

Bearbeitung internationaler Beschwerden bei Lloyd's: Deutschland

Definition einer Beschwerde	<p>Eine Äußerung der Unzufriedenheit, die von einer Person in Bezug auf ein Versicherungsunternehmen hinsichtlich des Versicherungsvertrags oder einer dieser Person erbrachten Dienstleistung zum Ausdruck gebracht wird. Die Definition gilt auch für an einen Versicherer adressierte Beschwerden, die Bezug auf einen Versicherungsvermittler nehmen. Die Bearbeitung der Beschwerden unterscheidet sich von der Schadenbearbeitung wie auch von einer einfachen Bitte um Vertragserfüllung oder Informationsbereitstellung oder Klärung.</p> <p>Um als Beschwerde zu gelten, muss nicht unbedingt das Wort „Beschwerde“ im Titel erscheinen.</p>
Definition eines Beschwerdeführers	<p>Eine Person, die voraussichtlich zur Untersuchung einer Beschwerde durch ein Versicherungsunternehmen berechtigt sein wird und die bereits eine Beschwerde eingereicht hat, d. h. ein Versicherungsnehmer, ein Versicherter, ein Leistungsberechtigter, ein Geschädigter.</p> <p>Nach Lloyd's-Verständnis bezieht sich diese Definition auf Beschwerden von Einzelpersonen oder einer juristischen Person.</p>
Anwendung des Lloyd's-Prozedere und der örtlichen Beschwerdevorschriften	<p>Alle Versicherungspolice, die im Wege der Dienstleistungsfreiheit oder als Niederlassungsgeschäft gezeichnet werden.</p>
Zeitraumen	<ul style="list-style-type: none"> • Unverzügliche Bestätigung der Beschwerde • Endgültige Antwort ist innerhalb von sechs Wochen nach Eingang der Beschwerde vorzulegen.
EDR-System (externe Streitbeilegung) und Nutzungsberechtigung	<p>Der Versicherungsombudsmann</p> <p>Versicherungsombudsmann e. V. Postfach 080632 10006 Berlin Deutschland</p> <p>Tel: 0800 3696000 Fax: 0800 3699000</p> <p>http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html (nur auf Deutsch)</p>

Ein Beschwerdeführer kann eine Beschwerde bei Erfüllung folgender Kriterien an den Versicherungsombudsmann weiterleiten:

- Seit dem Einreichen der Beschwerde beim Versicherer sind mindestens sechs Wochen vergangen.
- Der Beschwerdeführer ist Endverbraucher oder gleichwertig gestellt.
- Die Police wurde als Niederlassungsgeschäft gezeichnet.
- Die Höhe der Beschwerde beträgt bis zu EUR 100.000.
- Die Beschwerde bezieht sich nicht auf private Krankenversicherung oder Rückversicherung.
- Die Beschwerde bezieht sich nicht auf die Leistungen eines Dritten im Rahmen der Police.
- Die Beschwerde ist nicht bereits Gegenstand eines Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahrens.

Der Versicherungsombudsmann befasst sich nur mit Beschwerden, welche in erster Instanz dem Versicherer eingereicht wurden, es sei denn der Versicherer hat zugestimmt, dass die Beschwerde direkt dem Versicherungsombudsmann weitergeleitet werden darf. Der Versicherer kann dies nur tun, wenn er die Beschwerde zwischenzeitlich weder akzeptiert noch abgelehnt hat.

Wurde das direkte Einreichen der Beschwerde an den Versicherungsombudsmann vom Versicherer akzeptiert, kann es möglich sein, dass der Versicherer seine Meinung ändert und eine Unterbrechung des Verfahrens fordert. Dies kann er tun, sofern die Periode von 6 Wochen ab Einreichung der Beschwerde dem Versicherer noch nicht abgelaufen ist und der Versicherer die Beschwerde weder akzeptiert noch zurückgewiesen hat.

Fordert der Versicherer eine Unterbrechung des Verfahrens und die erwähnten Voraussetzungen sind erfüllt, wird der Versicherungsombudsmann das Verfahren unterbrechen, jedoch nur bis 6 Wochen, ab Einreichung der Beschwerde dem Versicherer, abgelaufen sind.

	<p>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht</p> <p>Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Graurheindorfer Straße 108 53117 Bonn Deutschland</p> <p>Tel: +49 (0)228 29970299</p> <p>http://www.bafin.de/EN/Consumers/ComplaintsContacts/ComplaintsToBafin/complaintstobafin_node.html</p> <p>Eine Person kann jederzeit eine Beschwerde an die BaFin weiterleiten, auch wenn die Beschwerde vorher nicht an die betreffende Versicherungsgesellschaft oder den Versicherungsombudsmann gesandt wurde.</p>
<p>Örtliche regulatorische Meldepflichten</p>	<p>Jährliche Meldung an die BaFin. Dies erfolgt zentral durch den Hauptbevollmächtigten von Lloyd's für Deutschland im Auftrag des Lloyd's-Marktes.</p>
<p>Lloyd's-Beschwerdemeldung</p>	<p>Ein neues Beschwerdemeldeformular wird zu gegebener Zeit für Deutschland erstellt. Ferner werden die vorvertraglichen Informationsblätter LSW1650E und LSW1651D dementsprechend geändert.</p> <p>Die neuen und geänderten Mitteilungen werden in der Lloyd's Datenbank für Bedingungswerke, dem „Lloyd's Wordings Repository“, in englischer und deutscher Sprache veröffentlicht und ein entsprechender Verweis wird in die vorvertraglichen Informationsblätter und die Abschnitte von Crystal zu Versicherungsdokumenten aufgenommen.</p>