

53 E



Eidgenössisches
Finanzdepartement
Rechtsdienst
Bernhof
3003 Bern

Zürich, 5. Juni 2009 LN

Vernehmlassung Revision VVG und Teilrevision VAG

Sehr geehrter Herr Bundespräsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Ich begrüsse Ihre Einladung, als Ombudsfrau der Privatversicherung und der Suva am Vernehmlassungsverfahren teilzunehmen.

Sie haben Ihre Einladung auch an die beiden Zweigstellenleiter der Ombudsstelle, Me Olivier Subilia in Lausanne für die französische Schweiz und Avv. Carlo Luigi Caimi in Lugano für die italienische Schweiz gerichtet.

Im Sinne einer Vereinfachung und Straffung des Verfahrens, haben wir die nachstehende Vernehmlassungsantwort als gemeinsame Stellungnahme erarbeitet. Sie werden entsprechend keine zusätzlichen Stellungnahmen von Me Subilia und Avv. Caimi erhalten.

Mit freundlichen Grüssen

DIE OMBUDSFRAU



Dr. Lili Nabholz-Haidegger

Beilage: Vernehmlassungsantwort

1. ALLGEMEINE BEMERKUNGEN ZUR VORLAGE

Grundsätzlich kann aus Sicht der Ombudsstelle festgehalten werden, dass der vorgelegte Entwurf in seiner Gesamtheit als ausgewogen gelten darf, da er die schutzwürdigen Interessen beider Vertragsparteien gleichwertig berücksichtigt.

Der bereits mit der Teilrevision des VVG gewählte Ansatz, nicht mehr zeitgemässe Regelungen, die sich (zu) einseitig zu Lasten der Versicherungsnehmer ausgewirkt haben, durch konsumentenfreundlichere Bestimmungen zu ersetzen, wird weitergeführt.

Wir sind daher zum Schluss gekommen, dass die Gesetzesvorschläge einerseits dem Schutzbedürfnis der Konsumentinnen und Konsumenten entsprechen, andererseits aber auch den Interessen der Versicherungswirtschaft Rechnung tragen. Zudem entsprechen die Vorschläge den europäischen Standards. Ob es allerdings angezeigt oder gar notwendig ist, weiter zu gehen als die Regelungen der EU, ist u.E. fragwürdig.

Als Ombudsleute können wir aus Erfahrung feststellen, dass Versicherungsnehmer aus dem EU-Raum bei aller Anerkennung unterschiedlicher Rechtsnormen Schwierigkeiten haben, verschiedenen Systemen unterworfen zu sein, für die keine zwingende Notwendigkeit besteht. Gerade im für Laien schwierigen Versicherungsbereich können sich solche Unterschiede im Anwendungsfall als konfliktträchtig erweisen.

2. ZU DEN BESTIMMUNGEN IM EINZELNEN

Im Sinne einer Vorbemerkung möchten wir festhalten, dass wir als neutrale und Interessen ungebundene Institution uns nicht primär mit dem materiellrechtlichen Gehalt, der Angemessenheit oder gar der Opportunität der einzelnen Bestimmungen des VE-VVG auseinandersetzen. Wir prüfen die Vorlage vielmehr auf ihre direkten oder indirekten Auswirkungen auf die Tätigkeit der Ombudsstelle und geben dazu aufgrund unserer Erfahrungen unseren Kommentar ab.

Art. 12 Inhalt

Aus Sicht der Ombudsstelle schliesst Abs. 2 lit. b von Art. 12 VE-VVG eine von vielen Versicherungsnehmern unter dem Aspekt der Transparenz bemängelte Lücke. Die Ombudsstelle wird mehr und mehr angegangen, weil die Konsumenten wissen wollen, auf welche verschiedenen Elemente ihres Vertrags die Prämienleistungen entfallen. In diesem Sinne interessieren sie sich insbesondere (namentlich bei Lebensversicherungspolice) über die sog. Abschlusskosten und Verwaltungskosten. Die Ombudsstelle hat mit unterschiedlichem Erfolg jeweils bei den betroffenen Versicherern versucht, im Einzelfall Transparenz herzustellen.

