



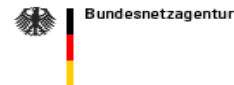
## Was erwarten Verbraucher von einer Schlichtungsstelle?

Der vorliegende Bericht ist Teil einer Forschungsstudie, die insgesamt 14 Schlichtungsstellen für Verbraucherstreitigkeiten aus Deutschland, Frankreich und Großbritannien näher untersucht <https://www.law.ox.ac.uk/projects/Ombudsmen>.

### Teilnehmende Schlichtungsstellen



Local Government  
OMBUDSMAN



Ombudsman  
Services  
Good for consumers - Good for business

LEGAL OMBUDSMAN



Deutscher Bundestag

Gesamtstudie: *Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe*, vorraussichtliches Erscheinungsdatum 2016.

Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses steht neben einem generellen Vergleich der Bedeutung und Funktion von Schlichtung in den drei Ländern insbesondere der Verbraucher mit seinen Erwartungen an das Schlichtungsverfahren.

Der Versicherungsombudsmann ist eine unabhängige und für den Verbraucher kostenfrei arbeitende Schlichtungsstelle der Deutschen Versicherungswirtschaft. Sie hat im Oktober 2001 ihre Tätigkeit aufgenommen. Über 95 Prozent des Marktes im Privatkundengeschäft werden durch die Mitglieder repräsentiert. Die Schlichtungsstelle ist organisiert als eingetragener Verein. Dessen Mitglieder sind die angeschlossenen Versicherungsunternehmen und der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V. (GDV). Verbraucherorganisationen, Vertreter der Wissenschaft, der Versicherungsaufsicht sowie Abgeordnete des Deutschen Bundestages sind im Beirat beteiligt. Der Ombudsmann kann gegen Versicherer bis zu einem Beschwerdewert von 10.000 Euro verbindlich entscheiden.

## METHODE

---

Der Untersuchungszeitraum der Studie erstreckte sich von Oktober 2014 bis März 2015. Die Auswahl der Beschwerdefälle bzw. der einbezogenen Personen erfolgte nach der repräsentativen Verteilung der Versicherungssparten (Lebens-, Rechtsschutz-, Unfall-, Gebäude-, Kfz-Versicherung u. a.) des Jahres 2013. Ebenfalls wurde berücksichtigt, dass die Verteilung der Verfahrensausgänge (Abhilfe, Vergleich, Abweisung etc.) dem gleichen Zeitraum entsprach. Nach dieser Maßgabe wurden insgesamt 1.418 Beschwerdeführer gebeten an der Studie teilzunehmen. Deren Befragung erfolgte 2 bis 4 Wochen nach Beendigung des jeweiligen Beschwerdeverfahrens

Die ausgewählten Personen wurden auf dem Postwege kontaktiert. Ihnen wurde die Studie vorgestellt und Sie wurden gebeten, die Fragen zu beantworten. Sie konnten den beigefügten Fragebogen ausfüllen oder die Daten online eingeben. 468 Teilnehmer schickten den Fragebogen auf dem Postweg zurück, 45 nutzten die Online-Eingabe.

Insgesamt haben sich 513 Verbraucher beteiligt, dies entspricht einer Rücklaufquote von 36%. Diese Angaben bilden die Datenbasis der vorliegenden Studie. Die Ergebnisse werden auf den folgenden Seiten in fünf Abschnitten zusammengefasst.

### Die Haupterkenntnisse sind:

**86,1 % sind bereit, das Ergebnis des Ombudsmann-Verfahrens zu akzeptieren.**

**77,2% der Verbraucher sind insgesamt mit der Behandlung ihrer Beschwerde zufrieden.**

**(nur) 4,3 % sind nicht sicher, ob der Ombudsmann im Einklang mit Recht und Gesetz handelt.**

## TEIL 1: BEVOR SIE DEN VERSICHERUNGSOMBUDSMANN KONTAKTIERT HABEN

---

Die Frage: **‘Können Sie kurz erläutern, warum Sie den Versicherungsombudsmann kontaktiert haben?’** wurde von allen 513 Teilnehmern beantwortet, hier sind einige Beispiele.

