



Wir schlichten.

Seit 25 Jahren. Und auch morgen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

seit 25 Jahren steht der Versicherungsombudsmann e. V. für unabhängige, faire und unbürokratische Verbraucherschlichtung. Was im Jahr 2001 als neue Form des Verbraucherschutzes begann, hat sich zu einer fest etablierten und anerkannten Institution entwickelt. Der Auftrag ist dabei im Kern derselbe geblieben: Konflikte zwischen Versicherern und ihren Kunden auf der Grundlage von Recht und Gesetz zu klären, verständliche Antworten zu geben und, wo immer möglich, eine einvernehmliche Lösung zu erreichen.

Die vergangenen 25 Jahre zeigen zugleich, wie sehr sich die Rahmenbedingungen verändert haben. Aus einer kleinen Geschäftsstelle mit zunächst nur wenigen Mitarbeitern ist eine personell und organisatorisch deutlich gewachsene Schlichtungsstelle geworden, die heute Jahr für Jahr viele tausend Beschwerden bearbeitet. Zuständigkeiten wurden erweitert, Verfahren weiterentwickelt und Arbeitsweisen grundlegend modernisiert. Auf Papierakten und klassische Briefpost folgten elektronische Akten, digitale Kommunikation und Online-Beschwerden. Heute stellen sich mit Künstlicher Intelligenz, weiter steigenden Beschwerdezahlen und neuen Erwartungen an Geschwindigkeit und Erreichbarkeit bereits die nächsten Herausforderungen.

Bei all diesen Veränderungen war und ist Vertrauen die entscheidende Grundlage. Verbraucher müssen darauf vertrauen können, dass ihre Anliegen unabhängig, neutral und sorgfältig geprüft werden. Versicherer müssen darauf vertrauen können, dass die Entscheidungen nach Recht und Gesetz getroffen werden. Dieses Vertrauen entsteht nicht allein durch institutionelle Regeln, sondern durch die tägliche Arbeit der Ombudspersonen und der Mitarbeiter der Geschäftsstelle.

Das Jubiläum ist deshalb ein Anlass, nicht nur auf Daten und Meilensteine zurückzublicken. Es ist zugleich eine Gelegenheit, die Entwicklung des Vereins über die Persönlichkeiten nachzuzeichnen, die ihn geprägt haben: von Professor Wolfgang Römer über Professor Dr. Günter Hirsch und Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier bis zu Dr. Sibylle Kessal-Wulf, die seit 2024 als erste Ombudsfrau an der Spitze der Schlichtungsstelle steht.

Dieses Jubiläumsheft erzählt von Aufbau und Etablierung, von gewachsenem Vertrauen und institutioneller Anerkennung, von Digitalisierung, Krisen und organisatorischem Wandel.

Zahlen, Meilensteine und Stimmen aus den Jahresberichten machen sichtbar, welche Themen die Schlichtungsstelle in den jeweiligen Jahren geprägt haben und wie sich ihre Rolle im Laufe der Zeit verändert hat.

Zugleich richtet sich der Blick nach vorn. Außergerichtliche Streitbeilegung ist heute ein fester Bestandteil der Rechtsdurchsetzung. Ihre Bedeutung wird weiter wachsen, wenn es gelingt, technologische Möglichkeiten zu nutzen, ohne die Stärken des Schlichtungsverfahrens aus dem Blick zu verlieren: Unabhängigkeit, Rechtsbindung, Verständlichkeit und die individuelle Betrachtung jedes einzelnen Falls.

25 Jahre Versicherungsombudsmann e. V. stehen damit für Kontinuität und Weiterentwicklung zugleich.

Wir schlichten. Seit 25 Jahren. Und auch morgen.



Constantin Graf von Rex und Dr. Sibylle Kessal-Wulf

Wir haben aufgebaut.

Als der Versicherungsombudsmann 2001 seine Arbeit aufnahm, begann etwas Neues: Verbraucher erhielten eine unabhängige, unbürokratische und kostenfreie Möglichkeit, Streitigkeiten mit Versicherern außergerichtlich klären zu lassen. Aus dieser Idee entstand eine feste Institution.

Entstehung Versicherungsombudsmann e. V.

Ende der 1990er-Jahre gewann die außergerichtliche Streitbeilegung im Verbraucherschutz zunehmend an Bedeutung. Auch die Versicherungswirtschaft griff diese Entwicklung auf. Ziel war es, Verbrauchern einen schnellen und kostenfreien Weg zu eröffnen, Streitigkeiten mit ihrem Versicherer außerhalb eines Gerichtsverfahrens durch eine unabhängige Stelle klären zu lassen.

Am 8. Juni 2000 wurde der Versicherungsombudsmann e. V. gegründet. Die Schlichtungsstelle nahm am 1. Oktober 2001 ihre Arbeit auf. Zum ersten Ombudsmann wurde Professor Wolfgang Römer berufen, der zuvor mehr als zehn Jahre dem für Versicherungsrecht zuständigen IV. Zivilsenat des Bundesgerichtshofs angehört hatte.

