

## **Wir über uns**

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

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

Kompetenzträgerin und Repräsentantin der Schlichtungsstelle ist die Ombudsfrau Dr. Sibylle Kessal-Wulf. Sie wird bei ihrer Arbeit unterstützt durch den Verein, der der Ombudsfrau geeignete Mitarbeiter und Sachmittel zur Verfügung stellt, damit sie ihre Aufgabe erfüllen kann.

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 zu Gericht. Durch die Ombudsfrau ist eine einfache, unbürokratische und zügige Überprüfung möglich.

Sofern die Entscheidung des Versicherers falsch war, kann die Ombudsfrau gegen das Unternehmen bis zu einer Höhe von 10.000 Euro eine verbindliche Entscheidung aussprechen. Stellt sie fest, dass der Versicherer korrekt gehandelt hat, erläutert sie dem Kunden verständlich das Ergebnis ihrer Prüfung. Schließlich leistet die Ombudsfrau 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 der Schlichtungsstelle**

Die Organisation der Schlichtungsstelle, die Anforderungen an die Ombudsfrau und die Rahmenbedingungen ihrer Amtsausübung stellen die notwendige Unabhängigkeit und Neutralität sicher.

Die Schlichtungsstelle ist als eingetragener Verein organisiert. Dieser ist als juristische Person mit eigener Rechtsfähigkeit ausgestattet, hat eine eigenständige Organisation und ist institutionell unabhängig. Von Beginn an begleitete ein mit Verbrauchervertretern besetzter Beirat die Beschwerdetätigkeit. Zu seinen Aufgaben gehört es, an der Bestellung der Ombudsfrau und an Änderungen der Verfahrensordnungen mitzuwirken.

Die Ombudsfrau muss besondere Voraussetzungen mitbringen, damit sie in das Amt gewählt werden kann. Sie soll 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 Amtsdauer beträgt fünf Jahre. Während dieser Zeit ist jede sonstige Tätigkeit untersagt, welche

die neutrale Amtsausübung beeinträchtigen könnte. Die Ombudsfrau wird vom Vorstand des Vereins vorgeschlagen und durch Beschlüsse von Mitgliederversammlung und Beirat bestellt.

Die Unabhängigkeit und Neutralität der Ombudsfrau wird durch die Vereinssatzung sichergestellt. Sie ist keine Angestellte des Vereins und bei ihrer Amtsausübung nur an die Verfahrensordnungen sowie an Recht und Gesetz gebunden. Weisungen oder andere Vorgaben bestehen nicht. Eine Abberufung ist nur bei offensichtlichen, groben Verfehlungen gegen ihre Verpflichtungen möglich. Die Ombudsfrau ist gegenüber allen Mitarbeitern der Schlichtungsstelle in fachlicher Hinsicht weisungsbefugt.

Vertreter der Ombudsfrau ist Heinz Lanfermann, Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung und Staatssekretär a. D.

### **Entwicklung der Schlichtungsstelle**

Der Versicherungsombudsmann e. V. 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 die Ombudsfrau und akzeptieren in aller Regel ihre Entscheidungen und Schlichtungsvorschläge. Die Verbraucherorganisationen haben ihre anfängliche Skepsis abgelegt und raten Verbrauchern zur Einschaltung der Ombudsfrau. Die Mitgliedsunternehmen sehen ihre Aufgabe auch als Ergänzung ihres Beschwerdemanagements und wissen, dass im heutigen Wettbewerb die Zufriedenheit der Kunden ein wichtiger Faktor ist. Die Arbeit der Ombudsfrau trägt oft zur Befriedung des Streits und damit zur Verbesserung der Kundenbeziehung bei. Nicht selten versteht der Kunde nach der Erläuterung durch die Ombudsfrau 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 die Bundesministerien der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) sowie für Wirtschaft und Energie (BMWi) den Versicherungsombudsmann e. V. 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 Güterverfahren 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 von der Ombudsfrau und den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle bearbeitet werden.

Versicherungsombudsfrau ist seit dem 1. April 2024 Dr. Sibylle Kessal-Wulf. Zuvor waren Professor Wolfgang Römer (Oktober 2001 bis März 2008) und Professor Dr. Günter Hirsch (von April 2008 bis März 2019) und Dr. Wilhelm Schluckebier (April 2019 bis März 2024) im Amt.

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 WG. 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 Neuordnung 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 der Ombudsfrau 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 45 fachkundige Mitarbeiter unterstützen die Ombudsfrau bei ihrer 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) die Ombudsfrau bei der rechtlichen Beurteilung der Beschwerden. Sie prüfen die Ansprüche der Beschwerdeführer, führen die juristische Korrespondenz, loten Einigungsmöglichkeiten aus und entscheiden in Abstimmung mit der Ombudsfrau und in ihrem 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 entrichten sie eine Fallpauschale für jede zulässige Beschwerde, auch wenn sich diese nach Prüfung durch die Ombudsfrau 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 der Ombudsfrau 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 die Ombudsfrau 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 der Ombudsfrau 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 der Ombudsfrau oder 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.

Der aktuelle Vorstand amtiert bis Herbst 2024.

## **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 der Ombudsfrau entgegen. Außerdem kann er Vorschläge zur Tätigkeit der Ombudsfrau sowie zur Ausgestaltung der Verfahrensordnungen unterbreiten. Weiter berät und unterstützt er die Ombudsfrau in Fragen der Öffentlichkeitsarbeit (z. B. Homepage, Publikationen).

Der Einfluss des Beirats ist ebenso an seinen Mitwirkungsrechten erkennbar. Das Gremium wirkt bei der Bestellung der Ombudsfrau oder 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 der Ombudsfrau 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 der Ombudsfrau 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
- sieben Vertretern der Bundestagsfraktionen.

Den Vorsitz im Beirat führt Prof. Dr. Petra Pohlmann. Sie ist Inhaberin des Lehrstuhls für Bürgerliches Recht, Wirtschaftsrecht und Zivilverfahrensrecht am Institut für Internationales Wirtschaftsrecht der Juristischen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und bereits seit 10 Jahren Mitglied des Beirats.

### **Der Geschäftsführer**

Seit Februar 2022 ist Constantin Graf von Rex Geschäftsführer des Vereins. In seinen Aufgabenbereich fallen die Geschäfte, die Personalangelegenheiten sowie die Organisation der Gremien des Vereins.

Constantin Graf von Rex arbeitete zuvor über acht Jahre für einen der größten, deutschen Auto- und Haftpflichtversicherer innerhalb eines Versicherungskonzerns in Hannover. Dort entwickelte er unter anderem die Grundlagen eines neuen, unternehmensweiten Beschwerdemanagements. Zuletzt verantwortete er als Prokurist die Abteilung Kraffahrt-Komplex-Schaden.

Constantin Graf von Rex ist seit 2011 als Rechtsanwalt zugelassen und erwarb 2013 einen LL. M. (IT-Law). Er ist verheiratet und hat einen Sohn.