

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	25
Teil 1 – Grundlagen der Untersuchung	29
Kapitel 1. Einleitung und Gang der Untersuchung	31
I. Einleitung	31
II. Gang der Untersuchung	32
Kapitel 2. Allgemeines zur Kulanz	35
I. Begriffliche Einordnung	35
II. Kulanz im Alltag	36
Kapitel 3. Kulanz im Privatversicherungsrecht	38
I. Einleitender Überblick über das Privatversicherungsrecht	38
II. Historischer Kontext im Privatversicherungsrecht	39
III. Kulanz im Rahmen der Digitalisierung	40
1. Die Digitalisierung in der Versicherungswirtschaft im Allgemeinen	40
2. Der Einfluss der Digitalisierung auf die Kulanzentscheidung	41
3. Zusammenfassung	42
IV. Verankerung in der Rechtsordnung	43
V. Rechtsnatur der Kulanz	43
Kapitel 4. Die Akteure in der Privatversicherungswirtschaft	45
I. Die Versicherer	45
1. Die Versicherer in Zahlen	45
2. Rechtsformen der Versicherer	46
II. Die Versicherungsnehmer	47
III. Die Versicherungsvermittler und Versicherungsberater	47

IV. Die Versicherungsaufsicht	48
1. BaFin	48
a. Entstehung und Geschichte	49
aa. Vorläufer der BaFin	49
bb. Aufgang des Bundesaufsichtsamtes für das Versicherungswesen in der BaFin	50
b. Einordnung und Aufgabe	51
c. Zahlen	51
aa. Arbeitsumfang	51
bb. Budget und Finanzierung	52
2. Europäische Versicherungsaufsicht	54
3. IAIS	57
V. Die Versicherungsombudsmänner	58
1. Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	63
2. Versicherungsombudsmann e.V.	64
Teil 2 – Untersuchung des privatversicherungsrechtlichen Kulanzbegriffs und Analyse der Kulanzpraxis	67
Kapitel 5. Untersuchung des privatversicherungsrechtlichen Kulanzbegriffs	69
I. Stand der rechtswissenschaftlichen Literatur unter Berücksichtigung der Position des Bundesaufsichtsamts	69
II. Berücksichtigung internationaler etymologischer Einflüsse	71
III. Exemplarische Stimmen aus der Versicherungspraxis	72
1. Versicherer	73
2. Rechtsanwalt	73
3. Versicherungsvermittler bzw. Experten	73
4. Zusammenfassung	74
IV. Reflektion des Kulanzbegriffs unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen in der Versicherungswirtschaft	75
1. Abstrakte Darstellung der „Verschiebung der Kulanz“	75
2. Exemplarische Betrachtung der Verschiebung der Kulanz anhand digitaler Abwicklungsmöglichkeiten in der KfZ- Versicherung	76
3. Zusammenfassung	79

V.	Bis dato vernachlässigte Definitionsaspekte	79
1.	Die Definitionsbedürftigkeit der „Rechtsunsicherheit“	80
a.	Bedeutung und Konsequenzen einer unterstellten Auslegungsbedürftigkeit	80
b.	Contra Definitionsbedürftigkeit	80
c.	Entkräftung der Contra Position	81
d.	Entwicklung einer Definition der Rechtsunsicherheit im Kontext der Regulierungsentscheidung	81
aa.	Bei den Definitionen von Rechtsunsicherheit und Rechtssicherheit zu berücksichtigende Aspekte	82
bb.	Definition der Rechtsunsicherheit im Wege der Negativabgrenzung zur Rechtssicherheit	84
e.	Zusammenfassung	84
2.	Synonymer Gebrauch von „Kulanz“ und „Kulanzleistung“	85
a.	Darstellung des synonymen Gebrauchs	85
b.	Grundsätzliche Sinnhaftigkeit des synonymen Gebrauchs	86
c.	Sinnhaftigkeit des synonymen Gebrauchs aus sprachwissenschaftlicher Perspektive	87
d.	Ergebnis	87
3.	Erheblichkeit der Bezeichnung „Kulanz“ für die Zuordnung zur Kulanz	88
4.	Zusammenfassung	89
VI.	Evaluation der eingangs aufgestellten These	89
VII.	Evaluation der Möglichkeiten zur Auflösung des Spannungsverhältnisses	90
1.	Auflösungsversuch unter Berücksichtigung der Extrempositionen	90
2.	Auflösungsversuch unter Anwendung der Kompromisspositionen	90
a.	Auflösungsversuch im Wege der Differenzierung zwischen Wissenschaft und Praxis	90
b.	Auflösung unter Zuhilfenahme der Definitionen von Rechtssicherheit und Rechtsunsicherheit	91
3.	Zwischenergebnis	92
VIII.	Bestimmung der Untersuchungsgrundlage im Wege der Entwicklung eines neuen Definitionsansatzes für die Kulanz	92

