ombuds/man
der Privatversicherung
und der Suva

REGLEMENT FÜR DIE OMBUDSSTELLE

I. AUFGABE DER OMBUDSSTELLE

Die Ombudsstelle ist im Rahmen des Stiftungszwecks eine unabhängige und neutrale Vermittlerin bei Meinungsverschiedenheiten zwischen Versicherungsnehmern, Versicherten, Anspruchsberechtigen und Antragstellern einerseits (hiernach kurz: Gesuchsteller) und den der Stiftung angeschlossenen Privatversicherungen, der Suva inklusive der durch die Suva durchgeführten Militärversicherung oder anderen Unfallversicherungen des öffentlichen Rechts andererseits (hiernach: Versicherer) in Versicherungs-Angelegenheiten, sowie aus Hypothekardarlehens-Verträgen über Wohneigentum für eigenen Bedarf.

Sie prüft im Rahmen ihrer Zuständigkeit die ihr unterbreiteten Beschwerden, gibt dazu Auskünfte und wird, falls ihr dies angebracht erscheint, im Hinblick auf eine Klärung einer konkreten unterbreiteten Angelegenheit beim involvierten Versicherer vorstellig. Sie wirkt auf eine faire Konfliktlösung hin.

II. BEFUGNISSE DER OMBUDSSTELLE

Die Ombudsstelle kann alle Massnahmen ergreifen, die ihr zu einer eigenen Meinungsbildung und zu einer gütlichen Beilegung einer Meinungsverschiedenheit als notwendig erscheinen. Sie ist insbesondere befugt,

- Auskünfte bei den Versicherern einzuholen
- die vollständigen Unterlagen beim Versicherer zu beschaffen, sofern die Gesuchsteller diese nicht beibringen konnten
- den involvierten Versicherer zu Stellungnahmen aufzufordern
- den Parteien Vermittlungsvorschläge zu unterbreiten
- in Fällen, in welchen sich grundsätzliche, viele Versicherte betreffende Fragen stellen, nötigenfalls ein Sachverständigengutachten einzuholen
- nach erfolgloser Intervention beim Versicherer den Gesuchstellern die Begründung des Versicherers mitzuteilen, den gegenteiligen Standpunkt der Ombudsstelle gegebenenfalls zu bestätigen und ihnen wenn geboten das Beschreiten des Rechtswegs und/oder den Beizug eines Anwalts zu empfehlen. Der involvierte Versicherer ist über diese Empfehlung zu informieren.

Die Ombudsstelle kann weder verbindliche Entscheide fällen noch wird sie anwaltlich für die Gesuchsteller tätig. Allgemeine Versicherungsberatungen und generelle Rechtsauskünfte führt sie nicht durch.

Die Ombudsstelle kann nicht tätig werden in Angelegenheiten,

- welche ausschliesslich geschäftspolitische Belange der Versicherer betreffen
- welche in die Zuständigkeit der Aufsichtsbehörden fallen
- die vor Vermittlungsämtern oder Gerichten rechtshängig sind, oder zu denen bereits eine Frist zur Einreichung einer Einsprache (UVG/MVG) oder einer Beschwerde (UVG/MVG) läuft. Die Ombudsstelle überprüft weder rechtskräftige Verfügungen oder Einspracheentscheide noch gerichtlich beurteilte Streitpunkte.
- in denen die Gesuchsteller durch einen Rechtsanwalt, eine Rechtsschutzversicherung oder anderweitig, namentlich durch eine Fachperson in Versicherungsfragen, professionell vertreten sind oder waren. Bei anderweitiger professioneller Vertretung kann die Ombudsstelle nach definitiver Niederlegung des Mandats durch die involvierte Vertretung ihre Zuständigkeit bejahen.
- welche ihr von den Medien, dem Gemeinwesen oder von Versicherern unterbreitet werden.

III. VERFAHREN

1. Anrufung der Ombudsstelle

- Die Ombudsstelle kann von natürlichen und juristischen Personen angerufen werden, solange die bestehenden Forderungen, die Gegenstand einer Meinungsverschiedenheit mit einem Versicherer sind, nicht bereits verjährt oder verwirkt sind.
- Beschwerden sind mittels Beschwerdeformular per Post oder über die Online-Plattform einzureichen. Das Formular befindet sich auf der Website der Ombudsstelle. Briefliche Eingaben ohne Formular werden bei fehlenden digitalen Zugangsmöglichkeiten zugelassen. Eingaben per E-Mail werden nicht entgegengenommen. Telefonische Vorabklärungen sind möglich
- Die Anrufung der Ombudsstelle setzt die Bereitschaft zur Klärung des Anliegens, zur gütlichen Beilegung der Meinungsverschiedenheit sowie ein kooperatives und respektvolles Verhalten gegenüber der Ombudsstelle voraus.
- Die Ombudsstelle erstellt Leitlinien zur Kommunikation und zum Umgang mit unangemessenem Verhalten von Gesuchstellern, welche auf der Webseite eingesehen werden können.
- Geschäftssprachen der Ombudsstelle sind die Amtssprachen Deutsch, Französisch und Italienisch. Anfragen auf Englisch werden ebenfalls entgegengenommen; die Ombudsstelle behält sich jedoch vor, diese in einer Amtssprache zu beantworten.

