

Der Versicherungsombudsmann

**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 Ihre Ansprüche und verhilft Ihnen, wenn möglich, zu Ihrem Recht.

Diese Broschüre informiert Sie über die Schlichtungsstelle und das Beschwerdeverfahren.

Wofür ist der Ombudsmann zuständig?

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

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

Die Unterschiede zwischen den Verfahren werden auf den Seiten 6 und 7 erläutert und können auch für Ihre Beschwerde von Bedeutung sein. Deshalb sollten Sie darauf achten, in welchem Verfahren Ihre Beschwerde behandelt wird.

Wenn Sie Fragen haben, rufen Sie uns an. 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.

*Aus Gründen der Lesbarkeit werden die gebräuchlichen Bezeichnungen verwendet; gemeint sind selbstverständlich ebenso weibliche Personen.

Der Ombudsmann

- wird von einem Gremium gewählt, das mit Verbrauchervertretern besetzt ist; er übt das Amt neutral und unabhängig aus.
- wird von einem Team aus Juristen und Versicherungskaufleuten unterstützt.
- achtet darauf, dass alle Informationen vertraulich behandelt werden. Persönliche Daten werden ausschließlich zur Bearbeitung Ihrer Beschwerde aufgenommen und verwendet.

Grundsätzliches zum Verfahren

Sie können sich in der Beschwerdeführung im gesetzlich zulässigen Rahmen vertreten lassen, zum Beispiel durch einen Verwandten, Freund oder Rechtsanwalt.

Die Beschwerdeprüfung ist für Sie kostenlos bis auf Ihre eigenen Kosten, beispielsweise für Porto oder Ihren Vertreter.

Beachten Sie bitte: Wenn Sie mit Ihrer Beschwerde zu lange warten, kann die Durchsetzung Ihres Anspruchs schon an der gesetzlichen Verjährung scheitern. Darum sollten Sie den Ombudsmann möglichst bald nach der Anmeldung Ihres streitigen Anspruchs bei dem Versicherer oder Vermittler einschalten.

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

Der Ombudsmann in Person

Professor Dr. Günter Hirsch ist seit 2008 der Ombudsmann für Versicherungen. Er übte viele Jahre Tätigkeiten als Staatsanwalt, als Richter sowie im Ministerialdienst aus und



wurde 1994 als deutscher Richter an den Gerichtshof der Europäischen Union berufen. Danach war Professor Hirsch acht Jahre Präsident des Bundesgerichtshofs in Karlsruhe, dem höchsten deutschen Zivil- und Strafgericht. In Ausübung dieser Tätigkeiten befasste er sich unter anderem mit Fragen des nationalen und europäischen Versicherungsrechts und der außergerichtlichen Streitbeilegung.

Professor Hirsch ist in seiner Amtsausübung frei und keinen Weisungen unterworfen.

Wie kann Ihnen der Ombudsmann helfen?

Der Ombudsmann nimmt sich der Schwierigkeiten der Versicherungskunden unbürokratisch an. Er hat jede Beschwerde unparteiisch zu betrachten und sie allein aufgrund der Fakten zu bewerten. Dabei wendet er den gleichen Maßstab an wie ein Gericht: Recht und Gesetz. Kommt er zu dem Ergebnis, dass Ihr Versicherer oder Vermittler falsch gehandelt hat und Sie dadurch

einen Nachteil erlitten haben, kann er bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro den Versicherer verpflichten, die Sache richtigzustellen; bis zu einem Beschwerdewert von 100.000 Euro spricht er eine unverbindliche Empfehlung aus. Richtet sich Ihre Beschwerde gegen einen Vermittler, ist die Entscheidung immer unverbindlich.

Stellt der Ombudsmann fest, dass sich Ihr Anspruch rechtlich nicht begründen lässt, erläutert er Ihnen die Zusammenhänge allgemeinverständlich, ohne „Versicherungsjargon“. Sie bekommen damit 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 Beschwerdebeteiligten den Sachverhalt unterschiedlich und müssten zur Aufklärung Zeugen gehört werden, stößt das schriftliche Beschwerdeverfahren an seine 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 neutral und unparteiisch. Deshalb kann er Sie nicht wie ein Rechtsanwalt vertreten, der nur die Interessen seines Auftraggebers zu berücksichtigen hat. Er kann Sie auch nicht in Versicherungsangelegenheiten beraten, wird aber auf Ihre Rechtsansprüche achten und für ein faires Verfahren sorgen.

Die wichtigsten Unterschiede zwischen Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen und Versicherungsvermittler im Überblick

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 Ihnen bereits eine ausreichende Entschädigung angeboten 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 nur dann Ihre Beschwerde prüfen, wenn

- Sie sich über einen Versicherungsvertreter oder -makler beschweren,
- 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.

Bitte sprechen Sie uns an, falls Sie zu Ihrem Beschwerdeverfahren Fragen haben.

Der Ablauf des Verfahrens

Kann der Ombudsmann sofort eingeschaltet werden?

Teilen Sie 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?

- die 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 Schadenummer,
- sonstige Unterlagen (z. B. Gutachten, Kostenvoranschlag, 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, kann der Versicherungsombudsmann nicht helfen.

Allgemeine gesetzliche Hinweise

Der Versicherungsombudsmann e. V. ist eine von den zuständigen Behörden 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 der jeweiligen Regelung 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 nach dem Ombudsmannverfahren noch eine gerichtliche Klärung anstreben und hierfür eine Bescheinigung über einen erfolglosen Einigungsversuch benötigen, stellen wir Ihnen diese gern aus.

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

Der Ombudsmann behandelt alle Informationen vertraulich. Persönliche Daten werden nicht an Dritte weitergegeben, sondern ausschließlich zum Zwecke der Beschwerdebearbeitung verwendet. Soweit es zur Durchführung notwendig ist, gibt der Ombudsmann Angaben und Unterlagen an den Beschwerdegegner weiter. Dies ist natürlich auch umgekehrt der Fall. 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 rechtliche Bewertung 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. Wir bestätigen den Eingang umgehend per E-Mail.



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 vorzugsweise die oben genannten Online-Wege unserer Website.