Sollte die vorgeschlagene Bestimmung unverändert in Kraft treten, dürften Beschwerden an die Ombudsstelle bezüglich dieser Thematik massiv zurückgehen.

Art. 16 Anzeigepflicht bei Vertretung und Fremdversicherung

Die Ombudsstelle hat sich notorisch mit Anfragen und Beschwerden zu befassen, bei denen es um geltend gemachte Äusserungen der Vertreter der Versicherer geht. Dies v.a. im vorvertraglichen Stadium z.B. betr. Pflicht zur Deklaration gewisser Gesundheitsprobleme, die

als vom Agenten häufig als unnötig anzugeben erklärt werden. Dies führt erfahrungsgemäss bei Geltendmachung der Anzeigepflichtverletzung durch den Versicherer zu Konflikten. Auf diesem Hintergrund ist es bedauerlich, dass in Art. 16 ausschliesslich vom Vertreter des Versicherungsnehmers die Rede ist und das Thema Vertreter des Versicherers nicht figuriert. Art. 71, der die aktuelle (wenig klare) Rechtslage wiederholt, ist hierbei nicht hilfreich.

Art. 18 Verletzung der Anzeigepflicht. Grundsatz

Vor der Teilrevision des VVG betr. Anzeigepflichtverletzung hatte die Ombudsstelle fast täglich mit Fällen bezüglich Anzeigepflichtverletzung zu tun. Seit der Teilrevision VVG werden uns kaum mehr solche Beschwerden unterbreitet. Soweit überhaupt entsprechende Fälle an uns gelangen, betreffen sie Unklarheiten bezüglich der Übergangsregelung vom alten zum neuen Recht. So ist nicht immer klar, ob die Regeln des teilrevidierten VVG auf alle Anzeigepflichtverletzungen Anwendung finden oder nur auf Verträge, die nach Inkrafttreten des teilrevidierten VVG abgeschlossen wurden. Bekanntlich war sich auch die Doktrin in dieser Frage absolut uneinig.

Dies hat die vermittelnde Tätigkeit der Ombudsstelle namentlich in einer Übergangsphase erheblich erschwert.

Darum sollte – wie immer eine Neuregelung der Anzeigepflichtverletzung schliesslich lauten wird – einer präzisen Fassung der Übergangsregelung hohe Beachtung geschenkt werden.

In der Sache selbst gehen wir davon aus, dass die eher schwammige Formulierung des Art. 18 VE-VVG die Zahl der Beschwerden wegen vom Versicherer geltend gemachter Anzeigepflichtverletzung anwachsen lassen dürfte.

Formulierungen wie: „...erhebliche Gefahrstatsache, die sie oder er kannte oder kennen musste...“ sind konturenarm und tragen erfahrungsgemäss ein erhebliches Konfliktpotential in sich.

Meinungsverschiedenheiten dürften sich zudem nicht nur an den Fakten (nicht deklarierten Gefahrstatsache) entzünden, sondern auch an der Frage, was jemand wusste, resp. hätte wissen müssen. Fraglich ist auch, ob die in Abs. 2 von Art. 18 VE-VVG erwähnte Fahrlässigkeit sich auch auf das „Wissenmüssen“ erstrecken kann.

Wir erwarten auch erhebliche Auseinandersetzungen im Zusammenhang mit Abs. 2 lit. a in Art. 18 VE-VVG. Der im teilrevidierten VVG erforderliche Kausalzusammenhang wird durch die vorgeschlagene Formulierung de facto zurückgenommen, was sich u.E. zulasten der Versicherungsnehmer auswirken wird.

