

Der Versicherungsombudsman

*Die Verbraucherschlichtungsstelle
in Versicherungsangelegenheiten*



Die Schlichtungsstelle

Der Versicherungsombudsmann e. V. ist eine staatlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Hier erhalten Sie Klarheit darüber, ob Ihr Versicherer oder der Vermittler* sich korrekt verhalten hat. Der Ombudsmann prüft als neutraler Streitmittler Ihr Anliegen und hilft Ihnen, berechnete Ansprüche durchzusetzen.

Diese Broschüre informiert Sie über die Schlichtungsstelle und das Beschwerdeverfahren.

Der Ombudsmann

- wird von einem Gremium gewählt, dem mehrere Verbrauchervertreter angehören; er übt das Amt neutral und unabhängig aus.
- wird von einem Team aus Juristen und Versicherungskaufleuten unterstützt.

Der Ombudsmann in Person

Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier ist seit April 2019 Ombudsmann für Versicherungen. Er war viele



Jahre mit verschiedenen Aufgaben in der Justiz betraut, u. a. als Richter in Hessen und beim Generalbundesanwalt. Von 1999 bis 2006 war er Richter am Bundesgerichtshof. Von 2006 bis November 2017 gehörte er dem Ersten Senat des

Bundesverfassungsgerichts an. Hier war er als Berichterstatter auch mit den Verfahren aus dem Rechtsgebiet des Versicherungswesens befasst.

Als Ombudsmann ist Dr. Schluckebier in seiner Amtsausübung frei und keinen Weisungen unterworfen.

*Aus Gründen der Lesbarkeit wird das generische Maskulinum verwendet; gemeint sind selbstverständlich Personen jedweden Geschlechts.

Wie kann Ihnen der Ombudsmann helfen?

Der Ombudsmann nimmt sich der Probleme von Versicherungskunden unbürokratisch an. Er betrachtet jede Beschwerde unparteiisch und bewertet sie allein aufgrund der Fakten. Dabei gilt der gleiche Maßstab wie vor Gericht: Recht und Gesetz. Kommt er zu dem Ergebnis, dass Ihr Versicherer falsch gehandelt hat und Sie dadurch einen Nachteil erlitten haben, kann er ihn bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verpflichten, die Sache richtigzustellen; bis zu einem Beschwerdewert von 100.000 Euro spricht er eine unverbindliche Empfehlung aus. Entscheidungen gegen Vermittler sind immer unverbindlich.

Stellt der Ombudsmann fest, dass sich Ihr Anspruch rechtlich nicht begründen lässt, erläutert er Ihnen die Zusammenhänge allgemeinverständlich. Dadurch bekommen Sie einen Überblick über die rechtliche Lage und können überlegen, ob Sie z. B. vor Gericht Ihre Forderung weiter verfolgen wollen. Selbstverständlich entstehen Ihnen durch das Streitbeilegungsverfahren keine Nachteile; Sie können alle Rechtsmittel unverändert in Anspruch nehmen.

Der Ombudsmann kann Entscheidungen nur auf eindeutiger Grundlage treffen. Beschreiben die Parteien den Sachverhalt unterschiedlich und müssten zur Klärung Zeugen gehört werden, stößt das schriftliche Beschwerdeverfahren an Grenzen. Nicht selten besteht dann aber die Möglichkeit, den Streit durch beiderseitiges Entgegenkommen zu beenden. Eine Einigung setzt voraus, dass beide Seiten zustimmen.

Der Ombudsmann ist ein neutraler Streitmittler. Deshalb kann er Sie nicht wie ein Rechtsanwalt vertreten, der im Interesse seines Auftraggebers handelt. Ebenso wenig ist eine Beratung in Versicherungsangelegenheiten möglich.

Wofür ist der Ombudsmann zuständig?

Der Ombudsmann hat zwei Aufgabenbereiche, die auf verschiedenen Grundlagen beruhen:

- Beschwerden gegen **Versicherungsunternehmen**, die Mitglieder des Vereins sind. Sie haben den Ombudsmann mit besonderen Befugnissen ausgestattet.
- Beschwerden gegen **Versicherungsvermittler** aufgrund einer gesetzlichen Regelung.

Die Unterschiede zwischen den Verfahren werden nachfolgend erläutert und können auch für Ihre Beschwerde von Bedeutung sein. Deshalb empfehlen wir Ihnen, darauf zu achten, welches Verfahren durchgeführt wird.

Rufen Sie uns an, wenn Sie Fragen haben. Wie Sie uns erreichen, erfahren Sie auf der letzten Seite dieser Broschüre. Die Verfahrensordnungen finden Sie auf unserer Website, wir schicken sie Ihnen aber auch gern zu.