‘Ich hatte einen Einbruchschaden und obwohl ich der Versicherung den damaligen Umzug angezeigt hatte, wurde die Versicherungssumme nicht angepasst. Nach dem Einbruchschaden wurde dann die Unterversicherungskarte gezogen und nur 50% bezahlt.’

‘Obwohl ich mich in ausreichendem Umfang um meine Rechtsschutzversicherung gekümmert habe, habe ich, laut meinem Versicherungsunternehmen, die falsche Versicherung abgeschlossen. Als es zu einem Rechtsstreit kommt, will meine Rechtsschutzversicherung nicht zahlen.’

‘Auslegung einer Formulierung hinsichtlich der Vertragslaufzeit meiner Lebensversicherung.’

**77,4 % der Teilnehmer stimmten zu, dass sie vor Einschaltung des Versicherungsombudsmanns viel nutzlose Zeit und Energie aufgewendet haben, um ihr Anliegen vorzubringen.**



Auf die Frage **‘Was haben Sie sich vom Ombudsmann erhofft’** hier einige beispielhafte Aussagen:

‘Neutrale rechtliche Bewertung sowie Entscheidung.’

‘Nach wiederholtem Briefwechsel mit der Versicherung erhoffte ich durch den Ombudsmann eine möglichst schnelle und vor allem wahrheitsgemäße Erledigung.’

‘Durchsetzung meines Rechtes.’

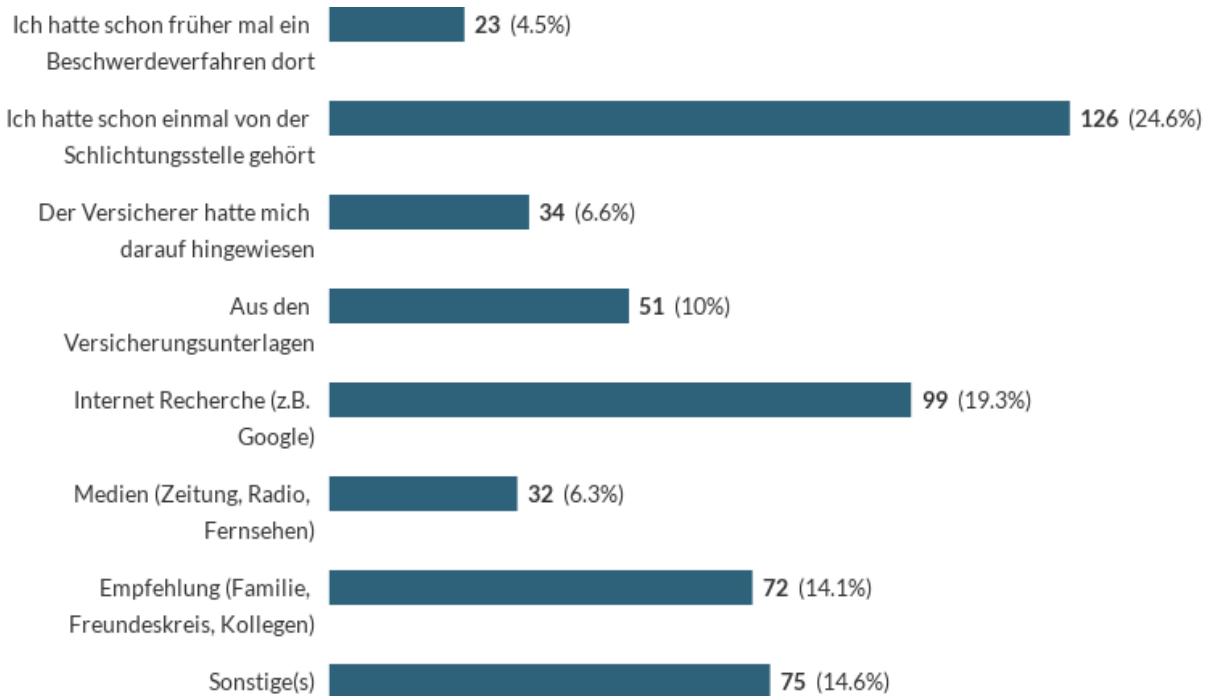
‘Eine neutrale Betrachtung der Sachlage!’