Von Beginn an war die Unabhängigkeit des Ombudsmanns ein tragendes Prinzip. Er entscheidet nach Recht und Gesetz und ist in seiner Amtsführung keinen Weisungen unterworfen. Bis zu

einer festgelegten Beschwerdewertgrenze können Entscheidungen für die Mitgliedsunternehmen verbindlich sein.

Damit entstand eine neue Form des Verbraucherschutzes, die den Zugang zum Recht erleichterte und zugleich eine schnelle und außergerichtliche Lösung von Konflikten ermöglichen sollte.

Aufbau der Geschäftsstelle

Die neue Schlichtungsstelle musste sich zunächst in der Praxis bewähren. Bereits kurz nach Aufnahme der Tätigkeit zeigte das hohe Beschwerdeaufkommen, dass das Angebot von den Verbrauchern angenommen wurde. Mit den Aufgaben wuchs deshalb auch die Geschäftsstelle: Hatte sie 2001 mit zunächst nur wenigen Mitarbeitern begonnen, waren dort Ende 2006 einschließlich Teilzeit- und Aushilfskräften bereits 39 Mitarbeiter tätig.

Dabei entwickelte sich früh eine Arbeitsteilung, die die Beschwerdebearbeitung prägte: Versicherungskaufleute im Servicecenter nahmen Beschwerden entgegen, bereiteten sie auf und unterstützten die Beschwerdeführer bei der Formulierung ihres Anliegens. Volljuristen prüften die Ansprüche, führten die juristische Korrespondenz und loteten Möglichkeiten für eine Einigung aus.

So entstanden innerhalb weniger Jahre die organisatorischen Strukturen für eine dauerhaft leistungsfähige Schlichtung.

2008 Ein stabiles Fundament

Am 31. März endet Wolfgang Römers Amtszeit. Er übergibt eine etablierte Institution mit gefestigten Strukturen und erweiterten Aufgaben.

2006 39 Mitarbeiter

Mit dem Beschwerdeaufkommen wächst die Geschäftsstelle.

2003 Vertrauen nimmt zu

Mehr als 10.000 Beschwerden gehen innerhalb eines Jahres ein.

2000 Der Verein wird gegründet

Am 8. Juni 2000 wird der Versicherungsombudsmann e. V. gegründet.

2007 Zuständigkeit wird erweitert

Der Versicherungsombudsmann wird auch Schlichtungsstelle für Streitigkeiten zwischen Versicherungsnehmern und Versicherungsvermittlern. Die allgemeine Zuständigkeitsgrenze steigt von 50.000 auf 80.000 Euro.

2005 Wachstum und Weiterentwicklung

Die steigende Inanspruchnahme und die Weiterentwicklung der Abläufe zeigen, dass sich die neue Institution innerhalb weniger Jahre etabliert hat.

2001 Die Schlichtung beginnt

Am 1. Oktober nimmt die Schlichtungsstelle ihre Arbeit auf. Professor Wolfgang Römer wird erster Versicherungsombudsmann. Die Geschäftsstelle startet mit wenigen Mitarbeitern.

Wolfgang Römer



Ombudsmann 2001–2008

Vor seiner Berufung zum ersten Versicherungsombudsmann war Professor Wolfgang Römer mehr als zehn Jahre Richter im für Versicherungsrecht zuständigen Senat des Bundesgerichtshofs. Er gehörte zu den anerkannten Versicherungsrechtlern Deutschlands und prägte die Fortentwicklung des Versicherungsrechts und des Verbraucherschutzes.

Günter Hirsch



Ombudsmann 2008–2019

Professor Dr. Günter Hirsch war sechs Jahre deutscher Richter am Gerichtshof der Europäischen Union in Luxemburg und anschließend fast acht Jahre Präsident des Bundesgerichtshofs. Versicherungsrecht in seinen nationalen und europäischen Bezügen sowie Fragen der Schlichtung und Mediation gehörten zu seinen fachlichen Schwerpunkten.

Wilhelm Schluckebier



Ombudsmann 2019–2024

Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier war unter anderem Richter in Hessen sowie Referent im Bundeskanzleramt und Bundesanwalt beim Bundesgerichtshof. Von 1999 bis 2006 gehörte er als Richter dem Bundesgerichtshof, von 2006 bis 2017 dem Ersten Senat des Bundesverfassungsgerichts an. Dort war er auch mit Verfahren aus dem Versicherungswesen befasst.

Sibylle Kessal-Wulf



Ombudsfrau seit 2024

Dr. Sibylle Kessal-Wulf gehörte über 10 Jahre dem für Versicherungsrecht zuständigen Senat des Bundesgerichtshofs an und führte dort zuletzt den Vorsitz. Anschließend war sie Richterin des Zweiten Senats des Bundesverfassungsgerichts. Nach dem Ende ihrer dortigen Amtszeit wurde sie zur ersten Ombudsfrau des Versicherungsombudsmann e. V. berufen.

Wir haben Vertrauen geschaffen.

