



RECHTSSERVICE- UND SCHLICHTUNGSSTELLE

Seit nunmehr 12 Jahren ist die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle als Serviceinstrument für die Mitglieder des Fachverbandes tätig. Seit 1.1.2011 steht die RSS unter der Leitung von Hofrat Dr. Gerhard Hellwagner. Die Leistungen der RSS sind vielfältig und gehen weit über die Grundidee, Streitigkeiten zwischen Versicherungsmakler, deren Kunden und den Versicherern außergerichtlich zu bereinigen hinaus.

Die RSS wurde als außergerichtliche Einrichtung für die einvernehmliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten von der Europäischen Kommission auf die Liste der diesbezüglichen notifizierten Stellen gesetzt. Der monatliche Newsletter an die Mitglieder des Fachverbandes gibt ausführliche Informationen über aktuelles versicherungsrechtliches Fachwissen in verständlicher Form. Das Ergebnis der RSS hat den Status eines Privatgutachtens inne und ist kos-

Erwin Mollnhuber, Mitglied des Vorstandes, NÜRNBERGER Versicherung: „Wir hatten bisher keine Anlassfälle bzw. keine konkreten Erfahrungen mit dem "Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbandes der Versicherungsmakler". Grundsätzlich halten wir diese Einrichtung aber für positiv und wichtig, um mögliche Fälle konstruktiv zu bearbeiten bzw. Konfliktpotenzial im Vorfeld aufzulösen.“

Dr. Walter Kath, Stabstelle Recht Leistung & Underwriting, Zürich Versicherungs AG: „Die Schlichtungsstelle erfüllt eine wichtige Funktion für

tenlos. In den letzten Jahren haben einige renommierte Versicherungsmakler ihre Meinung zur RSS bekannt gegeben. Unter anderem auch Herbert Schmaranzer in der Ausgabe 03/2018: „Die Entscheidungen der Schlichtungskommission sind aufbereitet wie Gerichtsurteile und können im Falle eines juristischen Einschreitens gerichtlich sicherlich hilfreich sein. Wenn die RSS eine Entscheidung in einem Schlichtungsfall erteilt, dann ist diese zu 100 Prozent unabhängig, mit

einer gewissen Rechtssicherheit verbunden und mit dementsprechenden Begründungen von OGH-Urteilen ausgestattet. Sollte ein Versicherer aufgrund der Empfehlung nicht in Schäden, was die meisten Fälle der Schlichtungsstelle betreffen, eintreten, kann man sich fast sicher sein, vor Gericht Recht zu erhalten.“

Wir haben einige Versicherungsunternehmen nach ihrer Erfahrung mit der RSS gefragt.

die Versicherungsmakler und teils auch für Versicherer. Wir sehen die Schlichtungsstelle als lösungsorientierte Einrichtung, die rasch Entscheidungen zu strittigen Rechtsfragen trifft. Ihre Tätigkeit ist getragen durch Fachkenntnis und Objektivität.“

Mag. Birgit Eder, CEO, ARAG SE Direktion f. Österreich: „Wir schätzen bei ARAG die hohe Qualität der Entscheidungen der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbandes der Versicherungsmakler sehr. Wir bewerben diese auch aktiv im Wissen, dass wir nicht immer eine Entscheidung in unserem Sinne bekommen. Für uns ist es wich-

Erwin Mollnhuber



Dr. Walter Kath



Mag. Birgit Eder



Mag. Martin Moshhammer



tig, dass die Entscheidungen mit entsprechendem Fachwissen getroffen werden und daher auch gut begründet sind. Und diesbezüglich wurden wir noch nie enttäuscht.“

Mag. Martin Moshhammer, Niederlassungsleiter, ROLAND Rechtsschutz: „Je länger diese Einrichtung besteht, desto mehr wissen wir sie zu schätzen. Mittlerweile würden wir uns schon fast als „Fan“ dieser Schlichtungsstelle bezeichnen. Wir schätzen es, von fachkundigen und unabhängigen Dritten eine Einschätzung zu rechtlichen Themenstellungen zu erhalten. Fast immer, wenn sich die Rechtsmeinung des jeweiligen Vermittlers mit der aus unserem Hause nicht deckt, empfehlen wir ihm, die Schlichtungsstelle zu kontaktieren. Man erhält hier sehr rasch eine profunde und kostengünstige Stellungnahme, ohne dadurch notwendigerweise auf den Gang vor Gericht zu verzichten. Tatsächlich kommt es jedoch immer wieder vor, dass eine „Streitpartei“ nach Vorliegen der Entscheidung der Schlichtungsstelle zum Schluss kommt, von einer Anrufung eines Gerichtes abzusehen.

