

Verfahrensordnung der BdV-Schlichtungsstelle

Die BdV-Schlichtungsstelle ist eine Einrichtung zur Schlichtung von Streitigkeiten im Zusammenhang mit den von der BdV Mitgliederservice GmbH abgeschlossenen Kollektivversicherungsvereinbarungen.

1. Welche Entscheidungen können Sie überprüfen lassen?

- (1) Die BdV-Schlichtungsstelle überprüft nur abschließende Leistungsentscheidungen des Versicherers zum Nachteil der versicherten Personen oder eines abweichenden Begünstigten.
- (2) Die Überprüfung umfasst nicht
 - a) einzelne Entscheidungen des Versicherers während der Leistungsprüfung, wie beispielsweise die Wahl des Gutachters oder zu Ihren Mitwirkungspflichten;
 - b) die Anmeldung zu den Gruppenverträgen bzw. die Antragstellung im Rahmen eines Versicherungsrahmenvertrags, insbesondere Annahmerichtlinien des Versicherers;
 - c) die Abmeldung von den Gruppenverträgen durch die BdV Mitgliederservice GmbH sowie Teilkündigung, Teilanfechtung und Teilrücktritt durch den Versicherer. Dies gilt entsprechend für die Vertragsbeendigung im Rahmen von Versicherungsrahmenverträgen;
 - d) die zu zahlenden Versicherungsbeiträge und Verwaltungsentgelte, insbesondere die Höhe, die Veränderung der Höhe, Modalitäten des Einzuges und des Verzuges;
 - e) Fragen zur Mitgliedschaft im Bund der Versicherten und den daraus resultierenden Möglichkeiten zur Mitversicherung;
 - f) Auskünfte und Beratungen der BdV Mitgliederservice GmbH.

In den in Abs. 2 lit. a bis f genannten Fällen wenden Sie sich bitte an die BdV Mitgliederservice GmbH.

2. Wann können Sie sich an die BdV-Schlichtungsstelle wenden?

- (1) Sie können sich an die BdV-Schlichtungsstelle wenden, wenn Sie
 - a) zum Zeitpunkt der Anrufung des Schlichtungsverfahrens ordentliches Mitglied im Bund der Versicherten e. V. sind und
 - b) sich zu einem oder mehreren Gruppenverträgen angemeldet haben oder zum Zeitpunkt des streitgegenständlichen Versicherungsfalls angemeldet waren bzw. Versicherungsnehmer eines Versicherungsrahmenvertrages oder bezugsberechtigte Person sind oder waren. Darüber hinaus darf die Kollektivversicherungsvereinbarung zwischen BdV Mitgliederservice GmbH und dem Versicherer zum Zeitpunkt der Anrufung des Schlichtungsverfahrens nicht beendet sein.
- (2) Die weiteren Voraussetzungen sind, dass
 - a) Sie den Versicherungsfall beim Versicherer angezeigt haben (bei einer Anmeldung zu einem Gruppenvertrag genügt die Anzeige bei der BdV Mitgliederservice GmbH) und
 - b) eine Leistungsentscheidung des Versicherers vorliegt, mit der Sie nicht einverstanden sind und
 - c) Sie den Versicherer aufgefordert haben, die Leistungsentscheidung zu Ihren Gunsten zu ändern und
 - d) der Versicherer nicht binnen vier Wochen abgeholfen hat oder eine Abhilfe endgültig abgelehnt hat.
- (3) Ein Verfahren vor der BdV-Schlichtungsstelle findet in folgenden Fällen nicht statt:
 - a) bei Beschwerden, deren Wert 200.000 Euro überschreitet. Diese Wertgrenze gilt nicht für die Sparte Lebensversicherung. Für die Wertermittlung sind die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert heranzuziehen. Bei einer offen gelegten Teilbeschwerde ist der erkennbare Gesamtwert zu berücksichtigen;
 - b) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht, Schiedsgericht, einer Streitschlichtungseinrichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (z. B. Versicherungsombudsmann e. V.) oder der Versicherungsaufsicht anhängig ist oder von Ihnen während des BdV-Schlichtungsverfahrens anhängig gemacht wird. Als Anhängigkeit in diesem Sinne gilt

nicht die Einleitung eines Mahnverfahrens wegen des Anspruchs auf den Versicherungsbeitrag und die Zeit während des Ruhens eines gerichtlichen Verfahrens gemäß § 278 a Abs. 2 ZPO;