Vertrauen entsteht durch Unabhängigkeit, Verlässlichkeit und tägliche Arbeit. Die Persönlichkeiten an der Spitze haben den Versicherungsombudsmann e. V. in 25 Jahren geprägt, seine Stellung gefestigt und die Schlichtungsstelle als anerkannte Institution der Verbraucherschlichtung etabliert.



1. Amtszeit:

Wolfgang Römer

Unter Wolfgang Römer wurde aus der Gründungs-idee eine funktionsfähige Schlichtungsstelle. Die Zahl der Beschwerden stieg rasch, die Geschäfts-stelle wuchs von wenigen Mitarbeitern im Jahr 2001 auf 39 Ende 2006. Zugleich erweiterte sich der Auftrag: 2005 kam die Zuständigkeit für Fern-absatzverträge hinzu, 2007 für Streitigkeiten mit Versicherungsvermittlern. Unabhängigkeit, Transparenz und verständliche Entscheidungen prägten das Selbstverständnis. Als Römer 2008 ausschied, übergab er seinem Nachfolger eine etablierte Institution mit gefestigten Strukturen und gewachsenem Vertrauen.

2. Amtszeit:

Günter Hirsch

Unter Günter Hirsch festigte der Versicherungs-ombudsmann seine Stellung als anerkannte Einrichtung der Verbraucherschlichtung. Die Kompetenzen wurden erweitert: 2010 stieg die Beschwerdewertgren-ze auf 100.000 Euro, die Grenze für verbindliche Entscheidungen auf 10.000 Euro. Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle flossen in die Ausgestaltung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ein. 2016 erfolgte durch das Bundesamt für Justiz die Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle. Als Hirsch 2019 nach elf Jahren ausschied, war der Versicherungsombudsmann weit über die Branche hinaus als Maßstab für außergerichtliche Streitbeilegung etabliert.

3. Amtszeit:

Wilhelm Schluckebier

Unter Wilhelm Schluckebier standen Unabhängig-keit und Modernisierung im Mittelpunkt. Gleich zu Beginn seiner Amtszeit setzte er sich erfolg-reich gegen eine vorgesehene fachliche Kon-trolle privater Verbraucherschlichtungsstellen ein. Mit der Corona-Pandemie mussten ab 2020 Arbeitsabläufe kurzfristig angepasst und die Di-gitalisierung beschleunigt werden. 2021 blickte der Verein auf 20 Jahre Schlichtung zurück. Zum Jahreswechsel 2021/2022 übernahm Constantin Graf von Rex nach 18 Jahren Dr. Horst Hiorts die Geschäftsführung - ein Generationswechsel, der institutionelle Kontinuität mit organisatorischer Weiterentwicklung verband.

4. Amtszeit:

Sibylle Kessal-Wulf

Mit Dr. Sibylle Kessal-Wulf übernahm 2024 erst-mals eine Frau das Amt des Versicherungs-ombudsmanns. Ihre Amtszeit begann in einer Phase stark steigender Beschwerdezahlen: 2025 erreich-ten die Eingänge mit 28.904 Fällen einen neuen Höchststand. Zugleich verändert die Digitalisierung die Schlichtung weiter. Mehr als 80 Prozent der Kommunikation erfolgen inzwischen digital, auch KI hält Einzug in die Beschwerdeverfahren. Damit steht die Schlichtungsstelle vor der Aufgabe, neue Technologien sinnvoll zu nutzen und zugleich ihre Stärken zu bewahren: Unabhängigkeit, Rechts-bindung und die individuelle Prüfung jedes Falls.

Wir haben uns weiterentwickelt.

In 25 Jahren haben sich nicht nur die Aufgaben des Versicherungsombudsmann e. V. verändert. Digitale Verfahren, neue Zuständigkeiten und moderne Arbeitsweisen haben die Schlichtungsstelle weiterentwickelt – ihr Auftrag ist dabei derselbe geblieben.

Digitalisierung der Verfahren

Die Digitalisierung hat die Arbeit der Schlichtungsstelle grundlegend verändert. Während die Beschwerdebearbeitung in den Anfangsjahren noch von Papierakten und klassischen Kommunikationswegen geprägt war, wurden Aktenführung, Korrespondenz und interne Abläufe Schritt für Schritt digitalisiert.

Mit der elektronischen Akte und der Modernisierung des Beschwerdebearbeitungssystems entstand die Grundlage dafür, Dokumente unmittelbar dem jeweiligen Verfahren zuzuordnen und Informationen digital verfügbar zu machen. Damit konnten Vorgänge zunehmend unabhängig von physischen Akten und festen Arbeitsplätzen bearbeitet werden.

Zugleich veränderte sich der Zugang zur Schlichtungsstelle. E-Mail und Webantrag entwickelten sich zu den bestimmenden Kommunikationswegen. Digitalisierung bedeutet damit nicht nur weniger Papier, sondern vor allem einen schnelleren Informationsfluss, bessere Verfügbarkeit der Vorgänge und flexiblere Arbeitsmöglichkeiten.



Organisatorische Entwicklung

Mit den Aufgaben wuchs auch die Geschäftsstelle. Aus den wenigen Mitarbeitern der Anfangsjahre entwickelte sich eine Organisation mit heute rund 50 Mitarbeitern und unterschiedlichen fachlichen Funktionen.

