

Ombudsmann für Versicherungen („Ombudsmann“)

Eine Instanz unter der Bezeichnung „Versicherungsombudsmann“ wird von der Association des Compagnies d'Assurances et de Réassurances (ACA) und von der Union Luxembourgeoise des Consommateurs (ULC) errichtet, um außergerichtliche Lösungen bei Versicherungsstreitigkeiten zu finden.

Die Regeln für die Funktionsweise des Ombudsmanns lauten wie folgt:

- **ZUSAMMENSETZUNG**

Die Schlichtungsstelle setzt sich paritätisch aus ULC-/ACA-Mitgliedern zusammen.

Jede Partei ernennt einen Delegierten und einen Stellvertreter.

Der ACA-Delegierte ist Valérie TOLLET, Mitglied der Geschäftsführung.

Der ULC-Delegierte ist André MARMANN, Rechtsanwalt.

Die beiden oben genannten Delegierten werden auf unbestimmte Zeit bestellt.

Die Delegierten unterliegen einer strikten Vertraulichkeitsverpflichtung.

Die ACA und die ULC ergreifen die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass bei der Verarbeitung personenbezogener Daten die einschlägigen Rechtsvorschriften in vollem Umfang eingehalten werden.

Die Delegierten der ACA und der ULC erfüllen die Anforderungen an "Kompetenz, Unabhängigkeit und Unparteilichkeit", wie sie in den Rechtsvorschriften über die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten festgelegt sind. Sie können nicht ohne triftigen Grund ihres Amtes enthoben werden und nehmen keine Anweisungen von den Parteien entgegen.

Diese Delegierten sind berechtigt, sich bei Bedarf von Sachverständigen in der Sache unterstützen zu lassen, die Parteien und sogar Dritte zu hören und generell alle Auskünfte einzuholen, die sie benötigen.

- **AUFGABE UND ZUSTÄNDIGKEIT**

Der Ombudsmann hat die Aufgabe, Anträge auf eine außergerichtliche Beilegung von Versicherungsstreitigkeiten zwischen in Luxemburg niedergelassenen Versicherungsunternehmen und Verbraucher mit Wohnsitz in Luxemburg oder einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union zu bearbeiten.

Nach Überprüfung des Schlichtungsantrags sendet der Ombudsmann den Parteien ein Schreiben mit begründeten Schlussfolgerungen zu. Stellt der Ombudsmann fest, dass die Standpunkte der Parteien unvereinbar sind, so teilt er dies den Parteien schriftlich mit. Er kann auch die Streitparteien zusammenbringen, um die Suche nach einer Lösung oder gütlichen

Einigung zu erleichtern oder um selbst eine Lösung vorzuschlagen. Die Schlussfolgerungen oder Lösungsvorschläge des Ombudsmannes sind für die betroffenen Parteien unverbindlich.

Die Entscheidungen des Ombudsmannes werden nicht veröffentlicht. Die Namen der beteiligten Parteien werden nicht an Dritte weitergegeben. Die Entscheidungen gehen von den anwendbaren rechtlichen und gesetzlichen Bestimmungen aus und können billigkeitsrechtlichen Aspekten Rechnung tragen

Der ACA-Jahresbericht enthält einen zusammenfassenden Tätigkeitsbericht, der eine Bewertung der erzielten Ergebnisse und die Identifizierung der Art der behandelten Streitfälle ermöglicht. Im Tätigkeitsbericht werden keine Namen genannt.

Der Ombudsmann kann die Behandlung eines ihm unterbreiteten Streitfalls mit der Begründung verweigern, dass:

- der Kläger nicht versucht hat, die andere Partei zu kontaktieren, um seine Forderung zu besprechen und, als ersten Schritt, die Angelegenheit innerhalb von zwei Monaten direkt mit der anderen Partei zu klären;
- die Streitigkeit missbräuchlich, mutwillig oder schikanös ist;
- der Streitfall von einem anderen außergerichtlichen Streitbeilegungsorgan, einem Schiedsgericht oder einem nationalen oder ausländischen Gericht behandelt wurde oder wird;
- der Ombudsmann ist nicht für den betreffenden Streitfall zuständig (z. B. keine Versicherungsstreitsache).

• **AUSSERGERICHTLICHES SCHLICHTUNGSVERFAHREN**

Die Streitparteien haben das Recht, sich in allen Verfahrensphasen durch einen Dritten (z. B. einen Rechtsanwalt) vertreten zu lassen.

Sie können jederzeit vom Verfahren zurücktreten, z. B. wenn sie mit dem Ablauf oder der Arbeitsweise des Verfahrens unzufrieden sind.

Schlägt der Ombudsmann eine Lösung zur Beilegung des Streits vor, so müssen die betroffenen Parteien vom Ombudsmann informiert werden:

- dass sie die Möglichkeit haben, die vorgeschlagene Lösung anzunehmen oder abzulehnen;
- dass die Mitwirkung am Verfahren die Möglichkeit einer späteren Berufung vor einem Gericht nicht ausschließt;
- dass die vorgeschlagene Lösung von der Entscheidung eines Gerichts, das die einschlägigen Rechtsvorschriften anwendet, abweichen kann;
- über mögliche rechtliche Konsequenzen einer Annahme der vorgeschlagenen Lösung.

Die betroffenen Parteien haben eine angemessene Bedenkzeit von einem Monat, bevor sie angeben, dass sie die vom Ombudsmann vorgeschlagene Lösung oder eine einvernehmliche Vereinbarung akzeptieren (die Frist beginnt mit dem Datum des Eingangs des Schreibens des Ombudsmannes).

