

PKV-Ombudsmann · Postfach 06 02 22 · 10052 Berlin

Bundesministerium der Justiz
und für Verbraucherschutz
Frau Ulrike Kjestina Janzen
Referat RA1
11015 Berlin

per E-Mail: RA1@bmjv.bund.de

Der Ombudsmann
Heinz Lanfermann

22.01.2015

Az.: Sr/ks

(Bitte stets angeben)

Entwurf eines Gesetzes zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten

Ihr Zeichen: AZ: R A 7-3735/3-R4 740/2014

Sehr geehrte Frau Janzen,
sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für die Übersendung des o.g. Entwurfs vom 10.11.2014 und die Gelegenheit, hierzu Stellung zu nehmen.

Positiv hervorheben möchte ich, dass die Richtlinie des EU-Rates und des Europäischen Parlaments die Vielfältigkeit der Branchen einschließlich der unterschiedlichen Organisationsstrukturen berücksichtigt hat. Den Referentenentwurf zur Umsetzung der Richtlinie begrüße ich, denn der außergerichtlichen Streitschlichtung kommt eine immer höhere Bedeutung aus vielerlei Gründen zu. Durch das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz wird erreicht, dass eine Streitschlichtung flächendeckend eingeführt wird und vor allen Dingen Mindeststandards erfüllt. Die Verbraucher erhalten die Gelegenheit, sich bei Meinungsverschiedenheiten kostengünstig an eine neutrale Stelle zu wenden, um sich außergerichtlich zu einigen.

Für die Versicherten der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung hat der Verband der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung e.V. seit dem 01.10.2001 eine Streitschlichtungsstelle eingerichtet. Der Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung hat sich in den mittlerweile über 13 Jahren als Streitschlichtungsstelle etabliert und bewährt. Aktuell be-

steht ein jährliches Beschwerdeaufkommen von etwa 6.000 Beschwerden, von denen knapp 30 Prozent ganz oder teilweise im Sinne der Versicherten abgeschlossen werden.

Auf der Grundlage der bisher gewonnen praktischen Erfahrungen möchte ich nachstehend zu dem Entwurf Stellung nehmen:

1. Zu den Ablehnungsgründen (§ 13 VSBG-E)

Die Ablehnungsgründe für die Durchführung eines Streitschlichtungsverfahrens sind in § 13 VSBG-E abschließend aufgezählt.

- a) In der Aufzählung des § 13 VSBG-E wird die Konstellation, dass derselbe Streitgegenstand ebenfalls bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht vorgetragen wurde, nicht berücksichtigt. Nach meinen Erfahrungen macht es aber wenig Sinn, eine Streitschlichtung in einer Angelegenheit durchzuführen, bei der sich die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht positioniert hat. Hierdurch wird der Streitfrage der Raum für eine Schlichtungstätigkeit genommen, jedenfalls sehr stark eingeschränkt. Ein Unternehmen der Privaten Krankenversicherung wird sich darauf berufen, dass die Rechtmäßigkeit der Vorgehensweise von der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht bestätigt wurde.

Vorschlag:

Es sollte in § 13 Abs. 2 der Ablehnungsgrund aufgenommen werden, dass innerhalb der Finanzbranche eine Streitschlichtung für den Fall abgelehnt werden kann, wenn sich die Bundesanstalt der Finanzdienstleistungsaufsicht mit derselben Angelegenheit befasst oder befasst hat.

- b) In der Richtlinie 2013/11/EU ist in Artikel 5 Abs. 4 Buchstabe e) eine Frist genannt, die mindestens ein Jahr nach dem Zeitpunkt, zu dem der Verbraucher die Beschwerde beim Unternehmer eingereicht hat, betragen soll. Eine derartige Fristenregelung ist in den VSBG-E nicht übernommen worden. Dagegen sieht das Statut des Ombudsmanns Private Kranken- und Pflegeversicherung vor, dass die Versicherten innerhalb eines Jahres nach der Handlung oder Entscheidung des Versicherungsunternehmens die Beschwerde einreichen müssen. Es besteht ein Bedürfnis, das Schlichtungsverfahren möglichst zeitnah einzuleiten und es ist den Versicherten der Privaten Kranken- und Pflegeversicherung zuzumuten, sich innerhalb eines Jahres zu entscheiden, ob sie sich beschweren möchten oder nicht. Weiterhin ist zu berücksichtigen, dass den Beschwerden oft komplexe Dreiecksbeziehungen zugrundeliegen, wenn es um die Erstattung von Arzt- bzw. Zahnarztrechnungen geht. Je länger mit einer Klärung abgewartet wird, desto unübersichtlicher und schwieriger wird das Schlichtungsverfahren, so dass die Erfolgswahrscheinlichkeit einer Streitschlichtung bei frischen Meinungsverschieden-