Einen Einschnitt bedeutete der Jahreswechsel 2021/2022: Nach 18 Jahren endete die Tätigkeit von Dr. Horst Hiort als Geschäftsführer; Constantin Graf von Rex übernahm die Geschäftsführung. Der Generationswechsel verband gewachsene Erfahrung mit der Weiterentwicklung der Organisation.

Neue Strukturen und Arbeitsweisen schaffen heute die Voraussetzungen dafür, auch ein deutlich höheres Beschwerdeaufkommen sorgfältig und zeitgemäß zu bewältigen.

Ausbau der Zuständigkeiten

Auch Zuständigkeiten und Befugnisse wurden weiterentwickelt. Von Beginn an konnte der Ombudsmann innerhalb einer in der Verfahrensordnung festgelegten Grenze für die Mitgliedsunternehmen verbindlich entscheiden. 2010 wurde diese Entscheidungskompetenz erweitert: Die Bindungsgrenze stieg auf 10.000 Euro, die Zuständigkeitsgrenze auf 100.000 Euro. 2016 folgte ein weiterer Meilenstein: Das Bundesamt für Justiz erkannte den Versicherungsombudsmann als Verbraucherschlichtungsstelle an.

Einführung neuer Arbeitsweisen

Mit der Entwicklung der Schlichtungsstelle veränderte sich auch die Art der Zusammenarbeit. Digitale Akten und Kommunikationswege ermöglichten flexiblere Arbeitsformen und schufen die Voraussetzungen dafür, Vorgänge zunehmend unabhängig von einem festen Arbeitsplatz zu bearbeiten.



Eine besondere Bewährungsprobe war die Corona-Pandemie. Innerhalb kürzester Zeit mussten gewohnte Abläufe angepasst, Besprechungen und fachlicher Austausch in digitale Formate verlagert und neue Formen der Zusammenarbeit etabliert werden. Zugleich wurde die Beschwerdebearbeitung ohne Unterbrechung fortgeführt.

Vieles von dem, was zunächst aus der Notwendigkeit heraus entstand, entwickelte sich zu einem festen Bestandteil des Arbeitsalltags. Flexible Arbeitsformen, digitaler Austausch und weiterentwickelte Prozesse prägen heute die Zusammenarbeit in der Geschäftsstelle.

KI-Unterstützung und zukünftige Entwicklungen

KI verändert die Rahmenbedingungen der Schlichtung. Bereits heute werden Beschwerden zunehmend mit ihrer Unterstützung formuliert. Damit wachsen nicht nur die technischen Möglichkeiten, sondern auch die Anforderungen an die Prüfung der Anliegen.

Für den Versicherungsombudsmann e. V. gilt dabei ein klarer Grundsatz: KI kann die Arbeit der Schlichtungsstelle unterstützen, ersetzt aber nicht die rechtliche Bewertung des Einzelfalls. Entscheidungen werden auch künftig immer von Menschen getroffen.

Wir haben Maßstäbe gesetzt.

25 Jahre Versicherungsombudsmann e. V. lassen sich auch in Zahlen ausdrücken. Beschwerdeaufkommen, Mitglieder, Mitarbeiter und Versicherungssparten zeigen, wie sich die Schlichtungsstelle seit 2001 entwickelt hat – und welche Bedeutung die Verbraucherschlichtung in dieser Zeit erlangt hat.

Hohe Inanspruchnahme

~ 4 Mio.
Kommunikationsvorgänge

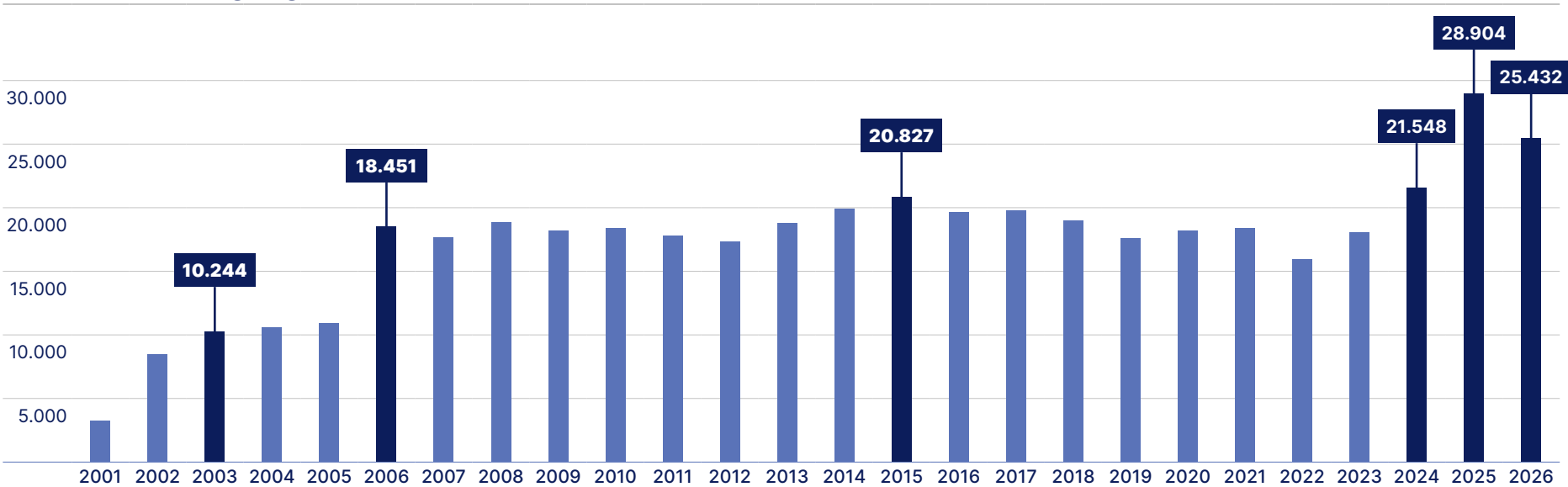
>110.000
für Beschwerdeführer erfolgreich abgeschlossene Verfahren