- c) wenn der Beschwerdegegenstand von einem Gericht, Schiedsgericht oder einer Streitschlichtungseinrichtung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz abschließend behandelt wurde. Das gleiche gilt, wenn die Streitigkeit durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt oder hinsichtlich des Beschwerdegegenstandes ein Antrag auf Prozesskostenhilfe wegen fehlender Erfolgsaussicht der beabsichtigten Rechtsverfolgung abgewiesen wurde;
 - d) wenn der Anspruch bereits verjährt ist und sich der Versicherer auf die Verjährung beruft. Für Ansprüche, die zum Zeitpunkt der Anrufung der BdV-Schlichtungsstelle noch nicht verjährt waren, verzichtet der Versicherer mit Beginn des Schlichtungsverfahrens und bis zum Ablauf von drei Monaten nach dessen Ende auf die Einrede der Verjährung.
- (4) In Zweifelsfällen gibt die BdV-Schlichtungsstelle den Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Äußerung, bevor sie über die Zulässigkeit entscheidet. Die BdV-Schlichtungsstelle begründet ihre Entscheidung über die Unzulässigkeit des Schlichtungsverfahrens.

3. Wie können Sie sich an die BdV-Schlichtungsstelle wenden?

- (1) Sie können sich in jeder Form mit dem Wunsch nach Streitschlichtung an die BdV-Schlichtungsstelle wenden. Mit dieser Kontaktaufnahme beginnt das Verfahren. Die Sprache des Verfahrens ist deutsch.
- (2) Ihre Kontaktaufnahme sollte erkennen lassen, gegen welche abschließende Leistungsentscheidung Sie sich wenden wollen und welches Ziel Sie verfolgen. Idealerweise stellen Sie einen klaren und eindeutigen Antrag. Um die Verfahrensdauer in Ihrem eigenen Interesse möglichst kurz zu halten, sollten Sie alle für die Entscheidung erforderlichen Tatsachen bereits bei der ersten Kontaktaufnahme mitteilen sowie alle erforderlichen Unterlagen beifügen. Hierzu gehört insbesondere das Schreiben des Versicherers, welches der Grund zu Ihrer Kontaktaufnahme ist.
- (3) Die BdV-Schlichtungsstelle bestätigt Ihnen den Eingang der Beschwerde und unterrichtet Sie in allgemeiner Form über den weiteren Verfahrensgang.
- (4) Sie können sich in jeder Lage des BdV-Schlichtungsverfahrens vertreten lassen.

4. Wie prüft die BdV-Schlichtungsstelle?

(1) Am Verfahren sind Sie als Beschwerdeführer beteiligt. Beschwerdegegner ist der Versicherer.

(2) So sind Sie als Beschwerdeführer am Verfahren beteiligt:

- a) Zur Überprüfung der Streitigkeit holt die BdV-Schlichtungsstelle ggf. weitere Informationen bei Ihnen ein. Die BdV-Schlichtungsstelle hilft Ihnen bei Bedarf, den Sachverhalt klar darzustellen, einen sachdienlichen Antrag zu stellen und die notwendigen Unterlagen einzureichen.
- b) Teilen Sie der BdV-Schlichtungsstelle auf Nachfrage die Informationen, die für eine Entscheidung erforderlich sind, nicht mit, kann eine Entscheidung nicht ergehen. Das Verfahren endet dann gemäß Ziffer 7 Abs. 4.
- c) Holt die BdV-Schlichtungsstelle eine Stellungnahme des Versicherers nach Abs. 3 lit. a ein, wird Sie Ihnen zugeleitet.