‘Dass genau geprüft wird und ich zu meinem Recht komme und nicht der Willkür der Versicherung unterliege. Wofür bin ich Rechtsschutz versichert???’

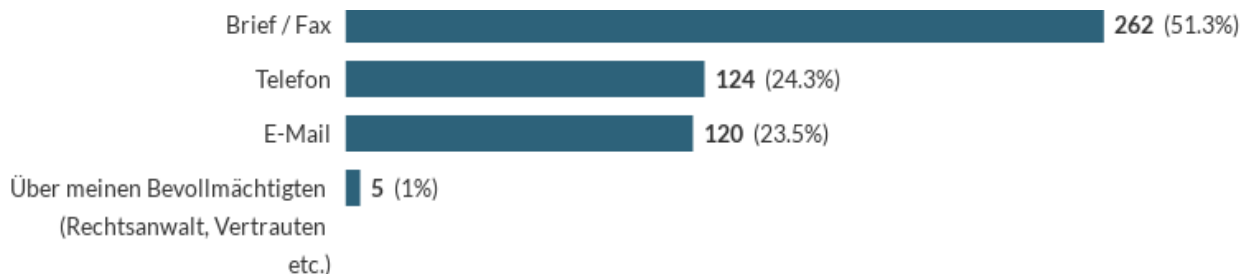
‘Eine aufgrund meiner umfangreichen und wahrheitsgemäßen Beweisführung, meines erheblichen und sehr beeinträchtigenden Unfallschadens und der dadurch entstandenen finanziellen Verluste korrekte und gerechte Entscheidung gegen die Vers.’

## TEIL 2: DER ERSTE KONTAKT MIT DEM VERSICHERUNGSOMBUDSMANN

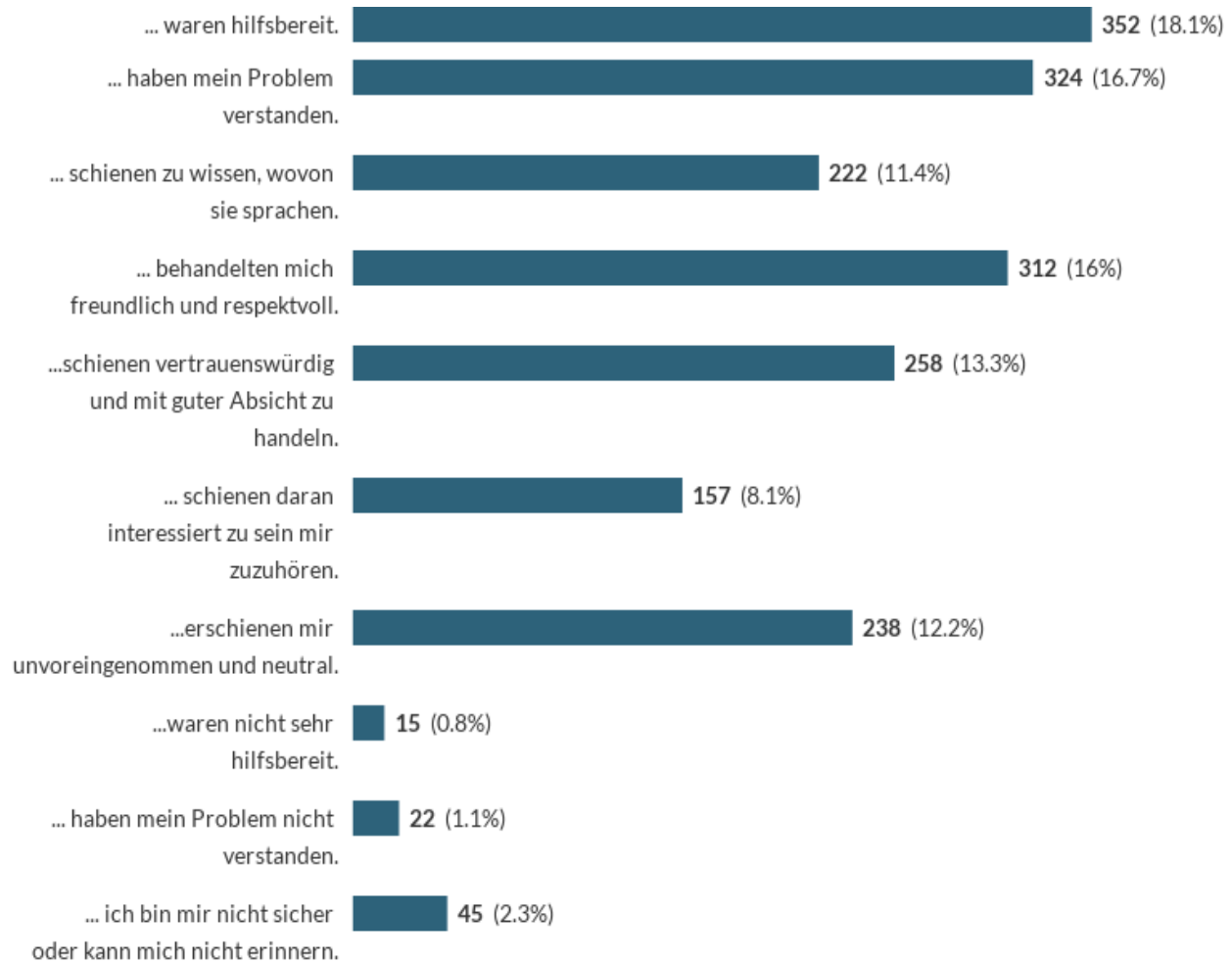
**92,6 % der Teilnehmer haben zum ersten Mal eine Schlichtungsstelle kontaktiert. Auf die Frage, ‚wie sind Sie auf den Versicherungsombudsmann gekommen‘, ergaben sich folgende Antworten:**