Kapitel 6. Im Hinblick auf die Kulanz potenziell relevante Rechtsgrundsätze	95
I. Grundsatz der Gleichbehandlung	97
1. Grundsatz der Gleichbehandlung aus mittelbarer Drittwirkung von Art. 3 GG	98
a. Abstrakte Plausibilität eines privatversicherungsrechtlichen Gleichbehandlungsgrundsatzes aus mittelbarer Drittwirkung von Art. 3 GG	98
b. Konkrete Plausibilität eines privatversicherungsrechtlichen Gleichbehandlungsgrundsatzes aus mittelbarer Drittwirkung	100
c. Mögliche Ablehnung aufgrund entgegenstehender verfassungsrechtlicher Wertungen	102
aa. Bedeutung der staatsgleichen Stellung im Lichte neuerer bundesverfassungsgerichtlicher Befassungen	103
bb. Fehlen insgesamt entgegenstehender verfassungsrechtlicher Wertungen	104
cc. Keine Ablehnung auch im Fall der Annahme insgesamt entgegenstehender verfassungsrechtlicher Wertungen	105
dd. Zusammenfassung	106
d. Berücksichtigung des „Wesens der Versicherung“	106
e. Zusammenfassung	108
2. Dem Privatversicherungsrecht immanenter Gleichbehandlungsgrundsatz	108
a. Analoge Anwendung gesetzlich normierter Gleichbehandlungsgrundsätze	109
b. Ableitung aus einer Optimierungspflicht des Versicherers	109
c. (Nichtgrundgesetzliche) Festmachung an der Natur der Versicherung	110
d. Zusammenfassung	111
3. Zusammenfassung	111
4. Reichweite eines privatversicherungsrechtlichen Gleichbehandlungsgrundsatzes	111
5. Ergebnis	113

II.	Prinzip der Gefahrgemeinschaft	113
	1. Grundsätzliche Existenz des Prinzips der Gefahrgemeinschaft	114
	2. Ausgestaltung und Reichweite des Prinzips der Gefahrgemeinschaft	115
	3. Befassung mit der Terminologie „Gefahrgemeinschaft“	116
	4. Abgrenzung des Prinzips der Gefahrgemeinschaft zum Gleichbehandlungsgrundsatz	117
	5. Ergebnis	118
III.	Alles-Oder-Nichts-Prinzip	119
	1. Kern und Zielsetzungen des Prinzips	119
	2. Hintergrund der weitestgehenden Abschaffung – Rolle der Kulanz	120
	3. Umfang der Abschaffung, Kritik, und Auswirkungen auf das Prinzip der Gefahrgemeinschaft	121
	4. Ergebnis	122
IV.	Bereicherungsverbot	122
	1. Existenz und Bedeutung des Grundsatzes	123
	2. Konkrete Bedeutung für die Kulanz	125
	3. Ergebnis	126
V.	Grundsatz von Treu und Glauben	126
VI.	Sondervergütungs- und Provisionsabgabeverbot	128
	1. Normentwicklung	128
	2. Konkrete Bedeutung für die Kulanz	130
	3. Ergebnis	130
VII.	Symmetriegebot	130
VIII.	Äquivalenzprinzip	131
IX.	Einlösungsprinzip	132
X.	Ergebnis	133
	Kapitel 7. Darstellung der Kulanzpraxis	135
I.	Darstellung der Kulanzpraxis	135
	1. Grundlagen der Darstellung – Aufstellung über die kontaktierten Unternehmen, Einrichtungen und Experten	135
	2. Kulanzpraxis	137

