächst der Umstand, dass die Idee der außergerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung eine Erfolgsgeschichte war, ist und bleiben wird. Ihre Entwicklung hat Impulse erfahren, auch aus der Erkenntnis heraus, dass die Ressourcen der staatlichen Rechtspflege mit ihrem breit aufgestellten Verfahrensinstrumentarium kostbar sind. Ihre Konzentration ist also nur konsequent: auf das Rechtsgrundsätzliche, auf die zwingend gebotene Durchsetzung individueller Rechte mit *den* Mitteln, die eben nur der staatlichen Rechtspflege zukommen, und auf die Fälle, die der gesamten Bandbreite der Beweisführungsmöglichkeiten justizieller Verfahren bedürfen. Umgekehrt bedeutet dies, dass diejenigen Streitfälle, die nicht in diese Kategorien fallen und die mit geringem prozeduralen Aufwand auf der

Grundlage vorhandener Rechtsprechung keiner Klärung zugeführt werden können, einem anderen, nicht gerichtlichen Streitbeilegungsmechanismus überlassen werden können. Voraussetzung ist allerdings, dass dabei die Einhaltung bestimmter Grundprinzipien gesichert ist.

Darüber hinaus haben die fortschreitende Verrechtlichung vieler Lebensbereiche und die oft wenig durchsichtige Komplexität der Rechtslage dazu geführt, dass in vielen Fällen die kritische Grenze erreicht zu sein scheint, an der mitunter nur noch diejenigen das Recht und die Entscheidungen verstehen und treffend erfassen, die über subtile Sach- und Rechtskenntnis verfügen. Und die, um eine Formulierung des österreichischen Verfassungsgerichtshofs aus einer seiner Entscheidungen aufzugreifen, eine – ich zitiere – „gewisse Lust am Lösen von Denkaufgaben" verspüren. Vor diesem Hintergrund kommt unkompliziert helfenden Institutionen eine immer größere Bedeutung zu. Dazu zählen die Verbraucherschutzorganisationen und andere gut aufgestellte Verbände, die die Versicherten, die Vermittler und die Versicherer vertreten. Und eben auch die unabhängige, zumal die vereinsbasiert organisierte Verbraucherstreitbeilegung.

Diese Entwicklungsschiene ist es, auf der für den, der aus der staatlichen Rechtspflege kommt, die spezielle Motivation gedeiht, fortan die Leitgedanken der außergerichtlichen Verbraucherstreitbeilegung durch den Versicherungsombudsmann mithilfe seiner engagierten und bestens ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weiter mit Leben zu erfüllen: eben schnell, sachnah, kostengünstig und laienverständlich zu sein, und eben an Recht und Gesetz gebunden. Aber selbstverständlich nur in solchen Fällen, die sich dafür eignen, und natürlich komplementär zum verfassungsrechtlich verbürgten Rechtsweg, nicht in Konkurrenz zu ihm. Zugegeben: Nimmt man diesen Maßstab, dann hat die außergerichtliche Streitbeilegung natürlich, wenn man so will, eine Art Platzvorteil. Sie beschränkt sich auf den Urkundsbeweis und die Rechtsprüfung und überlässt der staatlichen Rechtspflege alle in der Beweisführung aufwändigeren Verfahren nebst denen, die Rechtsgrundsätzliches und Ungeklärtes betreffen.

Es bleibt zu resümieren, dass sich nach anfänglich auch kritischer Begleitung, das haben wir gehört, die allgemeine Erkenntnis manifestiert hat, wonach die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung befriedende Lösungen mit einfachen Mitteln zu bewirken vermag. Die Reaktionsmöglichkeiten des Versicherungsombudsmanns, von der Verpflichtung eines Versicherers bis hin zum Schlichtungsvorschlag, gestatten es, auch Zwischentöne anklingen zu lassen, um die Parteien zu ermutigen, aufeinander zuzugehen. Auch im Nichterfolgsfalle der Beschwerde steht am Ende eine verständliche Erläuterung und damit auch eine Ergänzung der dem Versicherten mitgeteilten Entschließung des Versicherers. Das bewahrt Vertrauen und stellt Zufriedenheit wieder her. Eine schnelle, in Unabhängigkeit getroffene Entscheidung führt dazu, dass eine Vertiefung von Streit vermieden wird, die oft mit

(...) die außergerichtliche Verbraucherstreitbeilegung befriedende Lösungen mit einfachen Mitteln zu bewirken (...)

Lebenszeitaufwand, Verfahrenskosten, ja gar persönlicher Verbitterung verbunden ist. Und noch eines: Dem Versicherten, dem Verbraucher bleibt in jedem Falle im Anschluss die Möglichkeit erhalten, den Weg zur staatlichen Rechtspflege und Gerichtsbarkeit zu gehen. Und damit bleibt auch die Verfassungsgarantie, die Rechtsweggarantie unberührt.