Das Verfahren gegen Versicherungsunternehmen

- Der Ombudsmann ist vor allem zuständig für Anliegen von Verbrauchern, die Ansprüche aus einem Versicherungsvertrag geltend machen.
- Endet das Verfahren mit einer Entscheidung gegen den Versicherer, muss sich dieser daran halten, wenn der Wert der Beschwerde den Betrag von 10.000 Euro nicht überschreitet. Liegt der Wert darüber, ist auch für den Versicherer die Entscheidung unverbindlich. Erfahrungsgemäß folgen die Versicherer aber auch dann meist der Auffassung des Ombudsmanns.
- Stellt der Ombudsmann fest, dass Ihr Versicherer Sie korrekt behandelt oder bereits

eine ausreichende Leistung erbracht hat, wird er Ihnen die rechtlichen Zusammenhänge verständlich erläutern.

- Der Ombudsmann kann sich nur dann um Ihr Anliegen kümmern, wenn der Versicherer dem Versicherungsombudsmann e. V. als Mitglied beigetreten ist. Fast alle Versicherer im Privatkundengeschäft gehören dem Verein an. Auf der Website des Vereins können Sie sich über die angeschlossenen Unternehmen informieren.
- Während des Verfahrens verjähren Ihre etwaigen Ansprüche gegen den Versicherer nicht.

Das Verfahren gegen Versicherungsvermittler

Der Ombudsmann kann Ihre Beschwerde prüfen, wenn

- Sie sich über einen Versicherungsvertreter oder -makler beschweren und
- Ihre Beschwerde im Zusammenhang mit der Vermittlung eines Versicherungsvertrages steht.

Der Versicherungsvermittler muss sich nicht an die Entscheidung des Ombudsmanns halten. Das Gesetz, auf dem das Verfahren beruht, bietet hierzu keine Handhabe. Sie bekommen aber in jedem Fall eine kompetente rechtliche Prüfung mit verständlicher Begründung. Damit können Sie überlegen, wie Sie weiter vorgehen.

Auf die Verjährung Ihrer Ansprüche müssen Sie im Verfahren gegen Versicherungsvermittler selbst achten. Durch die Verfahrensordnung wird die Verjährung Ihrer etwaigen Ansprüche nicht gehemmt. Möglicherweise greift aber eine gesetzliche Regelung ein.

Grundsätzliches zu den Verfahren

Sie können sich in der Beschwerdeführung im gesetzlich zulässigen Rahmen vertreten lassen, zum Beispiel durch einen Verwandten, einen Freund oder, auf eigene Kosten, durch einen Rechtsanwalt. Die Beschwerdeprüfung durch den Versicherungsombudsmann ist für Sie kostenfrei.

Die Durchsetzung von Rechten kann an der gesetzlichen Verjährung scheitern. Darum sollten Sie den Ombudsmann nach der Anmeldung Ihres streitigen Anspruchs bei dem Versicherer oder Vermittler zeitnah einschalten.

Sie brauchen die Entscheidung des Ombudsmanns nicht zu akzeptieren, sondern können jederzeit vor Gericht gehen.

Datenschutzhinweis für Verfahrensbeteiligte

Der Ombudsmann benötigt von den Beschwerdebeteiligten verschiedene Angaben zur Durchführung des Verfahrens. Dazu gehören auch persönliche Daten. Die Erhebung erfolgt auf Grundlage von Artikel 6 Absatz 1 der Europäischen Datenschutzgrundverordnung. Diese Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung der Beschwerde und zwischen den Verfahrensbeteiligten verwendet. Um vom Beschwerdegegner eine Stellungnahme anfordern zu können, müssen seine Daten erhoben werden. Auch dieser muss in seiner Stellungnahme Daten angeben. Der Grundsatz des rechtlichen Gehörs erfordert es, wesentlichen Vortrag der jeweils anderen Seite zu übermitteln. Das betrifft auch Daten. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist werden die Daten gelöscht. Mit der Teilnahme am Verfahren erklären die Beteiligten ihr Einverständnis zu dieser Datenverwendung. Für Sie besteht zu keiner Zeit eine Pflicht zur Bekanntgabe von Daten. Allerdings kann ein Schlichtungsverfahren ohne bestimmte Daten und Informationen nicht durchgeführt werden.

Ihre Rechte

Der Versicherungsombudsmann e. V. wahrt die Datenschutzrechte der Verfahrensbeteiligten. Hierzu zählen insbesondere die Rechte auf Auskunft, Berichtigung, Sperrung und Löschung. Zudem achtet er auf ordnungsgemäße Geschäftsabwicklung, darunter die Aufbewahrungspflichten.