(3) So ist der Versicherer als Beschwerdegegner am Verfahren beteiligt:

- a) Die BdV-Schlichtungsstelle fordert beim Beschwerdegegner die Schadenakte an und holt bei ihm ggf. weitere Informationen oder Stellungnahmen ein. Bei Personenversicherungen wird die Schadenakte erst angefordert, wenn Sie die erforderlichen Erklärungen zur datenschutzrechtlichen Einwilligung und Entbindung von der Schweigepflicht abgegeben haben bzw. wenn die Entbindung von der Schweigepflicht bereits vorliegt. Der Beschwerdegegner hat zur Übersendung der Schadenakte zwei Wochen Zeit.
- b) Die BdV-Schlichtungsstelle fordert eine Stellungnahme bei dem Beschwerdegegner an, wenn nicht der geltend gemachte Anspruch anhand der von Ihnen und dem Beschwerdegegner eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann und offensichtlich unbegründet ist. Zur Abgabe dieser Stellungnahme gilt eine Frist von weiteren zwei Wochen. Die BdV-Schlichtungsstelle kann die Stellungnahmefrist auf begründeten Antrag des Beschwerdegegners einmalig um bis zu einen Monat verlängern. Hierüber werden Sie informiert.

- c) Hat der Beschwerdegegner nicht innerhalb der Frist Stellung genommen und auch keinen Antrag auf Fristverlängerung gestellt, ist allein Ihr Vortrag die Entscheidungsgrundlage. Gibt der Beschwerdegegner eine Stellungnahme nach Ablauf der Frist gemäß Abs. 3 lit. b aber vor Abschluss des Verfahrens ab, berücksichtigt die BdV-Schlichtungsstelle die Stellungnahme bei ihrer Entscheidung, wenn die Verspätung entschuldigt ist. Eine nicht zu verantwortende Verzögerung auf dem Übertragungsweg oder der nicht zu verantwortende Ausfall der IT-Systeme gilt als entschuldigt. Ob eine Verspätung entschuldigt ist oder der Versicherer die Verzögerung bzw. den Ausfall zu verantworten hat, entscheidet die BdV-Schlichtungsstelle.
- (4) Die BdV-Schlichtungsstelle führt keine eigene Sachverhaltsermittlung durch. Sie kann ergänzende Informationen der Verfahrensbeteiligten zur Klärung des Sachverhaltes und Streitstandes anfordern, wenn ihr dies erforderlich erscheint. Sie gibt dem jeweils anderen Beteiligten Gelegenheit, sich innerhalb einer von der BdV-Schlichtungsstelle zu bestimmenden angemessenen Frist zu neuem Tatsachenstoff zu äußern. Gibt ein Verfahrensbeteiligter eine Stellungnahme nach Ablauf der gesetzten Frist aber vor Abschluss des Verfahrens ab, berücksichtigt die BdV-Schlichtungsstelle die Stellungnahme bei ihrer Entscheidung, wenn die Verspätung entschuldigt ist. Ob eine Verspätung entschuldigt ist, entscheidet die BdV-Schlichtungsstelle. Es gilt Abs. 3 lit. c S. 3 entsprechend.
- (5) Die BdV-Schlichtungsstelle erhebt keine Beweise, mit Ausnahme des Urkundenbeweises, und erstellt grundsätzlich keine weiteren Gutachten. Sie kann in begründeten Einzelfällen in der Sachversicherung die Einholung eines weiteren Gutachtens auf Kosten des Versicherers anregen.

5. Wie entscheidet die BdV-Schlichtungsstelle?

- (1) Die BdV-Schlichtungsstelle nimmt eine von der reinen Interessenvertretung losgelöste Beurteilung der Sach- und Rechtslage vor. Sie ist in ihrer Beweiswürdigung frei.
- (2) Prüfungsmaßstab sind ausschließlich die dem Versicherungsvertrag zugrundeliegenden Versicherungsbedingungen, geltende Gesetze und die hierzu ergangene Rechtsprechung. Die Entscheidung soll den Streitstoff darstellen, auf die Beweissituation eingehen und sich im Rahmen der rechtlichen Würdigung auch mit den Gegenargumenten auseinandersetzen. Sie muss erkennen lassen, in welchen Punkten die BdV-Schlichtungsstelle die Ansicht des Versicherers für unrichtig hält. Als unrichtig gilt eine Ansicht des Versicherers nicht, wenn sie

rechtlich vertretbar ist und keine höchstrichterliche Entscheidung entgegensteht. Die Entscheidung der BdV-Schlichtungsstelle darf nicht offensichtlich von der tatsächlichen Sach- und Rechtslage abweichen.

