GEWERBERECHT – G53

Stand: August 2025

Ihr Ansprechpartner
Ass. iur. Thomas Teschner
E-Mail
thomas.teschner@saarland.ihk.de
Tel.
(0681) 9520-200
Fax
(0681) 9520-690

Ombudsmann/-frau: Schlichter/in bei Versicherungen

Ombudsmann/-frau soll rasch helfen

Ein Rechtsstreit ist ärgerlich, langwierig und teuer. Damit **Meinungsverschiedenheiten zwischen Versicherungen und Kunden** einfacher zu lösen sind, haben sich **fast sämtliche Versicherungsunternehmen** in der Bundesrepublik dazu entschieden, ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren einzuführen. Ein unabhängiger Ombudsmann soll helfen, Differenzen schnell und unbürokratisch zu bereinigen. Das Bundesministerium der Justiz hat den Versicherungsombudsmann e. V. zusätzlich als Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern oder -beratern und Versicherungsnehmern eingerichtet. Seit Mai 2007 können deshalb auch Beschwerden gegen Versicherungsvermittler an den/die Ombudsmann/-frau gerichtet werden, der insofern eine neue Aufgabe erhielt.

Achtung: *bereits an dieser Stelle weisen wir besonders darauf hin, dass die **Krankenversicherer** für ihren Versicherungszweig einen **eigenen Ombudsmann** mit anderen Kompetenzen bestellt haben, weitere Infos unter:*
https://www.pkv-ombudsmann.de/

Das Ombudsmannverfahren: Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen

Das für den Kunden **kostenlose** Verfahren beginnt mit der Einlegung einer Beschwerde. Hierbei kann per Post, telefonisch, per Fax oder E-Mail der streitige Sachverhalt vorgetragen werden. Der Schichtungsantrag auch online hier gestellt werden:

https://www.versicherungsombudsmann.de/das-schlichtungsverfahren/schlichtungsantrag/

Industrie- und Handelskammer des Saarlandes
Postanschrift: IHK Saarland · 66104 Saarbrücken · Büroanschrift: Franz-Josef-Röder-Straße 9 · 66119 Saarbrücken
Tel. 06 81/95 20-0 · Fax 06 81/95 20-888 · E-Mail: info@saarland.ihk.de · Internet: www.saarland.ihk.de

Die wichtigsten **Voraussetzungen** einer zulässigen Beschwerde sind hierbei insbesondere:

- Beschwerdeberechtigt sind ausschließlich **Verbraucher**, d.h. im Falle eines **Unternehmers** ist eine Beschwerde nur dann möglich, wenn der betroffene Versicherungsvertrag **nicht in Zusammenhang mit seiner gewerblichen oder selbstständigen Tätigkeit steht**. Zur privaten Sphäre gehört in diesem Zusammenhang etwa die Gesundheitsvorsorge.

- Es muss sich um einen **eigenen vertraglichen Anspruch** des Beschwerdeführers handeln.

  Praxistipp: *ein solcher eigener vertraglicher Anspruch liegt gerade nicht vor, wenn ein Unfallgeschädigter von der gegnerischen Haftpflichtversicherung Schadensersatz verlangt. Eine Beschwerde wäre hier unzulässig.*

- Vor Anrufung des Ombudsmannes sollte der Beschwerdeführer sein Anliegen zunächst bei der **betreffenden Versicherung** selbst vorgebracht haben.

- Der Ombudsmann ist nur bis zu einem Wert von **100.000 Euro** zuständig.

- Unzulässig ist eine Beschwerde, deren Gegenstand bereits bei **Gericht** anhängig oder von diesem schon entschieden ist. Gleiches gilt für den Fall, dass bereits eine Beschwerde bei der **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht** (BaFin) eingereicht wurde und diese dort noch bearbeitet wird.

- Die Durchführung des Ombudsmannverfahrens ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Der Verbraucher kann sich durch einen Rechtsanwalt vertreten lassen. Die dadurch entstehenden Kosten hat der Beschwerdeführer jedoch selbst zu tragen. Falls eine entsprechende Rechtsschutzversicherung besteht, können diese Kosten über die Versicherung abgerechnet werden.