Eine von Ihnen oder Ihrem Vertreter erteilte gesondert erforderliche Einwilligung (z. B. Entbindungserklärung von der ärztlichen Schweigepflicht) kann jederzeit widerrufen werden. Die Rechtmäßigkeit der Verarbeitung auf der Grundlage der Einwilligung bis zum Widerruf bleibt unberührt.

Sind Sie der Ansicht, dass Ihre Daten durch den Versicherungsombudsmann e. V. widerrechtlich verarbeitet wurden, können Sie sich an die Berliner Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit (<https://www.datenschutz-berlin.de>) wenden.

Online-Beschwerde / E-Mail-Korrespondenz

Über unsere Website können Sie uns Angaben und Dokumente über eine gesicherte Verbindung zukommen lassen. E-Mails, die nicht über geschützte Verbindungen versandt werden, können von Dritten gesehen und verändert werden. Wir verwenden diesen Übertragungsweg nur, wenn Sie dies wünschen.

Bei Fragen

zum Datenschutz erreichen Sie die Geschäftsführung des Vereins und den betrieblichen Datenschutzbeauftragten wie folgt:

Telefonisch: +49 30 20 60 58-0

Per Mail:
datenschutz@versicherungsombudsmann.de

Der Ablauf des Verfahrens

Kann der Ombudsmann sofort eingeschaltet werden?

Teilen Sie es Ihrem Versicherer oder Vermittler mit, wenn Sie mit seinem Bescheid nicht einverstanden sind. Sie können sich gleichzeitig an den Ombudsmann wenden. Da sich erfahrungsgemäß viele Meinungsverschiedenheiten direkt klären lassen, ist es in der Regel aber sinnvoll, zunächst die Antwort des Versicherers bzw. Vermittlers abzuwarten.

Welche Angaben und Unterlagen benötigen wir?

- Personalien des Versicherungsnehmers,
- Kopien wichtiger Schreiben,
- das Ziel, das Sie mit der Beschwerde erreichen wollen (z. B. Zahlung eines bestimmten Geldbetrages, Vertragsauflösung)

und, soweit nicht bereits zuvor enthalten,

- eine kurze Beschreibung des Sachverhalts,
- den Namen des Versicherers oder des Vermittlers,
- Versicherungsschein- oder Schadennummer,
- sonstige Unterlagen (z. B. Kostenvorantrag, Gutachten, Reparaturrechnungen).

Schlichtungsanträge und Mitteilungen können online eingereicht werden. Sie haben aber auch die Möglichkeit, sich auf der Website einen Vordruck herunterzuladen oder diesen bei uns anzufordern (Kontaktdaten auf der letzten Seite). Unsere Mitarbeiter helfen Ihnen gern weiter.

Bei einem Anruf halten Sie bitte Ihre Unterlagen bereit.

Wie geht es weiter?

Liegen dem Ombudsmann alle erforderlichen Angaben von Ihnen vor, fordert er den Beschwerdegegner zur Stellungnahme auf. Bleibt dieser bei seiner Auffassung, erhalten Sie seine Stellungnahme zur Kenntnis und können sich dazu äußern. Wiederholungen des Sachverhalts oder Ihrer Argumente sind nicht notwendig.

Der Ombudsmann prüft Ihr Anliegen sowie das Verhalten des Beschwerdegegners nach Recht und Gesetz. Dies geschieht aufgrund von Fakten und ebenso neutral wie vor Gericht.

Hält der Ombudsmann eine Einigung für möglich, unterbreitet er einen Vergleichsvorschlag. Anderenfalls prüft er die Ansprüche nach der Sach- und Rechtslage. Das Ergebnis teilt er den Verfahrensbeteiligten in verständlichen Worten zumeist in Form einer Entscheidung mit. Diese kann für Versicherer verbindlich sein.

Kann der Ombudsmann bei allen Versicherungsproblemen helfen?

Nein. Bei Beschwerden gegen eine private Krankenversicherung, eine gesetzliche Versicherung (z. B. AOK, Berufsgenossenschaft) oder ein Versicherungsunternehmen, das nicht dem Verein angehört (die Mitgliederliste finden Sie auf der Website oder fragen Sie uns einfach), kann der Ombudsmann kein Verfahren durchführen. Das Gleiche gilt, wenn bereits eine andere Verbraucherschlichtungsstelle oder ein Gericht entschieden hat oder ein Gerichtsverfahren eingeleitet wurde. Geschädigten, die keine vertraglichen, sondern gesetzliche Haftungsansprüche geltend machen (z. B. wegen eines Verkehrsunfalls), kann der Versicherungsombudsmann nicht helfen.

