

## **Fragen zum Verfahren**

### **Was muss ich tun, bevor ich eine Beschwerde einlegen kann?**

Sie sollten zuerst dem Versicherer oder Versicherungsvermittler mitteilen, womit Sie nicht einverstanden sind und worauf Sie meinen, Anspruch zu haben. Vorher kann sich die Schlichtungsstelle nicht mit Ihrem Anliegen befassen.

### **Gibt es eine Frist für Beschwerden?**

Nein, allerdings kann die Durchsetzung Ihres Anspruchs schon an der gesetzlichen Verjährung scheitern, wenn Sie mit der Beschwerde zu lange warten. Sobald Sie Ihren streitigen Anspruch bei dem Versicherer oder Versicherungsvermittler geltend gemacht haben, können Sie Beschwerde einlegen. Der Beschwerdegegner kann in den ersten Wochen nach der Anspruchsgeltendmachung allerdings verlangen, dass er zunächst Zeit zur Überprüfung erhält.

### **Kann ein anderer in Ihrem Namen Beschwerde einlegen?**

Ja, Sie können sich in der Beschwerdeführung durch einen Verwandten, Freund oder Rechtsanwalt vertreten lassen. In diesem Fall ist Ihre schriftliche Vollmacht notwendig, einen entsprechenden Vordruck können Sie von unserer Homepage herunterladen. Etwaige Kosten, die durch die Vertretung entstehen, bekommen Sie nicht erstattet.

### **Benötigt man rechtliche Fachkenntnisse, um eine Beschwerde einzureichen?**

Nein. Das Beschwerdeverfahren ist für Verbraucher eingerichtet worden und stellt eine vereinfachte Alternative zu gerichtlichen Klagen dar. Sie benötigen deshalb keine Fachkenntnisse. Uns interessiert es nicht, wie gut eine Beschwerde präsentiert wird. Uns genügt für die Überprüfung eine Schilderung des Sachverhalts mit Ihren eigenen Worten. Ob Ihre Beschwerde begründet ist, wird allein anhand der Fakten Ihres Falles entschieden.

### **Unterscheidet sich das Beschwerdeverfahren von einem Gerichtsprozess?**

Ja. Ein wichtiger Unterschied ist, dass die Ombudsfrau offenen Fragen von sich aus nachgehen kann. Sollten also Ihre Ausführungen in einem wichtigen Punkt nicht vollständig sein, wird die Ombudsfrau bei Ihnen nachfragen. Ein weiterer Unterschied liegt darin, dass die Ombudsfrau keine Zeugen vernimmt. Das Verfahren ist daher auf die Unterlagen beschränkt, die Sie und Ihr Versicherer vorlegen.

### **Wird sich der Versicherer daran halten, wenn die Ombudsfrau die Beschwerde zu Ihren Gunsten entscheidet?**

Ja. Die Entscheidung ist für den Versicherer bindend, wenn die Ombudsfrau einen Bescheid des Versicherers beanstandet, durch den Sie einen Nachteil bis 10.000 Euro erlitten haben. Liegt der Wert höher, muss das Versicherungsunternehmen sich nicht daran halten. Erfahrungsgemäß folgen die Versicherer aber auch dann zumeist der Auffassung der Ombudsfrau. Für Sie ist die Entscheidung stets unverbindlich. Der Weg zu den Gerichten bleibt Ihnen immer offen.

**Wird sich der Versicherungsvermittler daran halten, wenn die Ombudsfrau die Beschwerde zu Ihren Gunsten entscheidet?**

Das lässt sich nicht mit Bestimmtheit sagen. Der Gesetzgeber hat das Beschwerdeverfahren gegen Versicherungsvermittler ausgestaltet und die Schlichtungsstelle damit betraut. Eine Kompetenz zur verbindlichen Entscheidung hat der Gesetzgeber nicht vorgesehen. Daher liegt es an der Einsichtsfähigkeit des Vermittlers, ob er den Vorschlag der Ombudsfrau zur Beilegung des Streits mit seinem Kunden nutzt.

**Können auch Versicherer die Schlichtungsstelle einschalten?**

Nein. Die Ombudsfrau kann nur von Verbrauchern in Anspruch genommen werden.

**Gibt es eine Aufsichtsbehörde für Versicherungsunternehmen?**

Ja. Eine solche Behörde ist die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin). Sie prüft, ob gegen ein Unternehmen aufsichtsrechtliche Maßnahmen zu ergreifen sind. Sie ist jedoch keine Schiedsstelle und kann einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden.

**Behandelt die Schlichtungsstelle Ihre Angaben vertraulich?**

Ja. Wir achten streng darauf, dass alle Informationen vertraulich und diskret behandelt werden. Soweit es für die Prüfung Ihres Anspruchs notwendig ist, geben wir Angaben an den Versicherer beziehungsweise den Vermittler weiter. Umgekehrt können wir auch Unterlagen des Versicherers beziehungsweise des Vermittlers an Sie weiterleiten. Einige Beispielfälle werden in einem jährlichen Bericht veröffentlicht. Dazu werden alle Personenangaben vollständig anonymisiert.

**Werden für das Verfahren Gebühren erhoben?**

Für Verbraucher ist das Verfahren kostenlos. Von Ihnen kann nur in Ausnahmefällen bei Missbrauch eine Gebühr erhoben werden. Von Versicherungsvermittlern kann unter Umständen eine Gebühr erhoben werden.

**Wo sind die Regeln des Verfahrens nachzulesen?**

Das Beschwerdeverfahren gegen Versicherungsunternehmen ist in der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. (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 Versicherungsombudsmann e. V. ist eine anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Das Verfahren gegen Versicherungsvermittler ist in der Verfahrensordnung für das Vermittlerverfahren (VermVO) geregelt. Beide Verfahrensordnungen stehen auf der Homepage der Schlichtungsstelle zum Download bereit.