

Ihre Beschwerde

Wichtige Informationen über das Beschwerdeverfahren

Die für Sie wichtigsten Punkte sind nachfolgend zusammengefasst:

- Das Verfahren ist für Sie als Verbraucher kostenlos. Sie tragen nur Ihre eigenen Kosten, zum Beispiel für Porto und Telefongespräche.
- Der Versicherungsombudsman kann bei Beschwerden zu Hausrat- und Gebäudeversicherungen ebenso helfen wie bei Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen. Auch die Unfall-, Lebens-, Renten- und Berufsunfähigkeitsversicherungen gehören zu seinem Aufgabenbereich, die Krankenversicherungen allerdings nicht.
- Sind Sie mit einem Bescheid Ihres Versicherungsunternehmens nicht einverstanden, dann geben Sie bitte zuerst ihm die Möglichkeit, die Entscheidung zu überprüfen. Sollte Sie das Ergebnis nicht zufrieden stellen, können Sie den Ombudsman einschalten. Dies ist sowohl ein Gebot der Fairness gegenüber dem eigenen Vertragspartner als auch eine Voraussetzung nach der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO).
- Die Mehrzahl der Beschwerdeverfahren wird in etwa drei Monaten abgeschlossen. Einzelne komplizierte Fälle können etwas länger dauern.
- Für die Dauer des Verfahrens verjähren Ihre etwaigen Ansprüche nicht. Dies stellt die Verfahrensordnung sicher.
- Sie brauchen die Entscheidung des Ombudsmanns, egal wie sie ausfällt, nicht zu akzeptieren. Ihnen steht immer noch der Weg zu den Gerichten offen. Sofern der Ombudsman die Beschwerde zu Ihren Gunsten entscheidet, muss sich der Versicherer bis zu einem Betrag von 5.000 Euro daran halten.

Wann kann der Ombudsman helfen?

Der Ombudsman nimmt sich der Schwierigkeiten der Versicherungskunden unbürokratisch an. Es gibt jedoch einige Besonderheiten, die im Einzelfall von Bedeutung sein können.

- Fast alle Versicherungsunternehmen in Deutschland haben sich dem Verfahren angeschlossen. Mit einer Anfrage können Sie klären, ob Ihr Versicherer dazugehört.
- Der Ombudsman behandelt Fälle, in denen ein Beschwerdeführer vertragliche Ansprüche gegen sein Versicherungsunternehmen geltend macht. Dritte, die von einem Versicherten geschädigt wurden und von dessen (Haftpflicht-)Versicherer die Regulierung ihres Schadens erwarten, gehören nicht dazu. Beispielsweise kann sich der Geschädigte eines Autounfalls nicht über die Regulierung beschweren, die der Ver-

sicherer seines Unfallgegners vornimmt. Der Ombudsmann kann aber helfen, wenn es um die Regulierung eines Kaskoschadens geht.

- Beschwerden, bei denen zurzeit ein Verfahren vor Gericht oder bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) anhängig ist, behandelt der Ombudsmann nicht. Es sollen gleichzeitige Verfahren und widersprüchliche Ergebnisse vermieden werden. Nach Beendigung eines Verfahrens bei der BaFin kann das Ombudsmannverfahren wieder aufgenommen werden.
- Der Ombudsmann ist bis zu einem Beschwerdewert von 80.000 Euro zuständig. Meinungsverschiedenheiten über höhere Beträge eignen sich nicht für das vereinfachte Ombudsmannverfahren.
- Das Verfahren dient dem Verbraucherschutz. Deshalb steht es allen offen, die in ihrer Eigenschaft als Verbraucher eine Streitigkeit mit ihrem Versicherer haben. So können Selbständige oder Gewerbetreibende sich an den Ombudsmann wenden, wenn sie als Privatleute mit einer Entscheidung ihrer Hausratversicherung nicht einverstanden sind. Außerdem kann der Ombudsmann Beschwerden von Kleingewerbetreibenden behandeln.

Aufgabe des Ombudsmanns ist es, konkrete Beschwerden zu prüfen. Deshalb kann er Ihnen nicht weiterhelfen, wenn Sie eine Rechtsberatung wünschen oder allgemeine Fragen zu Versicherungen haben, ohne dass ein konkreter Beschwerdefall vorliegt.

