

OMBUDSSTELLEN

Schlichter in der Finanzbranche

Bewerten

(2) |



Günter Hirsch, Ombudsman für die Versicherungsbranche

Die Finanzbranche bietet - unzufriedenen Kunden immer mehr Anlaufstellen. Doch nur ein Bruchteil der Beschwerden hat Erfolg. Wie es besser geht.

von Martin Reim, Euro am Sonntag

Günter Hirsch ist so etwas wie der Chef eines mittelständischen Betriebs. Der

Schlichter der Versicherungsbranche hat rund 40 Mitarbeiter und ein Budget von knapp vier Millionen Euro. Auch sein Arbeitsvolumen ist beachtlich. Etwa 18.000 Beschwerden gingen 2011 ein. Mit diesen Zahlen ist der frühere Präsident des Bundesgerichtshofs (BGH) der Spitzenreiter unter den Ombudsleuten in der Finanzbranche.

Ein gutes Dutzend Schlichtungsstellen gibt es bundesweit, Tendenz steigend. Das Verfahren läuft bei diesen Institutionen meist ähnlich ab: Wenn sich Verbraucher von einem Unternehmen übervorteilt fühlen, können sie sich schriftlich melden — am besten mit Kopien der wichtigsten Unterlagen. Die Schlichtungsstelle prüft die Beschwerde. Ist sie zulässig, wird das Unternehmen zur Stellungnahme aufgefordert. In manchen Fällen kommt es danach bereits zu einer Einigung.

Klappt das nicht, wird der Fall einer Ombudsperson vorgelegt. Oft handelt es sich um ehemalige hochrangige Richter. Sie können einen Schiedsspruch fällen oder einen Vergleich vorschlagen. Dem Kunden steht es frei, die Entscheidung anzunehmen oder danach noch vor Gericht zu ziehen. Wenn alles gut geht, hat das Verfahren große Vorteile: Der Verbraucher zahlt nichts und vermeidet einen langen Prozess.

Doch was so gut klingt, hat im Detail gewaltige Macken. In vielen Branchen sind die Schlichtersprüche unverbindlich, also können auch die Unternehmen die Entscheidung ablehnen. Zudem sind die Chancen gering, dass die Entscheidung zugunsten des Verbrauchers ausfällt. Das zeigt eine Umfrage von Euro am Sonntag. Hierbei gilt schon als Erfolg für den Beschwerdeführer, wenn es nicht zu einer kompletten Ablehnung kam, also beispielsweise ein Vergleich vorgeschlagen wurde. Ergebnis: Selbst bei Hirsch, dessen Arbeit bei Verbraucherschützern als vorbildlich gilt, liegt die Erfolgsquote nur bei knapp einem Viertel. Am schlechtesten unter den großen Beschwerdestellen ist die Relation beim Ombudsman öffentlicher Banken, der Landesbanken und Förderbanken vertritt. Hier gingen von 526 Eingaben nur neun positiv aus.

Begrenzte Zuständigkeiten

Eine Ablehnung erfolgt oft, weil der Antrag unzulässig ist. Um die Aussichten bei den in der Tabelle unten genannten Anlaufstellen zu erhöhen, sollten unzufriedene Kunden einige Punkte beachten: Erstens darf in der Angelegenheit noch kein Gericht entschieden haben oder bereits angerufen sein. Zweitens wird aussortiert, wer auf Nachfragen nicht rechtzeitig reagiert. Drittens muss es sich tatsächlich um den richtigen

Ombudsmann handeln. So ist Hirsch beispielsweise nicht für private Kranken- und Pflegeversicherungen zuständig, obwohl er Versicherungs-Ombudsmann ist.

Doch es besteht keine Erfolgsgarantie. Die meisten Beschwerden scheitern, weil kein Rechtsverstoß erkennbar ist. So gibt es bei Lebensversicherungen massenhaft Eingaben wegen sinkender Renditen. Oft sagen Versicherte, Vermittler hätten ihnen höhere Ausschüttungen in Aussicht gestellt. Doch sind derlei Versprechen laut Hirsch üblicherweise nicht rechtsverbindlich, was solche Beschwerden scheitern lässt.

Manchmal liegt es also an den Gesetzen, dass Verbraucher auf ihrem Problem sitzen bleiben. Manchmal scheint aber die Branche dafür zu sorgen, dass sich erst gar kein enttäuschter Kunde meldet, etwa bei der Bundesvereinigung Kreditankauf und Servicing (BKS). Ihr gehören Firmen an, die sich mit der Weitergabe Not leidender Kredite befassen, beispielsweise die Käufer von Schulden säumiger Häuslebauer.

2011 ging gerade mal eine einzige Beschwerde ein. Aus Sicht von BKS-Geschäftsführerin Hilke Masche zeigt dies ein „hohes Verantwortungsbewusstsein“ der Unternehmen. Doch kommt der eigene Ombudsmann, der ehemalige BGH-Richter Gerd Nobbe, zu einer anderen Bewertung. Seine „begrenzte Zuständigkeit“ führe dazu, schreibt er im Jahresbericht, dass auch künftig „nicht mit nennenswerten Eingangszahlen zu rechnen“ sei. Und angesichts der strikten Regeln musste er die eine Eingabe auch noch wegen Unzulässigkeit ablehnen.

Ernsthaftes Eingehen auf die Nöte der Kunden sieht anders aus, hat man den Eindruck – nicht nur bei der Schiedsstelle dieser Branche.

[Schlichtungsstellen in der Finanzbranche \(pdf\)](#)

Bildquellen: Versicherungsombudsmann e.V.