

Wir über uns

Aufgaben und Zweck der Schlichtungsstelle

Der Versicherungsombudsmann ist eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle.

Bei der Vielzahl der Vorgänge, die Versicherungsunternehmen täglich entscheiden, können Bearbeitungsfehler nicht gänzlich ausgeschlossen werden. Dann kann der Ombudsmann helfen. Kunden der angeschlossenen Versicherungsunternehmen können sich an ihn als eine neutrale und unabhängige Stelle wenden.

Sofern die Entscheidung des Versicherers falsch war, kann der Ombudsmann gegen das Unternehmen bis zu einer Höhe von 10.000 Euro eine verbindliche Entscheidung aussprechen. Stellt er fest, dass der Versicherer korrekt gehandelt hat, erläutert er dem Kunden verständlich das Ergebnis seiner Prüfung. Schließlich leistet der Ombudsmann auch immer gute Dienste, wenn ein Streit durch ein Nachgeben beider Seiten zu einer einverständlichen Lösung geführt werden kann.

Die Schlichtungsstelle ist organisiert als eingetragener Verein. Mitglieder sind die angeschlossenen Versicherungsunternehmen und der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV).

Die deutschen Versicherer verfolgen mit der Schlichtungsstelle zwei Ziele. Das sind zum einen der Verbraucherschutz und zum anderen das Bemühen, Meinungsverschiedenheiten mit ihren Kunden möglichst nicht vor Gericht auszutragen.

Stellung und Kompetenzen des Ombudsmanns

Die Neutralität des Ombudsmanns ist durch seine unabhängige Stellung sichergestellt. Der Ombudsmann muss besondere Voraussetzungen mitbringen, damit er in das Amt gewählt werden kann.

Beispielsweise soll er die Befähigung zum Richteramt haben und besondere Erfahrungen in Versicherungssachen vorweisen können. Auch darf er in den letzten drei Jahren vor Antritt des Amtes nicht hauptberuflich für ein Versicherungsunternehmen tätig gewesen sein. Die Amtsdauer beträgt fünf Jahre. Während dieser Zeit ist jede sonstige Tätigkeit untersagt, welche die Unparteilichkeit der Amtsausübung beeinträchtigen könnte. Der Ombudsmann wird vom Vorstand des Vereins vorgeschlagen und durch Beschlüsse der Mitgliederversammlung und des Beirats bestellt.

Der Ombudsmann ist nicht Angestellter des Vereins. Er ist hinsichtlich seiner Entscheidungen, seiner Verfahrens- und Amtsführung im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Eine Abberufung ist nur bei offensichtlichen groben Verfehlungen gegen seine Verpflichtungen möglich. Er ist in fachlicher Hinsicht weisungsbeugt gegenüber allen Mitarbeitern der Schlichtungsstelle. Als Entscheidungsgrundlagen hat

der Ombudsmann Recht und Gesetz zu beachten. Das schließt Vorschläge zur gütlichen Einigung nicht aus.

Ombudsmann für Versicherungen ist Professor Dr. Günter Hirsch.

Natürlich kann das Amt auch eine Frau ausüben, dann handelt es sich um eine Ombudsfrau. Weil dies derzeit nicht der Fall ist und es der Verständlichkeit dient, wird durchgängig die männliche Bezeichnung verwendet.

Entwicklung der Schlichtungsstelle

Der Versicherungsombudsmann hat im Oktober 2001 seine Tätigkeit aufgenommen. Über 95 Prozent des Marktes im Privatkundengeschäft werden durch die Mitglieder repräsentiert.

Die Schlichtungsstelle hat im Laufe der Jahre große Anerkennung auf breiter Basis erreicht. Die Beschwerdeführer setzen ihr Vertrauen in den Ombudsmann und akzeptieren in aller Regel seine Entscheidungen und Schlichtungsvorschläge. Die Verbraucherorganisationen haben ihre anfängliche Skepsis abgelegt und raten Verbrauchern zur Einschaltung des Ombudsmanns. Die Versicherungsunternehmen sehen seine Aufgabe auch in der Ergänzung ihres Beschwerdemanagements und wissen, dass im heutigen Wettbewerb die Zufriedenheit des Kunden ein wichtiger Faktor ist. Die Arbeit des Ombudsmanns trägt oft zur Befriedung des Streits und damit zur Verbesserung der Kundenbeziehung bei. Nicht selten versteht der Kunde nach der Erläuterung durch den Ombudsmann die mit ihm vertraglich vereinbarte Leistung besser als zuvor.

