

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Ursula Heinen, Peter H. Carstensen (Nordstrand), Gerda Hasselfeldt, Albert Deß, Peter Bleser, Gitta Connemann, Helmut Heiderich, Uda Carmen Freia Heller, Dr. Peter Jahr, Julia Klöckner, Marlene Mortler, Bernhard Schulte-Drüggelte, Kurt Segner, Jochen Borchert, Cajus Caesar, Hubert Deittert, Thomas Dörflinger, Susanne Jaffke, Volker Kauder, Heinrich-Wilhelm Ronsöhr, Dr. Klaus Rose, Norbert Schindler, Georg Schirmbeck, Max Straubinger, Volkmar Uwe Vogel und der Fraktion der CDU/CSU

Ombudsmannverfahren in der Versicherungswirtschaft als sinnvolle Ergänzung zum Rechtsschutz der Verbraucher

Die Bedeutung praktikabler, effektiver und kostengünstiger Möglichkeiten der Rechtsdurchsetzung für den Verbraucher hat in den letzten Jahren stetig zugenommen. Dies liegt zum einen an der fortwährenden Entstehung neuer Formen des Handels, z. B. im Rahmen des elektronischen Geschäftsverkehrs, und zum anderen an der damit verbundenen Zunahme grenzüberschreitender Geschäfte.

In Deutschland haben sich in den letzten Jahren in verschiedenen Bereichen, in denen es zu zivil- und/oder handelsrechtlichen Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen kommen kann, außergerichtliche Schlichtungsstellen gebildet. Einen Impuls hierfür hat sicherlich auch die EU-Kommission gegeben, die in einer Empfehlung vom April 2001 die Grundsätze für außergerichtliche Einrichtungen festgelegt hat, die an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligt sind (2001/310/EG).

Der Vorteil dieser außergerichtlichen Beilegung von Konflikten liegt für die Beteiligten auf der Hand: Der Verbraucher erhält schnell, und ohne dass ihm Kosten entstehen, eine Überprüfung von unabhängiger Seite. Die Unternehmen lösen Konflikte kostengünstiger als bei Verfahren vor Gericht und verlieren ihre Kunden nicht durch lange Streitereien.

Im Bereich der Reklamationsstreitigkeiten, der sowohl „reale“ Käufe als auch Internet-Käufe umfasst, und im Bereich des elektronischen Geschäftsverkehrs wird ein weitreichender und umfassender außergerichtlicher Schlichtungsapparat in Form der Ombudsmannverfahren angeboten. Das Gleiche trifft auf das Bankwesen zu, dessen Bundesverbände durch eigens eingerichtete Ombudspersonenverfahren einen lückenlosen außergerichtlichen Weg für Verbraucher bei Konflikten mit privaten Banken, öffentlichen Banken, Bausparkassen und Hypothekenbanken geschaffen haben.

Im Bereich der Versicherungsunternehmen Deutschlands werden seit Oktober 2001 ebenfalls Ombudsmannverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen den Versicherungsnehmern und den Versicherungsunternehmen angeboten. Dieses Angebot erstreckt sich auf die privaten Krankenversicherungen, die einen Ombudsmann für ihre Kunden bestellt haben, und auf den Gesamtver-

band der Deutschen Versicherungswirtschaft e. V., der mit 267 weiteren Versicherungsunternehmen den Verein Versicherungsombudsmann e. V. gegründet hat. Die positive Resonanz auf diese Einrichtungen lässt sich an der steigenden Zahl ihrer Inanspruchnahme ablesen.