304.573
zulässig beendete Hauptverfahren

37 %
Erfolgsquote über alle Versicherungssparten

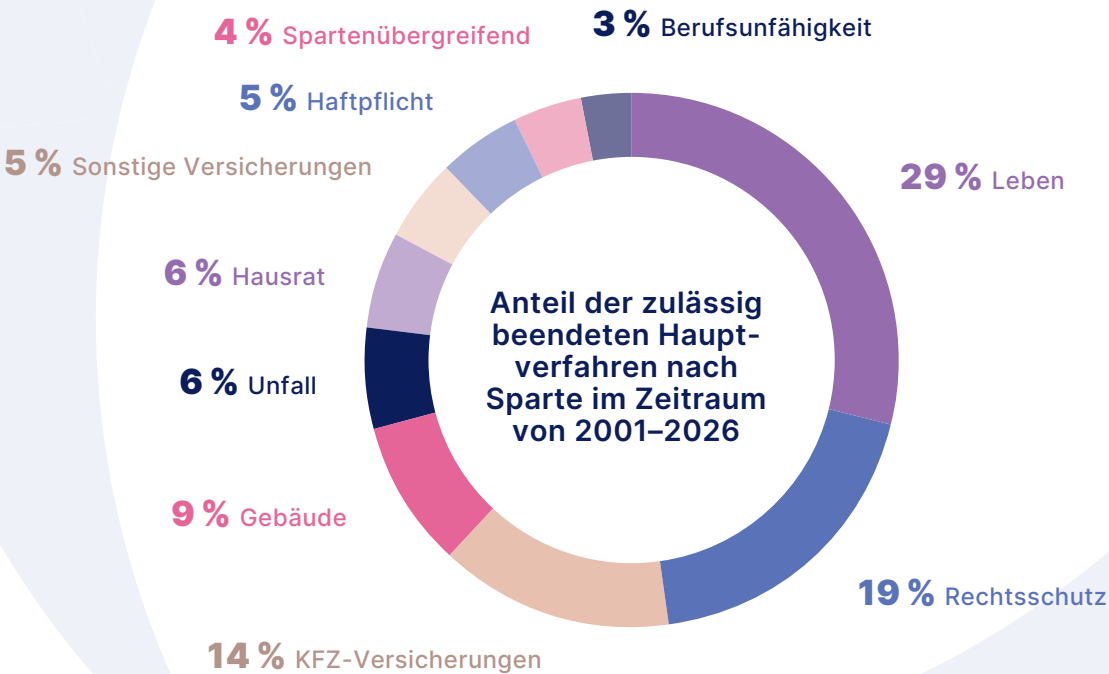
451.296
eingegangene Beschwerden seit Aufnahme der Tätigkeit

Beschwerdeeingänge



Zahl der Beschwerdeeingänge beim Versicherungsombudsmann e. V. nach Jahr, bis einschließlich August 2026.

Fachliche Vielfalt und konkrete Wirkung



Anteil der zulässig beendeten Hauptverfahren nach Sparte im Zeitraum von 2001–2026

Personelle und organisatorische Entwicklung

Geschäftsstelle
Die zunächst kleine Geschäftsstelle entwickelte sich mit dem Beschwerdeaufkommen und den Aufgaben des Vereins zu einer fachlich ausdifferenzierten Organisation mit heute rund 50 Expertinnen und Experten.

Mitgliedsunternehmen
Seit der Gründung hat sich der Verein zu einer breit getragenen Einrichtung der Versicherungswirtschaft entwickelt. Heute gehören ihm mehr als 300 Versicherungsunternehmen an.

Wir bleiben am Puls der Zeit.

Die Grußworte der Jahresberichte spiegeln die Entwicklung des Versicherungsombudsmann e. V. und die Themen ihrer Zeit. Aus unterschiedlichen Perspektiven zeigen sie, wie aus einer neuen Form des Verbraucherschutzes eine anerkannte Institution der Verbraucherschlichtung wurde – und welchen Herausforderungen sich diese heute stellen muss.