Auch Ministerien des Bundes beobachten die Entwicklung der Schlichtungsstelle aufmerksam und erkennen die bisherigen Leistungen an. So haben die Bundesministerien der Justiz, des Verbraucherschutzes sowie das Wirtschaftsministerium den Versicherungsombudsmann beim Aufbau neuer Schlichtungsstellen als beispielhaft herausgestellt.

Der Versicherungsombudsmann e. V. ist von Beginn an Mitglied im grenzüberschreitenden Netz zur Behandlung von Beschwerden im Bereich der Finanzdienstleistungen (FIN-NET) der Europäischen Union (EU). Diese Anerkennung erhalten nur Schlichtungsstellen, welche die von der EU aufgestellten Grundsätze erfüllen. Dazu gehört, dass das Beschwerdeverfahren effizient und transparent gestaltet ist. Die Unabhängigkeit der Einrichtung und die Rechtmäßigkeit der Entscheidungen müssen sichergestellt sein.

Die Schlichtungsstelle kann einen nach § 15 a des Einführungsgesetzes zur Zivilprozessordnung (EGZPO) erforderlichen Einigungsversuch durchführen und bestätigen. Ein solches Güteverfahren ist in einigen Bundesländern in bestimmten Fällen Voraussetzung für die Zulässigkeit einer Klage. In dieser Funktion ist die Schlichtungsstelle einer staatlichen Gütestelle gleichgestellt.

Die Verbraucher haben von Beginn an die Schlichtungsstelle angenommen. Inzwischen gehen jährlich über 18.000 Beschwerden ein, die vom Ombudsmann und den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle bearbeitet werden.

Versicherungsombudsmann ist seit dem 1. April 2008 Professor Dr. Günter Hirsch. Zuvor hatte Prof. Wolfgang Römer als erster Versicherungsombudsmann die Schlichtungsstelle maßgeblich aufgebaut.

Die Schlichtungsstelle führt verschiedene Aufgaben aus, die ihr der Gesetzgeber zugewiesen hat. Seit dem Jahr 2005 ist der Versicherungsombudsmann e. V. von Gesetzes wegen für Beschwerden zuständig, wenn ein Versicherungsvertrag zwischen einem Mitgliedsunternehmen und einem Verbraucher im Wege des Fernabsatzes zustande gekommen ist. Diese Aufgabe ist in § 214 Absatz 1 Nr. 1 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) geregelt¹.

Die zweite durch den Gesetzgeber übertragene Aufgabe ist das Verfahren für Beschwerden gegen Versicherungsvermittler. Der Versicherungsombudsmann e. V. ist als Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder Versicherungsberatern und Versicherungsnehmern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen anerkannt². Diesbezüglich hat die Mitgliederversammlung des Vereins nach vorherigem Beschluss des Beirats eine Verfahrensordnung für Beschwerden gegen Versicherungsvermittler (VermVO) beschlossen. Eine gesonderte Verfahrensordnung war notwendig, da das Verfahren sich in der Ausgestaltung erheblich von dem Beschwerdeverfahren unterscheidet, das die Mitgliedsunternehmen ihren Kunden anbieten.

Beide Zuweisungen des Gesetzgebers sind im Bundesanzeiger vom 3. Juli 2008, Nr. 98, Seite 2376 veröffentlicht.

Organisation der Schlichtungsstelle

Der Versicherungsombudsmann e. V.

Die Schlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert. Die Gründung am 11. April 2001 erfolgte durch Präsidiumsmitglieder des GDV und somit auf Initiative der deutschen Versicherungswirtschaft, die auch die Kosten der Einrichtung trägt. Der Verein hat seinen Sitz in Berlin. Dort sind die Geschäftsstelle und das Büro des Ombudsmanns angesiedelt.

