OMBUDSFRAU
für Versicherungen

Streit mit Ihrem Versicherer?

Wir schlichten.

Unsere Unterstützung im Versicherungsstreit.





FÜR SIE DA.

Was schlichten wir?

Unsere Aufgabe ist, Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Versicherungsunternehmen bzw. -vermittlern außergerichtlich beizulegen.

Für wen schlichten wir?

Wir prüfen für Verbraucherinnen und Verbraucher, ob ihre Beschwerden berechtigt sind und welche Ansprüche sich daraus für sie ergeben.

Wie schlichten wir?

Die Ombudsfrau prüft Beschwerden unabhängig, neutral und kostenfrei. Ein Team aus Volljuristen und Versicherungskaufleuten unterstützt sie dabei.

25
Jahre Erfahrung

420.000
Verfahren abgeschlossen

50+
Mitarbeitende

300+
Versicherer beteiligt

37%
Erfolgsquote

Stand: 31.08.2026

UNABHÄNGIG, NEUTRAL, KOSTENFREI

Wir sind für Sie da.

Sind Sie mit der Entscheidung Ihres Versicherers oder Ihres Versicherungsvermittlers nicht einverstanden? Dann prüfen wir Ihren Fall für Sie.

Unser Ziel ist eine faire und rechtlich fundierte Lösung – ohne Gerichtsverfahren.

Unser Verfahren ist:

- ✓ **kostenlos**
- ✓ **unabhängig**
- ✓ **neutral**
- ✓ **einfach**
- ✓ **ohne Anwalt möglich**
- ✓ **vollständig schriftlich oder online**





Die Ombudsfrau für Versicherungen ist **Dr. Sibylle Kessal-Wulf.**

Sie war Vorsitzende Richterin am Bundesgerichtshof und Mitglied des Bundesverfassungsgerichts. Gemeinsam mit dem erfahrenen Team der Schlichtungsstelle prüft sie jede Beschwerde ausschließlich nach Recht und Gesetz.

Wann können wir helfen?

Beschwerden gegen Versicherungsunternehmen
Wir prüfen Beschwerden von Verbraucherinnen und Verbrauchern gegen private Versicherungsunternehmen in Deutschland, soweit diese Mitglied des Vereins sind.

Bei Beschwerden bis **10.000 Euro** ist unsere Entscheidung für den Versicherer verbindlich. Bis **100.000 Euro** sprechen wir eine rechtliche Empfehlung aus.

Beschwerden gegen Versicherungsvermittler
Auch Beschwerden gegen Versicherungsvertreter und Versicherungsmakler prüfen wir, soweit diese sich auf die Vermittlung eines Versicherungsvertrages beziehen.

Unsere Entscheidung ist hier rechtlich nicht bindend. Sie erhalten jedoch eine unabhängige rechtliche Bewertung Ihres Falls.

So einfach funktioniert das Verfahren für Verbraucherinnen und Verbraucher.

1. **Sie reichen Ihre Beschwerde online oder schriftlich ein.**
2. **Wir prüfen zunächst, ob wir zuständig sind.**
3. **Der Versicherer oder Vermittler erhält Gelegenheit zur Stellungnahme.**
4. **Wir prüfen den Sachverhalt unabhängig und rechtlich.**
5. **Sie erhalten eine verständliche Entscheidung, eine Empfehlung, einen Vergleichsvorschlag oder eine Abhilfe.**

Das benötigen wir:

- ✓ Ihren Namen
- ✓ Versicherungsnummer
- ✓ die wichtigsten Schreiben
- ✓ eine kurze Schilderung des Sachverhalts
- ✓ Ihr Beschwerdeziel

Je vollständiger Ihre Unterlagen sind, desto schneller können wir Ihren Fall bearbeiten.



Häufige Fragen:

Kostet das Verfahren etwas?

Nein. Für Verbraucherinnen und Verbraucher ist das Verfahren grundsätzlich kostenlos. Eigene Auslagen, etwa für Porto oder einen Rechtsanwalt, tragen Sie selbst.

Muss ich einen Anwalt beauftragen?

Nein. Sie können sich vertreten lassen, müssen dies aber nicht.

Kann ich trotzdem vor Gericht gehen?

Ja. Sie entscheiden jederzeit selbst, ob Sie den Gerichtsweg wählen möchten.

Was passiert mit meinen Daten?

Wir verwenden Ihre Daten ausschließlich zur Durchführung des Schlichtungsverfahrens. Ausführliche Datenschutzhinweise finden Sie auf unserer Website.



OMBUDSFRAU
für Versicherungen

Kontakt

Versicherungsombudsmann e. V.
Leipziger Straße 121, 10117 Berlin
Postfach 080632, 10006 Berlin

0800 3696000 (aus deutschen Telefonnetzen kostenfrei)
+49 30 206058-99 (aus dem Ausland gebührenpflichtig)

versicherungsombudsmann.de
beschwerde@versicherungsombudsmann.de

Jetzt online starten ↗

Rechtliche Hinweise
Die vollständigen Verfahrensordnungen, Datenschutzhinweise sowie gesetzlich vorgeschriebenen Informationen finden Sie unter: **versicherungsombudsmann.de**

Bildnachweis
S. 1 © iStock, Brothers91; S. 2 © Stills, OchreOchre;
S. 3 links © iStock, SDI Productions, rechts © Phil Dera;
S. 4 iStock, PeopleImages; S. 5 © iStock, Jana Murr