

Versicherungsombudsman: Nur wenige Beschwerden – aber gegen wen genau? AfW kritisiert fehlende Transparenz



Norman Wirth, geschäftsführender Vorstand des AfW © AfW Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Die aktuell veröffentlichten Zahlen der Verbraucherstreitschlichtungsstelle Versicherungsombudsman e. V. bestätigen erneut: Beschwerden gegen Versicherungsmaklerinnen und -makler sind äußerst selten – und wenn sie eingehen, sind sie überwiegend unbegründet und oft schon unzulässig. Der AfW Bundesverband Finanzdienstleistung nimmt die Veröffentlichung zum Anlass, ein langjähriges Anliegen zu wiederholen: mehr Differenzierung und Transparenz bei der Auswertung der Beschwerden.

Die aktuellen Zahlen des Versicherungsombudsman e. V. – seit April 2024 unter der Leitung der Ombudsfrau Dr. Sibylle Kessal-Wulf – zeigen: Von über 20.000 eingegangenen Beschwerden entfielen lediglich 334 auf den Bereich „Vermittlerbeschwerden“. Rund die Hälfte der in 2024 beendeten Beschwerden gegen Vermittler war unzulässig, wurde also beispielsweise nicht weiterverfolgt, weil kein Zusammenhang mit einer Versicherungsvermittlung bestand. Noch deutlicher wird die geringe Relevanz bei der Begründetheit: Nur 34,3 Prozent der im Jahr 2024 abschließend bearbeiteten und zulässigen Beschwerden gegen Vermittler wurden ganz oder teilweise als begründet gewertet – also lediglich 52 Fälle.

Eine Aufschlüsselung dieser Beschwerden nach Vermittlertypen findet weiterhin nicht statt. Diese 52 erfolgreichen Beschwerden richteten sich insgesamt gegen Einfirmenvertreter, Mehrfachvertreter, Vermittler von Strukturvertriebe, Versicherungsberater, produktakzessorische Vermittler – und auch gegen Makler. Wie viele genau auf die Gruppe der unabhängigen Maklerinnen und Makler entfielen, bleibt erneut unklar.

„Setzt man die Zahl der registrierten Maklerinnen und Makler ins Verhältnis zu den wenigen begründeten Beschwerden, landet man bei geschätzten zehn bis fünfzehn Fällen pro Jahr – wenn überhaupt. Ich wette, es waren sogar noch weniger. Diese Zahlen bestätigen erneut, was wir seit

Jahren beobachten: Unabhängige Makler arbeiten professionell und kundenorientiert. Beschwerden gegen sie bewegen sich statistisch im Nullbereich.“, so Norman Wirth, geschäftsführender Vorstand des AfW.

Zugleich erneuert der AfW seine Kritik an der mangelnden Differenzierung in den Ombudsmann-Berichten. Es bleibt weiterhin unklar, wie viele der Beschwerden sich tatsächlich auf unabhängige Versicherungsmaklerinnen und -makler im Sinne des § 59 Abs. 3 VVG beziehen – also auf jene Vermittler, deren Interessen der AfW vertritt. Eine transparente Auswertung nach Vermittlergruppen wäre technisch problemlos möglich, wurde aber auch in diesem Jahr erneut nicht vorgenommen.

„Wir begrüßen die wichtige Arbeit des Ombudsmann e. V. ausdrücklich. Sie ist ein zentrales Instrument des Verbraucherschutzes und trägt zur Qualität der Vermittlung bei“, so Norman Wirth weiter. „Gerade deshalb ist es bedauerlich, dass bis heute nicht differenziert ausgewiesen wird, wie viele Beschwerden auf Makler entfallen. Es wäre ein Leichtes, dies transparent zu machen – und es würde Vertrauen auf allen Seiten stärken.“

Der AfW hatte bereits in früheren Jahren mehrfach auf diese Intransparenz hingewiesen. „Dass in einem stark regulierten Markt wie dem der Versicherungsvermittlung keine belastbare Beschwerdestatistik nach Vermittlertypen veröffentlicht wird, bleibt ein Mangel – gerade mit Blick auf politische Diskussionen über Qualität und Vergütung unabhängiger Beratung. Cui bono?“ – ergänzt er.

Der AfW fordert daher erneut eine klare und standardisierte Aufschlüsselung der Beschwerden nach Vermittlergruppen. Nur so lassen sich fundierte und faire Regulierungsdebatten führen – auf Grundlage nachvollziehbarer Zahlen, nicht von Spekulationen.

Der AfW wird sich weiterhin in Berlin und Brüssel für Transparenz, Fairness und die Stärkung unabhängiger Vermittlerinnen und Vermittler einsetzen.

Pressekontakt:

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V.

Telefon: 030 / 63 96 43 7 - 0

Fax: 030 / 63 96 43 7 - 29

E-Mail: office@afw-verband.de

Unternehmen

AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V

Kurfürstendamm 37

10719 Berlin

Internet: www.bundesverband-finanzdienstleistung.de

Über AfW - Bundesverband Finanzdienstleistung e.V

Der Bundesverband Finanzdienstleistung AfW e.V. ist der Berufsverband unabhängiger Finanzberater:innen. Circa 40.000 Versicherungs-, Kapitalanlage- und Immobiliendarlehensvermittl:innen werden durch seine ca. 2.100 Mitgliedsunternehmen repräsentiert. Er wurde 1992 gegründet.

Der AfW ist gefragter Gesprächspartner der Politik im gesamten Bereich der Finanzdienstleistung. Sein aktives Engagement ist Garant dafür, dass die Interessen der unabhängigen Finanzberater:innen in Politik, Wirtschaft und Presse wahrgenommen und berücksichtigt werden. Er ist als Interessenverband beim Deutschen Bundestag und beim Europäischen Parlament akkreditiert und engagiert sich in diversen Brancheninitiativen insbesondere auch zum Thema Nachhaltigkeit in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

Die Arbeit des AfW wird durch eine große Anzahl von Fördermitgliedsunternehmen unterstützt.