

Versicherungskunden beklagen mangelnde Transparenz

Mehr als jede zweite vom Ombudsmann zugelassene Beschwerde betraf einen Lebensversicherungsvertrag – Branche ist gefordert

KÖLN. Versicherungsverträge bleiben für viele Bundesbürger ein Buch mit sieben Siegeln. Dies zeigt sich erneut im jetzt veröffentlichten Jahresbericht 2006 des Ombudsmanns für Versicherungen: Häufigster Grund für Beschwerden von Kunden, die auf dem Schreibtisch des Schlichters landeten, war mangelnde Transparenz – vor allem bei Policen der Lebens- und Rechtsschutzversicherung.

Nach Erfahrungen des Ombudsmanns Wolfgang Römer hapert es bei allen Kontakten zwischen Versi-

cherer und Kunde. Notwendige Informationen fehlten entweder ganz oder Mitteilungen seien unzutreffend, subjektiv missverständlich oder objektiv unverständlich, so Römer.

Mit Beginn des nächsten Jahres tritt das neue Versicherungsvertragsgesetz in Kraft, das die Versicherer an vielen Stellen zu mehr Klarheit und Information gegenüber ihrer Kundschaft anhält. Römer hofft darauf, dass die Unternehmen sich diese Forderungen im eigenen Interesse zu eigen mach-

ten. Bei den Versicherern sei die Erkenntnis gewachsen, dass Transparenz Kosten spare, Kundenbindung fördere und den Vertrieb der Produkte zumindest nicht hindere.

Texte müssen verständlicher werden

Nicht alle Regelungen müssten für einen durchschnittlichen Kunden durchschaubar dargestellt werden, „aber da, und das ist der größte Teil, wo transparent formuliert werden kann, muss dies auch gefordert werden“, schreibt Römer.

Beim Ombudsmann gingen im vergangenen Jahr 18 451 Beschwerden ein (+ 69,5 Prozent), von denen 12 768 (7 141) zulässig waren. Mehr als jede zweite Beschwerde betraf die Lebensversicherer. 38,6 Prozent der Beschwerden beim Ombudsmann hatten Erfolg, sofern sie sich nicht eine Lebensversicherung bezog. „Beschwerden aus der Lebensversicherung bleiben notwendigerweise in hohem Maße erfolglos“, so Römer. Denn die Beschwerden beziehen sich hier vorwiegend auf Leistungen, „die in der Regel nicht

zu beanstanden“ seien. Daher liege die Erfolgsquote in der Lebensversicherung auch nur bei 14,9 Prozent.

Seit 2001 schlichtet Römer, pensionierter Richter am Bundesgerichtshof, für die Assekuranz Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Versicherern. Bei Streitwerten unter 5 000 Euro kann er fallabschließend entscheiden. Der Schlichterspruch ist für die Kunden nicht bindend, sondern nur für die 265 Versicherer, die dem Verfahren zugestimmt haben. Für die Kunden ist die Beschwerde kostenlos. *lie*