

**Thema:**            **Ärger mit der Versicherung? – Ombudsmann schlichtet kostenlos**

**Beitrag:**           1:40 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Nicht immer läuft im Leben alles glatt: Manchmal tauchen einfach unerwartet Probleme auf, die man nur schwer alleine lösen kann. Zum Beispiel wenn die Versicherung nach einem Einbruch oder nach einem Sturm Schwierigkeiten bei der Übernahme der Schäden macht. In solchen Fällen kann man sich aber an eine unabhängige Schlichtungsstelle wenden, an den sogenannten Versicherungsombudsmann. Jessica Martin berichtet.

**Sprecherin: 17.263 Deutsche wendeten sich im vergangenen Jahr an den Versicherungsombudsmann Professor Günter Hirsch, weil sie mit ihrem Versicherer oder dem Versicherungsvermittler unzufrieden waren.**

**O-Ton 1 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:27 Min.):** „Unzufrieden mit dem Versicherer, das bedeutet entweder, man hat Schwierigkeiten mit seinem Versicherungsvertrag oder das kann bedeuten, man hat Schwierigkeiten durch die Verweigerung einer Leistung, auf die man, wie man glaubt, Anspruch hat. Traditionell betreffen die häufigsten Beschwerden die Lebens- und Rentenversicherung. Über ein Drittel aller Beschwerden fallen zu dieser Sparte an. An zweiter Stelle liegt die Rechtsschutzversicherung und dann verteilt sich das über sämtliche Sparten.“

**Sprecherin: Rund dreieinhalb Monate dauerte es dann im Durchschnitt, bis eine Beschwerde bearbeitet und ein Schlichtungsspruch gefällt werden konnte.**

**O-Ton 2 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:28 Min.):** „Ich glaube, dass unsere Institution eine Institution ist, die in sehr guter Weise dem Verbraucherschutz dient. Sie nützt allerdings auch den Unternehmern, weil sie auf diese Art Fehler, die natürlich immer passieren können, schon im Vorfeld bereinigen können, es nicht auf eine harte Auseinandersetzung mit dem Versicherungsnehmer ankommen lassen müssen, etwa vor Gericht sich verteidigen müssen, sondern den Einzelfall kulant aus der Welt schaffen können.“

**Sprecherin: Manchmal können einem aber auch der Versicherungsombudsmann und sein über 40-köpfiges Expertenteam nicht weiterhelfen.**

**O-Ton 3 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:19 Min.):** „Ich bin nur zuständig für Beschwerden bis zu 100.000 Euro Beschwerdewert. Es gibt noch eine zweite wichtige Grenze: 10.000 Euro. Nämlich bis zu dieser Grenze kann ich verbindlich gegen den Versicherer entscheiden. Der Versicherungsnehmer kann immer zu Gericht gehen, wenn er mit meiner Entscheidung nicht zufrieden ist.“

**Abmoderationsvorschlag:** Mehr über die unabhängige und für den Verbraucher kostenlos arbeitende Schlichtungsstelle finden Sie im Internet unter [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de). Dort gibt's auch ein Beschwerdeformular zum Download.

**Thema:**        **Ärger mit der Versicherung? – Ombudsmann schlichtet kostenlos**

**Interview:**    2:59 Minuten

**Anmoderationsvorschlag:** Nicht immer läuft im Leben alles glatt: Manchmal tauchen einfach unerwartet Probleme auf, die man nur schwer alleine lösen kann. Zum Beispiel wenn die Versicherung nach einem Einbruch oder nach einem Sturm Schwierigkeiten bei der Übernahme der Schäden macht. In solchen Fällen kann man sich aber an eine unabhängige Schlichtungsstelle wenden, an den sogenannten Versicherungsombudsmann. Der heißt Professor Günter Hirsch - und bei ihm landeten 2012 ganz genau 17.263 Beschwerden auf dem Tisch, hallo.

