

Thema: **Kostenloser Konfliktlöser – Ombudsmann hilft, wenn es mit Ihrer Versicherung mal nicht rund läuft**

Beitrag: 1:54 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Manchmal gibt's so Momente, da könnte man schon verzweifeln. Zum Beispiel bei Problemen mit der Versicherung: Wenn die nach einem Autounfall oder nach einem schweren Sturm die entstandenen Schäden nicht bezahlen will. Oft hilft dann nur der Gang vor Gericht. Was viele aber nicht wissen: Bei bestimmten Streitfällen kann man sich auch an eine kostenlose unabhängige Schlichtungsstelle wenden, an den sogenannten Versicherungsombudsmann. Helke Michael berichtet.

Sprecherin: Wer Streit mit einer Versicherung oder einem Versicherungsvermittler hat und diesen Konflikt außergerichtlich lösen will, der ist beim Versicherungsombudsmann Professor Dr. Günter Hirsch genau an der richtigen Stelle:

O-Ton 1 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:17 Min.): „Sie bekommen bei mir eine niederschwellige, kompetente, kostenlose rechtliche Prüfung Ihrer Streitigkeit. Und Sie bekommen von mir als Abschluss der Prüfung entweder eine Entscheidung über die Rechtsfrage oder einen Vorschlag zur gütlichen Beilegung der Streitigkeit.“

Sprecherin: Erfolgreich ist er damit in 40 Prozent der jährlich rund 14.000 eingereichten Beschwerdefälle, für die er zuständig ist. Wer nicht einverstanden ist, kann die vorgeschlagene Lösung aber auch ablehnen und dann immer noch vor Gericht ziehen.

O-Ton 2 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:13 Min.): „Der Versicherer dagegen hat diese Möglichkeit nicht. Wenn ich entscheide, ist er bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verpflichtet, zugunsten seines Kunden meine Entscheidung auch umzusetzen.“

Sprecherin: Manchmal landen beim Versicherungsombudsmann allerdings auch Fälle auf dem Tisch, für die er überhaupt nicht zuständig ist.

O-Ton 3 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:17 Min.): „Sie können sich nicht an mich wenden, wenn Sie Streit haben mit Ihrer Kranken- oder Pflegeversicherung. Da gibt es einen eigenen Ombudsmann. Also wenn etwa eine Bank einen Versicherungsvertrag vermittelt, dann bin ich zuständig. Wenn es aber um ein Bankgeschäft ginge, dann wäre ich nicht zuständig.“

Sprecherin: Weitere Infos dazu findet jeder Verbraucher im Internet unter...

O-Ton 4 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:26 Min.): „...www.versicherungsombudsmann.de. Da ist ein Beschwerdeformular, das er einfach ausfüllen muss. Sollte seine Beschwerde noch gewisse Defizite haben, helfen wir ihm hier. Da ist eine eigene Abteilung hier, die die Beschwerde nach Möglichkeit eben in die richtige Form bringt, das Beschwerdeanliegen klärt, die Unterlagen einfordert, sodass die Beschwerde dann eben juristisch entscheidungsreif gemacht wird.“

Abmoderationsvorschlag: Mehr über die unabhängige und kostenlos arbeitende Schlichtungsstelle, die sich jedes Jahr um rund 14.000 Beschwerden kümmert und gerade ihren 15. Geburtstag feiert, finden Sie im Internet unter www.versicherungsombudsmann.de.

Thema: **Kostenloser Konfliktlöser – Ombudsmann hilft, wenn es mit Ihrer Versicherung mal nicht rund läuft**

Interview: 3:59 Minuten

Anmoderationsvorschlag: Manchmal gibt's so Momente, da könnte man schon verzweifeln. Zum Beispiel bei Problemen mit der Versicherung: Wenn die nach einem Autounfall oder nach einem schweren Sturm die entstandenen Schäden nicht bezahlen will. Oft hilft dann nur der Gang vor Gericht. Was viele aber nicht wissen: Bei bestimmten Streitfällen kann man sich auch an eine kostenlose unabhängige Schlichtungsstelle wenden, an den sogenannten Versicherungsombudsmann. Und den begrüße ich jetzt hier als meinen Gast: Hallo, Professor Günter Hirsch.

Begrüßung: „Guten Tag!“

1. Herr Professor Hirsch, mit welchen Versicherungsstreitereien kann ich mich denn an Sie als Ombudsmann wenden?

O-Ton 1 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:26 Min.): „Sie können sich an mich wenden, wenn Sie ein Verbraucher sind – also nicht, wenn Sie ein Unternehmer sind – ich bin eine Verbraucherschlichtungsstelle. Allerdings machen wir Ausnahmen bei Kleinunternehmen. Sie können sich an mich wenden, wenn Sie eine Streitigkeit mit einem Versicherungsunternehmen haben oder mit einem Versicherungsvermittler. Sie können sich nicht an mich wenden, wenn Sie Streit haben mit Ihrer Kranken- oder Pflegeversicherung. Da gibt es einen eigenen Ombudsmann.“

