

Tätigkeitsbericht 2025

der Verbraucherschlichtungsstelle

Versicherungsombudsmann e. V.

30. Januar 2026

I. Grundsätzliche Anmerkungen

Die private Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann e. V. (VOM) wurde im Jahr 2001 von der deutschen Versicherungswirtschaft gegründet. Zur Schlichtungsstelle gehören der Ombudsmann bzw. die Ombudsfrau und der Trägerverein, der die personellen und sachlichen Mittel bereitstellt. Zweck der Schlichtungsstelle ist die Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Versicherungsunternehmen, insbesondere bei Streitigkeiten aus Versicherungsverträgen oder im Zusammenhang mit deren Vermittlung¹. Seit 2005 wurde sie mehrfach von staatlicher Seite mit Aufgaben nach dem Versicherungsvertragsgesetz betraut² und erhielt im Jahr 2016 die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle³, zu deren Aufgaben die jährliche Erstellung eines Tätigkeitsberichts gehört⁴.

1. Organisation

Der Trägerverein des VOM ist ein unabhängiger, rechtsfähiger eingetragener Verein⁵. Die Schlichtungsstelle ist eigenständig organisiert, verfügt über einen eigenen Haushalt und ist institutionell unabhängig.

Folgende Verantwortlichkeiten bestanden im Berichtsjahr 2025:

Streitschlichter: Dr. Sibylle-Kessal-Wulf,
Ombudsfrau für Versicherungen
Richterin des Bundesverfassungsgerichts a. D.

Vertreter:
Prof. Dr. Rainer Schlegel
Ombudsmann der Privaten Kranken- und
Pflegeversicherung,
Präsident des Bundessozialgerichts a. D.

Vorsitzender des Vereinsvorstands: Thomas Flemming

Geschäftsführer: Constantin Graf von Rex

¹ § 2 Abs. 1 Vereinssatzung, ebenso wie die Verfahrensordnungen und die Jahresberichte, einzusehen auf www.versicherungsombudsmann.de.

² 2005 erhielt der VOM die Zuständigkeit für Verbraucherstreitigkeiten aus Versicherungsverträgen, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, sogenannte Fernabsatzverträge, zustande gekommen sind, § 48e VVG alte Fassung. Im 2008 reformierten VVG ist diese Tätigkeit in § 214 Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 geregelt, dort allerdings nicht so konkret beschrieben wie in der früheren Fassung.

³ Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. 2016 Teil I Nr. 9, S. 254).

⁴ § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz i. V. m. § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung.

⁵ Amtsgericht Berlin-Charlottenburg, VR 20789 B.

2. Thematische Gliederung und Darstellung des Berichts

- a) Beim VOM werden zwei Arten von Beschwerdeverfahren auf der Grundlage unterschiedlicher Verfahrensordnungen durchgeführt.

Das eine Verfahren betrifft Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen und wird seit dem 1. Oktober 2001 durchgeführt. Der Ablauf dieses Verfahrens richtet sich nach der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. (VomVO). Beschwerdeverfahren werden nur durchgeführt, wenn sie sich gegen Unternehmen richten, die Mitglied des Versicherungsombudsmann e. V. sind.

Deren Kunden können Entscheidungen der Versicherungsunternehmen durch den VOM als unabhängige Stelle überprüfen lassen, soweit die Beschwerde im Zusammenhang mit ihrer Eigenschaft als Verbraucher steht. Kleinunternehmer und Freiberufler können sich ebenfalls an den VOM wenden, sofern sie sich in einer „verbraucherähnlichen Lage“ befinden. Die Zuständigkeit der Schlichtungsstelle erstreckt sich auf alle Sparten der privaten Versicherungswirtschaft; ausgenommen sind die Kranken- und Pflegeversicherung.

Für Beschwerden über Versicherungsvermittler oder -berater ist der VOM seit dem 22. Mai 2007 zuständig⁶. Das in § 214 Abs. 3 VVG lediglich rudimentär geregelte Verfahren räumt dem VOM keine mit dem Verfahren gegenüber Versicherungsunternehmen vergleichbaren Kompetenzen gegenüber Versicherungsvermittlern oder -beratern ein. Damit unterscheidet es sich erheblich von dem Verfahren, das auf Grundlage der Vereinsmitgliedschaft nach der VomVO durchgeführt wird.

Diese unterschiedlichen Zuständigkeiten sowie die voneinander abweichenden Verfahrensordnungen machen eine entsprechende Differenzierung in der Statistik erforderlich (vgl. dazu auch die Jahresberichte des Versicherungsombudsmann e. V., Kapitel 4.2).