2004

Vertrauen entsteht

„Das Vertrauen in die Institution wächst stetig. Das transparente Verfahren der Schlichtung, die Formulierung verständlicher Entscheidungen und die verständliche Vermittlung der Zusammenhänge sind Grundlagen dieses Vertrauens.“

Brigitte Zypries,
Bundesministerin der Justiz

2011

Schlichtung wird zum Maßstab

„Längst ist der Versicherungsombudsmann zum Vorbild für Schlichtungsstellen anderer Branchen geworden.“

Dr. Henning Schulte-Noelle,
Vorsitzender des Aufsichtsrats der Allianz SE

2015

Vom Vorbild zum Taktgeber

„Er hat Maßstäbe für die Arbeit der Schlichtungsstellen in Deutschland insgesamt gesetzt.“

Heiko Maas,
Bundesminister der Justiz und für Verbraucherschutz

2022

Digitalisierung, Legal Tech und KI

„Legal Tech und Künstliche Intelligenz können nicht ohne Einfluss auf die Arbeit einer Schlichtungsstelle von der Bedeutung des Versicherungsombudsmanns bleiben.“

Prof. Dr. Petra Pohlmann,
Vorsitzende des Beirats

2025

25 Jahre gelebte Rechtsdurchsetzung

„Seit einem Vierteljahrhundert sorgt er dafür, dass Recht nicht nur auf dem Papier steht, sondern Wirklichkeit wird.“

Dr. Stefanie Hubig,
Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

Damals. Heute.

Arbeitsweise und Kommunikation haben sich in 25 Jahren stark verändert. Aus Papierakten, Briefpost und Fax wurden digitale Akten, Webantrag und E-Mail. Der Blick auf damals und heute zeigt, wie die Schlichtungsstelle technische Möglichkeiten nutzt und zugleich ihrem Auftrag treu bleibt.

Briefpost

In den Anfangsjahren erreichten Beschwerden und Unterlagen die Schlichtungsstelle meist auf klassischen Wegen. Briefpost und Fax prägten den Eingang und mussten für die weitere Bearbeitung erfasst werden.



Webantrag und E-Mail

Heute erfolgt die Kommunikation fast vollständig digital: Webantrag und E-Mail machen zusammen rund 90 Prozent der Eingangspost aus. Fax und Mitteilung spielen mit einem Anteil von jeweils unter einem Prozent kaum noch eine Rolle.

Erste Homepage

Mit der ersten Homepage erhielt der Versicherungsombudsmann e.V. einen eigenen Auftritt im Internet. Verbraucher konnten sich dort über die Schlichtungsstelle, ihre Zuständigkeit und das Verfahren informieren. Der Internetauftritt ergänzte damit die klassischen Informations- und Kommunikationswege um einen neuen digitalen Zugang.



Digitale Services / KI-Unterstützung

Heute ist der digitale Zugang selbstverständlich. Informationen und Services stehen online zur Verfügung, Beschwerden können digital eingereicht werden. Zugleich eröffnet Künstliche Intelligenz neue Möglichkeiten, Arbeitsabläufe zu unterstützen und die Bearbeitung weiterzuentwickeln.

Papierakte

In den ersten Jahren war die Papierakte das zentrale Arbeitsmittel. Eingehende Schreiben, Stellungnahmen der Versicherer und weitere Unterlagen wurden den jeweiligen Vorgängen zugeordnet und in Akten geführt. Die Bearbeitung war damit noch wesentlich von physischen Dokumenten geprägt.



Digitale Akte

Heute werden die Schlichtungsverfahren digital geführt. Eingehende Dokumente und die Korrespondenz werden elektronisch dem jeweiligen Vorgang zugeordnet und stehen den Mitarbeitern für die Bearbeitung digital zur Verfügung. Die digitale Akte bildet damit die Grundlage der heutigen Arbeitsabläufe.

Fax

Das Fax gehörte lange zu den selbstverständlichen Kommunikationswegen der Schlichtungsstelle. Beschwerden, Stellungnahmen und Unterlagen konnten auf diesem Weg kurzfristig übermittelt werden. Mit der Digitalisierung hat es stark an Bedeutung verloren. Zum 1. November 2026 stellt die Schlichtungsstelle die Kommunikation per Fax ein.



Elektronische Kommunikation

An die Stelle klassischer Übermittlungswege ist zunehmend die elektronische Kommunikation getreten. Dokumente und Informationen erreichen die Geschäftsstelle unmittelbar digital und können den jeweiligen Schlichtungsverfahren elektronisch zugeordnet und weiterverarbeitet werden.

Wir stellen uns neuen Herausforderungen.

25 Jahre Erfahrung sind eine gute Grundlage für die Zukunft. Steigende Beschwerdezahlen, neue Technologien und veränderte Erwartungen stellen die Verbraucherschlichtung vor neue Aufgaben – und verlangen nach neuen Antworten.

Digitalisierung

Digitalisierung ist für die Schlichtungsstelle kein abgeschlossener Prozess. Mit den technischen Möglichkeiten verändern sich auch die Kommunikationswege, die Erwartungen der Verbraucher und die Anforderungen an eine effiziente Bearbeitung. Digitale Zugänge müssen deshalb fortlaufend weiterentwickelt und an die Bedürfnisse der Nutzer angepasst werden.

