



LEITLINIEN ZUR BEARBEITUNG VON BESCHWERDEN

Dipl.-Jur.
CHRISTIAN HÖFT

Versicherungsmakler
Am Südhang 30
22113 Oststeinbek

TEL 0151 555 77 440

FAX 040 739 56 48

MAIL versicherung@christianhoeft.de

A. Allgemeines

In den Mitgliedstaaten der Europäischen Union muss es gemäß Artikel 14 und 15 der Richtlinie (EU) 2016/97 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Januar 2016 über Versicherungsvertrieb (Neufassung) Verfahren geben, die es Kunden und anderen Betroffenen, insbesondere Verbraucherschutzverbänden, ermöglichen, Beschwerden über Versicherungs- und Rückversicherungsvermittler einzulegen sowie angemessene und wirksame Beschwerde- und Abhilfeverfahren zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsvermittlern und Verbrauchern geben. Der deutsche Gesetzgeber hat diese Pflicht umgesetzt in § 17 der Versicherungsvermittlungsverordnung (VersVermV).

B. Begriffsdefinitionen

1) **Beschwerde** bedeutet:

Eine von einer Person gegenüber einem Versicherungsvermittler geäußerte Unzufriedenheit im Hinblick auf die Vermittlungstätigkeiten des Versicherungsvermittlers entsprechend der Definition der „Versicherungsvermittlung“ in Artikel 2 Absatz 3 der o.g. Richtlinie (EU) 2016/97. Die Bearbeitung von Beschwerden ist zu unterscheiden von der Schadensbearbeitung wie auch von einfachen Ersuchen um Vertragserfüllung, Informationen oder Klärung.

2) **Beschwerdeführer** bedeutet:

Eine Person, die mutmaßlich einen Anspruch darauf hat, dass ein Versicherungsvermittler ihre Beschwerde prüft, und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, z. B. ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Begünstigter und, in einigen Rechtsordnungen, ein geschädigter Dritter.

C. Anwendungsbereich

1) **Persönlicher Anwendungsbereich**

Diese Regelungen gelten für Kunden und andere Betroffene, also derzeitige oder potenzielle Versicherungsnehmer, Versicherte, geschädigte Dritte, Begünstigte, Verbraucherschutzverbände usw.

2) **Sachlicher Anwendungsbereich**

Diese Regelungen gelten grundsätzlich für alle an mich gerichteten Beschwerden. Sie gelten lediglich *nicht* in Fällen, in denen

a) ich eine Beschwerde über Tätigkeiten erhalte, die nicht der Regulierung durch die „zuständigen Behörden“ gemäß Artikel 4 Absatz 2 der Verordnung (EU) Nr. 1094/2010 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 24. November 2010 zur Errichtung einer Europäischen Aufsichtsbehörde für das Versicherungswesen und die betriebliche Altersversorgung (EIOPA) unterliegen, oder

b) ich eine Beschwerde im Namen eines anderen Finanzinstituts im Rahmen der für dieses Institut geltenden gesetzlichen Rechtsvorschriften bearbeite. Auch im Fall der Nichtzuständigkeit aus diesem Grunde wird die Beschwerde jedoch bearbeitet, was unten unter F. 2) näher ausgeführt wird.

D. Beschwerdemanagement-Beauftragter, Erreichbarkeit

1) Funktion

Die Funktion des Beschwerdemanagement-Beauftragten wird von mir als Inhaber wahrgenommen.

2) Erreichbarkeit

Beschwerden sind zu richten an:

Christian Höft – Versicherungsmakler

Per Post: Am Südhang 30, 22113 Oststeinbek

Per E-Mail: versicherung@christianhoeft.de

Per Telefax: 040/739 56 48

E. Information

Diese Richtlinien werden auf meiner Website veröffentlicht. Zudem erhält sie jeder Neukunde zusammen mit dem Maklervertrag.

Ich werde Beschwerdeführer auf Nachfrage oder bei der Bestätigung des Eingangs einer Beschwerde schriftlich über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung informieren.

F. Bearbeitung von Beschwerden

1) Form der Einreichung von Beschwerden

a) Beschwerden sind in Textform an den o.g. Beschwerdemanagement-Beauftragten zu richten.

b) In der Beschwerde sind der Anlass der Beschwerde, der betreffende Versicherungsvertrag mit Vertragsnummer, Beratungsvorgang oder Schadenfall mit zugehöriger Schadennummer und Schadentag sowie das Ziel des Beschwerdeführers, das er mit der Beschwerde verfolgt, anzugeben.

2) Bearbeitungsprozess für Beschwerden, für die ein anderes Finanzinstitut zuständig ist

Wenn bei mir eine Beschwerde eingeht, für die eine andere Stelle oder ein anderes Finanzinstitut zuständig ist, und wenn ich die Beschwerde nicht im Namen dieses Finanzinstituts bearbeite, unterrichte ich den Beschwerdeführer und leite die Beschwerde an das entsprechende Finanzinstitut, soweit dieses feststellbar ist, weiter.