Art. 20 Aufrechterhaltung des Vertrages trotz Verletzung der Anzeigepflicht

Aus der Sicht der Ombudsstelle ist Art. 20 VE-VVG eine fragwürdige Bestimmung. Eine rückwirkend erhöhte Prämie (auch wenn das Prinzip theoretisch noch schlüssig sein mag) ist in der Praxis kaum tauglich. Es ist für uns schwer vorstellbar, dass der Versicherer einseitig z.B. 20 Jahre nach Abschluss einer Lebensversicherung, rückwirkend eine höhere Prämie (nach welchem Tarif?) auferlegt; eine Prämie, die dem Versicherungsnehmer vorher nota bene nie bekannt gegeben worden war. Das Prämienanpassungsrecht des Versicherers unterliegt zudem keiner zeitlichen Befristung, was aus Gründen der Rechtssicherheit problematisch ist. Es könnte u.a. dazu führen, dass mit dieser Möglichkeit die verpasste Kündigungsfrist gem. Art. 19 VE-VVG geheilt wird. Aus einer derartigen Bestimmung dürften sich u.E. erhebliche Konflikte ergeben.

Art. 25 Rückwärtsversicherung

Diese neuartige Bestimmung bricht mit dem Grundprinzip, wonach nur ungewisse künftige Ereignisse versicherbar sind. Sie ist u.a. auch im Zusammenhang mit dem vorerwähnten Art. 12 zu sehen.

Aufgrund der Erfahrungen sehen wir in einer derartigen Bestimmung das Potential für Versicherungsmissbrauch. Unklar ist, wer die Beweislast trägt.

Art. 42 Befreiung von der Leistungspflicht und Kürzung der Leistung

In zahlreichen der Ombudsstelle unterbreiteten Fällen geht es um die Leistung des Versicherers für Schäden, welche Kinder verursacht haben. Es ist zu begrüßen, dass nun in Abs. 4 von Art. 42 VE-VVG vorgeschlagen wird, dieses Problem zu regeln.

Art. 49 Prämienanpassungsklausel

Aus der Sicht der Ombudsstelle ist die Bestimmung zu vage formuliert. Es ist zu befürchten, dass sich diese Bestimmung, die grundsätzlich in eine richtige Richtung zielt, als Quelle von Auseinandersetzungen mit dem Versicherer erweisen könnte.

Art. 57 Nachhaftung

Diese Bestimmung dürfte zu nicht unerheblichen Interpretationsschwierigkeiten führen.

Beispiel:

Ein über einen Kollektivvertrag Versicherter erkrankt 2009 an Krebs. Der Patient ist vorübergehend geheilt aber danach bricht der Krebs 2014/2015 erneut aus. Wäre er für 2015 (d.h. ausserhalb der 5-jahresfrist) noch gedeckt?

Art. 68 Entschädigung

Bereits heute wenden sich viele Versicherungsnehmer von Lebensversicherungen wegen des Themas „Abschlusskosten“ an die Ombudsstelle. Die Verhältnisse sind alles andere als transparent. Mit der vorgeschlagenen Neuregelung, wonach der Broker vom Versicherungsnehmer zu entschädigen ist, wobei Provisionen des Versicherers auf die verlangte Entschädigung anzurechnen sind, enthält aus unserer Sicht ein erhebliches Konfliktpotential. Zwar ist der Makler gehalten, Provisionen, die er für die Policenvermittlung vom Versicherer erhält, gegenüber seinem Kunden offen zu legen. Eine Kontrollmöglichkeit besteht für letztern indes nicht. Eine bereits wenig transparente Situation wird noch intransparenter, da die Pflicht zur Bekanntgabe der Provisionen etc. nicht dem Versicherer obliegt, sondern dem direkt interessierten Makler.

10. Kapitel: Datenschutz

Nach unserer Erfahrung ist das Publikum zunehmend sensibilisiert, was das Erheben und Bearbeiten von Personendaten betrifft.

Zahlreiche an die Ombudsstelle gerichtete Beschwerden betreffen diese Thematik.

Wir konnten aber auch feststellen, dass bei den Versicherungsunternehmen ebenfalls eine gewisse Unsicherheit besteht. So war es im Rahmen unserer Vermittlungsbemühungen oft schwierig, (namentlich bei Personenschäden) in die relevanten Akten Einsicht zu erhalten, da sich die Versicherer selbst bei Ermächtigung durch die betroffenen Personen zur Einsicht-

nahme hinter dem Datenschutz „verstecken“ wollten, was sich erschwerend auf die Fallbearbeitung ausgewirkt hat.
Die neuen Bestimmungen dürften hier nicht nur Klarheit schaffen, sondern auch beim Publikum vertrauensbildend wirken.