Gleichzeitig müssen Informationen schnell verfügbar, Dokumente zuverlässig den Verfahren zugeordnet und steigende Eingangsmengen effizient verarbeitet werden können. Digitalisierung ist dabei kein Selbstzweck: Sie soll die Mitarbeiter bei ihrer Arbeit unterstützen und den Zugang zur Schlichtung erleichtern.

Die Herausforderung besteht darin, technische Möglichkeiten konsequent zu nutzen und zugleich die Qualität des Verfahrens zu bewahren. Verbraucherschlichtung muss auch in einer zunehmend digitalen Umgebung verständlich, niedrigschwellig und auf den einzelnen Fall ausgerichtet bleiben.

Künstliche Intelligenz

Künstliche Intelligenz verändert die Rahmenbedingungen der Verbraucherschlichtung. Schon heute zeigt sich dies bei den eingehenden Beschwerden: Verbraucher nutzen KI, um Sachverhalte aufzubereiten, Argumentationen zu entwickeln und Schlichtungsanträge zu formulieren. Damit können Umfang und Komplexität der Eingaben wachsen – und mit ihnen die Anforderungen an ihre Prüfung.

Zugleich eröffnet KI auch für die Schlichtungsstelle neue Möglichkeiten. Sie kann Mitarbeiter dabei unterstützen, Informationen zu erschließen, umfangreiche Unterlagen zu strukturieren oder wiederkehrende Arbeitsschritte effizienter zu gestalten. Gerade bei steigenden Beschwerdezahlen liegt darin erhebliches Potenzial.

Die Möglichkeiten haben aber eine klare Grenze. Verbraucherschlichtung lebt von der sorgfältigen rechtlichen Würdigung des individuellen Falls. KI kann diese Arbeit unterstützen, aber nicht die Verantwortung übernehmen. Deshalb gilt auch in Zukunft: Die rechtliche Bewertung und die Entscheidungen werden immer von Menschen getroffen.

„Die rechtliche Bewertung und die Entscheidungen werden immer von Menschen getroffen.“

Steigende Beschwerdezahlen

Die steigende Zahl der Beschwerden gehört zu den größten Herausforderungen der kommenden Jahre. Bereits 2024 erreichten den Versicherungsombudsmann e. V. 21.548 Beschwerden. 2025 stieg ihre Zahl deutlich auf 28.904. Auch 2026 setzt sich diese Entwicklung fort: Von Januar bis August gingen bereits 25.432 Beschwerden ein – rund 45 Prozent mehr als im entsprechenden Vorjahreszeitraum.

Die Entwicklung zeigt, wie stark die Verbraucherschlichtung inzwischen in Anspruch genommen wird. Der Versicherungsombudsmann e. V. ist als niedrigschwellige und kostenfreie Möglichkeit der außergerichtlichen Konfliktlösung etabliert. Digitale Zugangswege erleichtern die Einreichung einer Beschwerde. Verbraucherschutzinstitutionen und zunehmend auch Rechtsanwälte empfehlen den Weg zur Schlichtungsstelle.

Die Antwort auf das hohe Beschwerdeaufkommen kann nicht allein in zusätzlichen personellen Ressourcen liegen. Prozesse und Arbeitsabläufe müssen fortlaufend überprüft und weiterentwickelt, digitale Möglichkeiten sinnvoll genutzt und die Zusammenarbeit mit den Mitgliedsunternehmen effizient gestaltet werden. Wachstum und Qualität miteinander zu verbinden, wird damit zu einer zentralen Aufgabe der kommenden Jahre. Der Anspruch bleibt derselbe: eine unabhängige, sorgfältige und zugleich zügige Verbraucherschlichtung.

Erwartungen der Verbraucher

Mit digitalen Angeboten verändern sich auch die Erwartungen der Verbraucher. Informationen sollen jederzeit verfügbar, Verfahren einfach zugänglich und Antworten möglichst schnell erhältlich sein. Künstliche Intelligenz kann diesen Anspruch zusätzlich verstärken – und mitunter falsche Vorstellungen bezüglich Schnelligkeit und Ergebnis einer Schlichtung wecken.

+45 %
Beschwerden in 2026

**UNABHÄNGIG
NEUTRAL
KOSTENFREI**

Doch nicht jeder Konflikt lässt sich auf Knopfdruck lösen. Eine sorgfältige Schlichtung braucht die Prüfung des individuellen Sachverhalts und eine rechtliche Bewertung. Der Anspruch bleibt deshalb, einen einfachen und zeitgemäßen Zugang mit der notwendigen Sorgfalt und Qualität der Entscheidung zu verbinden.

Weiterentwicklung der Schlichtungsverfahren

Auch das Schlichtungsverfahren selbst muss sich weiterentwickeln. Steigende Fallzahlen, digitale Kommunikation und neue technische Möglichkeiten verlangen effiziente Abläufe und eine fortlaufende Überprüfung bestehender Prozesse. Wo Verfahrensschritte vereinfacht oder sinnvoll unterstützt werden können, sollten diese Möglichkeiten genutzt werden.