Mögliche Entscheidungen des Ombudsmannes

Beschwerde des Kunden ist begründet

Beschwerdewert unter 10.000 Euro

Hält der Ombudsmann die Beschwerde für begründet, entscheidet er zugunsten des Kunden und **verbindlich** zu Lasten der Versicherung. Dann ist das Verfahren beendet.

Hinweis: *der von den Krankenversicherern eigens geschaffene Ombudsmann kann keine für die Versicherung verbindliche Entscheidung treffen, ist also mit weniger Kompetenzen ausgestattet.*

Beschwerdewert über 10.000 Euro

Auch hier entscheidet er zugunsten des Kunden, falls er die Beschwerde für begründet hält. Allerdings kann er zu Lasten der Versicherung lediglich eine für diese **unverbindliche Empfehlung** aussprechen.

Beschwerde des Kunden ist nicht begründet

Das Verfahren wird durch entsprechende Mitteilung an den Kunden beendet. Allerdings kann auch eine Beendigung dadurch erreicht werden, dass die Versicherung der Beschwerde von sich aus abhilft oder sich die Parteien gütlich einigen.

Durch die Inanspruchnahme des Ombudsmannverfahrens erleidet der Kunde allerdings **keinerlei Nachteile**. Er ist im Gegensatz zur Versicherung **an keine Entscheidung gebunden**. Ist er also mit der Entscheidung des Ombudsmannes nicht zufrieden, kann er immer noch eine **gerichtliche Klärung** der Differenzen herbeiführen. So sind ihm durch Wahl des Ombudsmannverfahrens auch keine Nachteile bezüglich einzuhaltender Fristen entstanden, da während dieser Zeit eine **Hemmung der Verjährung** eintritt.

Das Ombudsmannverfahren: Beschwerden gegen Versicherungsvermittler

Seit Mai 2007 ist der Versicherungsombudsmann auch zuständig für die Einlegung von Beschwerden gegen das Tätigsein von **Versicherungsvermittlern** bzw. -**maklern** oder **Versicherungsberatern**. Im Unterschied zu dem vorbezeichneten Schlichtungsverfahren wird bei dem Beschwerdeverfahren gegen Versicherungsvermittler durch die Einlegung der Beschwerde die Verjährung etwaiger Ansprüche nicht gehemmt und ein Bescheid des Ombudsmanns ist für den Beschwerdegegner nicht verbindlich.

Beschwerdeberechtigt sind sowohl der **Versicherungsnehmer** wie auch der **Versicherungsinteressent**, wenn ein Versicherungsvertrag nicht zustande kommt. Die Beschwerde kann über alle Medien eingereicht werden, die auch oben beschrieben sind. Die Beschwerde selbst soll einen klaren und eindeutigen Antrag und alle zur Beurteilung des Falles geeigneten und erforderlichen Tatsachen enthalten. Die erforderlichen Unterlagen sollen beigefügt sein.

Die Beteiligten des Verfahrens haben ihre **eigenen Kosten selbst zu tragen**. Für den **Versicherungsnehmer** ist das Beschwerdeverfahren grundsätzlich **kostenfrei**. **Aber: Dies gilt nicht bei offensichtlich missbräuchlichen Beschwerden**.

Anderen Verfahrensbeteiligten kann ein Entgelt auferlegt werden, wenn sie Anlass zur Beschwerde gegeben haben.

Weitergehende Informationen zum Ombudsmannverfahren der Versicherungen erhalten Sie hier:

Versicherungsombudsmann e.V.
Leipziger Straße 121
10117 Berlin

Postanschrift:
Postfach 08 06 32
10006 Berlin

Tel.: 0800/3696000
Fax.: 0800/3699000
E-Mail: beschwerde@versicherungsombudsmann.de
Internet: www.versicherungsombudsmann.de

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin

Tel.: 0800 2 55 04 44
Fax: 030-20458931
Internet: www.pkv-ombudsmann.de

Bund deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen (BDS)
Bundesgeschäftsstelle des BDS
Prümerstraße 2
44787 Bochum

Postanschrift:
Postfach 100452
44704 Bochum

Tel.: 0234/58897-0
Fax.: 0234/58897-19
E-Mail: info@bdsev.de
Internet: www.schiedsamt.de

Dieses Merkblatt soll – als Service Ihrer IHK - nur einen Hinweis geben und erhebt daher keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Obwohl es mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurde, kann eine Haftung für die inhaltliche Richtigkeit nicht übernommen werden.