

Ihre Beschwerde

Wichtige Informationen über das Beschwerdeverfahren

Die für Sie wichtigsten Punkte sind nachfolgend zusammengefasst:

- Beschwerden können sich gegen dem Verein angehörende Versicherungsunternehmen oder im Vermittlerregister registrierte Versicherungsvermittler richten.
- Das Verfahren ist für Sie als Verbraucher grundsätzlich kostenlos. Sie tragen nur eigene Kosten, wie beispielsweise für Porto und Telefongespräche. Nur in Ausnahmefällen kann bei missbräuchlich eingelegten Beschwerden ein Entgelt erhoben werden.
- Der Versicherungsombudsmann kann bei Beschwerden zu Hausrat- und Gebäudeversicherungen ebenso helfen wie bei Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen. Auch die Kfz-, Unfall-, Lebens-, Renten- und Berufsunfähigkeitsversicherungen gehören zu seinem Aufgabenbereich, die Krankenversicherungen allerdings nicht. Richtet sich die Beschwerde gegen die Vermittlung von Verträgen, gilt die gleiche Aufteilung.
- Ombudsmannverfahren dauern von der Einreichung der Beschwerde bis zum Abschluss schreiben durchschnittlich weniger als drei Monate. Für jedes Verfahren gibt es eine Bearbeitungsfrist, die beginnt, wenn die Unterlagen zur Prüfung der Beschwerde vollständig vorliegen. Wann dies der Fall ist, teilt der Ombudsmann den Beschwerdeparteien mit.
- Der Ombudsmann prüft jede Beschwerde unparteiisch auf ihre Berechtigung. Sein Maßstab ist Recht und Gesetz, der gleiche Maßstab wie vor Gericht.
- Im Ombudsmannverfahren gibt es weder Berufung noch Revision. Sie erhalten also schnell ein endgültiges Ergebnis.
- Sind Sie mit einer Entscheidung Ihres Versicherungsunternehmens nicht einverstanden oder möchten Sie sich über einen Versicherungsvermittler beschweren, dann sollten Sie zuerst dort Ihre Ansprüche anmelden. Vorher kann ein Verfahren nicht durchgeführt werden. Dafür spricht zudem das Gebot der Fairness gegenüber dem Vertragspartner. Legen Sie gleichzeitig oder kurz nach der Anspruchsanmeldung Beschwerde ein, kann das Verfahren durch den Einwand des Beschwerdegegners vorübergehend ausgesetzt werden. Dieser Zeitraum beträgt bei Versicherungsunternehmen 6 Wochen und bei Vermittlern 2 Monate.

Besondere Vorteile des Verfahrens gegen Versicherer

Fast alle Versicherungsunternehmen, unter deren Kunden Verbraucher sind, haben sich dem Verein Versicherungsombudsmann angeschlossen. Sie bieten ihren Kunden eine einfache und wirksame Möglichkeit an, Meinungsverschiedenheiten zu klären. Über die gesetzlichen Vorgaben des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes hinaus haben sie dem Ombudsmann eine besondere Kompetenz eingeräumt.

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 10.000 Euro bindend. Darüber hinaus und bis 100.000 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 er fest, dass Ihr Versicherer korrekt gehandelt oder Ihnen bereits eine ausreichende Entschädigung angeboten bzw. gezahlt 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 Ombudsmannverfahren keine Nachteile.

Sie dagegen brauchen die Entscheidung des Ombudsmanns, wie auch immer sie ausfällt, nicht zu akzeptieren. Ihnen steht immer der Weg zu den Gerichten offen.

Zusammengefasst kann der Ombudsmann im Verfahren mit Versicherern

- den Sachverhalt von Amts wegen ermitteln. 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 müssen die Parteien selbst darauf achten, ihren Standpunkt vollständig vorzutragen.
- den Versicherer bis zu einem Betrag von 10.000 Euro zu einer Leistung verpflichten!

Außerdem hat es den Vorteil, dass erhobene Ansprüche nicht verjähren können.

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 Versicherer seines Unfallgegners vornimmt. Der Ombudsman 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 Ombudsman nicht. Es sollen gleichzeitige Verfahren und widersprüchliche Ergebnisse vermieden werden. Nach Beendigung eines Verfahrens bei der BaFin kann das Ombudsmanverfahren wieder aufgenommen werden.
- Der Ombudsman ist bei Streitigkeiten mit Versicherern bis zu einem Beschwerdewert von 100.000 Euro zuständig. Meinungsverschiedenheiten über höhere Beträge eignen sich nicht für das vereinfachte Ombudsmanverfahren.
- 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 Ombudsman wenden, wenn sie als Privatleute mit einer Entscheidung ihrer Hausratversicherung nicht einverstanden sind. Außerdem kann der Ombudsman 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 Ombudsman 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 Ombudsman. Sie können auf vielen Wegen Ihre Beschwerde einreichen. Es stehen Ihnen Telefon und Internet offen, Sie können uns natürlich auch einen Brief schreiben oder ein Fax senden. Sofern noch Angaben oder Unterlagen fehlen, werden die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle Sie darauf hinweisen. Es sind ausgebildete Versicherungskaufleute, die sich in Versicherungsfragen auskennen und Ihnen gern helfen, Ihren Beschwerdeantrag genauer zu formulieren. Den Anspruch, den Sie mit Ihrer Beschwerde verfolgen, prüfen ausgebildete und in den jeweiligen Sparten spezialisierte Juristen, die sich nach den Vorgaben des Ombudsmanns richten. Sie selbst benötigen daher keine Rechts- oder Fachkenntnisse für das Beschwerdeverfahren.

