

Tätigkeitsbericht 2024

der Verbraucherschlichtungsstelle

Versicherungsombudsmann e. V.

21. Januar 2025

I. Grundsätzliche Anmerkungen

Die private Schlichtungsstelle Versicherungsombudsmann e. V. (VOM) wurde von der deutschen Versicherungswirtschaft im Jahr 2001 gegründet. Zur Schlichtungsstelle gehören die Ombudsfrau und der Trägerverein, der die personellen und sachlichen Mittel bereitstellt. Der Zweck besteht in der Förderung der außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern, insbesondere aus einem Versicherungsvertrag oder im Zusammenhang mit der Vermittlung eines solchen¹. Die Schlichtungsstelle wurde mehrfach, erstmals 2005, von staatlicher Seite mit Aufgaben nach dem Versicherungsvertragsgesetz betraut² und erhielt im Zuge der Gesetzgebung zur Förderung von außergerichtlicher Streitbeilegung³ 2016 die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle⁴. Zu den Aufgaben von Verbraucherschlichtungsstellen gehört die jährliche Erstellung eines Tätigkeitsberichts⁵.

1. Organisation

Der Trägerverein des VOM ist ein unabhängiger, rechtsfähiger eingetragener Verein⁶. Die Schlichtungsstelle verfügt über eine eigenständige Organisation, einen eigenen Haushalt und ist institutionell unabhängig.

Folgende Verantwortlichkeiten bestanden im Berichtsjahr 2024:

Streitschlichter:	Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier, Ombudsmann für Versicherungen bis 31. März 2024, Richter des Bundesverfassungsgerichts a. D.
Streitschlichterin:	Dr. Sibylle Kessal-Wulf, Ombudsfrau für Versicherungen seit 1. April 2024, Richterin des Bundesverfassungsgerichts a. D.
Vertreter:	Heinz Lanfermann, Ombudsmann der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung, Staatssekretär a. D. († 21. Juni 2024); Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier (kommissarisch für den verstorbenen Heinz Lanfermann bis 31. Oktober 2024);
Vorsitzender des Vereinsvorstands:	Thomas Flemming
Geschäftsführer:	Constantin Graf von Rex

¹ § 2 Abs. 1 Vereinssatzung, ebenso wie die Verfahrensordnungen und die Jahresberichte, einzusehen auf www.versicherungsombudsmann.de

² 2005 erhielt der VOM die Zuständigkeit für Verbraucherstreitigkeiten aus Versicherungsverträgen, die unter ausschließlicher Verwendung von Fernkommunikationsmitteln, sogenannte Fernabsatzverträge, zustande gekommen sind, § 48e VVG alte Fassung. Im 2008 reformierten VVG ist diese Tätigkeit in § 214 Absatz 1 Satz 1 Nr. 1 geregelt, dort allerdings nicht so konkret beschrieben wie in der früheren Fassung.

³ Umsetzung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten vom 19. Februar 2016 (BGBl. 2016 Teil I Nr. 9, S. 254).

⁴ Artikel 23 Abs. 2 Satz 2 des vorgenannten Umsetzungsgesetzes.

⁵ § 34 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz i. V. m. § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung. Ausführliche Informationen enthält der Jahresbericht 2024 des Versicherungsombudsmann e. V., der innerhalb der ersten fünf Monate 2025 erscheinen wird.

⁶ Amtsgericht Berlin-Charlottenburg, VR 20789 B.

2. Thematische Gliederung und Darstellung des Berichts

- a) Beim VOM werden zwei Arten von Beschwerdeverfahren auf der Grundlage von unterschiedlichen Verfahrensordnungen durchgeführt.

Das eine Verfahren betrifft Eingaben, die sich gegen Versicherungsunternehmen richten. Diese Beschwerdebearbeitung wurde zum 1. Oktober 2001 aufgenommen. Der Ablauf des Verfahrens richtet sich nach der Verfahrensordnung des Versicherungsombudsmann e. V. (VomVO). Beschwerdeverfahren werden nur durchgeführt, wenn sie sich gegen Unternehmen richten, die Vereinsmitglied des Versicherungsombudsmann e. V. sind. Deren Kunden können durch die Ombudsfrau Entscheidungen des Unternehmens von unabhängiger Stelle überprüfen lassen, soweit die Beschwerde im Zusammenhang mit ihrer Eigenschaft als Verbraucher steht. Kleinunternehmer und Freiberufler können sich an den Versicherungsombudsmann e. V. wenden, wenn sie sich in „verbraucherähnlicher Lage“ befinden. Die Schlichtungsstelle ist für alle Sparten der privaten Versicherungswirtschaft zuständig, ausgenommen sind die Kranken- und Pflegeversicherung.