Und, meine Damen und Herren, wenn wir bei den Beweggründen sind, noch ein Weiteres, das mir wichtig war und ist: Die Verbraucherstreitbeilegung durch den Versicherungsombudsmann hat in den mehr als 17 Jahren seines Bestehens die Unabhängigkeit der Institution unter Beweis gestellt. Neben seiner Bindung an Recht und Gesetz und seiner Weisungsfreiheit, den Mechanismen seiner Berufung, deutet darauf bereits die Mitwirkung der führenden Verbraucherschutzorganisationen, der Vertreter der namenhaften großen Verbände, des Parlaments sowie von Persönlichkeiten aus der Wissenschaft im Beirat hin. Hinzu kommt ein nicht unbedeutendes Anzeichen am Rande: Das ist die beachtliche Quote der Beschwerden, in denen abgeholfen werden kann. Wenn diese hin und wieder unter Hinweis auf die höhere Erfolgsquote beim Beschreiten des staatlichen Rechtsweges ein wenig kritisch betrachtet wird, so, das darf ich sagen, hinkt dieser Vergleich etwas. Denn beim staatlichen Gericht klagt in der Regel, wer sich seiner Sache einigermaßen sicher ist. Zum Versicherungsombudsmann kann hingegen jeder ohne Kostenrisikosorge kommen, auch wenn er Zweifel hat, ob er im Recht ist, und weil er vielleicht auch nur das Kostenrisiko einer gerichtlichen Auseinandersetzung scheut, oder lediglich eine unabhängige Überprüfung haben möchte. Das Verfahren ist zudem durch einen weitgehend barrierefreien Zugang gekennzeichnet. Es ist von der Erkenntnis getragen, dass ein wirklicher Sieger bei Meinungsverschiedenheiten nur *der* ist, der keinen wirklichen Verlierer braucht.

Und dann gibt es da noch, das räume ich ein, einen höchst subjektiven Beweggrund, sich auf die neue Aufgabe einzulassen. Als meine Tochter mich fragte: „Warum machst du das, anstatt durch die Welt zu reisen und Golf zu spielen?“, habe ich versucht, ihr das mit wenigen Worten zu erklären. Da sie mich weiter fragend anschaute, fiel mein – auf dieser Ebene jedenfalls – entscheidender und sie überzeugender Satz: „Es kribbelt noch.“ Nämlich bei dem Gedanken, noch einmal etwas Neues, Anderes zu beginnen, etwas, wofür man sich begeistern kann.

III.

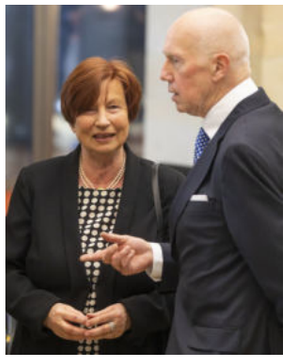
Meine Damen und Herren, was können Sie von dem neuen Versicherungsombudsmann und seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erwarten? Gewiss weiter Freude an der Arbeit, das Bewusstsein, einer Schlichtungsstelle anzugehören, die in dem asymmetrischen Macht- und Interessengefüge von Versicherungsnehmern, Versicherern und Vermittlern den relativ Schwächeren bei ihrem Anliegen zur Seite steht. Die Beschwerdeführer können selbstverständlich weiter darauf bauen, dass der

Ombudsmann und seine Mitarbeiter ihnen mit freundlicher Hilfsbereitschaft begegnen, auch wenn es von der Streit- und Stimmungslage her einmal schwierig werden sollte. Und die Versicherer und Vermittler können auch fürderhin darauf setzen, dass zügig ausgeräumter Streit der Kundenzufriedenheit und -bindung dient. Und wir alle werden künftig, wie bisher, unsere ganze Kraft daran setzen, das Vertrauen, das „scheue Reh“, das der Versicherungsombudsmann genießt, zu bewahren und die Glaubwürdigkeit und Unabhängigkeit zu pflegen, die unsere Arbeit trägt und erst ermöglicht. Dabei werde ich auf den guten Willen vieler angewiesen sein und bitte, mich soweit wie möglich zu unterstützen und auch kritisch zu begleiten. Das schließt die Bitte um Verständnis ein, wenn die Unabhängigkeit des Ombudsmanns hin und wieder auch zu Entscheidungen führen mag, die nicht allen Interessen in jeder Hinsicht Rechnung tragen können. Das wohnt der Aufgabe inne, wie wir wissen. Um es mit den humorvollen Worten des Aphoristikers Rupert Schützbach zu sagen: „So viel Recht kann es gar nicht geben, wie die Menschen haben möchten und erwarten.“

Meine Damen und Herren, Sie haben allen Rednern unserer Feierstunde aufmerksam zugehört. Sie erweisen Günter Hirsch, dem neuen Versicherungsombudsmann, seinen Mitarbeitern, der Institution und allen an ihr Beteiligten mit Ihrem Dabeisein heute hier Ihre Wertschätzung. Dafür danke ich Ihnen auch ganz persönlich! Glück auf!

Das Verfahren ist zudem durch einen weitgehend barrierefreien Zugang gekennzeichnet. Es ist von der Erkenntnis getragen, dass ein wirklicher Sieger bei Meinungsverschiedenheiten nur der ist, der keinen wirklichen Verlierer braucht.

OMBUDSMANN
für Versicherungen
Verbraucher



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
Katja Trapp / Dietmar Gust

Druck
Bloch & Co GmbH