**In 51,3 % der Fälle erfolgte der Erstkontakt zum Ombudsmann durch einen Brief oder ein Fax.**

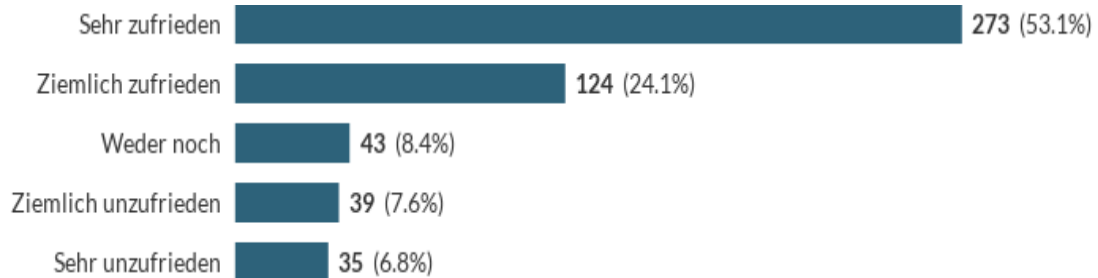


**‘Welchen Eindruck hatten Sie von den Mitarbeitern des Versicherungsombudsmanns beim ersten Kontakt?’**



## TEIL 3: DAS VERFAHREN

‘Waren Sie insgesamt mit der Behandlung Ihrer Beschwerde zufrieden?’



**Hier einige Beispiele:**

‘erschien mir seriös,  
unabhängig, relativ schnelle  
Antwort.’

‘Der Versicherer hat seinen Fehler eingesehen und  
gezahlt.’

‘nur die Versicherung wurde ernst genommen!!!’