Welche Unterlagen und Angaben sind wichtig?

Der Ombudsmann benötigt

- die Personalien des Versicherungsnehmers, teilweise auch die der versicherten Person,
- Kopien des Schriftwechsels, der für die Beschwerde wichtig ist (einschließlich der Schreiben des Unternehmens, in denen es seine Entscheidung darlegt),
- die Angabe, was Sie mit der Beschwerde erreichen wollen (zum Beispiel Zahlung eines bestimmten Geldbetrags, Vertragsauflösung)

und, soweit nicht bereits zuvor enthalten,

- eine kurze Beschreibung des Sachverhalts,
- den Namen des Versicherungsunternehmens, die Versicherungsschein – oder Schadennummer.

Wir haben dazu ein Formular vorbereitet, das Sie von unserer Homepage herunterladen können.

Wie läuft das Verfahren ab?

Das Verfahren beginnt mit dem Eingang der Beschwerde beim Ombudsmann. Sie können wählen, auf welchem Weg Sie Ihre Beschwerde einreichen. Dabei stehen Ihnen das Telefon, und das Internet offen; Sie können natürlich auch schreiben oder faxen. Sofern noch Angaben oder Unterlagen fehlen, werden die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Sie darauf hinweisen. Diese sind ausgebildete Versicherungskaufleute, die sich in Versicherungsfragen auskennen und Ihnen gern helfen, Ihren Beschwerdeantrag genauer zu formulieren. Die nachfolgende Prüfung Ihres Anspruchs wird von ausgebildeten Juristen durchgeführt. Sie selbst benötigen daher keine Rechts- oder Fachkenntnisse für das Beschwerdeverfahren.

Sie können sich auch beim Ombudsmann vertreten lassen. Ein Freund, ein Verwandter oder auch ein Rechtsanwalt kann für Sie das Beschwerdeverfahren führen. In diesem Fall ist die schriftliche Vollmacht von Ihnen notwendig. Einen Vordruck finden Sie auf unserer Homepage. Etwaige Kosten, die durch die Vertretung entstehen, bekommen Sie nicht erstattet.

Ist alles Wichtige zusammengetragen, beginnt der Ombudsmann mit seiner Arbeit. Ist er zuständig, holt er in der Regel die Stellungnahme des Versicherers ein. Dies ist auch eine Gelegenheit für den Versicherer, die eigene Entscheidung noch einmal zu überprüfen. Nicht selten hilft er der Beschwerde schon in diesem Stadium ab. Der Ombudsmann gibt Stellungnahmen an die andere Partei weiter, wenn darin inhaltlich ein neuer und bedeutsamer Vortrag enthalten ist.

Der Ombudsmann behandelt alle Angaben vertraulich und diskret. Soweit es für die Prüfung Ihres Anspruchs notwendig ist, stellt er Informationen und Unterlagen jeweils Ihnen und dem Versicherer zur Verfügung. Sofern es sich um vertrauliche Unterlagen wie ärztliche Behandlungsunterlagen handelt, ist zu deren Anforderung eine Schweigepflichtentbindungserklärung von Ihnen notwendig. Einen Vordruck finden Sie auf der Homepage.

Danach prüft der Ombudsmann, unterstützt durch seine Juristen, ob die Beschwerde berechtigt ist. Maßstab sind Recht und Gesetz. Das Ergebnis hängt davon ab, ob sich der Anspruch des Beschwerdeführers rechtlich begründen lässt. Dazu müssen die Versicherungsbedingungen, die Gesetze und die Rechtsprechung der Gerichte herangezogen werden. Eine freiwillige Leistung des Versicherers, also eine Kulanzentscheidung, kann der Ombudsmann dem Unternehmen aber vorschlagen.

Das Ombudsmannverfahren ist ein verbraucherorientiertes Beschwerdeverfahren. Deshalb ist es so ausgestaltet, dass der Versicherungskunde schnell und verständlich erfährt, ob und ggf. warum die Entscheidung seines Versicherers korrekt ist. Dies ist ein großer Vorteil des so genannten vereinfachten Verfahrens, das sich aber vom gerichtlichen Verfahren nur wenig unterscheidet. Allerdings kann der Ombudsmann keine Zeugen vernehmen.

