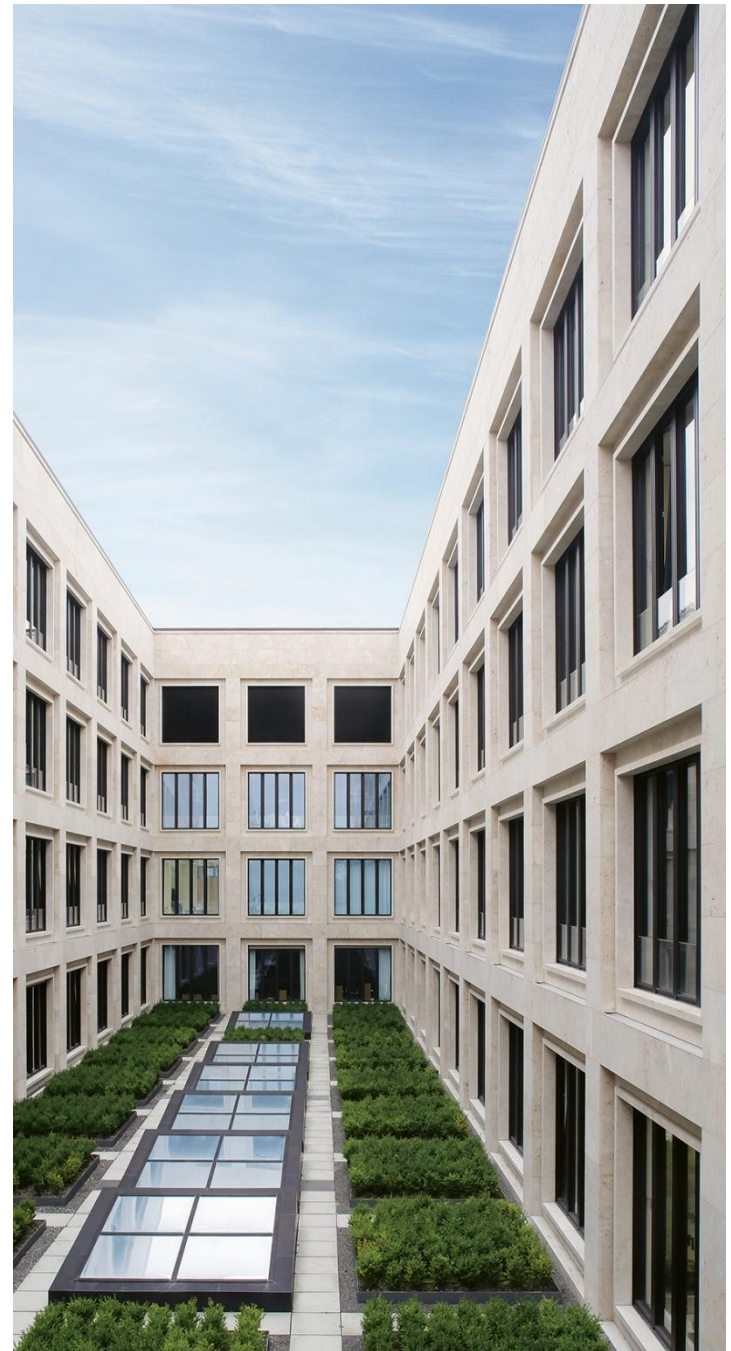


Prof. Dr. Jens Gal, Maître en droit
Juniorprofessur für Europäisches Versicherungsrecht

Die Beilegung von Versicherungsstreitigkeiten in Deutschland

Vortrag im Rahmen des Internationalen Symposiums zu
aktuellen Entwicklungen im Versicherungsrecht in Kayseri
am 20. Juni 2014