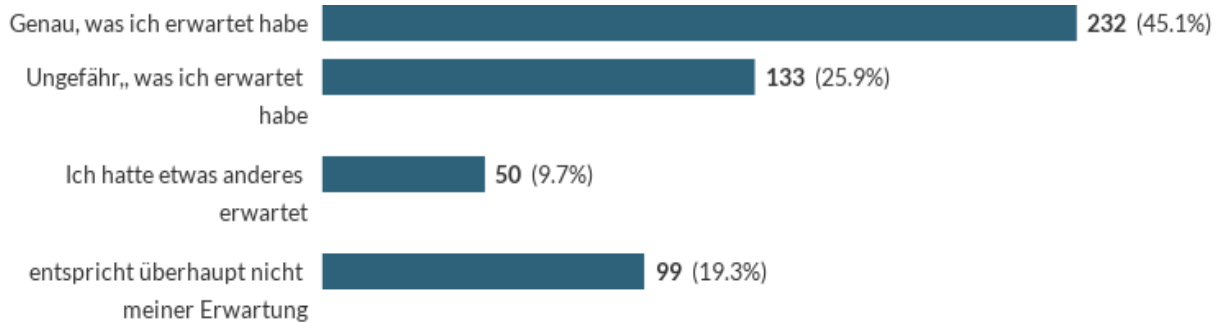
‘schnelle Konfrontation meines Falles mit der Versicherung und  
schnelles zufriedenstellendes Ergebnis. Versicherungen scheinen wohl  
wenigstens den Ombudsmann zu respektieren.’

‘Nach dem ersten Schreiben des Ombudsmanns an die  
Versicherung wurde das Problem umgehend durch  
diese gelöst.’





## ‘Hat das Verfahren (z.B. Verlauf des Verfahrens, Verhalten des Ombudsmanns) Ihren Erwartungen entsprochen?’



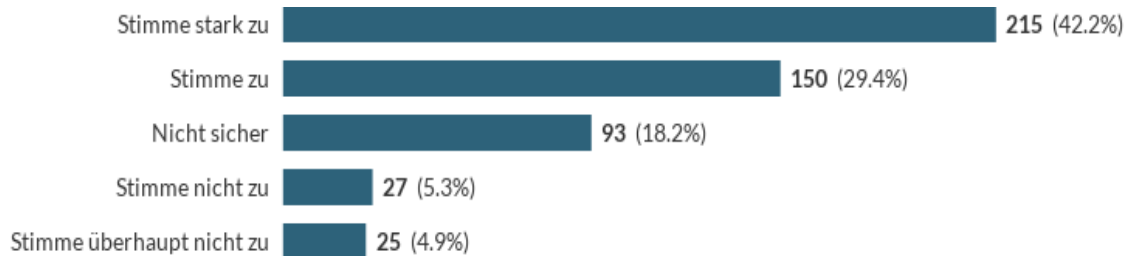
‘Es wurde schnell, ohne viel Schriftverkehr geholfen.’

‘Die Versicherung hat endlich eine fachgerechte Prüfung des Falles vorgenommen, nachdem die Mitarbeiter des Callcenters nie in der Lage waren, eine sinnvolle Auskunft zu erteilen oder den Fall zur Klärung in kompetente Hände zu geben.’

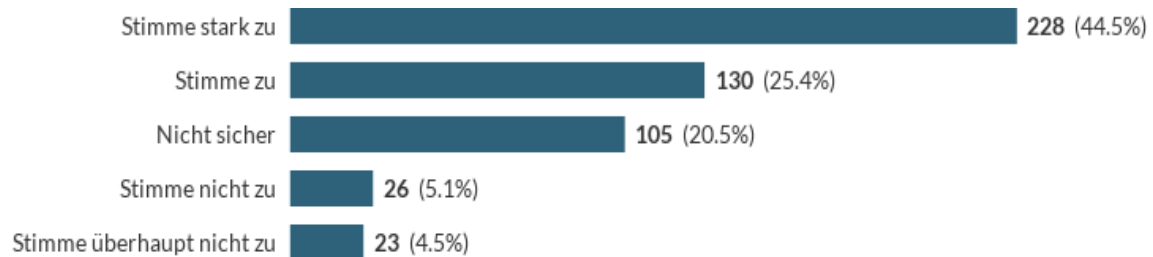
‘Das Versicherungsunternehmen hat zwar keine Schuld eingestanden, aber aufgrund der Tatsache, dass ich das gesamte Geld von der Versicherung bekommen habe, bin ich natürlich sehr zufrieden.’