Für Beschwerden über Versicherungsvermittler oder -berater ist der Versicherungsombudsmann e. V. seit dem 22. Mai 2007 zuständig⁷. Das in § 214 Abs. 3 VVG nur rudimentär geregelte Verfahren räumt der Ombudsfrau keine dem Verfahren mit Versicherern vergleichbaren Kompetenzen gegenüber dem Versicherungsvermittler bzw. -berater ein. Damit unterscheidet es sich erheblich von dem Verfahren, das auf Grundlage der Vereinsmitgliedschaft nach der VomVO durchgeführt wird.

Diese beiden Zuständigkeiten und die sich voneinander unterscheidenden Verfahrensordnungen erfordern eine Unterteilung in der Statistik (vgl. dazu auch die Jahresberichte des Versicherungsombudsmann e. V., Kapitel 4.2 ff.).

- b) Nach der Konzeption des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) ist der Schlichtungsvorschlag⁸ das zentrale Instrument des Streitschlichters bzw. der Streitschlichterin. Dieser ist für die Parteien des Beschwerdeverfahrens unverbindlich, die Annahme somit freiwillig. Die Ombudsfrau für Versicherungen kann jedoch im Verfahren gegen Mitgliedsunternehmen bis zu einem Wert von 10.000 Euro zu deren Lasten verbindlich entscheiden⁹. Diese von den Vereinsmitgliedern eingeräumte und nach § 19 Abs. 4 VSBG zulässige Befugnis bietet damit der Ombudsfrau mehr Möglichkeiten zu agieren, als nur unverbindliche Lösungen vorzuschlagen. Die so zustande gekommenen Verfahrensergebnisse lassen sich allerdings nicht vollständig in das Raster der Pflichtangaben nach § 4 Abs. 1 Verbraucherstreitbeilegungs-Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV) einbringen, das wiederum auf dem System des VSBG beruht. Dies hat etwa zur Folge, dass die Frage nach dem Anteil der ergebnislos gebliebenen Verfahren (§ 4 Abs. 1 Ziff. 1 c VSBInfoV) nicht für alle Verfahren sinnentsprechend beantwortet

⁷ Diese Aufgabe beruht auf der sogenannten EU-Vermittlerrichtlinie (Artikel 10 der Richtlinie 2002/92/EG) sowie deren nationaler Umsetzung durch das Gesetz zur Neuregelung des Vermittlerrechts, das in wesentlichen Teilen zum 22. Mai 2007 in Kraft getreten ist. Diese Aufgabe ist seit 2008 in § 214 Absatz 1 Satz 1 Nr. 2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) geregelt. Die Verfahren werden nach der Verfahrensordnung für Beschwerden im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen (VermVO) behandelt.

⁸ § 19 VSBG.

⁹ § 5 Abs. 2 Vereinssatzung, § 11 Abs. 1 Satz 1 i. V. m. § 10 Abs. 3 Satz 2 VomVO.

werden kann. Das soll an folgendem Beispiel erläutert werden: Nach dem Verständnis von § 21 Abs. 2 VSBG sind Verfahren nicht erfolgreich, wenn es nicht zu einer Einigung gekommen ist. Verpflichtet die Ombudsfrau einen Versicherer zur Leistung, liegt keine Einigung vor. Dieser Fall müsste daher als erfolgloser Einigungsversuch in die Statistik eingehen, obwohl der Verbraucher tatsächlich den größtmöglichen Erfolg erreicht hat.

Um derartige sinnwidrige Zuordnungen zu vermeiden, die zu falschen Schlüssen führen können, wird in diesem Bericht versucht, in den betroffenen Kategorien sinngemäß den Vorgaben des Gesetzgebers zu genügen. Damit wird die Öffentlichkeit, und hier insbesondere der Verbraucher, in die Lage versetzt, sich anhand des Tätigkeitsberichts einen nützlichen Einblick in die Aktivitäten der Schlichtungsstelle zu verschaffen.

- c) Die eingegangenen Anträge werden aus dem nachfolgend erläuterten Grund in drei Kategorien ausgewiesen. Ein Teil der unzulässigen Eingaben lässt sich den zuvor unter 2. a) erläuterten Tätigkeitsbereichen zuordnen. So werden Beschwerden gegen Versicherer, die nicht dem Verein angehören und die deshalb nach der Verfahrensordnung VomVO im Verfahren mit Versicherungsunternehmen unzulässig sind, als unzulässige Unternehmensbeschwerden eingestuft. Beschwerdet sich dagegen ein Vermittler über einen anderen Vermittler, wird dies als unzulässige Eingabe nach der Verfahrensordnung VermVO im Verfahren mit Versicherungsvermittlern gewertet. Der Versicherungsombudsmann e. V. erhält aber auch Eingaben, die weder der einen noch der anderen Kategorie zugeordnet werden können (Beispiel: Beschwerde gegen ein Handelsunternehmen, weil die dort gekaufte Waschmaschine defekt ist). Solche Vorgänge werden in der Kategorie „Anderweitige“ ausgewiesen.