**Begrüßung:** „Guten Tag!“

- 1. Herr Professor Hirsch, als ehemaliger Präsident des Bundesgerichtshofs sind Sie ja mit Rechtsstreitigkeiten vertraut. Aber in welchen Fällen kann man sich denn jetzt an Sie als Versicherungsombudsmann wenden?**

**O-Ton 1 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:25 Min.):** „Man kann sich an mich wenden, wenn man als Versicherungsnehmer unzufrieden ist mit einer Entscheidung seines Versicherers oder wenn man sich beschweren will über einen Versicherungsvermittler. Unzufrieden mit dem Versicherer, das bedeutet entweder, man hat Schwierigkeiten mit seinem Versicherungsvertrag oder das kann bedeuten, man hat Schwierigkeiten durch die Verweigerung einer Leistung, auf die man, wie man glaubt, Anspruch hat.“

- 2. Kann man sich mit allen kritischen Fällen an Sie wenden oder gibt es Grenzbereiche?**

**O-Ton 2 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:26 Min.):** „Es geht für Streitigkeiten aus einem Versicherungsvertrag, allerdings mit bestimmten Zulässigkeitsgrenzen. Ich bin nur zuständig für Beschwerden bis zu 100.000 Euro Beschwerdewert. Es gibt noch eine zweite wichtige Grenze: 10.000 Euro. Nämlich bis zu dieser Grenze kann ich verbindlich gegen den Versicherer entscheiden. Der Versicherungsnehmer kann immer zu Gericht gehen, wenn er mit meiner Entscheidung nicht zufrieden ist.“

- 3. Worum ging es denn meistens in den 17.263 Beschwerden, die 2012 bei Ihnen eingereicht wurden?**

**O-Ton 3 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:14 Min.):** „Traditionell betreffen die häufigsten Beschwerden die Lebens- und Rentenversicherung. Über ein Drittel aller Beschwerden fallen zu dieser Sparte an. An zweiter Stelle liegt die Rechtsschutzversicherung und dann verteilt sich das über sämtliche Sparten.“

- 4. Aktuell wird sehr viel darüber diskutiert, dass die Versicherer Schäden nicht schnell genug bearbeiten beziehungsweise auch bewusst verzögern. Können Sie das aufgrund Ihrer Zahlen bestätigen?**

**O-Ton 4 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:24 Min.):** „Ich kann sagen, dass aus den Beschwerden selbst sich in der Regel keine Erkenntnisse ergeben, dass die Versicherer die Regulierung von Schäden bewusst verzögern oder klar willkürlich vermeiden. Da gibt's natürlich Einzelfälle, aber das ist sicherlich nicht symptomatisch. Also, daraus kann man nicht ablesen,

dass die Versicherer nach Einlegung einer Beschwerde es unbedingt auf eine Entscheidung des Ombudsmanns ankommen lassen wollen.“

### **5. Wie schätzen Sie den Erfolg Ihrer Arbeit ein?**

**O-Ton 5 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:37 Min.):** „Ich glaube, dass unsere Institution eine Institution ist, die in sehr guter Weise dem Verbraucherschutz dient. Das ist ihre Philosophie, auch wenn ich selber kein Verbraucherschützer bin. Natürlich bin ich objektiv, unabhängig, neutral, aber die Institution nützt und dient dem Verbraucherschutz. Sie nützt allerdings auch den Unternehmern, weil sie auf diese Art Fehler, die natürlich immer passieren können, schon im Vorfeld bereinigen können, es nicht auf eine harte Auseinandersetzung mit dem Versicherungsnehmer ankommen lassen müssen, etwa vor Gericht sich verteidigen müssen, sondern den Einzelfall kulant aus der Welt schaffen können.“

### **6. Wenn jemand dringend Ihre Hilfe braucht: Wie und wo erreicht er Sie?**

**O-Ton 6 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:33 Min.):** „Die Beschwerde kann er mit jedem Kommunikationsmittel einlegen, also per Telefon, Fax, Mail, Brief. Am besten geeignet wäre allerdings, wenn er ins Internet geht und die Homepage des Ombudsmanns aufruft. Das ist die [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de). Dort findet er auch ein Beschwerdeformular, das er downloaden kann. Und dann hat er schon das Formular, in dem alle wesentlichen Daten von uns abgefragt werden, die es uns dann ermöglichen, die Beschwerde zügig zu bearbeiten.“

***Der Versicherungsombudsmann Professor Günter Hirsch über seine Arbeit und die Bilanz des vergangenen Jahres. Vielen Dank für das Gespräch!***

**Verabschiedung:** „Gern geschehen!“

<p><b>Abmoderationsvorschlag:</b> Mehr über die unabhängige und für den Verbraucher kostenlos arbeitende Schlichtungsstelle finden Sie im Internet unter <a href="http://www.versicherungsombudsmann.de">www.versicherungsombudsmann.de</a>.</p>
--