

Regelmäßige Nachrichten für aufgeschlossene Verbraucher



## Beschweren Sie sich doch!!

Sie ärgern sich über Ihre Versicherung? Damit sind Sie in Deutschland nicht allein. Denn mehr als 20.500 unzufriedene Kunden machten im Jahr 2015 ihrem Ärger über die Assekuranz Luft, entweder beim Ombudsmann oder beim Versicherungsaufsichtsamt (BaFin).

Lebensversicherungskunden müssen dabei den längsten Atem zeigen, wohingegen die Erfolgsaussichten bei einer Beschwerde zur Kfz-Versicherung, Haftpflicht/Hausrat- oder Rechtsschutzversicherung bei ca. 40 % liegen.

Tatsache ist: eine **gerichtliche Auseinandersetzung** mit dem Versicherer kann nicht nur lange dauern, sie kostet auch viel Geld.

Und ob Sie Recht bekommen, ist nicht garantiert. Deshalb im Folgenden einige Tipps, wie Sie Streitigkeiten mit Ihrem Versicherer kostengünstig lösen.

1.) Wenn Sie mit der Höhe der Schadensregulierung unzufrieden sind oder das Ablehnungsschreiben nicht akzeptieren wollen, sollte Ihr erster Schritt immer die Beschwerde beim Versicherer selbst sein. Verlassen Sie sich aber besser nicht auf telefonische Auskünfte, sondern verlangen Sie eine schriftliche und detaillierte Stellungnahme durch die Geschäftsleitung.

2.) Bleibt es bei einer Ablehnung, können Sie die Schlichtungsstelle anrufen. Die meisten deutschen Versicherer haben sich privaten Streitschlichtern unterworfen, dem so genannten Ombudsmann ([www.versicherungsomбудsmann.de](http://www.versicherungsomбудsmann.de)) Er ist

unabhängig und nicht an Weisungen gebunden, die Grundlage für seine Beurteilungen bilden Gesetzestexte und die aktuelle Rechtsprechung. Die teilnehmenden Versicherungsgesellschaften haben sich **verpflichtet**, seine Entscheidungen zu akzeptieren: bis zu einem Streitwert von 10.000 EUR sind seine Entscheidungen verbindlich, bei Streitwerten bis zu 100.000 EUR spricht der Ombudsmann Empfehlungen aus, die in aller Regel umgesetzt werden. Voraussetzung für die Eröffnung des Verfahrens ist, dass Sie zuvor bei Ihrem Versicherer den Anspruch erfolglos geltend gemacht haben und noch keine Klage erhoben wurde. Übrigens: das Verfahren ist für Sie als Beschwerdeführer völlig kostenlos!

3.) Eine andere Instanz ist die BaFin, die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)). Auch hier laufen jedes Jahr



VERSICHERUNGS  
CHECK

Regelmäßige Nachrichten für aufgeschlossene Verbraucher



weit mehr als 20.000 Beschwerden über die Assekuranz ein. Die BaFin prüft, ob sich ein Versicherungsunternehmen seinen Kunden gegenüber rechtlich korrekt verhält oder ob die Mitarbeiter des Unternehmens verbindliche gesetzliche Vorgaben einhalten. Allerdings ist die BaFin keine Schiedsstelle und kann demzufolge einzelne Streitfälle nicht verbindlich entscheiden. Das ist ausschließlich Sache der Gerichte. Nur sie können streitige Rechtsansichten verbindlich klären und die Unternehmen z.B. durch Urteil zu einer Zahlung verpflichten.

Und dass Ihre Beschwerden auch oft von Erfolg gekrönt sind, zeigen folgende Beispiele (Entscheidungen des Ombudsmanns):

In der **Hausratversicherung** muss ein Versicherer auch dann leisten, wenn der Dieb

mit einem richtigen Schlüssel in das Haus eingedrungen ist und Sachen entwendet hat. Voraussetzung ist, dass die Wegnahme des Schlüssels nicht durch Fahrlässigkeit begünstigt wurde.

Ein **Kfz-Versicherer** muss, wenn es bei einem älteren Fahrzeugteil/Zubehör (hier: Navigationsgerät und CD-Wechsler) keinen Markt für vergleichbare gebrauchte Teile gibt, auf der Grundlage des Neupreises Ersatz leisten. Ein Abzug „neu für alt“ ist nicht zulässig.

Der **Lebensversicherer** trägt die Beweislast für die behauptete Selbsttötung des Versicherten. Kann Selbstmord nicht nachgewiesen werden, ist der Versicherer zur Leistung (Auszahlung der Versicherungssumme) in voller Höhe verpflichtet.

**Tipp:** Wer immer passend – also bedarfsgerecht aber nicht zu teuer - versichert sein will, der überprüft in regelmäßigen Abständen seinen Versicherungsschutz. Das geht heutzutage ganz praktisch auch über Online-Portale, daneben gibt es Versicherungsberater, die häufig auch als Anwälte tätig sind.

Und natürlich helfe auch ich Ihnen gerne im Rahmen einen umfassenden **Haushalts- und Finanzplanung**, die Spreu vom Weizen zu trennen und sich von unsinnigen Versicherungspolice zu trennen.

Es grüßt Sie herzlich Ihre