- b) Nach der Konzeption des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) ist der Schlichtungsvorschlag⁷ das zentrale Instrument des Streitmittlers. Er ist für die Parteien des Beschwerdeverfahrens unverbindlich; seine Annahme erfolgt freiwillig. Der VOM kann jedoch im Verfahren gegen Mitgliedsunternehmen bis zu einem Wert von 10.000 Euro zu deren Lasten verbindlich entscheiden⁸. Diese von den Vereinsmitgliedern eingeräumte und nach § 19 Abs. 4 VSBG zulässige Befugnis eröffnet dem VOM weitergehende Handlungsmöglichkeiten als die bloße Unterbreitung unverbindlicher Lösungsvorschläge. Die auf diese Weise zustande gekommenen Verfahrensergebnisse lassen sich allerdings nicht vollständig in das Raster der Pflichtangaben nach § 4 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) einordnen, das seinerseits auf dem System des VSBG beruht. Dies hat zur Folge, dass einzelne Angaben – etwa zum Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Ziff. 1 c VSBInfoV) – nicht für alle

⁶ Diese Aufgabe beruht auf der sogenannten EU-Vermittlerrichtlinie (Artikel 10 der Richtlinie 2002/92/EG) sowie deren nationaler Umsetzung durch das Gesetz zur Neuordnung des Vermittlerrechts, das in wesentlichen Teilen zum 22. Mai 2007 in Kraft getreten ist. Diese Aufgabe ist seit 2008 in § 214 Absatz 1 Satz 1 Nr. 2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) geregelt. Die Verfahren werden nach der Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen (VermVO) behandelt.

⁷ § 19 VSBG.

⁸ § 5 Abs. 2 Vereinssatzung, § 11 Abs. 1 Satz 1 i. V. m. § 10 Abs. 3 Satz 2 VomVO.

Verfahren sachgerecht ermittelt werden können. Nach dem Verständnis von § 21 Abs. 2 VSBG gelten Verfahren als nicht erfolgreich, wenn es nicht zu einer Einigung gekommen ist. Verpflichtet die Ombudsfrau jedoch einen Versicherer zur Leistung, liegt zwar formal keine Einigung vor; der Verbraucher erzielt in diesem Fall gleichwohl den größtmöglichen materiellen Erfolg. Würde ein solches Verfahren statistisch als erfolgloser Einigungsversuch erfasst, führte dies zu einer sachlich nicht gerechtfertigten Bewertung.

Um derartige sinnwidrige Zuordnungen und daraus resultierende Fehlinterpretationen zu vermeiden, wird in diesem Bericht versucht, den betroffenen Kategorien sinngemäß und dem Zweck der gesetzlichen Vorgaben entsprechend Rechnung zu tragen. Auf diese Weise soll die Öffentlichkeit – insbesondere die Verbraucher – in die Lage versetzt werden, sich anhand des Tätigkeitsberichts einen zutreffenden und aussagekräftigen Einblick in die Tätigkeit der Schlichtungsstelle zu verschaffen.

- c) Die eingegangenen Anträge werden aus den nachfolgend erläuterten Gründen drei Kategorien zugeordnet. Ein Teil der unzulässigen Eingaben lässt sich den zuvor unter 2. a) erläuterten Tätigkeitsbereichen zuordnen.

Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen, die nicht Mitglied des Vereins sind und daher nach der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. (VomVO) im Verfahren mit Versicherungsunternehmen unzulässig sind, werden als unzulässige Unternehmensbeschwerden erfasst.

Beschwert sich hingegen ein Versicherungsvermittler über einen anderen Versicherungsvermittler, wird dies als unzulässige Eingabe nach der Verfahrensordnung für Versicherungsvermittler (VermVO) im Verfahren mit Versicherungsvermittlern bewertet. Darüber hinaus gehen beim Versicherungsombudsmann e. V. auch Eingaben ein, die weder dem einen noch dem anderen Tätigkeitsbereich zugeordnet werden können, etwa Beschwerden gegen Handelsunternehmen wegen eines mangelhaften Kaufgegenstands. Solche Vorgänge werden in der Kategorie „Anderweitige“ ausgewiesen.

II. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens (§ 4 Abs. 1 VSBInfoV)

Art des Verfahrens (Verfahrensordnung) ⁹	VomVO	VermVO	Anderw.	Summe
Eingegangene Anträge				
insgesamt	28.014	360	530	28.904
- als unzulässig abgewiesen ¹⁰	6.246	183	530	6.959
- als zulässig beendet	16.625	112	0	16.737
- zum 31.12.2025 in Bearbeitung ¹¹	8.357	95	0	8.452

Gegenstand, auf den sich die Anträge beziehen (Versicherungssparten)	VomVO	VermVO	Summe
– Lebensversicherung	3.155	91	3.246
– Berufsunfähigkeitsversicherung	557	15	572
– Kfz-Haftpflichtversicherung	3.110	14	3.124
– Kfz-Kaskoversicherung	4.383	45	4.428
– Rechtsschutzversicherung	4.484	27	4.511
– Unfallversicherung	727	7	734
– Hausratversicherung	1.259	19	1.278
– Gebäudeversicherung	2.437	31	2.468
– Allg. Haftpflichtversicherung	2.059	8	2.067
– Sonstige Versicherungen	2.984	25	3.009
– Spartenübergreifend	721	24	745
– Sparte in Klärung ¹²	2.129	54	2.183
– Realkreditverträge	9	0	9

Ablehnung der Durchführung			
– Versicherer nicht Mitglied des Vereins	824		824
– Zulässiger Beschwerdewert überschritten	180		180
– Anspruch betrifft private Kranken-/Pflegeversicherung	2.082	15	2.097
– Gewerbe / Selbstständigkeit	442		442
– Kein eigener versicherungsvertraglicher Anspruch	2.137		2.137
– Verjährung	15	0	15
– Gerichtsverfahren / anderweitige Schlichtung	74	1	75
– Fehlende Weiterverfolgung durch den Beschwerdeführer	1.697	26	1.723
– Fehlende Anspruchsanmeldung beim Beschwerdegegner	323	37	360
– Streitigkeit bereits beigelegt	169	4	173

⁹ Grau markierte Felder bedeuten, dass diese Fallgruppe in dieser Kategorie nicht vorkommen kann. Eine „Null“ bedeutet, dass im Betrachtungszeitraum kein entsprechender Fall registriert wurde.

¹⁰ Hierunter fallen auch Eingaben, zu denen der Antragsteller trotz Erinnerung die Ombudsfrau nicht mit hinreichenden Angaben zur Durchführung des Verfahrens versorgt hat, sogenannte Fehlende Weiterverfolgung. Nach beiden Verfahrensordnungen (VomVO & VermVO) werden diese Beschwerden nicht als unzulässig gewertet.

¹¹ Zwangsläufig lassen sich nicht sämtliche im Betrachtungszeitraum eingegangenen Beschwerden bis zum vorgeschriebenen Meldedatum 1. Februar des Folgejahres abschließend bearbeiten.

¹² Dies entspricht dem Status am Stichtag.

– § 214 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 VVG nicht erfüllt ¹³		126	126
– Beeinträchtigung der Effizienz (§ 14 Abs. 2 Ziff. 4 VSBG) ¹⁴	458	12	470
Schlichtungsvorschläge nach § 9 Abs. 2 VomVO¹⁵			
– Schlichtungsvorschlag trotz Ablehnung der Verfahrensdurchführung	66		66
– Angenommene Schlichtungsvorschläge	7		7

Art des Verfahrens (Verfahrensordnung)	VomVO	VermVO	Summe
---	--------------	---------------	--------------

Arten der Verfahrensbeendigungen¹⁶			
– Abhilfe	5.395	13	5.408
– Vergleich	787	7	794
– Entscheidung / Empfehlung gemäß VomVO	8.316		8.316
– Bewertung gemäß § 7 Abs. 3 VermVO		63	63
– Rücknahme durch Beschwerdeführer	1.669	17	1.686

Durchschnittliche Dauer des Verfahrens in Tagen			
– Verfahrensdauer bis zu Feststellung der Unzuständigkeit	4,4	3,6	
– Verfahrensdauer ab Vollständigkeit der Akte	61,6	61,8	
– Verfahrensdauer ab Beschwerdeeinlegung	77,6	50,9	
– Verfahrensdauer der zulässigen Beschwerden ab Beschwerdeeinlegung	105,3	128,3	

Grenzübergreifende Streitigkeiten¹⁷			
Anträge	286	9	295

¹³ Tatbestandlich setzen § 214 Abs. 1 Nr. 2 VVG und der darauf aufbauende § 1 Abs. 1 VermVO voraus, dass eine Streitigkeit zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsvermittler bzw. -berater besteht und die Beschwerde die Vermittlung eines Versicherungsvertrages betrifft.