¹ Der Gesetzgeber setzte im Jahr 2005 die sogenannte Fernabsatzrichtlinie der Europäischen Union um. Seitdem gelten besondere Regelungen für bestimmte Rechtsgeschäfte, die mit Verbrauchern unter Einsatz von Fernkommunikationsmitteln wie Telefon, Brief oder Fax abgeschlossen werden. Zum Beispiel wird das Recht zum Widerruf eingeräumt. Der Versicherungsombudsmann e. V. wurde von Beginn an mit der Aufgabe betraut, zunächst nach § 48 e Absatz 2 des VVG in der bis zum 31.12.2007 geltenden Fassung sowie nach der auf dieser Vorschrift basierenden Verordnung (VVG-Schlichtungsstellenverordnung). Die seit dem 1.1.2008 geltende Regelung in § 214 Absatz 1 Nr. 1 VVG bringt den Bezug zu Fernabsatzverträgen nicht so klar zum Ausdruck wie die frühere Regelung.

² Nach der sogenannten Vermittlerrichtlinie der Europäischen Union hatten die Mitgliedsstaaten für die Einrichtung von Verfahren zu sorgen, die es Kunden ermöglichen, Beschwerden über Versicherungsvermittler einzulegen. Der deutsche Gesetzgeber hat dies mit dem Gesetz zur Neuregelung des Vermittlerrechts (sogenanntes Vermittlergesetz), das in wesentlichen Teilen zum 22. Mai 2007 in Kraft getreten ist, umgesetzt. Nach der Reform des VVG ist die Aufgabe in § 214 Absatz 1 Nr. 2 VVG geregelt.

Die Organe des Vereins sind der Vorstand und die Mitgliederversammlung. Der Vorstand ist für alle Angelegenheiten des Vereins zuständig, soweit diese nicht durch die Satzung einem anderen Organ, dem Beirat oder dem Geschäftsführer übertragen sind. Seit September 2003 ist Dr. Horst Hiort Geschäftsführer des Vereins.

Die Schlichtungsstelle

Über 40 fachkundige Mitarbeiter unterstützen den Ombudsmann bei seiner Aufgabe. Die Beschwerdebearbeitung findet zum einen im Servicecenter des Versicherungsombudsmanns statt. Dort sind mehr als 12 Versicherungskaufleute mit der Annahme und der Aufbereitung der Beschwerden befasst. Sie stehen im Kontakt mit den Beschwerdeführern und helfen ihnen bei der Formulierung des Beschwerdeziels sowie der Zusammenstellung der zur Beurteilung der Beschwerde notwendigen Unterlagen.

Zum anderen unterstützen in der juristischen Abteilung mehr als 15 Volljuristen (Referenten) den Ombudsmann bei der rechtlichen Beurteilung der Beschwerden. Sie prüfen die Ansprüche der Beschwerdeführer, führen die juristische Korrespondenz, loten Einigungsmöglichkeiten aus und entscheiden in Abstimmung mit dem Ombudsmann in seinem Auftrag über die Berechtigung der Beschwerde.

Weiter beschäftigt der Verein Mitarbeiter im Sekretariat und in der Verwaltung.

Stellung der Mitglieder des Vereins

Die Mitgliedsunternehmen tragen den Verein in wirtschaftlicher Hinsicht. Im Umlageverfahren bezahlen sie einen Jahresbeitrag, dessen Höhe sich nach ihren Bruttobeitragseinnahmen richtet. Darüber hinaus übernehmen sie eine Fallpauschale für jede zulässige Beschwerde, auch wenn sich diese nach Prüfung durch den Ombudsmann als unbegründet erweist. Die Unternehmen ermöglichen mit der Kostenübernahme den Beschwerdeführern ein kostenloses Verfahren.

Es sind mehr als 95 Prozent des deutschen Versicherungsmarktes im Privatkundengeschäft durch den Verein repräsentiert.

Die Mitglieder erkennen die Verfahrensordnung an, wobei besonders die Verjährungshemmung für die Dauer des Verfahrens und die Entscheidungsbefugnis des Ombudsmanns zu nennen sind. Dadurch ist sichergestellt, dass während des Verfahrens die Ansprüche der Beschwerdeführer nicht verjähren können. Mit ihrer Bereitschaft, verpflichtende Entscheidungen umzusetzen, erkennen die Unternehmen freiwillig und auf privatrechtlicher Basis den Ombudsmann als neutrale Entscheidungsinstanz an.