Das Ombudsmannverfahren hat für den Beschwerdeführer neben anderen schon genannten Vorteilen auch den Vorzug, dass der Ombudsmann den Sachverhalt von Amts wegen ermitteln kann. Das bedeutet, wenn Ihre Ausführungen in einem wichtigen Punkt nicht vollständig sein sollten, wird Sie der Ombudsmann darauf hinweisen und um Ergänzungen bitten. Vor Gerichten ist es dagegen Aufgabe der Parteien, ihren Standpunkt vollständig vorzutragen.

Wie endet das Verfahren?

Der Ombudsman prüft jede Beschwerde unparteiisch auf ihre Berechtigung. Kommt er zu dem Ergebnis, dass Ihr Versicherer falsch gehandelt hat und Sie dadurch einen Nachteil erlitten haben, wird er dem Unternehmen sagen, wie es die Sache für Sie richtig stellen soll. Seine Entscheidung ist für das Unternehmen bis zu einem Beschwerdewert von 5.000 Euro bindend. Darüber hinaus und bis 80.000 Euro spricht er eine unverbindliche Empfehlung aus.

Empfehlungen sind für das Versicherungsunternehmen nicht bindend. Erfahrungsgemäß folgen die Versicherer aber auch dann fast immer der Auffassung des Ombudsmanns.

Stellt der Ombudsman fest, dass Ihr Versicherer korrekt gehandelt oder Ihnen bereits eine ausreichende Entschädigung angeboten hat, wird er Ihnen die Gründe verständlich erläutern. Sie können dann trotzdem alle Rechtsmittel unverändert in Anspruch nehmen. Die Verjährung ist während des Verfahrens ausgesetzt. Ihnen entstehen daher durch das Ombudsmanverfahren keine Nachteile.

Manchmal erscheint es sinnvoll, den Streit unabhängig von der Rechtslage durch eine gütliche Einigung zu lösen. In diesen Fällen unterbreitet der Ombudsman den Parteien entsprechende Vorschläge, die auch häufig angenommen werden.

Im Ombudsmanverfahren gibt es weder Berufung noch Revision. Sie erhalten also schnell ein endgültiges Ergebnis.

Wo sind die Regeln des Verfahrens nachzulesen?

Das Ombudsmanverfahren gegen Versicherungsunternehmen ist in der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO) geregelt. Dort sind die Zuständigkeiten und die Abläufe des Verfahrens festgehalten. Ergänzend wendet der Ombudsman die Zivilprozessordnung (ZPO) an.

Zusammenfassung der Vorteile für Verbraucher

Für den Verbraucher bietet das Verfahren folgende Vorteile. Es ist

- schnell
- effizient
- kostenlos
- eine Überprüfung des Anspruchs durch eine anerkannte und neutrale Instanz
- für Verbraucher nur von Vorteil, denn es können keine Rechtsnachteile, wie endgültige Versagung des Anspruchs oder Verjährung eintreten
- aussichtsreich, denn etwa ein Drittel der Beschwerden sind erfolgreich

Unsere Erreichbarkeit

Telefonisch

Sie erreichen uns von Montag bis Freitag in der Zeit von 08:30 -17:00 Uhr.
Für Anrufe aus dem deutschen Telefonnetz wählen Sie bitte die für Sie kostenfreie Rufnummer:

0800 3696000

Aus dem Ausland erreichen Sie uns unter der gebührenpflichtigen Rufnummer:

+49 30 206058 99

Fax

Sie erreichen uns aus dem deutschen Telefonnetz per Fax unter der für Sie kostenfreien Rufnummer:

0800 3699000

Aus dem Ausland erreichen Sie uns per Fax unter der gebührenpflichtigen Rufnummer:

+49 30 206058 98

Brief

Bitte senden Sie ihre Post ausreichend frankiert an:

Versicherungsombudsman e. V.
Postfach 080632
10006 Berlin

Email

Sie können uns auch eine Email an folgende Adresse senden:

beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Hinweis: Mails die nicht über gesicherte Verbindungen versandt werden, können von Dritten gelesen werden. Versenden Sie darum bitte keine vertraulichen Inhalte per Mail.