¹⁴ Diese Verfahren gelten nach den Verfahrensordnungen nicht als unzulässig. Die Regelung im VSBG wurde in § 9 Abs. 1 VomVO aufgenommen und dahingehend erweitert, dass in geeigneten Fällen mit dem Verfahrensabschluss gleichwohl ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet werden kann (vgl. hierzu die nächste Rubrik in der Tabelle).

¹⁵ Die hier angeführten Vorgänge sind ausschließlich solche, bei denen wegen Beeinträchtigung der Effizienz nach § 14 Abs. 2 Nr. 4 VSBG bzw. § 9 Abs. 1 VomVO die Durchführung des Verfahrens abzulehnen war, in denen jedoch gleichwohl den Parteien nach § 9 Abs. 2 VomVO Schlichtungsvorschläge unterbreitet wurden.

¹⁶ Die Verfahrensordnungen geben einvernehmlichen Lösungen Vorrang. Dies entspricht der Aufgabenstellung des VOM, vgl. § 13 Abs. 3 Vereinssatzung. Sofern dies wegen der eindeutigen Sach- und Rechtslage oder des Parteiverhaltens nicht erreichbar ist, stellt der VOM die Sach- und Rechtslage dar. Je nach Ergebnis und Verfahrensordnung bescheidet er die Beschwerde in Form einer Entscheidung, einer Empfehlung (VomVO) oder Bewertung (VermVO). Entscheidungen gegen Versicherer haben für diese verbindliche Wirkung. Auch die Bescheidung ist darauf gerichtet, den Streit beizulegen. Die verständliche Erläuterung der Sach- und Rechtslage versetzt die unterlegene Partei in die Lage, für ihr weiteres Tun oder Unterlassen entsprechende Schlüsse zu ziehen.

¹⁷ Maßgebliches Kriterium: Der Wohnsitz des Beschwerdeführers befindet sich nicht in Deutschland.

III. Problemstellungen nach § 4 Abs. 1 Ziff. 2 – 4 VSBIInfoV

Im Berichtszeitraum wurden keine Erkenntnisse gewonnen, die an dieser Stelle zu Angaben führen.

IV. Zusammenarbeit in Netzwerken nach § 4 Abs. 1 Ziff. 5 VSBIInfoV

1. Der Versicherungsombudsmann e. V. und die Ombudsfrau sind fester Bestandteil der nationalen und internationalen Verbraucherschlichtungsstrukturen.
2. Der VOM ist Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Es dient dem internationalen Erfahrungsaustausch. Zudem können grenzüberschreitende Beschwerden von Verbrauchern beim Versicherungsombudsmann e. V. eingelegt oder von ausländischen Schlichtungsstellen vorgebracht werden. Soweit die Voraussetzungen vorliegen, findet die bilaterale Bearbeitung nach den Grundsätzen des FIN-NET statt.
3. Frau Dr. Kessal-Wulf nahm an Sitzungen des Fachbeirats und des Verbraucherbeirats der BaFin teil.
4. Im Berichtsjahr 2025 nahmen Frau Dr. Sibylle Kessal-Wulf und der Geschäftsführer des Vereins, Constantin Graf von Rex, erneut an verschiedenen Fach- und Netzwerktreffen teil.
5. Darüber hinaus hielt Frau Dr. Kessal-Wulf mehrere Vorträge. Sie stellte dort die Schlichtungsstelle und ihre Arbeitsschwerpunkte vor und hob die Bedeutung außergerichtlicher Streitbeilegung für den Verbraucherschutz hervor.
6. Ein weiterer wichtiger Bestandteil des fachlichen Austauschs war das regelmäßige Treffen der Schlichtungsstellen des Finanzdienstleistungssektors, das in den Räumlichkeiten des Deutscher Sparkassen- und Giroverband e. V. in Berlin stattfand. Dort wurden übergreifende Themen wie Fallbearbeitung, Verfahrensharmonisierung und Öffentlichkeitsarbeit diskutiert.
7. Auch der traditionell enge Kontakt zur Stiftung Warentest wurde fortgeführt. Constantin Graf von Rex beteiligte sich an der „Expertenrunde Recht“ und tauschte sich über aktuelle Entwicklungen im Verbraucherrecht und in der Versicherungsbranche aus.
8. An Beiratssitzungen der Produktinformationsstelle Altersvorsorge gGmbH (PIA) nahm die Referentin Frau Katja Busch teil.