2. Welche Vorteile hat es, wenn ich mich mit meinem Fall direkt an Sie wende, anstatt vor Gericht zu gehen?

O-Ton 2 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:22 Min.): „Sie bekommen bei mir eine niederschwellige, kompetente, kostenlose rechtliche Prüfung Ihrer Streitigkeit. Und Sie bekommen von mir als Abschluss der Prüfung entweder eine Entscheidung über die Rechtsfrage oder einen Vorschlag zur gütlichen Beilegung der Streitigkeit.“

3. Gibt es auch Fälle, die sie ablehnen müssen, weil Sie einfach der falsche Ansprechpartner sind?

O-Ton 3 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:35 Min.): „Ja, ich muss ablehnen, wenn das Versicherungsunternehmen, gegen das Sie sich beschweren, nicht Mitglied meines Trägervereins ist, das sind allerdings nur ganz, ganz wenige. Und in erster Linie eben dann Versicherer, die irgendwelche Nischenversicherungen anbieten oder nur Unternehmen versichern. Sie können sich an mich wenden, wenn es um einen Streit aus einem Versicherungsvertrag geht. Also wenn etwa eine Bank einen Versicherungsvertrag vermittelt, dann bin ich zuständig. Wenn es aber um ein Bankgeschäft ginge, dann wäre ich nicht zuständig.“

4. Wie erfolgreich ist Ihre Arbeit – und wann sind Sie persönlich zufrieden mit einer Schlichtung?

O-Ton 4 (Professor Dr. Günter Hirsch, 1:00 Min.): „Die Erfolgsquote liegt bei mir seit Jahren schon ungefähr bei 40 Prozent. Das bedeutet, in diesen 40 Prozent geht der Verbraucher aus diesem Schlichtungsverfahren mit einem Ergebnis heraus, das für ihn günstig ist. Das heißt

nicht, dass er voll siegt, aber das für ihn jedenfalls günstiger ist, als er ins Verfahren hineingegangen ist. Im Übrigen: Auch wenn Sie keinen Erfolg haben als Verbraucher, bekommen Sie natürlich immer eine rechtliche Bewertung, also eine transparente, laienverständliche Erklärung der Rechtslage. Und was mich persönlich besonders zufrieden macht, das ist, wenn es mir durch ein Schlichtungsverfahren gelingt, eine gestörte Kundenbeziehung zwischen einem Versicherer und dem Versicherungsnehmer wieder zu reparieren, weil die beiden ja auch weiterhin in Vertragsbeziehungen stehen. Und da ist es für beide besser, wenn die Störung dann einvernehmlich beseitigt wird.“

5. Was ist, wenn jemand mit Ihrer Schlichtung mal nicht einverstanden ist?

O-Ton 5 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:27 Min.): „Also, wenn er mit einer Entscheidung von mir nicht einverstanden ist, kann der Verbraucher immer zu Gericht gehen. Auch wenn er mit einem Schlichtungsvorschlag nicht einverstanden ist – den braucht er einfach nicht anzunehmen. Der Versicherer dagegen hat diese Möglichkeit nicht. Er kann natürlich einen Schlichtungsvorschlag ablehnen. Aber wenn ich entscheide, ist er bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verpflichtet, zugunsten seines Kunden meine Entscheidung auch umzusetzen.“

6. Wenn jemand dringend Ihre Hilfe in Anspruch nehmen möchte: Was muss er tun?

O-Ton 6 (Professor Dr. Günter Hirsch, 0:53 Min.): „Er muss zuerst sich an seinen Versicherer wenden, um eine Entscheidung seines Versicherers über die Streitfrage zu bekommen. Ich brauche also eine sozusagen anfechtbare Entscheidung des Versicherers. Wenn der Versicherer etwa den Anspruch abgelehnt hat, dann kann der Kunde zu mir kommen mit jedem Kommunikationsmittel – Brief, Mail, Fax, was immer er will. Am besten, er orientiert sich auf meiner Website im Internet: www.versicherungsombudsmann.de. Da ist ein Beschwerdeformular, das er einfach ausfüllen muss. Sollte seine Beschwerde noch gewisse Defizite haben, helfen wir ihm hier. Da ist eine eigene Abteilung hier, die die Beschwerde nach Möglichkeit eben in die richtige Form bringt, das Beschwerdeanliegen klärt, die Unterlagen einfordert, sodass die Beschwerde dann eben juristisch entscheidungsreif gemacht wird.“

Professor Günter Hirsch über seine Arbeit als Versicherungsombudsmann und Streitschlichter: Besten Dank für das Gespräch!

Verabschiedung: „Gern geschehen!“

<p>Abmoderationsvorschlag: Mehr über die unabhängige und kostenlos arbeitende Schlichtungsstelle, die jedes Jahr rund 14.000 Beschwerden annimmt und gerade ihren 15. Geburtstag feiert, finden Sie im Internet unter www.versicherungsombudsmann.de.</p>
--