heiten höher ist. Daher hat sich die Frist für Eingaben für ein Schlichtungsverfahren von einem Jahr bewährt. Die gesetzliche Verjährungsfrist für die ordentliche Gerichtsbarkeit wird hierdurch nicht beeinträchtigt.

Vorschlag:

Es sollte in § 13 Abs. 2 der Ablehnungsgrund aus Artikel 5 Abs. 4 e) der Richtlinie aufgenommen werden.

2. Mitteilungspflicht (§ 16 VSBG-E)

§ 16 VSBG-E enthält eine Mitteilungspflicht an die Parteien, sobald die vollständige Beschwerdeakte vorliegt. Das Anliegen begrüße ich grundsätzlich, die Parteien zu informieren, dass das Verfahren innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen wird. Allerdings erfüllt diese Regelung nicht den gewünschten Zweck, dem Verbraucher die Information zu geben, dass ab diesem Zeitpunkt das Beschwerdeverfahren innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen sein muss. In der täglichen Praxis hat sich gezeigt, dass erst bei der abschließenden Phase der Bearbeitung zweifelsfrei festgestellt werden kann, dass die Beschwerdeakte vollständig ist. Zu diesem Zeitpunkt kann aber auch das Verfahren bereits abgeschlossen werden. Die Benachrichtigung der Parteien und die abschließende Bearbeitung der Beschwerdeakte werden zeitgleich oder jedenfalls nahezu zeitgleich erfolgen. Im Ergebnis bedeutet das, dass die Regelung ins Leere läuft, bürokratisch und unpraktisch ist.

Vorschlag:

Es sollte daher nach einer anderen geeigneten Lösung für die Benachrichtigung der Verbraucher über den Stand und die zu erwartende Höchstdauer des Verfahrens gesucht werden.

Hilfsweise sollte die Möglichkeit aufgenommen werden, dass die Verbraucher auf eine Benachrichtigung verzichten können, wenn auf andere Weise insgesamt die Verfahrensdauer des § 18 VSBG-E gewährleistet wird.

3. Berichtspflichten (§ 32 VSBG-E)

Nach § 32 Abs. 1 VSBG-E ist jährlich ein Tätigkeitsbericht zu erstellen. Nach § 4 Abs. 2 des Entwurfs der Verordnung über Informations- und Berichtspflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist der jährliche Tätigkeitsbericht bis zum 01.02. des Folgejahres zu veröffentlichen. Eine derartige Vorgabe ist praktisch nicht umsetzbar, weil die Auswertung des abgelaufenen Geschäftsjahres und die Erstellung des darauf aufbauenden Berichts erfahrungsgemäß mehrere Monate in Anspruch nehmen. Im Übrigen können die letzten relevanten Beschwerden des abgelaufenen

Jahres aus technischen Gründen erst in den ersten Wochen des nachfolgenden Jahres einbezogen werden, so dass mit der Auswertung auch erst danach begonnen werden kann.

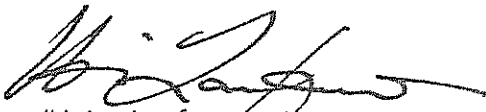
Dieselbe Problematik ergibt sich für den alle zwei Jahre zu erstellenden Evaluationsbericht nach § 32 Abs. 2 VSBG-E, der erstmals zum 01.02.2018 erfolgen soll.

Vorschlag:

Es sollte daher eine Frist gewählt werden, innerhalb derer eine adäquate Auswertung und Berichterstattung des abgelaufenen Geschäftsjahres realistisch möglich ist, mithin frühestens zum 01.05. des jeweiligen Folgejahres.

Für eine Berücksichtigung meiner Ausführungen im weiteren Gesetzgebungsverfahren wäre ich Ihnen dankbar. Für Rückfragen und Ergänzungen stehe ich selbstverständlich gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen



(Heinz Lanfermann)