Dennoch kann der Verbraucher im Bereich des Versicherungswesens nur teilweise auf das für ihn kostenlose und schnelle Schlichtungsverfahren mithilfe des Ombudsmannes zurückgreifen. Ein Angebot für außergerichtliche Einigung fehlt sowohl bei den gesetzlichen Krankenkassen als auch bei den Sozialversicherungen. Des Weiteren fehlen Angebote zur Streitschlichtung bei Ansprüchen, die Dritte auf eine Versicherungsleistung haben (z. B. Inhaber deliktsrechtlicher Ansprüche gegen den Haftpflichtversicherer des Schädigers), sowie solche Angebote, die kleinere Firmen, Handwerksbetriebe, Freiberufler und Existenzgründer wahrnehmen können, sollte es zwischen ihnen und einem Versicherungsunternehmen zum Konflikt kommen.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Begrüßt die Bundesregierung die Tätigkeit eines Ombudsmannes in der Versicherungswirtschaft?
2. Gibt es Pläne der Bundesregierung, für Ombudsmannverfahren eine gesetzliche Grundlage zu schaffen?
Falls ja, welche?
Falls es keine gibt, warum nicht?
3. Liegen der Bundesregierung Erkenntnisse bzw. Erfahrungen aus anderen EU-Ländern oder EU-Beitrittskandidaten über die Arbeit der dortigen Ombudspersonen in der Versicherungswirtschaft vor, und falls ja, welche?
4. Welche Erkenntnisse hat die Bundesregierung darüber, ob sich durch die Tätigkeiten eines Versicherungsombudsmannes Kostenersparnisse für die öffentlichen Haushalte, insbesondere der Justiz, ergeben, und falls ja, in welcher Höhe liegen diese Kostenersparnisse?
5. Welche Maßnahmen hat die Bundesregierung unternommen – oder beabsichtigt sie zu tätigen –, um für die Schlichtungsverfahren des Ombudsmannes des Verbandes der privaten Krankenversicherung (PKV) die Möglichkeit einer verbindlichen Schlichtung zu erreichen?
6. Sieht die Bundesregierung Handlungsbedarf, um das Instrument des Ombudsmannes in der Versicherungswirtschaft zu stärken – insbesondere seine Tätigkeiten auch auf Selbstständige, Freiberufler und kleinere Handwerksbetriebe auszuweiten –, und falls nicht, warum nicht?
7. Wie beurteilt die Bundesregierung die fehlende Möglichkeit eines außergerichtlichen Schlichtungsverfahrens für Nicht-Versicherungsnehmer, z. B. Geschädigte, Begünstigte bzw. Bezugsberechtigte und mitversicherte Personen?
8. Wie beurteilt sie das Fehlen eines Ombudsmannverfahrens für die Versicherungsnehmer einer gesetzlichen Krankenkasse?
9. Wie beurteilt die Bundesregierung das Fehlen eines Ombudsmannverfahrens für die Versicherungsnehmer im Bereich der Sozialversicherungen?
10. Wie sehen die Planungen der Bundesregierung betreffend der Umsetzung der Richtlinie 2002/92/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 9. Dezember 2002 über Versicherungsvermittlung aus, soweit sie die Einrichtung einer außergerichtlichen Schlichtungsstelle für Verbraucher, die Streitfälle – auch grenzüberschreitende – mit Versicherungsvermittlern haben, betreffen?

11. Welche Kompetenzen soll ein zukünftiger Versicherungsvermittlerombuds-
mann aus Sicht der Bundesregierung haben?

Soll eine Zuständigkeit auch gegeben sein, wenn z. B. die Mitgliedschaft in
einer gesetzlichen Krankenkasse vermittelt wurde?

Berlin, den 24. Februar 2004

Ursula Heinen
Peter H. Carstensen (Nordstrand)
Gerda Hasselfeldt
Albert Deß
Peter Bleser
Gitta Connemann
Helmut Heiderich
Uda Carmen Freia Heller
Dr. Peter Jahr
Julia Klöckner
Marlene Mortler
Bernhard Schulte-Drüggelte
Kurt Segner
Jochen Borchert
Cajus Caesar
Hubert Deittert
Thomas Dörflinger
Susanne Jaffke
Volker Kauder
Heinrich-Wilhelm Ronsöhr
Dr. Klaus Rose
Norbert Schindler
Georg Schirmbeck
Max Straubinger
Volkmar Uwe Vogel
Dr. Angela Merkel, Michael Glos und Fraktion

