

Ombudsman der Privatversicherung und der Suva

Porträt | 07. September 2018

Die Stiftung «Ombudsman der Privatversicherung und der Suva» wurde 1972 vom SVV ins Leben gerufen. Die Ombudsstelle hilft den Versicherten, indem sie versicherungsrechtliche Fragen beantwortet und in Konfliktsituationen lösungsorientiert vermittelt. Sie stellt ihre Dienste unentgeltlich und neutral zur Verfügung. Die Zahl der behandelten Fälle zeigt, dass die Ombudsstelle einem grossen Bedürfnis entspricht und das Vertrauen der Versicherten besitzt.

Zusammenfassung des Jahresberichts 2017

Im Berichtsjahr 2017 ist die Anzahl der Anfragen und Beschwerden im Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle von 3479 auf 3370 gesunken (3,1%).

2991 Fälle konnten ohne Intervention beim Versicherer bzw. direkt mit den Versicherten oder Anspruchstellern erledigt werden. Zu einer Intervention beim involvierten Versicherer führten 379 Beschwerdefälle (Interventionsquote 24,6% auf Basis der uns schriftlich unterbreiteten Anfragen). Davon konnten 96% vor Jahresende abgeschlossen werden. Die Erfolgsquote der Interventionen betrug 66,2%. Der höchste Streitwert bei den Interventionsfällen betrug rund CHF 2 Mio und der tiefste strittige Betrag CHF 117.-.

Der Hauptschwerpunkt unserer Tätigkeit lag bei den Personenversicherungen mit einem Anteil an den Fallzahlen von 54%. Wie bereits in den Vorjahren haben in der Krankentaggeld-Branche die Fälle, bei denen die Arbeitsunfähigkeit aufgrund von psychischen Leiden strittig war, weiterhin zugenommen. Ein Ende dieser Entwicklung ist nicht in Sicht.

Insgesamt waren die Probleme, mit denen sich die Ombudsstelle zu befassen hatte, sehr vielfältig. Erstmals hatten wir uns mit Haftpflicht- und Versicherungsproblemen im Zusammenhang mit der Benutzung von Drohnen zu befassen.

Vorformulierte Protokolle von einzelnen Versicherungsbrokern brachten zudem systematische Beratungs-Mängel bei der Vermittlung von Säule 3a -Vorsorgeversicherungen zu Tage.

In Bezug auf Reiseversicherungs-Fälle konnten wir uns insbesondere von der Bedeutung von Notrufzentralen bei ernsthaften Gesundheitsproblemen direkt vor Ort ein Bild verschaffen.

Die Webseite der Ombudsstelle finden Sie [hier](#) und zu den Jahresberichten der Ombudsstelle geht es [hier](#) lang.

Konsumentenschutz

Schlichtungsstelle

Ombudsman, Standesregeln, Cicero – der Selbstregulierung verpflichtet

Um die Kundinnen und Kunden wirksam zu schützen braucht es nicht zwingend den Staat. Die Versicherungsbranche handelt – mit freiwilligen Initiativen.

Kontext 13.11.2017

[Weiterlesen](#)

Gut informiert – besser versichert

«Gut informiert – besser versichert» ist eine Broschüre, die Versicherungsthemen verständlich erklärt.

Publikation 06.11.2017

[Weiterlesen](#)

Wieviel Schutz ist nötig – Konsumentenschutz aus Kundensicht

Wie stehen Konsumentinnen und Konsumenten zum Konsumentenschutz? Wieviel sind sie bereit für mehr Schutz zu bezahlen? In der Studie des I.VW steht die Konsumentensicht im Fokus.

Publikation 06.11.2017

[Weiterlesen](#)