

## Der Versicherungsombudsmann

Eine Schlichtungsstelle, in einzelnen Bereichen auch unter dem Namen Schiedsstelle, freiwilliges Schiedsgericht oder Ombudsmann geführt, ist eine Einrichtung vor der Streitfälle außergerichtlich behandelt werden. Schlichtungsstellen bestehen in vielen Bereichen der Wirtschaft, u.a. in der Finanz- und Versicherungswirtschaft.

Immer mehr Wirtschaftsbereiche, Organisationen und Institutionen (bis hin zur UN) richten eine Stelle für einen Ombudsmann ein oder beschäftigen ganze Stäbe von Ombudsmännern. Vor allem dort, wo ein großes Publikum angesprochen wird, also auch viel Konfliktstoff gegeben ist, werden solche Beschwerdestellen institutionalisiert. In seiner Funktion ermöglicht der Ombudsmann, Streitfälle in verschiedensten Bereichen und ohne großen bürokratischen Aufwand zu schlichten.

Der Versicherungsombudsmann erfüllt dabei – wie in anderen Bereichen der außergerichtlichen Streitbeilegung auch – die Aufgabe eines unparteiischen Schiedsmannes. Die neuen Vorschriften für Versicherungsvermittler schreiben die Errichtung einer Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Versicherungsnehmern im Zusammenhang mit der Vermittlung von Versicherungsverträgen vor (§ 42 k VVG).

Die Versicherungswirtschaft verfügt bereits seit geraumer Zeit über eine derzeitige Schlichtungsstelle mit guten Erfahrungen. Der Versicherungs-Ombudsmann kann von jedem Beschwerdeführer angerufen werden. Jede Beschwerde über einen Versicherungsvermittler ist zu beantworten. Getragen wird die Einrichtung des Ombudsmannes von der Versicherungswirtschaft. Sie kann – bei berechtigten Verbraucherbeschwerden – vom Versicherungsvermittler ein Entgelt (im angemessenen Verhältnis zum Aufwand) erheben. Offensichtlich missbräuchliche Beschwerden gehen zu Lasten des Beschwerdeführers.

Für Verbraucherbeschwerden im Bereich Versicherungsvermittlung sind der Versicherungsombudsmann e.V. und der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung zuständig:

- Versicherungsombudsmann

Versicherungsombudsmann e. V.  
Postfach 08 06 32  
10006 Berlin  
[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung  
Kronenstraße 13  
10117 Berlin  
[www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de)

- Weitere außergerichtliche Streitschlichtungsstellen im Bereich der Finanzdienstleistungen

Schlichtungsstelle bei der  
Deutschen Bundesbank  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt am Main  
[www.bundesbank.de](http://www.bundesbank.de)

- Ombudsmann der genossenschaftlichen Bankengruppe

Kundenbeschwerdestelle beim  
Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR  
Postfach 30 92 63  
10760 Berlin  
[www.bvr.de](http://www.bvr.de)

- Ombudsmann der privaten Banken

Bundesverband deutscher Banken  
- Kundenbeschwerdestelle -  
Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
[www.bankenombudsmann.de](http://www.bankenombudsmann.de)

- Ombudsmann der öffentlichen Banken

Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands  
- Kundenbeschwerdestelle -  
Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
[www.voeb.de](http://www.voeb.de)

Deutscher Sparkassen- und Giroverband'  
Charlottenstraße 47  
10117 Berlin  
[www.dsgv.de](http://www.dsgv.de)

- Ombudsfrau der privaten Bausparkassen

Verband der Privaten Bausparkassen e. V.  
- Ombudsfrau -  
Postfach 30 30 79  
10730 Berlin  
[www.bausparkassen.de](http://www.bausparkassen.de)

Schlichtungsstelle der Landesbausparkassen  
Postfach 74 48  
48040 Münster  
[www.lbs.de](http://www.lbs.de)