03.04.2019 VWheute Köpfe & Positionen

**"Keine Statements herausposaunen, sondern seriös verhandeln"**

Von Elke Pohl

Formularbeginn

Formularende



Professor Peter Reiff, Lehrstuhl für Bürgerliches Recht, Handels- und Gesellschaftsrecht, Privatversicherungsrecht, Fachbereich Rechtswissenschaft, Universität Trier. Quelle: Privat

Wie ist es aktuell um das Verhältnis zwischen Versicherern und Versicherten bestellt? "Generell kann man sagen, dass Kunden von Versicherern nicht anders als Patienten von Ärzten oder Mandanten von Rechtsanwälten heute besser unterrichtet sind als früher", betont **Peter Reiff** von der Uni Trier im Exklusiv-Interview mit *VWheute*.

**Hat sich aus Ihrer Erfahrung die Rolle des Verbrauchers in den letzten Jahren verändert und wenn ja, in welcher Beziehung?**

Generell kann man sagen, dass Kunden von Versicherern nicht anders als Patienten von Ärzten oder Mandanten von Rechtsanwälten heute besser unterrichtet sind als früher. Dies liegt an den nahezu unbeschränkten Informationsmöglichkeiten durch das World Wide Web. Damit einher geht selbstverständlich auch eine kritischere Sichtweise der Kunden, Patienten und Mandanten gegenüber den professionell Tätigen. Die Versicherer haben hier in den letzten Jahrzehnten, nicht zuletzt getrieben auch durch die Regulierung, vieles zum Besseren gewendet. Damit soll nicht gesagt sein, dass keine Luft nach oben mehr ist. In manchen Punkten muss man den Versicherern in den letzten Jahrzehnten vorwerfen, sich selbst zu spät freiwillig bewegt zu haben, was vielleicht manche Regulierungsauswüchse verhindert hätte.

**Regulierung steht ja oft unter der Überschrift "Verbraucherschutz", schießt dann aber - etwa was Informationspflichten betrifft - oft weit darüber hinaus oder klar daneben. Wie müsste sich die Kommunikation zwischen den Beteiligten ändern?**

Die Frage kann ich so nicht stehen lassen, weil - wie ich es in meinem Vortrag dargestellt habe -, im Bereich des Versicherungsrechts nicht der klassische "Verbraucherschutz" im Vordergrund steht, sondern der Kreis der schutzbedürftigen Personen deutlich weitergezogen wird. Geschützt sind alle Versicherungsnehmer, mit der Ausnahme von sogenannten Großrisiken. Die Frage nach der notwendigen Änderung in der Kommunikation der Akteure ist aus meiner Sicht dahingehend zu beantworten, dass man versuchen sollte, weniger auf dem Marktplatz eigene Statements hinauszuposaunen als vielmehr vertraulich und hinter geschlossenen Türen vernünftige Lösungen herauszuarbeiten, mit denen Versicherungsnehmer, Versicherer und Politik gut leben können.

**Welches sind aus Ihrer Sicht die gravierenden rechtlichen Probleme, die gegenwärtig das Verhältnis zwischen Versicherern und Versicherten betreffen?**

Ganz große ungeklärte rechtliche Probleme sehe ich überhaupt nicht. Im Übrigen sind die bestehenden doch sehr spartenspezifisch. Hier müsste man getrennt auf die Lebensversicherung, die Krankenversicherung, die Rechtschutzversicherung usw. eingehen. Dies würde den Rahmen dieses Interviews und meine Kompetenz sprengen.

**Der scheidende Ombudsmann Prof. Hirsch hat betont, dass er keine Tendenz dahingehend sieht, dass Versicherer systematisch Schäden nicht regulieren, und sich sein Bild von der Branche im Laufe seiner Amtsperiode zum Positiven gewandelt hat. Sehen Sie das auch so?**

Ich habe für die Frage der Schadenregulierung durch Versicherer keine eigenen Zahlen und keine besondere Expertise. Ich glaube aber, dass der Ombudsmann diese Dinge sehr gut beurteilen kann und beurteilt. Dass sich sein Bild von der Versicherungswirtschaft im Laufe seiner Amtszeit zum Positiven gewandelt hat ist aus meiner Sicht ein sehr gutes Zeichen, das für sich spricht. Ich selbst hatte nie ein ausgesprochen schlechtes Bild von der Branche. Ich sehe generell wenig weiß und schwarz und sehr viele Grauschattierungen.

**Warum ist das Image gerade mit Blick auf die Schadenregulierung in der Öffentlichkeit immer noch so negativ und was kann die Branche selbst tun, damit es sich verbessert?**

Warum das Image gerade in Bezug auf die Schadenregulierung so schlecht ist, lässt sich aus meiner Sicht vor allem damit verklären, dass vieles, was in Ordnung ist und nicht beanstandet werden kann, in den Medien schlecht gemacht wird. Ich erinnere eine Sendung in der *ARD*, in der dem Haftpflichtversicherer eines Arztes vorgeworfen wurde, einem Patienten, der angeblich durch den Arzt auf das Schwerste geschädigt worden war, kein Schmerzensgeld zu zahlen. Der Patient hatte aber seinen Haftungsprozess gegen den Arzt in zwei Instanzen verloren. Der Versicherer kann und darf in einem solchen Fall im Interesse seines Versicherungsnehmers, des Arztes, gar nicht erstatten. Gleichwohl wurde der Fall als Beleg dafür angeführt, dass Versicherer nicht zahlen, wenn man sie braucht. Insgesamt muss man vielleicht als Versicherer in der Öffentlichkeitsarbeit klar machen, dass es nicht im Interesse aller Versicherungsnehmer sein kann, allzu freigebig zu regulieren. Wenn auch diejenigen, die an sich keinen Anspruch darauf haben, Ersatz bekommen, dann müssen die Prämien für alle massiv nach oben steigen.