II. Statistische Angaben zu den Anträgen auf Durchführung eines Streitbeilegungsverfahrens (§ 4 Abs. 1 VSBIInfoV)

Art des Verfahrens (Verfahrensordnung) ¹⁰	VomVO	VermVO	Anderw.	Summe
Eingegangene Anträge				
insgesamt	20.805	334	409	21.548
- als unzulässig abgewiesen ¹¹	3.782	148	407	4.337
- als zulässig beendet	13.859	153	0	14.012
- zum 31.12.2024 in Bearbeitung ¹²	4.911	56	2	4.969

Gegenstand, auf den sich die Anträge beziehen (Versicherungssparten)	VomVO	VermVO	Summe
– Lebensversicherung	3.110	79	3.189
– Berufsunfähigkeitsversicherung	427	16	443
– Kfz-Haftpflichtversicherung	2.089	5	2.094
– Kfz-Kaskoversicherung	2.878	18	2.896
– Rechtsschutzversicherung	3.341	28	3.369
– Unfallversicherung	560	5	565
– Hausratversicherung	1.041	11	1.052
– Gebäudeversicherung	2.320	38	2.358
– Allg. Haftpflichtversicherung	1.217	16	1.233
– Sonstige Versicherungen	2.137	26	2.163
– Spartenübergreifend	547	30	577
– Sparte in Klärung ¹³	1.126	62	1.188
– Realkreditverträge	12	0	12

Ablehnung der Durchführung			
– Versicherer nicht Mitglied des Vereins	578		578
– Zulässiger Beschwerdewert überschritten	155		155
– Anspruch betrifft private Kranken-/Pflegeversicherung	1.049	16	1.065
– Gewerbe / Selbstständigkeit	280		280
– Kein eigener versicherungsvertraglicher Anspruch	1.242		1.242
– Verjährung	11	0	11
– Gerichtsverfahren / anderweitige Schlichtung	60	2	62
– Fehlende Weiterverfolgung durch den Beschwerdeführer	1.434	26	1.460
– Fehlende Anspruchsanmeldung beim Beschwerdegegner	295	28	323
– Streitigkeit bereits beigelegt	112	2	114

¹⁰ Grau markierte Felder bedeuten, dass diese Fallgruppe in dieser Kategorie nicht vorkommen kann. Eine „Null“ bedeutet, dass im Betrachtungszeitraum kein entsprechender Fall registriert wurde.

¹¹ Hierunter fallen auch Eingaben, zu denen der Antragsteller trotz Erinnerung den Versicherungsombudsmann e. V. nicht mit hinreichenden Angaben zur Durchführung des Verfahrens versorgt hat, sogenannte Fehlende Weiterverfolgung.

¹² Zwangsläufig lassen sich nicht sämtliche im Betrachtungszeitraum eingegangenen Beschwerden bis zum vorgeschriebenen Meldedatum 1. Februar des Folgejahres abschließend bearbeiten.

¹³ Dies entspricht dem Status am Stichtag.

– § 214 Abs. 1 Satz 1 Nr. 2 VVG nicht erfüllt ¹⁴		100	100
– Beeinträchtigung der Effizienz (§ 14 Abs. 2 Ziff. 4 VSBG) ¹⁵	571	20	591
Schlichtungsvorschläge nach § 9 Abs. 2 VomVO¹⁶			
– Schlichtungsvorschlag trotz Ablehnung der Verfahrensdurchführung	169		169
– Angenommene Schlichtungsvorschläge	17		17

Art des Verfahrens (Verfahrensordnung)	VomVO	VermVO	Summe
---	--------------	---------------	--------------

Arten der Verfahrensbeendigungen¹⁷			
– Abhilfe	4.418	20	4.438
– Vergleich	886	9	895
– Entscheidung / Empfehlung gemäß VomVO	6.599		6.599
– Bewertung gemäß § 7 Abs. 3 VermVO		79	79
– Rücknahme durch Beschwerdeführer	1.385	25	1.410

Durchschnittliche Dauer des Verfahrens in Tagen			
– Verfahrensdauer bis zu Feststellung der Unzuständigkeit	4,3	6,7	
– Verfahrensdauer ab Vollständigkeit der Akte	38,5	37,7	
– Verfahrensdauer ab Beschwerdeeinlegung	68,3	54,0	
– Verfahrensdauer der zulässigen Beschwerden ab Beschwerdeeinlegung	85,9	100,3	

Grenzübergreifende Streitigkeiten¹⁸			
Anträge	215	3	218

III. Sonstiges

Von der auf der Grundlage der Verordnung über Online-Streitbeilegung (OS) in Verbraucherangelegenheiten vom 21. Mai 2013 (VO EU Nr. 524/2013) eingerichteten OS-Plattform wurden dem Versicherungsombudsmann e. V. 2 Beschwerden zugeleitet.