2. Mitwirkung der Gesuchsteller

- Die Gesuchsteller wirken bei der Feststellung des massgebenden Sachverhalts mit. Sie haben von sich aus oder auf Verlangen der Ombudsstelle die vollständigen Akten einzureichen. Die Ombudsstelle kann die Gesuchsteller dazu anhalten, ihr Anliegen

zunächst direkt dem Versicherer zu unterbreiten und von ihm eine schriftliche Antwort zu verlangen. Die Ombudsstelle kann das Eintreten auf ein Anliegen von der angemessenen Mitwirkung abhängig machen und Fristen setzen. Was als angemessene Mitwirkung gilt, bestimmt sich zudem nach den auf der Website abrufbaren Leitlinien zum Umgang mit unangemessenem Verhalten.

3. Wahrung von Fristen

- Die Gesuchsteller tragen die Verantwortung für die Einhaltung und Wahrung von gesetzlichen und vertraglichen Fristen, insbesondere auch für diejenigen, deren Ablauf bei Einreichen der Beschwerde unmittelbar droht. Die Anrufung der Ombudsstelle hat keine verjährungsunterbrechende Wirkung und hemmt den Lauf von Fristen nicht.
- Die Gesuchsteller haben bei der Vornahme von fristwahrenden Massnahmen zu berücksichtigen, dass die Ombudsstelle namentlich bei grossem Arbeitsanfall, bei komplexeren Fragestellungen und bei unvollständiger Dokumentation keine unverzügliche Bearbeitung sämtlicher Beschwerdefälle garantieren kann.

4. Beurteilungsmassstab

- Entscheidungsgrundlagen sind Recht und Gesetz. Die Ombudsstelle prüft unter Berücksichtigung der Argumente der Gesuchsteller, ob die Entscheidung des Versicherers den gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen entspricht, und ob der Versicherer das Ermessen nach begründeten Kriterien ausgeübt hat. Sie prüft in jedem Fall neutral und objektiv, welche Rechte den Gesuchstellern zustehen und welches ihre Pflichten sind, und gibt ihre eigene Beurteilung der streitigen Angelegenheit bekannt. Sie kann die rechtliche Beurteilung auf die wesentlichen Punkte beschränken.
- Der Ombudsman entscheidet über das Eintreten auf Beschwerden, das Vorgehen, die Beurteilung der Sach- und Rechtslage sowie über Lösungsvorschläge abschliessend; eine Anfechtung beim Stiftungsrat ist ausgeschlossen.
- Die Anrufung der Ombudsstelle schliesst die spätere Beschreitung des Rechtsweges in keinem Fall aus.

5. Interventionen

- Wo es dem Ombudsman, sei es zur Klärung der Streitfragen oder im Hinblick auf eine Konfliktlösung, als angebracht erscheint, wird er bei seiner Ansprechpartnerin oder seinem Ansprechpartner beim involvierten Versicherer vorstellig.

6. Stellungnahmen der Versicherungs-Gesellschaften

- Der Ombudsman wirkt darauf hin, dass seine Interventionen beim Versicherer wenn immer möglich durch eine bisher noch nicht in die Fallbearbeitung involvierte Person geprüft werden, und dass die Ausarbeitung der Stellungnahmen innert angemessener Frist erfolgt.

- Die Stellungnahmen der Versicherer sind an den Ombudsman zu richten. Die abschliessende Stellungnahme der Versicherer erfolgt schriftlich und kann der Beschwerde führenden Partei in Kopie zur Verfügung gestellt werden.

7. Unentgeltlichkeit des Verfahrens

- Die Dienste der Ombudsstelle sind für die Gesuchsteller unentgeltlich.

8. Vertraulichkeit

- Sämtliche Mitarbeitenden der Ombudsstelle unterstehen dem Geschäftsgeheimnis.
- Sie geben Dritten gegenüber keine Informationen zu einzelnen Fällen bekannt, die Rückschlüsse auf die Namen von Verfahrensbeteiligten zulassen

IV. VERHÄLTNIS DES OMBUDSMAN ZUM STIFTUNGSRAT

Der Ombudsman untersteht dem Stiftungsrat und ist ihm alleine verantwortlich. Der Stiftungsrat befindet auf Antrag des Ombudsman über allgemeine geschäftspolitische Belange, die Berufung der Zweigstellenleiter, das Budget, den Stellenplan, die Löhne sowie über die Abnahme des Jahresberichts und der Jahresrechnung. Die Anstellung von Personal steht innerhalb des vom Stiftungsrat genehmigten Stellenplans mit Ausnahme der Zweigstellenleiter in der Kompetenz des Ombudsman.

Genehmigung: 15.12.2025
Inkraftsetzung: 1.01.2026
Ersetzt das Reglement von 2024

Der Stiftungsratspräsident:

Matthias Michel