3. Abschnitt: Mehrfachversicherung in der Schadenversicherung

Erfahrungsgemäss entstehen Mehrfachversicherungen häufig aufgrund von Abwerbungen von Versicherungskunden durch Agenten von Konkurrenzgesellschaften.

Daher erstaunt es, dass in Art. 79 VE-VVG nur die Versicherten und nicht auch die Versicherer (Agenten!) in die Pflicht genommen werden.

Die Ombudsstelle ist zudem oft mit Fällen von Doppelversicherungen konfrontiert, die sich aus dem Umstand des Zusammenziehens zweier Personen, resp. die Zusammenlegung von zwei Haushalten ergeben haben. Die Frage, welche Police nun aufgehoben werden soll, könnte durch Kodifizierung der geltenden Praxis behoben werden.

Die vorgeschlagenen Bestimmungen in VE-VVG Art. 79 ff sind grundsätzlich zu begrüßen. Allerdings sind die Regeln kompliziert und daher a priori konfliktrichtig. Nicht beantwortet wird die Frage, was genau mit „wirtschaftlichem Interesse gegen dieselbe Gefahr“ (Art. 79 VE-VVG) gemeint ist. Sind damit identische Deckungen gemeint?

Gleichzeitig fehlen uns Angaben zu den Folgen der nicht erfolgten Meldung an die Versicherungsunternehmen, was u.E. eine Obliegenheitsverletzung darstellt.

Art. 94 Schadenregulierung

Unverständlich, weil aufgrund unserer Erfahrung unrealistisch, erscheint die vorgeschlagene Einführung von Fristen zur Schadenregulierung.

Art. 113 Abfindungswerte

Nachdem die Ombudsstelle überdurchschnittlich viele Anfragen zu Rückkaufs- und Umwandlungswerten hat, kann Art. 113 VE-VVG nur begrüsst werden.

Art. 119 Hinweispflicht bei betrieblichen Kollektivversicherungen

Die Ombudsstelle ist häufig mit Problemen von Kollektivversicherten konfrontiert, die keinen Zugang zum Vertrag haben. Es wäre deshalb zu begrüßen, wenn der Versicherer nicht nur den Policeninhaber zur Information der Versicherten verpflichten würde, sondern wenn die Versicherten direkt informiert würden. Die Erfahrung zeigt, dass z.B. das System, wonach es Sache des Arbeitgebers ist, die Arbeitnehmer betreffend Übertritt aus der Kollektiv- in die Einzelversicherung (Fristen!) zu orientieren in vielen Fällen nicht spielt. Daraus ergeben sich Konflikte, von denen nicht klar ist, ob sie versicherungs- oder arbeitsrechtlicher Natur sind.

2. Abschnitt: Haftpflichtversicherung

Art. 91 Direktes Forderungsrecht und Auskunftsanspruch

Wir müssen immer wieder zur Kenntnis nehmen, dass im Publikum die Meinung herrscht, es bestehe im Haftpflichtrecht analog zur Motorfahrzeughaftpflicht ein direktes Forderungsrecht gegenüber dem Versicherer. Dass dem nicht so ist, merkt der geschädigte Anspruchsteller erst, wenn der Versicherer nicht bereit ist, sich mit ihm oder ihr direkt über den Schadenfall auseinander zu setzen. In solchen Fällen kann auch die Ombudsstelle nichts erreichen, und wir müssen die Geschädigten darauf hinweisen, dass sie ihre Ansprüche gegenüber dem Schadensverursacher geltend machen müssen.

Die vorgesehene Regelung wird daher von uns grundsätzlich begrüsst. Unklar ist allerdings, ob und wie bei einem direkten Anspruch gegenüber dem Versicherer der Versicherte nach wie vor das Recht hat, einen Schadenfall direkt und ohne Belastung seiner Police zu erledigen. Zu fragen ist auch, wie Geschädigte in Erfahrung bringen können, bei wem ein Haftpflichtiger versichert ist. Verzeichnisse, analog zu den von den kantonalen Strassenverkehrsämtern geführten, fehlen. Wo ein Haftpflichtiger sich weigert, den Versicherer zu nennen, wird es daher auch unter der vorgeschlagenen neuen Norm beim Status quo ante bleiben.