Allgemeine gesetzliche Hinweise

Der Versicherungsombudsmann e. V. ist eine von der zuständigen Behörde anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Daher richtet sich das Beschwerdeverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz. Hiernach sind die Beteiligten über Folgendes zu informieren:

Für das Beschwerdeverfahren gilt in der Regel die Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmanns (VomVO). Richtet sich der Antrag gegen einen Vermittler persönlich, kann die Verfahrensordnung für Vermittlerbeschwerden (VermVO) angewendet werden. Beide Verfahrensordnungen können Sie auf unserer Website (siehe letzte Seite) einsehen und auf Wunsch zugeschickt bekommen. Mit der Teilnahme am Verfahren stimmen Sie dem jeweiligen Regelwerk zu.

Das Ergebnis eines Streitbeilegungsverfahrens kann von dem Ausgang eines gerichtlichen Verfahrens abweichen.

Der Ombudsmann unterstützt Sie bei der Einlegung der Beschwerde. Er hilft das Beschwerdeziel zu formulieren und informiert über die erforderlichen Unterlagen und Angaben. Die Verfahrensbeteiligten können sich auf eigene Kosten von hierzu rechtlich Befugten beraten oder vertreten lassen, notwendig ist dies nicht.

Sie können jederzeit den Antrag auf Streit-schlichtung zurücknehmen oder der weiteren Durchführung des Verfahrens widersprechen. Das Verfahren endet dann mit Zugang der Erklärung beim Ombudsmann.

Sollten Sie mit Ihrem Anliegen nicht durchdringen und nach dem Ombudsmannverfahren noch eine gerichtliche Klärung anstreben, gilt der abschließende Bescheid als Nachweis über einen erfolglosen Einigungsversuch. Auf Anforderung stellen wir eine ausdrückliche Bescheinigung aus.

Das Verfahren ist für Beschwerdeführer kostenfrei. Es fallen nur eigene Kosten an, wie beispielsweise für Porto. In Ausnahmefällen kann eine Missbrauchsgebühr verlangt werden.

Der Ombudsmann und die Mitarbeiter der Schlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet. Alle Angaben werden vertraulich behandelt und ausschließlich zur Durchführung des Verfahrens verwendet.

Der Grundsatz des rechtlichen Gehörs wird gewahrt.

Wichtige Informationen zu einem Vergleich

Mit einem Vergleich setzt man einen Teil seines Standpunktes durch, der andere Teil wird aufgegeben. Allerdings gilt dies genauso für die Gegenseite. Sinn und Zweck eines Vergleichs ist es, den Streit durch beiderseitiges Entgegenkommen beizulegen.

Ein Vergleich kommt infrage, wenn der Sachverhalt oder die Rechtslage nicht eindeutig ist. Das macht die Prozessaussichten unsicher. Mit einem Vergleich kann man Zeit und Kosten sparen sowie das Risiko einer gerichtlichen Niederlage vermeiden.

Beide Seiten müssen sich an den Vergleich halten. Tauchen neue Erkenntnisse auf, kann die Einigung nicht einfach rückgängig gemacht werden.

Ein Vergleich kann – positiv wie negativ – vom Ergebnis eines Gerichtsverfahrens abweichen.

Über die Annahme eines Vergleichsvorschlags entscheiden allein Sie. Selbstverständlich können Sie den Vorschlag ablehnen und vor Gericht gehen.

So erreichen Sie uns



Internet:

www.versicherungsombudsmann.de

Wollen Sie eine Beschwerde einlegen oder uns eine Mitteilung bzw. Unterlagen schicken? Das ist am einfachsten und sichersten online möglich. Wählen Sie auf unserer Website in der Rubrik Schlichtungsverfahren entweder *Schlichtungsantrag* oder *Mitteilung* aus. Sie erhalten umgehend die Eingangsbestätigung an die mitgeteilte Mailadresse.



Brief:

Versicherungsombudsmann e. V.
Postfach 080632, 10006 Berlin



Telefon:

Montag bis Freitag von 8:30 bis 17:00 Uhr

0800 3696000

aus deutschen Telefonnetzen (kostenfrei)

+49 30 206058-99

aus dem Ausland (gebührenpflichtig)



Telefax:

0800 3699000

aus deutschen Telefonnetzen (kostenfrei)

+49 30 206058-98

aus dem Ausland (gebührenpflichtig)



E-Mail:

beschwerde@versicherungsombudsmann.de

E-Mails, die nicht über geschützte Verbindungen versandt werden, sind nicht sicher. Für Nachrichten oder Dokumente mit personenbezogenen Daten nutzen Sie bitte vorzugsweise die oben genannten Online-Wege unserer Website.

Herausgeber:

Versicherungsombudsmann e. V.

Leipziger Straße 121, 10117 Berlin

© Foto Seite 2: Klaus Lorenz

Stand: 01/2023