3) Bearbeitungsprozess für Beschwerden, für die ich zuständig bin

- a) Beschwerden werden von mir in jedem Fall beantwortet.
- b) Der Eingang einer Beschwerde wird schriftlich zusammen mit der Information über das Verfahren der Beschwerdebearbeitung innerhalb von einer Woche bestätigt.
- c) Jede Beschwerde wird umfassend geprüft. Ich bemühe mich darum, sämtliche relevanten Beweismittel und Informationen bezüglich der Beschwerde zusammenzutragen und zu prüfen.
- d) Ich kommuniziere in klarer, eindeutig verständlicher deutscher oder plattdeutscher Sprache;
- e) Ich erteile unverzüglich eine Antwort. In der Regel erfolgt die Bearbeitung binnen eines Monats. Kann innerhalb der üblichen Fristen keine Antwort gegeben werden, so informiere ich auf adäquate Weise den Beschwerdeführer über die Gründe für die Verzögerung und gebe an, wann die Prüfung durch den Versicherungsvermittler voraussichtlich abgeschlossen sein wird.
- f) Sofern ich eine endgültige Entscheidung erteile, die den Forderungen des Beschwerdeführers nicht vollständig nachkommt, werde ich meinen Standpunkt hinsichtlich der Beschwerde eingehend erläutern und die Möglichkeiten des Beschwerdeführers zur Aufrechterhaltung der Beschwerde darlegen (z.B. die Möglichkeit, sich an eine Ombudsstelle zu wenden, alternative Streitbeilegungsverfahren zu nutzen, sich an die nationalen zuständigen Behörden zu wenden, usw.); sofern die nationalen Vorschriften dies verlangen, erfolgt eine solche Entscheidung schriftlich.

G. Registrierung von Beschwerden

Jede Beschwerde wird in meinem Beschwerden-Register festgehalten. Darin werden das Datum des Eingangs, Name und Anschrift des Beschwerdeführers, der Anlass der Beschwerde, die aufgrund der Beschwerde ergriffenen Maßnahmen (jeweils mit Datum) sowie Angaben darüber, ob die Beschwerde im Sinne des Beschwerdeführers erledigt werden konnte, erfasst. Das Register wird zeitnah und vollständig geführt. Ich bin daher jederzeit in der Lage, die zuständigen nationalen Behörden bzw. Ombudsstelle(n) über Beschwerden und deren Bearbeitung zu informieren. Dabei werden auch Angaben zur Anzahl der Beschwerden gemacht, die gegebenenfalls nach nationalen oder eigenen Kriterien unterschieden werden.

H. Beschwerdeanalyse und Maßnahmen zum Qualitätsmanagement

1) Führung des Registers

Die im Beschwerden-Register enthaltenen Daten zur Beschwerdebearbeitung werden von mir fortlaufend analysiert, um zu gewährleisten, dass wiederholt auftretende oder systematische Probleme sowie potenzielle rechtliche und operationelle Risiken festgestellt und behoben werden.

2) Maßnahmen

Bei der Führung des Registers werden folgende Maßnahmen ergriffen:

- a) Erfassung und Analyse der Hintergründe jeder einzelnen Beschwerde, um Grundursachen zu ermitteln, die bestimmten Arten von Beschwerden gemein sind;
- b) Überlegungen, ob diese Grundursachen auch andere Prozesse oder Produkte beeinflussen könnten, auch solche, über die keine direkten Beschwerden vorliegen; und
- c) Beseitigung der Grundursachen, sofern dies sinnvoll erscheint.

I. Zuständige Behörden und außergerichtliche Streitbeilegung

1) Zuständige Behörde

Die für meine Tätigkeit als Versicherungsmakler zuständige Erlaubnis- und Registrierungsbehörde ist die

Industrie- und Handelskammer zu Lübeck
Fackenburger Allee 2
23554 Lübeck
Telefon: 0451/ 6006-0
Fax: 0451/6006-999
E-Mail: service@ihk-luebeck.de
Internetseite: www.ihkschleswig-holstein.de

Ich bin mit der Registrierungsnummer D-2N1H-Z4PXH-92 im Vermittlerregister nach § 34d Absatz 7 der Gewerbeordnung eingetragen.

2) Außergerichtliche Streitbeilegung

Folgende Schlichtungsstellen können – ergänzend oder alternativ zu einer Beschwerde bei mir – zur außergerichtlichen Streitbeilegung angerufen werden:

- a) Private Kranken- und Pflegeversicherung

Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
Telefon: 0800-2550444 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen)
Internetseite: www.pkv-ombudsmann.de

b) Alle sonstigen Versicherungssparten

Versicherungsombudsmann e.V.

Postfach 080632

10006 Berlin

Telefon: 0800-3699000 (kostenfrei aus deutschen Telefonnetzen),

Internetseite: www.versicherungsombudsmann.de

J. Verantwortlichkeit für die Umsetzung dieses Systems

Für die Umsetzung und die Überwachung der Einhaltung dieser Maßnahmen bin ich als Inhaber verantwortlich.

K. Inkrafttreten

Die vorstehenden Maßnahmen zum Beschwerdemanagement werden hiermit festgelegt und gebilligt. Sie treten mit sofortiger Wirkung in Kraft und gelten unbefristet.

Oststeinbek, 16.11.2018

Christian Höft

Hinweis zum geistigen Eigentum

Alle grafischen Gestaltungen und Texte dieses Dokuments sind urheberrechtlich geschützt. Sie dürfen nicht ohne meine Erlaubnis genutzt werden.