‘Letzendlich war es doch so dass der Ombudsmann den Versicherer nicht dazu verpflichten konnte, die Beiträge zu erstatten.’

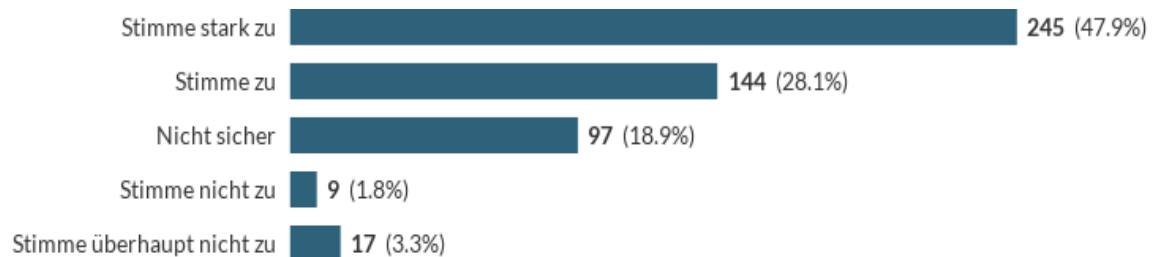
**In Bezug auf den Verlauf des Verfahrens mit dem Versicherungsombudsmann (bevor Sie das Ergebnis / Vorschlag erhielten), würden Sie folgenden Aussagen zustimmen, oder nicht. 'Die Informationen, die ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.'**



**'Ich hatte den Eindruck, dass der Ombudsmann mein Problem richtig erkannt hat.'**



**'Ich habe mich vom Ombudsmann ernst genommen gefühlt.'**



Auf die Frage, **„wie lange dachten Sie, würde Ihr Verfahren dauern“** antworteten:

70 Verbraucher (13,8%): weniger als 1 Monat

**360 Verbraucher (71,1%): 1-3 Monate**

76 Verbraucher (15%): länger als 3 Monate

Danach wurde die Frage gestellt: **„wie lange hat das Verfahren tatsächlich gedauert?“**

In 107 Fällen (21,2%): weniger als 1 Monat

**In 238 Fällen (47,1%): 1-3 Monate**

In 160 Fällen (31,7%): länger als 3 Monate

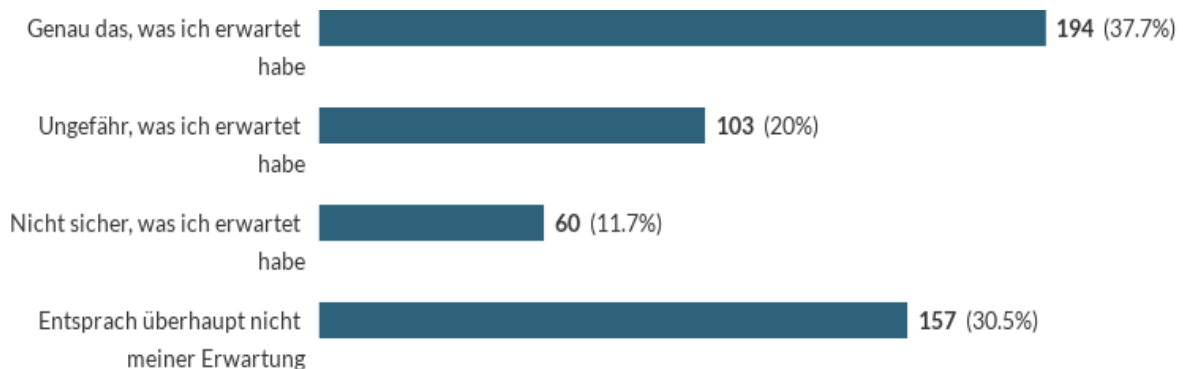
## TEIL 4: DAS ERGEBNIS

---

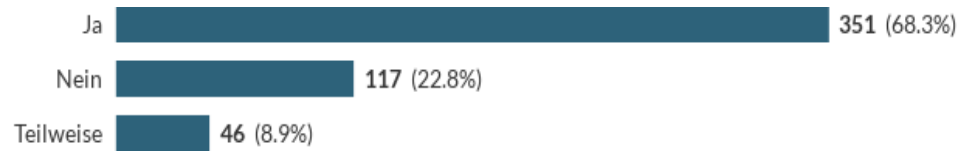
**„Fiel das Ergebnis zu Ihren Gunsten aus?“**