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

Liegen die von Ihnen notwendigen Angaben und Unterlagen vor und fällt Ihr Anliegen in den Aufgabenbereich des Ombudsmanns, holt er in der Regel die Stellungnahme des Beschwerdegegners ein. Dies ist eine weitere Gelegenheit für ihn, seine eigene Entscheidung noch einmal zu überprüfen. Nicht selten hilft er der Beschwerde schon in diesem Stadium ab. Anderenfalls erhalten Sie diese Stellungnahme zur Kenntnis und können sich dazu mit neuem Vortrag äußern. Wiederholungen des Beschwerdevorbringens sind nicht notwendig. Grundsätzlich gibt der Ombudsman Stellungnahmen an die andere Partei weiter, wenn darin inhaltlich ein neuer und bedeutsamer Vortrag enthalten ist.

Der Ombudsman behandelt alle Angaben vertraulich und diskret. Soweit es für die Prüfung Ihres Anspruchs notwendig ist, stellt er Informationen und Unterlagen jeweils Ihnen und dem Beschwerdegegner 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 unserer Homepage.

Liegen alle erforderlichen Unterlagen vor, prüft der Ombudsman, unterstützt durch die Juristen der Schlichtungsstelle, ob die Beschwerde berechtigt ist. Maßstab sind Recht und Gesetz. Dies ist der gleiche Maßstab, wie er für Gerichte gilt. Das Ergebnis hängt davon ab, ob sich Ihr Anspruch rechtlich begründen lässt. Dazu müssen die Versicherungsbedingungen, die Gesetze und die Rechtsprechung der Gerichte herangezogen werden.

Das Ombudsmannverfahren wird schriftlich durchgeführt und so ausgestaltet, dass der Versicherungskunde schnell und verständlich erfährt, ob und ggf. warum die Entscheidung seines Beschwerdegegners korrekt ist oder nicht. Dies ist ein großer Vorteil des so genannten „vereinfachten“ Verfahrens, das sich vom gerichtlichen Verfahren nur wenig unterscheidet. Ein wichtiger Unterschied ist allerdings, dass der Ombudsman keine Zeugen vernehmen kann.

Kommt der Ombudsman zu einem eindeutigen Ergebnis, egal für welche Seite, wird er dies mitteilen und begründen. Dabei erklärt er die rechtlichen Zusammenhänge verbraucherverständlich. Gegen ein Versicherungsunternehmen kann eine Entscheidung bindende Wirkung haben (siehe unter: Besondere Vorteile des Verfahrens gegen Versicherer). Ist der Sachverhalt oder die rechtliche Bewertung nicht völlig klar, kann der Ombudsman einen Vorschlag zur gütlichen Einigung unterbreiten. Dann kommt es darauf an, ob die Parteien sich darauf einigen können.

Eine freiwillige Leistung des Beschwerdegegners, also eine Kulanzentscheidung, kann der Ombudsman zwar vorschlagen, aber nicht verbindlich vorgeben.

Wie endet das Verfahren?

Der Ombudsman prüft jede Beschwerde unparteiisch auf ihre Berechtigung. Kommt er zu dem Ergebnis, dass der Beschwerdegegner falsch gehandelt hat und Sie dadurch einen Nachteil erlitten haben, wird er diesem sagen, wie er die Sache für Sie richtigstellen soll.

Ob dies für den Beschwerdegegner verbindliche Wirkung hat, ist davon abhängig, ob es sich um einen Versicherer oder einen Vermittler handelt. Die Versicherer haben als Vereinsmitglieder den Ombudsman mit besonderen Kompetenzen ausgestaltet (siehe: Besondere Vorteile des Verfahrens gegen Versicherer), die für das vom Gesetzgeber geregelte Verfahren gegen Versicherungsvermittler nicht gelten:

Versicherer kann der Ombudsman bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro zur Leistung verpflichtet. Darüber hinaus und bis 100.000 Euro spricht er eine unverbindliche Empfehlung aus. Gegen Versicherungsvermittler ist keine verpflichtende Entscheidung möglich.

Für Verbraucher sind Entscheidungen immer unverbindlich, Ihnen steht auch jederzeit der Weg zu den Gerichten offen.

Oft 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. In jedem Fall empfiehlt es sich, die Annahme eines Vergleichsvorschlags genau zu prüfen. Eine gerichtliche Auseinandersetzung ist oft zeitraubend, kostet Nerven und zumindest am Anfang immer auch Geld. Zudem lässt sich das Ergebnis nicht immer vorhersehen.

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. Zudem gelten einige Vorschriften des Gesetzes über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz – VSBG) ergänzend, denn der Versicherungsombudsman ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Welche Regelungen der VomVO dadurch abgeändert werden, ist in einer Übersicht zum VSBG zusammengestellt, die Sie auf unserer Homepage im Downloadbereich finden. Das Gleiche gilt für die Verfahrensordnung für das Vermittlerverfahren (VermVO). Diese Konstellation gilt bis November 2016, dann werden die Vereinsgremien über eine neue Verfahrensordnung beschließen

Zusammenfassung der Vorteile für Verbraucher

Für den Verbraucher bietet das Ombudsmannverfahren viele Vorteile.

Es ist:

- schnell
- effizient
- kostenlos
- eine Überprüfung des Anspruchs durch eine anerkannte und neutrale Instanz

Darüber hinaus gilt für das Verfahren gegen Versicherer, dass

- der Ombudsmann bis 10.000 Euro gegen den Versicherer verbindlich entscheiden kann
- geltend gemachte Ansprüche nicht verjähren können
- mehr als ein Drittel der Beschwerden erfolgreich sind

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:

Versicherungsombudsmann 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.