Das Ombudsverfahren ist kostenlos.

Die Anrufung des Ombudsmannes muss schriftlich (Schreiben oder E-Mail) in einer der Amtssprachen Luxemburgs erfolgen (Englisch wird ebenfalls akzeptiert).

Die Schlichtungsanträge und Belege sind entweder an die E-Mail-Adresse mediateur@aca.lu oder die Postanschrift: ACA, 12, rue Erasme, L-1468 Luxembourg (Tel.: 44 21 44 44 1 / Fax: 44 02 89) zu richten.

Auch die Verfahren werden in diesen Sprachen abgehalten.

Jede Partei hat die Möglichkeit, innerhalb einer angemessenen zweiwöchigen Frist ihre Ansichten und Argumente frei zu äußern sowie vom Ombudsmann die von der anderen Partei vorgelegten Argumente, Beweismittel, Unterlagen und Schriftstücke sowie etwaige Sachverständigengutachten zu erhalten.

Ein spezielles Formular, das in elektronischer Form existiert, soll die Anrufung des Ombudsmannes und die Präsentation des Versicherungstreits, der Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist, erleichtern. Dieses Formular kann auf der Website der ACA (www.aca.lu) und der ULC (www.ulc.lu) heruntergeladen werden.

Die allgemeine Verjährungsfrist wird ab dem Tag der Anrufung des Ombudsmannes ausgesetzt, sofern der Schlichtungsantrag vollständig ist. Die Aussetzung gilt bis zu dem Tag, an dem der Ombudsmann den Parteien mitteilt:

- dass die Bearbeitung der Angelegenheit abgelehnt wird;
- dass das Verfahren entweder durch die Übermittlung begründeter Schlussfolgerungen oder durch den Vorschlag einer einvernehmlichen Lösung oder Vereinbarung beendet ist.

Die Aussetzung endet auch an dem Tag, an dem eine der Parteien die andere Partei über ihre Bereitschaft informiert, die außergerichtliche Streitbeilegung zu beenden.

Die begründeten Schlussfolgerungen des Ombudsmannes und die von ihm vorgeschlagenen Lösungen oder einvernehmlichen Vereinbarungen dürfen – falls nicht anders vereinbart – nicht als Beweismittel vor Gericht verwendet werden.

• **DIE EINZELNEN VERFAHRENSPHASEN**

Die an einem außergerichtlichen Schlichtungsantrag beteiligten Parteien müssen dem Ombudsmann alle für den Schlichtungsantrag relevanten Unterlagen und Informationen zur Verfügung stellen.

Ist der Ombudsmann nicht in der Lage, eine ihm unterbreitete Streitsache gemäß seiner Verfahrensordnung zu regeln, so gibt er den Parteien innerhalb von drei Wochen nach Eingang des vollständigen Antrags schriftlich eine ausführliche Begründung, warum er die Streitsache ablehnt.

Der Ombudsmann sendet dem Beschwerdeführer innerhalb von drei Wochen eine schriftliche Bestätigung zu, wenn ein Antrag als zulässig und vollständig angesehen wird.

Sobald der Ombudsmann alle Unterlagen und Informationen erhalten hat, die für eine ordnungsgemäße Prüfung der Akte durch den Sachverständigen erforderlich sind, teilt er den Parteien den Eingang des vollständigen Antrags und das Eingangsdatum mit.

Der Ombudsmann unterrichtet die Parteien innerhalb von 90 Kalendertagen nach Eingang des vollständigen Antrags über den Ausgang des außergerichtlichen Vergleichsverfahrens und sendet ihnen ein Schreiben mit begründeten Schlussfolgerungen bzw. einen Lösungsvorschlag zu.

Bei äußerst komplizierten Streitsachen kann der Ombudsmann, wenn er es für zweckmäßig hält, die Frist von 90 Tagen verlängern. Die Parteien werden über jede Verlängerung dieser Frist und die ungefähre Dauer der Streitbeilegung unterrichtet.

- **SEKRETARIAT**

Die Sitzungen des Ombudsmannes finden nach Bedarf statt. Die ACA ist für das Sekretariat verantwortlich. Jede Partei sendet der anderen Partei eine Abschrift des außergerichtlichen Schlichtungsantrags zu, der an sie als Schlichtungsstelle gerichtet ist.

Die Sekretariatskosten werden zu gleichen Teilen von beiden Parteien (ACA/ULC) getragen. Eventuell anfallende Kosten für Sachverständige (z. B. Aktuare, Anwälte usw.) werden geteilt, es sei denn, dass nur eine der Parteien (die die anfallenden Kosten in dem Fall allein zu tragen hat) über die Inanspruchnahme eines Sachverständigen entschieden hat.

- **ANWENDUNGSBEREICH**

Der Ombudsmann kann von Verbrauchern mit Wohnsitz in Luxemburg oder einem anderen Mitgliedstaat der Europäischen Union für Versicherungsverträge (Leben oder Nichtleben), die mit in Luxemburg niedergelassenen Versicherungsunternehmen abgeschlossen wurden, angerufen werden.

- **ANSPRECHPARTNER**

Die Versicherungsunternehmen sind gebeten, einen „Ombudsmann-Ansprechpartner“ zu benennen, der im Falle eines sie betreffenden Streits Ansprechpartner des Ombudsmannes ist. Da der Ombudsmann mit dem Ansprechpartner die Beilegung des Streits besprechen wird, sollte dieser eine Führungsposition innehaben.

* * * * *