3. Abschnitt: Rechtsschutzversicherung

Art. 101 Verfahren bei Meinungsverschiedenheiten

Der vorgeschlagene Art. 101 VE-VVG sieht in Abs. 1 nebst dem Schiedsverfahren ein "gleichwertiges Verfahren" vor, welches die Rechtsschutzversicherer bei Meinungsverschiedenheiten mit der versicherten Person anzubieten haben. Da das bereits heute bekannte Schiedsverfahren wegen dem damit verbundenen Kostenrisiko kaum in Anspruch genommen wird, ist zu „befürchten“, dass unter gleichwertigem Verfahren allenfalls die Einschaltung der unentgeltlich tätigen Ombudsstelle verstanden werden könnte. Dies würde weder dem Charakter der Ombudstätigkeit entsprechen, noch bestünden die personellen Ressourcen, um in allen Konfliktfällen mit Rechtsschutzversicherern quasi schiedsrichterlich tätig zu sein. Wir schlagen daher vor, entweder die Passagen „oder gleichwertiges Verfahren“ zu streichen oder in Art. 85a VE-VAG, welcher die Ombudsstelle gesetzlich verankern möchte, präzisierend beizufügen, dass die Ombudsstelle keine Schiedsfunktion hat.

VAG Art. 85a Ombudsstelle

Der Vernehmlassungsentwurf folgt dem internationalen Trend, wonach Ombudsstellen – auch wenn sie privatrechtlich z.B. als Stiftung konstituiert sind – gesetzlich verankert werden. Das dürfte zweifellos die Legitimität der Ombudsstelle erhöhen. Allerdings ist zu vermeiden, dass die gesetzliche Verankerung zu einer Verbürokratisierung der bisher sehr effizienten Tätigkeit und der schlanken Strukturen der Ombudsstelle führt.

Nicht angesprochen werden Themen wie die Finanzierung der Ombudsstelle, deren sachliche Zuständigkeit, oder die Abgrenzung zur FINMA. Alles Fragen, die klärungsbedürftig sind. Kein Lösungsansatz wäre u.E. eine Kostenbeteiligung der die Ombudsstelle anrufenden Personen und Institutionen. Eine derartige Regelung würde einerseits den Stiftungsstatuten der Stiftung „Ombudsman der Privatversicherung und der Suva“, als auch den Standards der EU (vgl. FINNET) widersprechen.

Der Einbezug der Versicherungsmaklerinnen und Makler macht grundsätzlich Sinn. Allerdings sind hier die genauen Modalitäten und Kompetenzen zu klären. Dies gilt insbesondere bezüglich Erfassung der MaklerInnen und der Finanzierung der Ombudsstelle.

Zur Zeit sind in der Schweiz ca. 5000 registrierte ungebundene Versicherungsvermittler tätig, sei dies in Form von juristischen oder natürlichen Personen. Ihr Organisationsgrad ist ausgesprochen bescheiden. Der SIBA sind nur gerade 53 Firmen angeschlossen. Im Gegensatz zum bisherigen Tätigkeitsbereich, in welchem der Ombudsstelle jeweils ein Versicherer als Partner gegenübersteht, werden mit dem Einbezug der Makler primär Einzelpersonen, die als VermittlerInnen tätig sind, involviert. Dies bringt einige Probleme organisatorischer und anderer Natur mit sich.

Es ist absehbar, dass die Ausdehnung der Ombudsmantätigkeit auf VermittlerInnen erheblich grössere Personalkosten verursachen wird, da die bisherigen personellen Ressourcen nicht ausreichend sein werden. Wer diese Kosten zu tragen haben wird, ist nicht klar.