3. Kulanzmotive	139
a. Ausgangslagen, bei denen Kulanz in Betracht kommt	140
b. Kundenbeziehungen, bei denen Kulanz insbesondere in Betracht gezogen werden könnte	140
c. Gründe, aus denen Kulanz insbesondere in Betracht kommt	141
d. Konkrete Ausgestaltung der Kulanz	142
4. Zusammenfassung	143
II. Veranschaulichung der Komplexität der Kulanzpraxis am Beispiel der Handhabung von Glasschäden in der Kfz-Versicherung	143
Kapitel 8. Rechtsgrundsatzkonformität der Kulanzpraxis	149
I. Beispielskonstellation 1: Kulanz trotz evidentem Nichtbestehen des Anspruchs zur Abfederung unbilliger Härten	150
1. Verstoß gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung	151
a. Reichweite des Gleichbehandlungsgrundsatzes	151
b. Rechtfertigung	153
2. Verstoß gegen das Prinzip der Fahrgemeinschaft	155
3. Verstoß gegen den Grundsatz von Treu und Glauben	157
II. Beispielskonstellation 2: Gesamtbetrachtung der Kulanz, die trotz evidentem Nichtbestehen des Anspruchs aufgrund wirtschaftlicher Erwägungen zugunsten des wirtschaftlich starken Versicherungsnehmers erfolgt	158
1. Verstoß gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung	160
a. Vorliegen eines Verstoßes	160
b. Rechtfertigung	160
2. Verstoß gegen das Prinzip der Fahrgemeinschaft	163
3. Verstoß gegen den Grundsatz von Treu und Glauben	164
III. Beispielskonstellation 3: Kulanz im Wege des Verzichts auf den Selbstbehalt im Falle einer steinschlagbedingten Glasschadenreparatur	164
1. Verstoß gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung	165
2. Verstoß gegen das Prinzip der Fahrgemeinschaft	166
a. Vorliegen eines Verstoßes	166
b. Rechtfertigung	166
aa. Beurteilungsmaßstab: ex ante oder ex post?	167
bb. Klarstellung	168

c. Zwischenergebnis	168
3. Verstoß gegen den Grundsatz von Treu und Glauben	168
IV. Beispielskonstellation 4: Kulanz im Wege der pauschalen Inkaufnahme von Rechtsunsicherheit durch die Einführung digitaler Abwicklungsmöglichkeiten in der KfZ-Versicherung	169
1. Verstoß gegen den Grundsatz der Gleichbehandlung	170
2. Verstoß gegen das Prinzip der Gefahrengemeinschaft	170
3. Verstoß gegen den Grundsatz von Treu und Glauben	172
V. Zusammenfassung und Ergebnis	172
 Kapitel 9. Abstrakte Handlungsmöglichkeiten der relevanten Akteure zur Wahrung der Rechtsgrundsatzkonformität der Kulanzpraxis	 174
I. Abstrakte Handlungsmöglichkeiten der BaFin	174
1. Aufsichtsrechtliche Generalklausel	175
a. Die Generalklausel in der VAG Reform – die Misstandsaufsicht im Bedeutungswandel?	175
b. Weitere Voraussetzungen für auf Grundlage der Generalklausel ergriffene Maßnahmen	179
c. Weitere Voraussetzungen für auf Grundlage der Generalklausel ergriffene Maßnahmen	180
d. Zusammenfassung	181
2. § 319 VAG	181
3. Rundschreiben	183
4. Tätigwerden der BaFin aufgrund einer Beschwerde des Versicherungsnehmers	184
5. Zusammenfassung	185
II. Abstrakte Handlungsmöglichkeiten der im Privatversicherungssektor tätigen Ombudsmanneinrichtungen	186
1. Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	186
2. Versicherungsombudsmann e.V.	189
3. Zusammenfassung	192
III. Zusammenfassung	192