Beilegung von Streitigkeiten im deutschen Versicherungswesen

- Im Fall einer Deckungsverweigerung (oder einer Anspruchsstellung des VU gegen den VN) stehen dem VN zunächst **interne Beschwerde- bzw. Streitbeilegungsmöglichkeiten** offen
 - **Beschwerde beim VU** gegen Entscheidung des Sachbearbeiters
 - Andere **produktimmanente ADR-Methoden**
- Nach dieser internen Beschwerde sind zwei **externe Beschwerdewege** eröffnet
 - Aufsichtsrechtliche Beschwerde bei der **BaFin**
 - Einleitung eines **Ombudsmannverfahrens**
- **Gerichtliche Streitbeilegung**
 - **Schiedsgerichte** weitestgehend **ungebräuchlich**
 - **Besondere Gerichtsstände und Kammern** für Versicherungsstreitigkeiten





- **Verpflichtung zur Einrichtung einer Beschwerdefunktion**
 - EIOPA, Leitlinien zur Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen (EIOPA-BoS-12/069)
 - BaFin, Sammelverfügung vom 20.09.2013 – Anordnung betreffend die Einrichtung einer Beschwerdemanagementfunktion und die aufsichtliche Informationspflichten der Versicherungsunternehmen im Bereich der Beschwerdebearbeitung (GZ: VA 43 – I 2512 – 2013/0007).
 - Rundschreiben 3/2013 (VA) – Mindestanforderungen an die Beschwerdebearbeitung durch Versicherungsunternehmen (GZ: VA 43 – 2512 – 2013/0007).
- **Beschwerdeverfahren:**
 - Wird durch VU weitestgehend autonom ausgestaltet (in unternehmensinternen Leitlinien)
 - Sammelverfügung und Rundschreiben geben jedoch einen regulatorischen Rahmen vor
 - Endet mit endgültiger Entscheidung; wenn den Forderungen des VN nicht vollständig entsprochen wird, ist die Entscheidung zu erläutern und die Möglichkeit weiterer Beschwerden ist aufzuzeigen (insb. Ombudsmann und BaFin; siehe Rundschreiben B.8 lit. d)



- **Produktimmanente ADR-Methoden**

- **Bspw. Rechtsschutzversicherung**

- **Stichtscheid:** Wenn VU Versicherungsschutz wegen fehlender Erfolgsaussichten oder Mutwilligkeit (unverhältnismäßiger Kostenaufwand) ablehnt, kann VN einen schon für ihn tätigen oder noch zu mandatierenden Rechtsanwalt auf Kosten des VU beauftragen, eine gutachterliche Stellungnahme über die Streitfrage abzugeben (an diese sind grundsätzlich VU und VN gebunden)
 - **Schiedsgutachterverfahren:** Bestellung eines objektiven Gutachters (mindestens seit fünf Jahren zugelassener Rechtsanwalt bestellt durch Anwaltskammer am Wohnsitz des VN)
 - Auch für **andere Versicherungsprodukte** sind **Schiedsgutachten** gebräuchlich, diese werden verwendet, um Meinungsverschiedenheiten über Art und Umfang von Versicherungsschäden oder darüber, ob und in welchem Umfang der eingetretene Schaden auf den Versicherungsfall zurückzuführen ist, aufzulösen.
- **Mediation:**
 - Zwar wird die Mediation durch zahlreiche Rechtsschutzversicherer als sinnvoller Konfliktlösungsansatz gesehen (daran zu erkennen, dass die Kosten von Mediationsverfahren für die VN durch zahlreiche Rechtsschutzversicherungsbedingungen gedeckt werden), aber für Streitigkeiten zwischen VN und VU **eher ungebräuchlich**



- **Beschwerde bei der BaFin**

- § 4b FinDAG: Beschwerdemöglichkeit von Kunden und Verbraucherschutzvereinigungen zur Versicherungsaufsichtsbehörde
- BaFin kann VU zur Stellungnahme auffordern und wird selbst Stellung nehmen
- Keine Entscheidungsbefugnis, insofern nur mittelbarer Zwang für VU