- (3) Um die Gleichbehandlung aller Mitglieder zu gewährleisten, führt die BdV-Schlichtungsstelle keine Kulanzentscheidungen herbei.
- (4) Das BdV-Schlichtungsverfahren ist innerhalb von 90 Tagen gemäß Ziffer 7 zum Abschluss zu bringen. Diese Frist beginnt, wenn das Verfahren entscheidungsreif ist. Dies ist in der Regel der Fall, wenn die Verfahrensbeteiligten abschließend Gelegenheit zur Stellungnahme hatten. Die Frist kann bei besonders schwierigen Streitigkeiten oder mit Zustimmung der Verfahrensbeteiligten verlängert werden. Über die Entscheidungsreife sowie über eine Verlängerung der 90-tägigen Frist werden die Verfahrensbeteiligten unterrichtet.
- (5) Die BdV-Schlichtungsstelle kann die Befassung mit der Beschwerde in jeder Lage des Verfahrens ablehnen, wenn entscheidungserhebliche Fragen besondere Rechtsgebiete (z. B. Steuerrecht oder ausländisches Recht) betreffen. Gleiches gilt, wenn der Streitstoff oder der Umfang der Urkundenbeweisaufnahme einen Umfang erreicht, der so außergewöhnlich hoch ist, dass die berechnete Annahme besteht, die Kapazitäten der BdV-Schlichtungsstelle und ihrer Mitarbeiter*innen werden in unzumutbarer Weise beansprucht.

6. Was kostet das BdV-Schlichtungsverfahren?

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für Sie kostenfrei.
- (2) Lassen Sie sich vertreten, haben Sie die Kosten des Vertreters selbst zu tragen.

7. Wie endet das BdV-Schlichtungsverfahren?

- (1) Das Schlichtungsverfahren endet entweder mit dem Ausspruch einer Empfehlung oder einem Schiedsspruch, sofern kein Fall des Abs. 4 oder Abs. 5 vorliegt. Ergeht kein bindender Schiedsspruch nach Abs. 3, ergeht eine unverbindliche Empfehlung nach Abs. 2. In der Sparte Rechtsschutz ergeht stets eine Empfehlung.
- (2) Die Empfehlung beschränkt sich auf die Feststellung, ob das Regulierungsverhalten des Versicherers im Einklang mit den Versicherungsbedingungen, den geltenden Gesetzen und der hierzu ergangenen Rechtsprechung steht. Die BdV-Schlichtungsstelle ist berechtigt, den Beschwerdeführer über von dem Versicherer vertretene abweichende Rechtsmeinungen und angeführte gerichtliche Entscheidungen zu informieren.

- (3) Bei berechtigten Ansprüchen ergeht bis zu einem Beschwerdewert in Höhe von 10.000 Euro ein Schiedsspruch. Bei bestimmten Versicherungssparten, wie beispielsweise Risikolebensversicherungen wird diese Summe regelmäßig überschritten. Der Schiedsspruch ist für den Versicherer bindend, wenn die Voraussetzungen der Ziffern 4 und 5 beachtet worden sind. Für Sie entsteht keine Bindungswirkung, soweit der Schiedsspruch für Sie nachteilig ist.
- (4) Das Schlichtungsverfahren endet ohne Empfehlung oder Schiedsspruch, wenn Sie die für eine Entscheidung erforderlichen Tatsachen im Sinne der Ziffer 4 Abs. 2 trotz Nachfrage nicht mitteilen oder wenn die Voraussetzungen für ein Tätigwerden nach Ziffer 2 während des BdV-Schlichtungsverfahrens nicht oder nicht mehr gegeben sind. Gleiches gilt bei einer Ablehnung nach Ziffer 5 Abs. 5.
- (5) Der Beschwerdegegner kann in jeder Lage des Verfahrens beantragen, dass die BdV-Schlichtungsstelle eine Beschwerde als Musterfall unbeschieden lässt, sofern er plausibel machen kann, dass es sich um eine Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung handelt. Der Beschwerdegegner hat sich jedoch in diesem Fall zu verpflichten, dem Beschwerdeführer die erstinstanzlichen Gerichts- und Anwaltskosten zu erstatten, und zwar auch falls der Beschwerdegegner vor Gericht obsiegen sollte.