Kapitel 10. Stand aufsichtsrechtlicher und gerichtlicher Entscheidungen	194
I. Stand aufsichtsrechtlicher Anordnungen und sonstiger Handlungen	194
1. Historische Anordnungen und sonstige Handlungen	194
2. Aktuelle Anordnungen und sonstige Handlungen	195
3. Evaluation der Anordnungen und sonstigen Handlungen in der historischen Gesamtschau	196
II. Stand der Rechtsprechung	197
1. Historische Urteile	198
2. Aktuelle Urteile	200
3. Evaluation der gerichtlichen Entscheidungen in der historischen Gesamtschau	201
III. Zusammenfassung	202
Kapitel 11. Konkreter Handlungsausblick in Bezug auf die relevanten Akteure	203
I. BaFin	203
II. Im Versicherungssektor tätige Ombudsmannseinrichtungen	206
III. Zusammenfassung	208
Teil 3 – Untersuchung der rechtstatsächlichen und rechtsgrundsätzlichen Verhältnisse im Vereinigten Königreich als Voraussetzung für den Rechtsvergleich	209
Kapitel 12. Eignung des Vereinigten Königreichs als Vergleichsjurisdiktion im Lichte des Brexits	211
I. Stand Brexit	211
II. Erklärung der Eignung für den Rechtsvergleich	212
1. Eignung im Allgemeinen	212
2. Eignung mit Blick auf das Privatversicherungsrecht im Speziellen	213
Kapitel 13. Das Privatversicherungsrecht im Vereinigten Königreich	217
I. Englische Terminologie	217
1. Versicherung im Vereinigten Königreich	218

2. Versicherungsrecht im Vereinigten Königreich	219
3. Der Begriff der Kulanz im Vereinigten Königreich	220
a. Wörtliche Übersetzungen	220
b. Untersuchung des Bedeutungsumfangs von „ex-gratia“ im Vereinigten Königreich	221
c. „Waiver“ im Kontext der Kulanz	223
d. Vorschlag für begriffliche Erfassung der Kulanz im englischen Sprachgebrauch	224
II. Verankerung der Kulanz in der Rechtsordnung	225
III. Die Akteure in der Privatversicherung – FCA, PRA und FOS	226
1. FCA (ehemals FSA)	226
a. Geschichte	226
b. Zahlen	228
c. Aufbau	229
2. PRA	230
3. Financial Ombudsman Service (Nachfolgeeinrichtung des Insurance Ombudsman Bureau)	230
a. Zahlen, Fakten und Ablauf der Beilegung	231
b. Geschichte	234
c. Finanzierung des Ombudsmanns	236
d. Verhältnis FCA und FOS	237
Kapitel 14. Im Hinblick auf die Kulanz potenziell relevante Rechtsgrundsätze	241
I. Anerkannte Rechtsgrundsätze im Vereinigten Königreich	241
1. „Doctrine of utmost good faith“	241
2. Weitere anerkanntermaßen bedeutsame privatversicherungsrechtliche Rechtsgrundsätze	244
a. Vorvertragliche Aufklärungspflichten	245
b. Indemnitätsprinzip	245
II. Pendanten zu den aus dem deutschen Recht bekannten Rechtsgrundsätzen	246
1. Gleichbehandlungsgrundsatz	246
2. Prinzip der Fahrgemeinschaft	250
III. Ergebnis	253