Ihre Rechte üben die Mitglieder in der Mitgliederversammlung aus, die mindestens einmal jährlich einberufen wird. Die Mitgliederversammlung ist u. a. zuständig für Änderungen der Satzung und der Verfahrensordnung, für die Bestellung des Vorstands und des Ombudsmanns sowie für grundsätzliche Entscheidungen in finanziellen Fragen.

Der Vorstand

Der Vorstand ist für alle Angelegenheiten des Vereins zuständig, soweit sie nicht durch die Satzung der Mitgliederversammlung, dem Beirat oder dem Geschäftsführer übertragen sind. Besonders wichtige Aufgaben des Vorstands sind die Vertretung des Vereins nach außen, das Vorschlagsrecht zur Besetzung des Amtes des Ombudsmanns sowie die Vorbereitung der Mitgliederversammlung und die Aufstellung des Wirtschaftsplans.

Die Mitglieder des Vorstands werden von der Mitgliederversammlung für die Dauer von vier Jahren gewählt. Der Vorstand besteht aus fünf, höchstens elf Personen. Diese üben ihr Amt ehrenamtlich aus und müssen im Zeitpunkt ihrer Wahl dem Organ eines Mitgliedsunternehmens, also zum Beispiel dessen Vorstand oder Aufsichtsrat, angehören. Den Vorsitzenden wählt der Vorstand aus dem Kreis seiner Mitglieder.

Die letzte Vorstandswahl hat im November 2008 stattgefunden. Die Amtszeit dauert bis November 2012.

Der Beirat

Der Beirat des Vereins stellt in besonderem Maße die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle sicher. Er hat einen nicht zu unterschätzenden Einfluss und setzt sich überwiegend aus Vertretern von Einrichtungen und Organisationen zusammen, die nicht aus Versicherungsunternehmen stammen.

Eine wichtige Aufgabe des Beirats liegt in seiner Beratungsfunktion. Er nimmt den Bericht des Ombudsmanns entgegen. Außerdem kann er Vorschläge zur Tätigkeit des Ombudsmanns sowie zu der Ausgestaltung der Verfahrensordnungen unterbreiten. Weiter kann er den Ombudsmann in Fragen der Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Homepage, Publikationen) beraten und unterstützen.

Der Einfluss des Beirats ist ebenso an seinen Mitwirkungsrechten erkennbar. Das Gremium wirkt bei der Bestellung des Ombudsmanns und bei Änderungen der Verfahrensordnungen mit. Bei der Bestellung des Geschäftsführers hat er ein Mitspracherecht (Vorschlagsrecht, Beratung).

Auch an seiner Zusammensetzung zeigt sich die besondere Bedeutung des Beirats. Der Versicherungsmarkt, soweit er für die Entscheidungen des Ombudsmanns maßgeblich ist, wird von einem Großteil der Beiratsmitglieder repräsentiert. Deshalb stellen die Versicherungsunternehmen und Verbraucherorganisationen jeweils acht Mitglieder des Beirats. Repräsentanten der Rechtswissenschaft, der Wirtschaftswissenschaften und der Finanzaufsicht haben in diesem Gremium ebenso Sitze wie Vertreter der Bundestagsfraktionen von CDU/CSU, SPD, FDP sowie von Bündnis 90/Die Grünen und Die Linke. Wegen der vom Gesetzgeber übertragenen Aufgabe von Beschwerden gegen Versicherungsvermittler wurde der Beirat 2009 um zwei Sitze für Vertreter von Vermittlerorganisationen erweitert. Zusammenfassend ist festzustellen, dass dieses Gremium die Arbeit des Ombudsmanns kompetent und aufmerksam begleitet.

Die Besetzung des Beirats im Einzelnen. Er besteht aus

- acht Vertretern der Mitgliedsunternehmen
- acht Vertretern von Verbraucherorganisationen, darunter Verbraucherzentralen, Bund der Versicherten (BdV), Stiftung Warentest
- zwei Vertretern der Versicherungsaufsicht
- zwei Vertretern der Versicherungsvermittlerverbände
- drei Vertretern der Wissenschaft
- sieben Vertretern der Bundestagsfraktionen.

Den Vorsitz im Beirat führt Professor Dr. Dr. h. c. Jürgen Basedow, Direktor des Max-Planck-Instituts für ausländisches und internationales Privatrecht, Hamburg. Er war u. a. Mitglied der von der Bundesjustizministerin berufenen Kommission zur Reform des Versicherungsvertragsgesetzes.