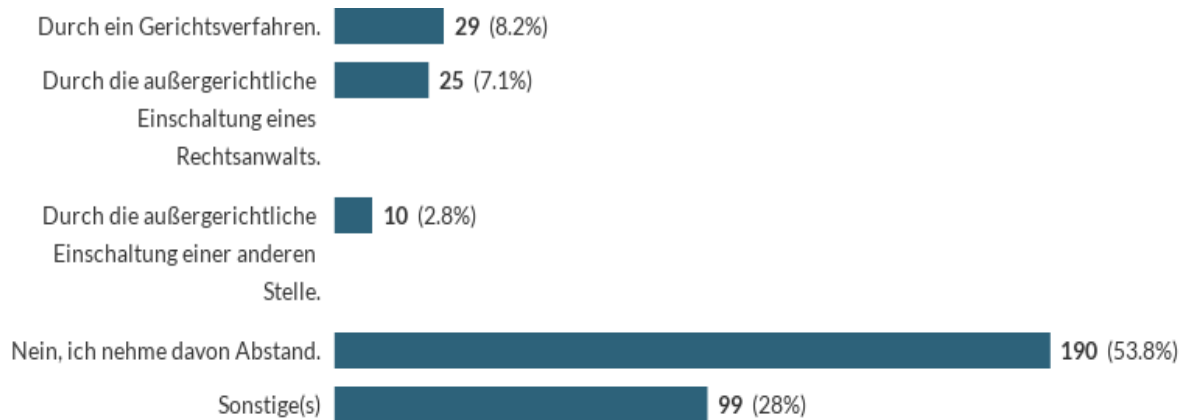
**„Entsprach das Ergebnis dem, was Sie sich vom Ombudsmann erwartet haben?“**



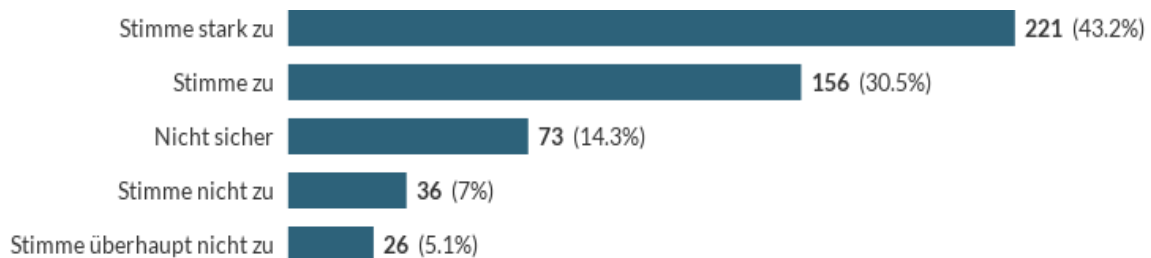
**„Waren Sie dazu bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?“**



**„Wenn Sie das Ergebnis nicht akzeptieren können, werden Sie Ihre Beschwerde auf anderem Wege weiterverfolgen?“**



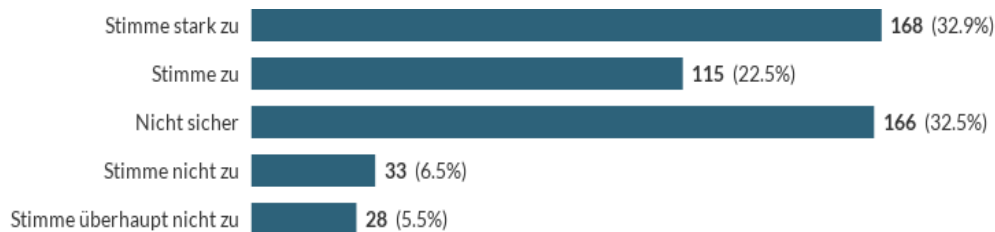
**‘Das Ergebnis meiner Beschwerde wurde mir gut und in verständlicher Weise erklärt.’**