**Ein Vorwurf gegenüber der Branche besteht in intransparenter und unverständlicher Kommunikation mit Kunden und ebensolchen Produkten: Hat sich nach Ihrer Erfahrung hier schon etwas zum Besseren gewandelt?**

Mein Eindruck ist, dass insbesondere die Versicherungsbedingungen mittlerweile sehr viel transparenter und verständlicher geworden sind. Dies wirkt sich auch auf die Produkte insgesamt aus. Dass hier noch einige zu tun ist, will ich nicht abstreiten. Ich verwahre mich aber dagegen, dass dies ganz einfach zu erreichen sei. In Wirklichkeit ist es sehr schwierig, eine genaue und trotzdem allgemein verständliche Risikobeschreibung zu formulieren. Aus meiner Sicht spricht vieles dafür, dass die nächste Generation, die digital Natives, in der Tat nicht bereit ist, komplizierte Produkte nachzuvollziehen. Dies kann aber auch der Grund dafür sein, dass sich bestimmte, schwer verständliche und wichtige Produkte wie eine Berufsunfähigkeitsversicherung, eine individuelle Krankenversicherung oder eine ausgewogene Altersvorsorge sich allzu leichten Vertriebsformen entziehen.

**Der Versicherungsvertrieb spielt - was Kundenbeschwerden betrifft - so gut wie keine Rolle bei Ombudsmann und Bafin. Spiegelt das aus Ihrer Sicht die Realität richtig wider? Wenn ja, warum ist das Image von Versicherungsvermittler dennoch so schlecht?**

Der Ombudsmann war lange Zeit für Beschwerden gegen Vermittler nicht zuständig. Er ist dies nun, kann aber keine bindenden Entscheidungen treffen. Zudem ist es so, dass sich ein Kunde, der sich von einem Versicherungsvertreter schlecht behandelt fühlt, meist direkt an den Versicherer wendet. Bei einem Makler ist neben dem Ombudsmann nicht die Bafin, sondern die IHK zuständig. Dass das Image der Versicherungsvermittler insgesamt so schlecht ist, hat viele Gründe. Zum einen ist interessant, dass bei den Umfragen meistens gesagt wird, man könne diesen Leuten nicht trauen, außer dem eigenen Vermittler, der sei in Ordnung. Zum anderen ist es so, dass sich ein schlechtes Image sehr lange hält und nur schwer über viele, viele Jahre abgebaut werden kann. Schließlich gibt es, das soll gar nicht verhehlt werden, in der Branche doch etliche schwarze Schafe, die nachhaltig den Ruf beeinträchtigen.

**Der Bund der Versicherten bezeichnet Lebensversicherung als legalen Betrug und beruft sich auf entsprechende Urteile. Wie ist Ihre Meinung dazu?**

Für mich ist das Gerede von der Lebensversicherung als legalem Betrug billige Polemik. Die Lebensversicherung ist eine großartige Institution. Alle die es wirklich gut mit den zu schützenden Personen meinen und an einer vernünftigen Altersvorsorge interessiert sind, sollten daran mitarbeiten, das Produkt weiter zu verbessern und gewisse Mängel abzustellen. Alles andere ist nicht im Interesse der Versicherten.

**Wo sehen Sie das größte Potential der Branche, um noch kundenfreundlicher zu werden und noch aktiver auf Kunden zuzugehen?**

Ein wichtiger Punkt scheint mir hier die Telefonpräsenz zu sein. Bei vielen Unternehmen gerät man in eine Warteschlange mit Dudelmusik im Hintergrund und bekommt endlich nach einer gefühlten Ewigkeit von zehn und mehr Minuten an einen Gesprächspartner/eine Gesprächspartnerin, die die Sache dann aber nicht weitertreiben kann. Man fühlt sich dann wie in einem Callcenter eines Telekommunikationsdienstleisters, also fast in der Hölle. Hier ist viel zu tun und kann viel getan werden, wie einige Unternehmen beispielhaft gezeigt haben. Ziel muss es sein, dass innerhalb eines verlässlichen Zeitraums jeder Kunde einen Ansprechpartner hat, der in der überwiegenden Zahl der Fälle das Anliegen des Kunden endgültig bearbeiten kann. Die Person am Telefon muss also eine ausgebildete Fachkraft sein. Sicher gibt es noch sehr viele weitere Punkte, namentlich für die jüngere Generation Erleichterungen im Onlinebetrieb. Die telefonische Erreichbarkeit erscheint mir aber derzeit doch der wichtigste Punkt.