Es liegt in der Natur der Sache, dass die Schlichtungsstelle manchmal auch „gegen“ uns entscheidet. Aber genau darin liegt auch ein Mehrwert, nämlich in der kritischen Auseinandersetzung mit der eigenen Auffassung. Wir zählen diese Schlichtungsstelle mittlerweile bereits zu einer Art außergerichtlichen Streitbeilegungsmechanismus und können sie nur wärmstens weiterempfehlen.“

Dir. Johannes Loinger, Vorsitzender des Vorstandes, D.A.S. Rechtsschutz: „Nach unserer bisherigen Erfahrung und der gemessen hohen Kundenzufriedenheit wird die Schlichtungsstelle von unseren Kunden nur sehr selten in Anspruch genommen. Sollte es doch einmal, in sehr seltenen Ausnahmefällen, zu Streitigkeiten über den Umfang des Versicherungsschutzes kommen, greifen die wenigen betroffenen Kunden auf Empfehlung ihrer Rechtsvertreter meist direkt zum Mittel der Deckungsklage. Ob wir dem Streit vor der Schlichtungsstelle beitreten, entscheiden wir jeweils im konkreten Anlassfall. Im Jahr 2019 gab es bisher keinen einzigen Fall, in den letzten Jahren konnten nach unseren Aufzeichnungen insgesamt drei Fälle vor der Schlichtungsstelle geklärt werden.

Dir. Johannes Loinger



Die Abwicklung vor der Schlichtungsstelle erfolgt aus unserer Sicht fair und professionell, die Fälle konnten im besten Einvernehmen gelöst werden.“

Joachim Klepp, Leiter Vertrieb Makler und Agenturen, VAV Versicherung AG: „In den bereits seit mehr als 10 Jahren ihres Wirkens, hat sich die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle (RSS) zu einem bewährten und anerkannten Serviceinstrument entwickelt. Der Vertrieb von Versicherungsprodukten erfordert jetzt und auch in Zukunft ein hohes Maß an Professionalität und Kompetenz. Diesem hohen Qualitätsanspruch entsprechen die Versicherungsmakler nur dann, wenn sie sich ständig weiterbilden, sich umfassend informieren und über das aktuelle Fachwissen verfügen und dieses auch abrufen können.

Diese Anforderung wird durch den monatlichen Newsletter unterstützt, der nicht nur die Veröffentlichung von Entscheidungen inländischer und ausländischer Gerichte sowie des europäischen Gerichtshofes, sondern auch Empfehlungen der RSS, sowie Änderungen in der Gesetzgebung und Antworten auf Mitgliederanfragen zum Inhalt hat. Die Tätigkeit der RSS stärkt einerseits den Stellenwert der Maklerschaft in der österreichischen Versicherungswirtschaft und stellt ein wirksames Instrument zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung dar. Alle Beteiligten haben dadurch die Möglichkeit, im Sinne der gemeinsamen Interessen (Kunde, Makler, Versicherungsunternehmen) voneinander zu lernen.“

Mag. Thomas Bayer, Leiter Unabhängige Vertriebe, Generali Versicherung AG: „Die Generali hatte in den letzten Jahren kaum Berührungspunkte mit der Schlichtungsstelle des Fachverbandes. Wir haben daher keine wirklichen Erfahrungswerte, sehen die Schlichtungsstelle aber als im Markt angekommene Alternative, um das eine oder andere Gerichtsverfahren zu vermeiden.“ **M**

Joachim Klepp



Mag. Thomas Bayer