¹⁴ Tatbestandlich setzen § 214 Abs. 1 Nr. 2 VVG und der darauf aufbauende § 1 Abs. 1 VermVO voraus, dass eine Streitigkeit zwischen Versicherungsnehmer und Versicherungsvermittler bzw. -berater besteht und die Beschwerde die Vermittlung eines Versicherungsvertrages betrifft.

¹⁵ Diese Verfahren gelten nach den Verfahrensordnungen nicht als unzulässig. Die Regelung im VSBG wurde in § 9 Abs. 1 VomVO aufgenommen und dahingehend erweitert, dass in geeigneten Fällen mit dem Verfahrenabschluss gleichwohl ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet werden kann (vgl. hierzu die nächste Rubrik in der Tabelle).

¹⁶ Die hier angeführten Vorgänge sind ausschließlich solche, bei denen wegen Beeinträchtigung der Effizienz nach § 14 Abs. 2 Nr. 4 VSBG bzw. § 9 Abs. 1 VomVO die Durchführung des Verfahrens abzulehnen war, in denen jedoch gleichwohl den Parteien nach § 9 Abs. 2 VomVO Schlichtungsvorschläge unterbreitet wurden.

¹⁷ Die Verfahrensordnungen geben einvernehmlichen Lösungen Vorrang. Dies entspricht der Aufgabenstellung der Ombudsfrau, vgl. § 13 Abs. 3 Vereinssatzung. Sofern dies wegen der eindeutigen Sach- und Rechtslage oder des Parteiverhaltens nicht erreichbar ist, stellt die Ombudsfrau die Sach- und Rechtslage dar. Je nach Ergebnis und Verfahrensordnung wird die Beschwerde in Form einer Entscheidung, einer Empfehlung (VomVO) oder Bewertung (VermVO) beschieden. Entscheidungen gegen Versicherer haben für diese verbindliche Wirkung. Auch die Bescheidung ist darauf gerichtet, den Streit beizulegen. Die verständliche Erläuterung der Sach- und Rechtslage versetzt die unterlegene Partei in die Lage, für ihr weiteres Tun oder Unterlassen entsprechende Schlüsse zu ziehen.

¹⁸ Maßgebliches Kriterium: Der Wohnsitz des Beschwerdeführers befindet sich nicht in Deutschland.

IV. Problemstellungen nach § 4 Abs. 1 Ziff. 2 – 4 VSBIInfoV

Im Berichtszeitraum wurden keine Erkenntnisse gewonnen, die an dieser Stelle zu Angaben führen.

V. Zusammenarbeit in Netzwerken nach § 4 Abs. 1 Ziff. 5 VSBIInfoV

1. Der Versicherungsombudsmann e. V. ist Mitglied im Netzwerk der Schlichtungsstellen für Finanzdienstleistungen (FIN-NET). Dieses Netzwerk dient dem internationalen Erfahrungsaustausch. Zudem können grenzüberschreitende Beschwerden von Verbrauchern beim Versicherungsombudsmann e. V. eingelegt oder von ausländischen Schlichtungsstellen vorgebracht werden. Soweit die Voraussetzungen vorliegen, findet die bilaterale Bearbeitung nach den Grundsätzen des FIN-NET statt.
2. Dr. Schluckebier nahm im März 2024 an einer Sitzung des Verbraucherbeirats der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) teil. Dr. Kessal-Wulf nahm an weiteren Sitzungen des Fachbeirats und des Verbraucherbeirats der BaFin teil.
3. In unregelmäßigen Abständen finden seit mehreren Jahren branchenübergreifende Gesprächsrunden zum Informations-, Erfahrungs- und Meinungsaustausch verschiedener Schlichtungsstellen statt. Am 23. Januar 2024 trafen sich im Bundesministerium der Justiz (BMJ) zum Erfahrungsaustausch die anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen.
4. An Beiratssitzungen der Produktinformationsstelle Altersvorsorge gGmbH (PIA) nahm Katja Busch teil.