expertenReport

Quelle: Morakot – stock.adobe.com

Gewerbliche Vermittler: Beschwerde-Fallzahlen auf niedrigem Niveau

Die Schlichtungsstelle für die gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung bestätigt den Bericht des Versicherungsombudsmanns über die weiterhin äußerst geringe Anzahl von Beschwerdefällen.

Mit Interesse haben wir zur Kenntnis genommen, dass der Versicherungsombudsmann – bei einem bereits sehr geringen Fallaufkommen – von einer sinkenden Zahl von Vermittlerbeschwerden berichten konnte. Diese Ergebnisse werden von den Beschwerdezahlen bei der vom VOTUM Verband getragenen „Schlichtungsstelle für die gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung“ bestätigt.

Anders als beim Versicherungsombudsmann umfasst der Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle, wie sich bereits aus dem Namen ergibt, neben Beschwerden gegen Versicherungsvermittlern gemäß § 34d GewO auch die gegenüber Finanzanlagenvermittlern nach § 34f GewO und Immobiliardarlehensvermittlern nach § 34i GewO.

Für die einzelnen Tätigkeitsbereiche gibt es im Bereich der Schlichtung tatsächlich signifikante Unterschiede. Während für Versicherungsvermittler gemäß § 17 Abs. 4 VersVermV die Pflicht besteht, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, ist die Teilnahme für Finanzanlagen- und Immobiliardarlehensvermittler freiwillig und kann von ihnen abgelehnt werden.

Die Schlichtungsstelle steht Verbrauchern für sämtliche Beschwerden gegen gewerbliche Vermittler offen, unabhängig davon, ob diese zu den Mitgliedsunternehmen von VOTUM gehören. Da im Bereich der Finanzanlage- und der Immobiliardarlehensvermittlung keine andere Einrichtung besteht, erhält die Schlichtungsstelle für die gewerbliche Versicherungs-, Anlage- und Kreditvermittlung in diesem Bereich auch die Fälle zugewiesen, die von Verbrauchern an die Universalschlichtungsstelle des Bundes gerichtet werden.

Die Fälle werden von zwei verbandsunabhängigen Ombudspersonen beschieden: unter anderem durch den Richter a.D. Wolfgang Arenhövel (ehem. Präsident des Hanseatischen Oberlandesgerichts in Bremen und ehem. Mitglied des Staatsgerichtshofs der Freien Hansestadt Bremen) sowie Herrn Richter a.D. Klaus Schlüter (ehem. Richter am Oberlandesgericht Oldenburg und ehem. Präsident des Amtsgericht Bremen).

Im Bereich der Versicherungsvermittlung befasst sich die Schlichtungsstelle ausschließlich mit Beschwerden gegenüber Mehrfachagenten und Maklern. Beschwerden gegen Ausschließlichkeitsvermittler werden an den Versicherungsombudsmann verwiesen, welcher bekanntlich von dem Versicherungsunternehmen getragen wird.

Fallzahlen auf niedrigem Niveau

Die Fallzahlen für das Jahr 2022 bewegten sich - in Bestätigung des seit der Gründung der Schlichtungsstelle im Jahr 2018 bestehenden Trends - weiterhin auf einem äußerst niedrigen Niveau. Bei der Schlichtungsstelle wurden im Jahr 2022 insgesamt 27 neue Anträge gestellt. Nur für 12 Verfahren war die Schlichtungsstelle zuständig. Die Unzuständigkeit ergab sich häufig bereits aus einem Unternehmenssitz des Antragsgegners im Ausland. Verbraucher waren hier bedauerlicherweise auf dubiose Angebote im Internet eingegangen.

In den 12 Verfahren, für die eine Zuständigkeit bestand, wurden 6 von dem Schlichter in ein Verfahren übernommen. Die anderen Anträge wurden bei Nachfragen von den Antragstellern nicht weiter verfolgt (3), waren unzulässig (1) oder die Teilnahme am Schlichtungsverfahren wurde vom Antragsgegner abgelehnt (2).

Bei den sechs durchgeführten Verfahren kam es zu einer Einigung und zwei Zurückweisungen. In einem Verfahren musste von einer Schlichtungsentscheidung abgesehen werden, da eine Beweisaufnahme erforderlich gewesen wäre die die Schlichtungsordnungen nicht vorsehen. Zwei Verfahren wurden in das Jahr 2023 übernommen.

Zweifelhafte Honorarforderung

Auch Altverfahren, die erst zu Ende des Jahres 2021 eingereicht wurden, mussten noch entschieden werden. Auffallend war hier, dass es sich bei den beiden Beschwerden im Bereich der Versicherungsvermittlung die von dem Schlichter als begründet erachtet wurden, um Fälle der Honorarberatung handelten, welche aus dem Geschäftsfeld der Empfehlung des Wechsels eines PKV-Tarifs stammten. Hier kam der Schlichter in beiden Fällen zu dem Ergebnis, dass die vertraglich vereinbarten Voraussetzungen, für die Inrechnungstellung der Honorare nicht erfüllt waren.

Martin Klein, Geschäftsführender Vorstand des Trägerverbandes VOTUM, kommentiert die Zahlen klar und pointiert:„Das erfreulich niedrige Fallaufkommen, welches inzwischen stabil seit über 5 Jahren zu beobachten ist, zeigt, dass die Behauptung eines vermeintlich „flächendeckenden Missstandes von Falschberatungen“ nicht stimmt. Es gibt keinerlei Berechtigung für solche populistischen Behauptungen. Die Zahlen sprechen eine eindeutige Sprache!Der in Deutschland bestehende Rechtsrahmen, auf dem die angebotenen Beratungsleistungen erbracht werden, ist unseres Erachtens ausgereift und bietet für die Verbraucher ein zuverlässiges Schutzniveau.“

Versicherungs- und Finanznachrichten

expertenReport

https://www.experten.de/id/4926775/gewerbliche-vermittler-beschwerde-fallzahlen-auf-niedrigem-niveau/