Auf dem Hintergrund der bestehenden Strukturen und den seit über 35 Jahren bewährten Abläufen im Verkehr mit den Versicherungsgesellschaften ergibt sich daraus eine komplett neue Situation. Zahlenmässig werden sehr viel mehr Makler als Versicherungsgesellschaften potentiell in ein Verfahren mit der Ombudsstelle involviert werden. Auch das Verfahren wird tiefgreifend tangiert. Bisher gilt im Interventionsfall, dass jede Gesellschaft ein Geschäftsleitungsmitglied bezeichnet, das für sämtliche Beschwerdefälle als Ansprechpartner der Ombudsstelle agiert. Dies hat den Vorteil, dass nicht dieselbe Person, die den Fall bereits in einem früheren Stadium betreut hat, sich mit Interventionen der Ombudsstelle auseinandersetzt. D.h. das Problem wird grundsätzlich nochmals mit „neuen Augen“ überprüft. Dadurch kann eine objektivere Behandlung gesichert werden, als wenn dieselbe Person, deren Position zur Beschwerde Anlass gegeben hat, sich mit der Ombudsstelle auseinandersetzen muss. Angesichts des geringen Organisationsgrades der Maklerinnen und Maklern wäre demgegenüber meist dieselbe Person, die bereits zur Beschwerde Anlass gegeben hat, das vis-à-vis der Ombudsstelle. Es besteht damit ein ernst zu nehmendes Risiko, dass diese nicht geneigt sein wird, vom bisherigen Standpunkt abzuweichen oder gar Fehler einzugestehen. Der Vermittlungsspielraum wird dadurch nicht nur wesentlich eingeschränkt, sondern es besteht auch die Gefahr, dass die unterbreitete Angelegenheit in ein Zweiparteienverfahren zwischen Ombudsstelle einerseits und MaklerIn andererseits ausartet. Die Grenze zwischen neutraler Vermittlung und anwaltlicher Interessenvertretung kann daher nicht mehr scharf gezogen werden.

Die erwähnten Probleme liessen sich allenfalls auf dem Umweg über die Berufshaftpflicht-Versicherung entschärfen. Gem. Art. 91 VE-VVG soll ein direktes Forderungsrecht des Versicherungsnehmers gegenüber dem Berufshaftpflicht-Versicherer vorgesehen werden. Sofern es bei einer Beschwerde um die Geltendmachung eines Schadens geht, für welchen der Makler einzustehen hat, könnten sich Versicherungsnehmer zunächst direkt an den Berufshaftpflicht-Versicherer wenden und bei Entstehen einer Meinungsverschiedenheit mit diesem dann die Ombudsstelle einschalten. Das Vermittlungsverfahren würde dann im Rahmen der bisherigen Abläufe erfolgen.

In Abweichung von der bisherigen Praxis ist in Art. 85a Abs. 1 VE-VAG nur von Versicherungsnehmerinnen und -nehmern, die sich an die Ombudsstelle wenden können, die Rede. In Abs. 2 spricht man von „Versicherten“. Abgesehen davon, dass die Begriffe Versicherungsnehmer und Versicherte nicht dasselbe bedeuten, würde die gewählten Formulierungen den bisherigen Tätigkeitsbereich der Ombudsstelle einschränken. Bislang trat die Ombudsstelle in allen Konfliktfällen, d.h. auch bei strittigen Ansprüchen von Dritten gegenüber einem Versicherer, vermittelnd auf. Die Fassung des VE, wonach der Kompetenzbereich sich auf die Vermittlung zwischen Versicherer und Versichernehmer resp. Versicherte beschränkt, würde gegenüber der gängigen Praxis einen erheblichen Rückschritt bedeuten. Eine solche Formulierung stünde auch nicht im Einklang mit dem Zweckartikel 3 der Stiftungsurkunde, welcher lautet:

„Die Stiftung hat den Zweck, den Versicherungsnehmern, Versicherten, Verunfallten, Anspruchsberechtigten und Geschädigten die Möglichkeit zu verschaffen, bei Meinungsverschiedenheiten mit einer privaten Versicherungsgesellschaft oder der Suva die Dienste eines neutralen Ombudsmann in Anspruch zu nehmen, ohne dass ihnen daraus Kosten entstehen.“

Da der erläuternde Bericht zu Art. 85a VE-VAG auf die positiven Erfahrungen der seit 37 Jahren tätigen Ombudsstelle verweist und nicht davon auszugehen ist, dass mit dem VE hinter die bestehende Situation zurückgegangen werden soll, schlagen wir eine Formulierung von Art. 83a Abs. 1 und 2 VE-VAG vor, die sich an das Stiftungsstatut anlehnt.