Kapitel 15. Handlungsmöglichkeiten der relevanten Akteure des Privatversicherungsrechts im Vereinigten Königreich	254
I. Handlungsmöglichkeiten der FCA	254
1. Aufgaben	254
2. Handlungsspielraum	255
a. Relevante aufsichtsrechtliche Regelungen	256
aa. Quellen der aufsichtsrechtlichen Regelungen	256
bb. Von besonderer Bedeutung: FCA Principles for Businesses	257
(i) Principle 6	258
(ii) Principle 8	260
(iii) Principle 10	261
(iv) Zusammenfassung	262
b. Auf dieser Grundlage in Betracht kommende Maßnahmen	262
c. Die besondere Stellung von „softer outputs“ im Kontext des aufsichtlichen Handlungsspektrums	264
d. Exkurs „executive settlement discount“	265
3. Zusammenfassung	267
II. Handlungsmöglichkeiten des FOS	268
1. Reichweite der Jurisdiktion	268
2. Bindungswirkung	270
3. Entscheidungsmaßstab	272
4. Handlungsspielraum	274
a. Fehlende Bindung an common law	275
b. Keine Bindung an den Versicherungsvertrag	277
c. Umfassender finanzieller Spielraum	278
d. Verhängung weiterer Maßnahmen	279
e. “Wider implication process”	279
5. Zusammenfassung	281
III. Zusammenfassung	282
Kapitel 16. Stand gerichtlicher und aufsichtsrechtlicher Entscheidungen	283
I. Stand der Rechtsprechung	283
1. Einleitung und Überblick	283
2. Exemplarische Darstellung der ergangenen Rechtsprechung im Vereinigten Königreich	284

II.	Stand aufsichtsrechtlicher Befassungen	286
	1. Einleitung und Überblick	286
	2. Aufsichtliche Befassung mit der Kulanz im Vereinigten Königreich	286
III.	Zusammenfassung	288
Teil 4 – Rechtsvergleich zwischen Deutschland und dem Vereinigten Königreich		289
Kapitel 17. Einzelvergleichsergebnisse zu den in beiden Jurisdiktionen beleuchteten Aspekten		291
I.	Vergleich der Terminologie – Versicherung, Versicherungsvertragsrecht und Kulanz	291
	1. Der Begriff der Versicherung	291
	2. Der Begriff des Versicherungsrechts	292
	3. Der Begriff der Kulanz	292
II.	Vergleich der rechtlichen Verankerung	293
III.	Vergleich der Akteure in der Privatversicherung	293
	1. Versicherungsaufsicht	293
	2. Versicherungsombudsmann	294
IV.	Vergleich der maßgeblichen Rechtsgrundsätze	296
V.	Vergleich der maßgeblichen Handlungsmöglichkeiten der relevanten Akteure	298
	1. Handlungsmöglichkeiten der Aufsichtsbehörde	298
	2. Vergleich der Handlungsmöglichkeiten der Versicherungsombudsmänner	299
VI.	Vergleich Stand gerichtlicher und aufsichtsrechtlicher Entscheidungen	302
	1. Evaluation der gerichtlichen Entscheidungen in der vergleichenden Gesamtschau	302
	2. Evaluation der Anordnungen und sonstigen Handlungen der Aufsichtsbehörden in der vergleichenden Gesamtschau	303

Kapitel 18. Gesamtvergleichsergebnis und Auswirkungen auf den Handlungsausblick in Deutschland	306
Teil 5 – Lösungsvorschlag und Ergebnis	309
Kapitel 19. Entwicklung eines Lösungsvorschlags zur Wahrung der Rechtsgrundsatzkonformität der Kulanzpraxis	311
I. Sinnhaftigkeit der Entwicklung eines Lösungsvorschlags	311
II. Ausgestaltung des Lösungsvorschlags	312
Kapitel 20. Zusammenfassung und Ergebnis	317
Literaturverzeichnis	321