- **Ombudsmann**

- Beschwerdemöglichkeit des Kunden, wenn Versicherer Mitglied (fast alle in Deutschland zugelassenen VU sind Mitglied)
- Zwei parallele Ombudsmann-Systeme: PKV-Ombudsmann für Pflege- und Kranken-VU und Versicherungsombudsmann für alle anderen VU

- **Entscheidungen des Ombudsmann**

- **PKV-Ombudsmann:** Immer nur unverbindliche **Empfehlung** (aber Überzeugungskraft)
- **Versicherungsombudsmann:**
 - Bei Spruch bis 10.000 Euro **bindende Entscheidung**
 - Spruch über 10.000 bis 100.000 Euro: **unverbindliche Empfehlung**



- **Wesentliche Unterschiede des deutschen Versicherungsombudsmanns zum türkischen Special Insurance Arbitration Scheme**
 - **Aktivlegitimation**
 - **Deutsches** Erfordernis der **Verbrauchereigenschaft** (bzw. der Verbraucherähnlichkeit) ist **strenger** als in der Türkei (wo auch ein Versicherer als Rechtsnachfolger unter der Scheme einen Anspruch erheben kann)
 - **Drittgeschädigte** sind in Deutschland vom Ombudsmannverfahren **nicht erfasst** (da das Verfahren als Kundenschutz angesehen wird)
 - **Wahlfreiheit**
 - Auch in **Deutschland** besteht Wahlfreiheit zwischen Ombudsmannverfahren und anderen Streitentscheidungsverfahren (insb. Gerichtsverfahren) – anders als in der Türkei führt die Wahl des Ombudsmannverfahrens aber nicht zum Ausschluss des Gerichtsverfahrens; Kunde kann jederzeit eine Klage einreichen (selbst nachdem eine Ombudsmannentscheidung ergangen ist – **ausschließliche Begünstigung**)
 - **Besetzung**
 - In Deutschland entscheidet formal allein der Versicherungsombudsmann, dieser wird jedoch auf den einzelnen Verfahrensstufen durch ihm untergeordnete Angestellte vertreten: 1) Service Center = Versicherungskaufleute 2) Legal Center = Volljuristen – keine *Panel*-Entscheidungen wie in der Türkei



- **Wesentliche Unterschiede des deutschen Versicherungsombudsmanns zum türkischen Special Insurance Arbitration Scheme**
 - **Verfahrenskosten**
 - **In Deutschland** ist das Verfahren für den Kunden **gebührenfrei**; das System wird getragen durch die VU, die eine jährliche Gebühr und eine Verfahrensgebühr bezahlen (unabhängig vom Erfolg, gestaffelt danach ob als unzulässig abgewiesen oder eine Entscheidung gefällt wurde; anders als in der Türkei zahlbar ab dem ersten Verfahren)
 - **Keine Sonderregelungen für Anwaltsgebühren** – wohl 1,5-Geschäftsgebühr (Nr. 2303 Nr. 4 VV RVG)
 - **Entscheidungen**
 - Anders als in der Türkei sind **Entscheidungen für Kunden niemals bindend** (er kann sogar *Rosinenpicken* – d.h. auf Grundlage der Entscheidung eine Vollstreckung betreiben [Entscheidung ist allerdings nicht selbstvollstreckend] und den überschießenden Teil einklagen)
 - Für **VU sind Entscheidungen bis 10.000 Euro bindend**, es gibt auch keine Möglichkeit einer Berufung (weder zweite Ombudsmanninstanz noch ordentliche Gerichte) – Bei einem Anspruch zwischen 10.000 und 100.000 Euro ist die Entscheidung für beide Parteien eine unverbindliche Empfehlung