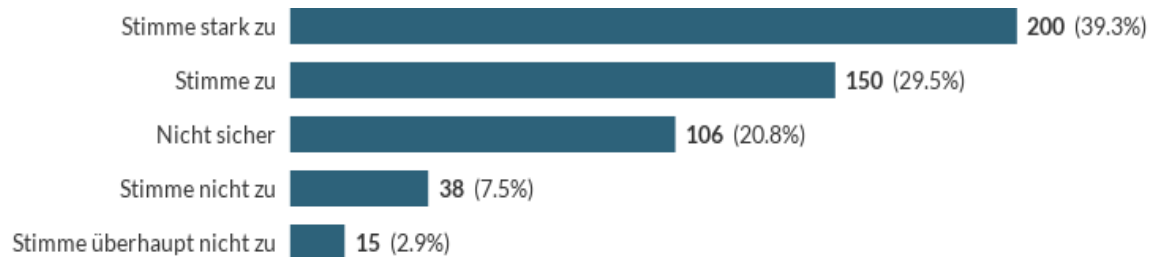
## TEIL 5: DER GESAMTEINDRUCK ZUM VERSICHERUNGSOMBUDSMANN

---

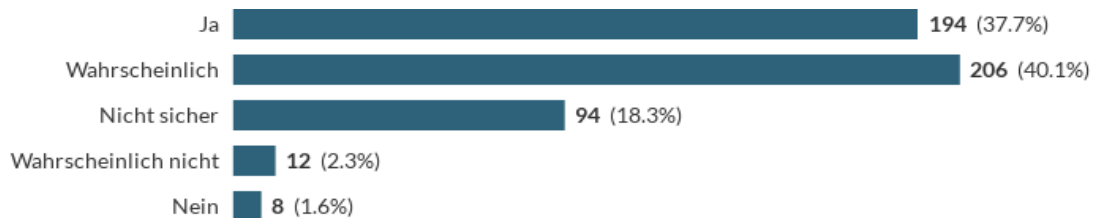
### „Das Verfahren war transparent.“



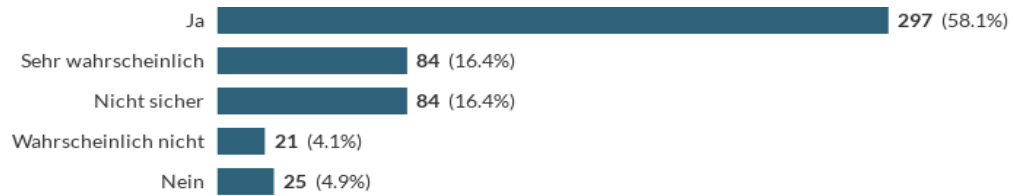
### „Die Dauer des Verfahrens war angemessen.“



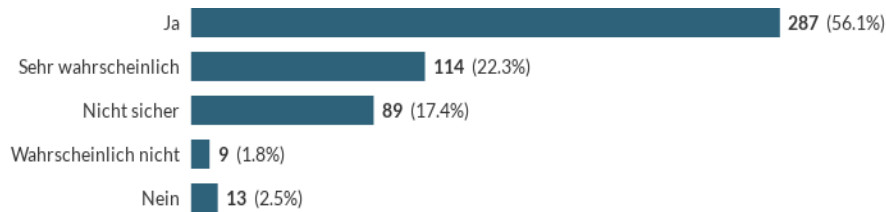
### „Glauben Sie, dass andere mit einer ähnlichen Beschwerde wie Sie das gleiche Ergebnis erhalten?“



### ‘Ich vertraue dem Ombudsmann.’



### ‘Der Ombudsmann handelt im Einklang mit dem Recht und Gesetz.’



### Insgesamt betrachtet: ‘Wie zufrieden waren Sie mit dem Verfahren beim Versicherungsombudsmann?’