Dabei darf Effizienz nicht auf Kosten der Qualität gehen. Die Stärke der Verbraucherschlichtung liegt in der unabhängigen Prüfung des Einzelfalls, der rechtlichen Einordnung und der verständlichen Vermittlung des Ergebnisses. Digitalisierung und Künstliche Intelligenz können hierfür Werkzeuge bereitstellen – die Verantwortung bleibt beim Menschen.

Die Aufgabe der kommenden Jahre wird darin liegen, Bewährtes und Neues miteinander zu verbinden: Verfahren einfacher und effizienter zu gestalten und zugleich die Grundsätze zu bewahren, auf denen das Vertrauen in die Schlichtung seit 25 Jahren beruht.

Wir schlichten. Auch morgen.

25 Jahre Erfahrung geben Orientierung für die Zukunft. Auch morgen wird die Schlichtungsstelle ihre Verfahren weiterentwickeln und technische Möglichkeiten nutzen – ohne Unabhängigkeit, Rechtsbindung und den Menschen aus dem Blick zu verlieren.

Ausblick

Die Verbraucherschlichtung wird sich weiter verändern. Steigende Beschwerdezahlen, neue digitale Kommunikationswege und der Einsatz Künstlicher Intelligenz stellen auch den Versicherungsombudsmann e.V. vor neue Herausforderungen. Verfahren und Arbeitsweisen müssen deshalb fortlaufend weiterentwickelt werden, um auch künftig eine effiziente und zeitgemäße Schlichtung zu ermöglichen.

Bei allem Wandel bleiben die Grundlagen unverändert: die Unabhängigkeit des Ombudsmanns und der Ombudsfrau, die Bindung an Recht und Gesetz und die sorgfältige Prüfung des einzelnen Falls. Technologische Möglichkeiten und Künstliche Intelligenz können die Arbeit unterstützen und Prozesse erleichtern. Die Entscheidungen in der Schlichtungsstelle werden aber weiterhin immer von Menschen getroffen. Denn rechtliche Bewertung und Schlichtung müssen dem individuellen Anliegen des Verbrauchers gerecht werden.

25 Jahre Erfahrung bilden dafür ein starkes Fundament. Der Versicherungsombudsmann e.V. wird sich auch künftig weiterentwickeln – mit dem Anspruch, Verbrauchern einen einfachen Zugang zum Recht und eine unabhängige außergerichtliche Klärung ihrer Anliegen zu ermöglichen.



Mehr Beschwerden. Hoher Anspruch.

Die Zahl der Beschwerden steigt. Strukturen und Arbeitsabläufe müssen deshalb weiterentwickelt werden, damit Schlichtung auch bei hohem Fallaufkommen sorgfältig und zügig bleibt.

Technologie unterstützt. Der Mensch entscheidet.

Digitalisierung und KI können die Arbeit der Schlichtungsstelle unterstützen. Die rechtliche Bewertung und die Entscheidungen der Ombudsfrau bleiben Aufgabe des Menschen.

25 Jahre. Ein neuer Auftritt.

Mit dem aktuellen Relaunch erhält der Versicherungsombudsmann e.V. ein neues Erscheinungsbild. Der Wechsel vom bisherigen zum neuen Logo steht für die Weiterentwicklung der Schlichtungsstelle: modern im Auftritt, beständig in ihren Grundsätzen – ihrem Auftrag und ihrer Unabhängigkeit verpflichtet.



**WIR SCHLICHTEN.
SEIT 25 JAHREN.
UND AUCH MORGEN.**



Kontakt

Versicherungsombudsmann e. V.
Leipziger Straße 121, 10117 Berlin
Postfach 080632, 10006 Berlin
Telefon: 0800 3696000

versicherungsombudsmann.de
beschwerde@versicherungsombudsmann.de



Jetzt online starten

Rechtliche Hinweise

Die vollständigen Verfahrensordnungen,
Datenschutzhinweise sowie gesetzlich vor-
geschriebenen Informationen finden Sie unter:
versicherungsombudsmann.de

Copyrights

S. 1 Titel © iStock, Brothers91; S. 3 Graf von Rex, Dr. Kessal-Wulf © Phil Dera; S. 4 G. Hirsch, S. Kessal-Wulf, W. Schluckebier, W. Römer © Christian Lietzmann; S. 5 W. Römer © Sönke Tollkühn; S. 5 G. Hirsch © Martina Büttel; S. 5 W. Schluckebier © Klaus Lorenz; S. 5 S. Kessal-Wulf © Christian Lietzmann; S. 6 G. Hirsch © Kathleen Springer; S. 8 W. Römer © Martina Büttel; S. 9 S. Kessal-Wulf © Phil Dera; S. 9 T. Lützel, N. Mattausch © Kathleen Springer; S. 14 M. Hermann, W. Schluckebier © Dietmar Gust; S. 15 Ordner © Kathleen Springer; S. 15 Schreibtisch © Kathleen Springer; S. 18 S. Kessal-Wulf © Phil Dera