- **Schiedsverfahren nur gebräuchlich für**
 - **Rückversicherungsverträge**, nahezu jeder Rückversicherungsvertrag enthält eine Schiedsklausel mit einer Ermächtigung des Schiedsrichters *ex aequo et bono* zu entscheiden – aber kaum Schiedsverfahren, da Konflikte traditionell im Wege der Verhandlung beigelegt werden
 - **Industrieversicherungsprodukte**, aber selbst hier eher die Ausnahme als die Regel – typischerweise enthalten diese eine Gerichtsstandsklausel
- **Im Jedermanngeschäft finden sich keine Schiedsverfahren**
 - Grundsätzlich sind Versicherungsstreitigkeiten schiedsfähig
 - Auch dürfen Verbraucher in Deutschland bereits vor Eintritt des Streits eine Schiedsklausel vereinbaren (und nicht wie bspw. in Frankreich erst nach Eintritt des Streits)
 - Problem liegt teilweise in der Schriftformerfordernis von Schiedsklauseln i.V.m. aufsichtsrechtlichen Anforderungen. Die Schiedsklausel muss bei Verbraucherbeteiligung in einem gesonderten unterschriebenen Dokument niedergelegt werden (kann also nur als Annex zu den AVB geschlossen werden – sodass ein Antrag wohl nicht abgelehnt werden kann, auch wenn eine Weigerung die Klausel zu unterzeichnen vorliegt). Gleichzeitig muss VU den VN *vor* Abgabe von dessen Willenserklärung über zuständige Gerichte informieren
 - **Sehr strenge AGB-Klauselkontrolle** wohl zumindest oftmals Nichtigkeit



- **Gerichtsstände für Klagen des VU**

- **VN** kann nur **an seinem Wohnsitz verklagt** werden (str. ob nur anwendbar, wenn VN Verbraucher), § 215 Abs. 1 S. 2 VVG
- Für **Klagen gegen Versicherte und Bezugsberechtigte** greift dieser ausschließliche Gerichtsstand am Wohnsitz des VN nicht – diese sind entsprechend § 12 ZPO **an ihrem Wohnsitz** zu verklagen (dies ist allerdings nicht ausschließlich)

- **Gerichtsstände für Klagen gegen VU**

- Neben den gewöhnlichen Gerichtsständen (insb. Sitz des VU oder der Niederlassung) gewährt § 215 Abs. 1 S. 1 VVG einen **Alternativgerichtsstand**, sodass **VN** auch an seinem **Wohnsitz** klagen kann
- Zumindest durch einen **Teil der Rspr.** (OLG Oldenburg, VersR 2012, 887; LG Stuttgart, NJW-RR 2014, 213) auch **entsprechend zu Gunsten der Versicherten** anwendbar; andere Untergerichte aber anderer Meinung (LG Kiel, BeckRS 2014, 03139; LG Bielefeld, BeckRS 2013, 21293; LG Limburg, VersR 2012, 889)

- **Gerichtsstandsvereinbarung**

- Für **Jedermannversicherungen nahezu unmöglich** (nur Zugunsten des VN)
- Im **Industriegeschäft sehr weit verbreitet** (allerdings nur für Großrisiken)



- **Spezialisierung der Rechtsprechung in Versicherungssachen**
 - **Eingangsstanz** entweder **Amtsgericht** (bei Streitwert bis 5.000 Euro) oder **Landgericht** (bei Streitwert über 5.000 Euro sonst Berufungsgericht)
 - Zahlreiche **Landgerichte bilden** spezielle **Kammern für Versicherungssachen**
 - Im Falle einer Berufung zum Oberlandesgericht – bestehen bei diesen spezielle **Senate für Versicherungssachen**
 - Bei Revisionen zum **BGH** ist in Versicherungssachen grundsätzlich der **IV. Zivilsenat** zuständig
- **Hierdurch**
 - Aufbau großer Sachkunde in den einzelnen Instanzen
 - Möglichst konsistente Rechtsprechung
 - Verfahrenseffizienz führt zu zügigeren Verfahren
 - Breite Akzeptanz

Ich danke Ihnen für Ihre Aufmerksamkeit!

İlginiz için teşekkür ederim!

