

## **Wir über uns**

### **Aufgaben und Zweck der Schlichtungsstelle**

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

Bei der Vielzahl der Vorgänge, die täglich von Versicherungsmitarbeitern bearbeitet und entschieden werden, sind Fehler nicht völlig auszuschließen. Verbraucher sind oft unsicher, ob sie rechtlich korrekt behandelt wurden, scheuen aber den Gang zum Rechtsanwalt oder zu Gericht. Durch den Ombudsmann ist eine einfache, unbürokratische und kostenfreie Überprüfung möglich. Kunden der angeschlossenen Versicherungsunternehmen können sich an ihn als eine neutrale und unabhängige Stelle ebenso wenden wie Versicherungsnehmer oder Versicherungsinteressenten im Zusammenhang mit der Vermittlung eines Versicherungsvertrages.

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 deutschen Versicherer haben die Schlichtungsstelle gegründet und verfolgen mit ihr zwei große Ziele. Das ist zum einen der Verbraucherschutz und zum anderen das Bemühen, bei Meinungsverschiedenheiten mit ihren Kunden eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Die Schlichtungsstelle ist organisiert als eingetragener Verein. Mitglieder sind die angeschlossenen Versicherungsunternehmen und der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV).

### **Stellung und Kompetenzen des Ombudsmanns**

Die Neutralität des Ombudsmanns für Versicherungen ist durch seine unabhängige Stellung gewährleistet.

Eine Person muss besondere Voraussetzungen mitbringen, damit sie in das Amt des Ombudsmanns gewählt werden kann. Beispielsweise soll sie die Befähigung zum Richteramt haben und besondere Erfahrungen in Versicherungssachen vorweisen können. Auch darf sie in den letzten drei Jahren vor Antritt des Amtes nicht hauptberuflich für ein Versicherungsunternehmen tätig gewesen sein. Die Bestellung erfolgt durch Beschlüsse der Mitgliederversammlung und des Beirats, in dem die Verbraucherseite mit sieben Sitzen vertreten ist. Eine Amtszeit beträgt regelmäßig fünf Jahre; Obergrenze sind zwei Amtszeiten. Währenddessen ist jede sonstige Tätigkeit untersagt, welche die Unparteilichkeit der Amtsausübung beeinträchtigen könnte.

Der Ombudsmann ist kein 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 und nur unter Beteiligung des Beirats möglich. Der Ombudsmann ist in fachlicher Hinsicht weisungsbefugt gegenüber den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle; seine Entscheidungsgrundlagen sind Recht und Gesetz. 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. Der Verein ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle.

Im Laufe der Jahre hat der Versicherungsombudsmann große Anerkennung auf breiter Basis erlangt. 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 Mitgliedsunternehmen sehen seine Aufgabe auch als Ergänzung ihres Beschwerdemanagements und wissen, dass im heutigen Wettbewerb die Zufriedenheit der 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 das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz sowie das Wirtschaftsministerium den Versicherungsombudsmann beim Aufbau neuer Schlichtungsstellen als beispielhaft herausgestellt. Eine umfassende Würdigung von Bundesjustizminister Maas findet sich im Grußwort zum Jahresbericht 2015.

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 war Professor Wolfgang Römer als erster Versicherungsombudsmann am Aufbau der Schlichtungsstelle maßgeblich beteiligt.

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) geregelt[1]).

Die zweite durch den Gesetzgeber übertragene Aufgabe betrifft das Verfahren für Beschwerden gegen Versicherungsvermittler nach § 214 Abs.1 Nr. 2 VVG. 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 anerkannt[2]). 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. Seit August 2016 ist der Versicherungsombudsmann e. V. anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

---

[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 Mitgliedstaaten 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.

## **Organisation der Schlichtungsstelle**

### **Der Versicherungsombudsmann e. V.**

Die Schlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert. Die Gründung am 11. April 2001 erfolgte durch Präsidiumsmitglieder des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (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.

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.

Informationen über die Besetzung des Gremien, deren Sitzungen und wesentliche Beschlüsse finden sich in den [Jahresberichten](#). Dort werden auch Finanzangaben veröffentlicht sowie weitere Entwicklungen des Vereins oder der Schlichtungsstelle wiedergegeben.

### **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 14 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 20 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 und in seinem Auftrag über die Berechtigung der Beschwerde.

Weiter beschäftigt der Verein Mitarbeiter im Sekretariat sowie 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 damit den Beschwerdeführern ein kostenloses Verfahren.

Fast der gesamte deutsche Versicherungsmarkt im Privatkundengeschäft ist im Verein vertreten.

Die Vereinsmitglieder 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. 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 Verfahrensordnungen, 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 einem anderen Organ, 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 2012 stattgefunden. Die Amtszeit dauert bis November 2016.

## **Der Beirat**

Der Beirat des Vereins stellt in besonderem Maße die Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle sicher und ist deshalb mit wichtigen Befugnissen ausgestattet. Er setzt sich überwiegend aus Vertretern, die nicht aus der Versicherungswirtschaft stammen, zusammen.

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 zur Ausgestaltung der Verfahrensordnungen unterbreiten. Weiter berät und unterstützt er den Ombudsmann in Fragen der Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Homepage, Publikationen).

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 es 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 sieben Mitglieder des Beirats. Repräsentanten der Rechtswissenschaft, der Wirtschaftswissenschaften und der Finanzaufsicht haben in diesem Gremium ebenso Sitze wie Vertreter der aller Bundestagsfraktionen. 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

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

Den Vorsitz im Beirat führt Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Jürgen Basedow, LL.M. (Harvard Univ.), Direktor des Max-Planck-Instituts für ausländisches und internationales Privatrecht, Hamburg. Er ist ein auch international anerkannter Rechtswissenschaftler, zu dessen Forschungsgebieten das Versicherungsrecht gehört. Professor Basedow hält u. a. eine Ehrendoktorwürde der Universität Stockholm und eine Ehrenprofessur der Jiaotong-Universität Xi'an (China). Er war Mitglied der von der Bundesjustizministerin berufenen Kommission zur Reform des deutschen Versicherungsvertragsgesetzes und ist seit dem Frühjahr 2013 Mitglied der Expertengruppe der Kommission für europäisches Versicherungsvertragsrecht.

### **Der Geschäftsführer**

Seit September 2003 ist Dr. Horst Hiort Geschäftsführer des Vereins. Sein Aufgabenbereich umfasst im Wesentlichen die laufenden Geschäfte und Personalangelegenheiten sowie die Vorbereitung der Vorstandsbeschlüsse und Gremiensitzungen.

Dr. Hiort arbeitete 13 Jahre für ein Versicherungsunternehmen in Wiesbaden. Dort verantwortete er als Prokurist die Schadenregulierung sowie die Vertragsbearbeitung in den Sparten Wohngebäude-, Hausrat- und Haftpflichtversicherungen. Außerdem leitete er unternehmensweite Projekte zur Kundenzufriedenheit in der Schadenregulierung und zur erfolgreichen Kommunikation mit Kunden. 2003 wechselte er nach Berlin und übernahm die Geschäftsführung des Versicherungsombudsmann e. V.

Dr. Hiort ist seit 1989 zugelassen als Rechtsanwalt und promovierte zu einem versicherungsrechtlichen Thema (Das Alles-oder-Nichts-Prinzip im Privatversicherungsrecht und die Neuregelung durch die VVG-Reform). In diversen Aufsätzen beschäftigte er sich mit der Kundenzufriedenheit in der Versicherungswirtschaft und mit Fragen der außergerichtlichen Streitbeilegung.