Das würde auch sicherstellen, dass die bisherige Tätigkeit der Ombudsstelle im Bereich des UVG und BVG weiterhin möglich ist. Jedenfalls wäre die Frage der sachlichen Zuständigkeit der Ombudsstelle grundsätzlich zu klären. Wir gehen davon aus, dass dies Gegenstand der später zu erlassenden VO oder eines Leistungsvertrages bilden wird.

Bislang hat die Ombudsstelle keine Fälle von Zusatzversicherungen gem. VVG bearbeitet. Diese Fälle werden durch den Ombudsmann der sozialen Krankenversicherung behandelt. Diese Zuständigkeitsordnung macht durchaus Sinn, da eine Aufteilung der Vermittlungstätigkeit für die Grund- und die Zusatzversicherung auf 2 Ombudsstellen nicht sachgerecht wäre und sich verkomplizierend auf die Vermittlung auswirken würde.

Für die Tätigkeit der Ombudsstellen ist nicht massgeblich, ob ein Versicherungsvertrag dem KVG oder dem VVG untersteht, sondern wer Träger der Police ist. Ist der Träger ein klassischer Krankenversicherer, der Grund- und Zusatzversicherungen anbietet, ist der Krankenversicherungs-Ombudsmann für die Bearbeitung des Falles zuständig.

Sollte Art. 85a VE-VAG indes grundsätzlich zu einer anderen Zuständigkeitsordnung führen, hätte dies erhebliche strukturelle Anpassungen zu Folge, die zur Zeit nicht absehbar sind.

Es ist richtig festzuhalten, dass die Ombudsstelle nur vermittelnd tätig ist und keine Entscheidungs- oder Weisungsbefugnisse hat. Die entsprechende Passage in Art. 83a Abs. 2 VE-VAG ist daher zu begrüßen. Allerdings besteht im Publikum vielfach die irrige Vorstellung, die Ombudsstelle würde den Versicherungsnehmer quasi anwaltlich vertreten. Es wäre aus unserer Sicht daher explizit festzuhalten, dass die Ombudsstelle neutral ist und ihr keine anwaltliche Rolle im Sinne einer einseitigen Interessenwahrung zukommt.

Zu begrüßen ist Abs. 3 von Art. 85a VE-VAG betreffend Kooperationspflichten.

Die Mitwirkungspflichten können u.E. im Rahmen unserer vermittelnden Tätigkeit indes nicht nur einseitig den Versicherern und Maklern auferlegt werden, sie betreffen ebenso die Versicherungsnehmer.

Darum wäre folgende Formulierung vorzuziehen:

„Der nach Abs. 1 verpflichtete Personenkreis hat mit der Ombudsstelle zu kooperieren und alle zur Bearbeitung des unterbreiteten Problems oder für die Vermittlung notwendigen Angaben und Unterlagen zur Verfügung zu stellen.“

Da die Versicherungsunternehmungen im Rahmen des Verfahrens mit der Ombudsstelle oft gehalten sind, personenbezogene Daten zur Verfügung zu stellen, drängt sich allenfalls eine Anpassung der Bestimmungen im VE-VVG Kapitel 10 (Datenschutz) auf.

Damit die Versicherten anhand ihrer Versicherungsdokumente wissen, dass sie sich an eine Ombudsstelle wenden können, ist der Hinweis in den Policen und Verträgen wichtig. Dieser Vorschlag entspricht auch den vom Stiftungsrat der Stiftung „Ombudsman der Privatversicherung und der Suva“ beim SVV deponierten Vorschlägen zur Steigerung des Bekanntheitsgrades der Ombudsstelle.

Zürich, 5. Juni 2009



RA Dr. Lili Nabholz-Haidegger
Ombudsfrau