

# Wenn Versicherungen nicht zahlen

Der Ombudsmann kann helfen: In mehr als 40 Prozent der Fälle erhalten die Kunden recht

VON MECHTHILD HENNEKE

Wenn die Versicherung im Schadensfall nicht zahlen will, ist die Klage vor Gericht nicht der einzige Ausweg. Seit 2001 gibt es die unabhängige Stelle des Versicherungsombudsmanns in Berlin. Den Posten hat zurzeit der ehemalige Präsident des Bundesgerichtshofs, Günter Hirsch, inne. „Der Ombudsmann ist kein Verbraucherschützer, die Schlichtungsstelle dient jedoch dem Schutz des Verbrauchers, indem sie ihm bei der Durchsetzung seiner Rechte und Interessen hilft“, sagt er über sein Amt. Im April 2019 wird der ehemalige Richter des Bundesverfassungsgerichts, Wilhelm Schluckebier, das Amt übernehmen, wie kürzlich bekannt wurde.

Seit ihrem Bestehen hat die Schlichtungsstelle bereits rund 270 000 Fälle bearbeitet, jährlich sind es in der Regel rund 20 000 Verfahren, die abgearbeitet werden. Während in der Vergangenheit die meisten Beschwerden gegen Entscheidungen zu Lebensversicherungen eingereicht wurden, stieg in den vergangenen Jahren die Zahl der Beschwerden gegen Rechtsschutzversicherungen deutlich an. Laut Ombudsmann Hirsch drehten sich viele dieser Fälle um Entschädigungen im VW-Abgasskandal, bei denen Rechtsschutzversicherer nicht die Kosten von Prozessen übernehmen wollen.

Bei fast der Hälfte der Beschwerden hatten die Versicherten 2017 ganz oder teilweise Erfolg – genau bei 43 Prozent, erklärt der Ombudsmann. Ausgenommen sind dabei die Lebensversicherungen, bei denen es oft um Verständnis- und nicht um Rechtsprobleme geht. Hier liegt die Quote aktuell bei knapp 24 Prozent und ist leicht gestiegen.

## Welche Versicherungen fallen in den Schlichtungsbereich?

Der Ombudsmann kann bei Beschwerden zu allen Versicherungssparten – ausgenommen Kranken- und Pflegeversicherungen – angerufen werden. Zu seinem Aufgabenbereich gehören also insbesondere Hausrat- und Gebäudeversicherungen, Haftpflicht- und Rechtsschutzversicherungen sowie Kfz-, Unfall-, Lebens-, Renten- und Berufsunfähigkeitsversicherungen. Ebenso bearbeitet er Beschwerden gegen Versicherungsvermittler in diesen Sparten.

## Folgen alle Versicherungen dem Schiedsspruch?

Mehr als 290 Versicherungsunternehmen haben sich bereit erklärt, die Entscheidungen des Ombudsmanns zu akzeptieren. Das entspricht mehr als 95 Prozent des Marktes im Privatkundengeschäft. Der Ombudsmann ist in seiner Verfahrens- und Amtsführung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen.

## Wie läuft das Verfahren?

Ist der Verbraucher unzufrieden mit der Entscheidung seiner Versicherung, kann er sich an den Ombudsmann wenden. Ein On-



MORITZ WENZEL

line-Check auf der Webseite [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de) stellt sicher, dass der Ombudsmann die richtige Adresse für die Beschwerde ist. Ist dies der Fall, kann die Beschwerde im Internet eingereicht werden. Neben persönlichen Daten muss der Versicherungsnehmer das Ziel nennen, das er mit der Beschwerde erreichen will, zum Beispiel die Zahlung eines Geldbetrags oder die Auflösung seines Vertrags. Dann muss er den Sachverhalt kurz beschreiben und Angaben zur Versicherung machen. Wichtige Schreiben und sonstige Unterlagen wie Gutachten, einen Kostenvoranschlag oder Reparaturrechnungen, können online hochgeladen werden.

## UNABHÄNGIG

Die Organisation des Versicherungsombudsmanns ist ein eigenständiger Verein. Dieser wurde von den Versicherungsunternehmen gegründet und wird von ihnen finanziert. Dennoch agiert der Ombudsmann unabhängig.

Ein Beirat berät den Ombudsmann. Diesem gehören vor allem Vertreter an, die nicht in der Versicherungswirtschaft tätig sind, zum Beispiel Verbraucherschützer. Der Beirat gewährleistet die institutionelle Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle. Er wirkt unter anderem bei der Bestellung des Ombudsmanns und bei Änderungen der Verfahrensordnungen mit. FR

## Wie geht der Ombudsmann vor?

Der Ombudsmann prüft jede Beschwerde unparteiisch auf ihre Berechtigung. Sein Maßstab sind Recht und Gesetz – wie vor Gericht. Es gibt keine Frist für Beschwerden. Das Büro des Ombudsmanns empfiehlt aber, nicht zu lange zu warten, damit ein Anspruch nicht an der gesetzlichen Verjährung scheitert. Während des Beschwerdeverfahrens ist die Verjährung unterbrochen. Der Ombudsmann setzt das Versicherungsunternehmen von der Beschwerde in Kenntnis. Es kann daraufhin seine Entscheidung noch einmal prüfen. Hilft es der Beschwerde ab, hat sich der Streit erledigt.

Hält das Versicherungsunternehmen an seiner Meinung fest, prüft der Ombudsmann die Streitfrage unter rechtlichen Gesichtspunkten. Alle Stellungnahmen und Unterlagen werden der jeweils anderen Partei zur Kenntnis gegeben. Sofern keine einvernehmliche Lösung zustande kommt, bescheidet der Ombudsmann über die Beschwerde.

## Was kostet ein Schlichtungsverfahren?

Das Schlichtungsverfahren ist für den Versicherungskunden kostenlos. Er hat lediglich Ausgaben für Porto und Kopien zu tragen. Bis zu einem Wert von 10 000 Euro ist eine Entscheidung gegen das Versicherungsunternehmen verbindlich. Bei einem höheren Beschwerdewert ergeht bis zu

100 000 Euro eine Empfehlung des Ombudsmanns.

## Ist rechtlicher Beistand nötig?

Nein, das Ombudsmannverfahren ist für Verbraucher eingerichtet worden und stellt eine vereinfachte Alternative zu gerichtlichen Klagen dar. Versicherungskunden benötigen deshalb keine Fachkenntnisse und keinen Rechtsanwalt als Vertreter. Dem Ombudsmann genügt für die Überprüfung eine Schilderung des Sachverhalts mit eigenen Worten. Ob eine Beschwerde begründet ist, entscheidet der Ombudsmann allein anhand der Fakten und der Rechtslage.

## Wie lange dauert ein Ombudsmannverfahren?

Die meisten Ombudsmannverfahren dauern von der Beschwerdeeinlegung bis zum Abschluss weniger als drei Monate. Der Ombudsmann ist gesetzlich verpflichtet, eine Frist von 90 Tagen zur Streitbeilegung einzuhalten. Diese beginnt aber erst dann, wenn dem Ombudsmann die Beschwerdeakte vollständig vorliegt. Einzelne komplizierte Fälle können etwas länger dauern.

## Was, wenn ein Versicherungsnehmer den Schiedsspruch ablehnt?

Wenn der Versicherungsnehmer mit der Entscheidung des Ombudsmanns nicht einverstanden ist, kann er immer noch vor Gericht klagen.