

Bericht der Versicherungsbeschwerdestelle

Tätigkeitsbericht der Versicherungsbeschwerdestelle im BMSGPK zu
Beschwerdefällen für den Zeitraum 1. Jänner 2024 bis 31. Dezember 2024

Wien, Februar 2025

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung	3
1.1 Allgemeines.....	3
1.2 Bearbeitung der Beschwerden	4
2 Auswertung der Beschwerdefälle.....	5
2.1 Zahl der Beschwerden und Interventionsfälle.....	5
2.2 Dauer der Beschwerdebearbeitung.....	5
2.3 Betroffene Versicherungsunternehmen.....	6
2.3.1 Anteil an den Beschwerden	6
2.3.2 Marktanteil der Versicherungsunternehmen (Stand 2023)	7
2.3.3 Anteil der Versicherungsunternehmen an allen Beschwerden:.....	8
2.4 Betroffene Versicherungssparten.....	9
2.5 Ergebnis der Interventionen der Versicherungsbeschwerdestelle	10
2.6 Beschwerdegründe	11
3 Zusammenfassung der Ergebnisse.....	13

1 Einleitung

1.1 Allgemeines

Mit der Umsetzung der Versicherungsvertriebs-Richtlinie (RL (EU) 2016/97) wurde im BMSGPK gemäß § 33 VAG 2016 eine Versicherungsbeschwerdestelle eingerichtet, die am 1. Oktober 2018 ihre Tätigkeit aufnahm. Die Stelle ist für alle Beschwerden von Konsument:innen über Versicherungsunternehmen zuständig, die in Österreich Versicherungsverträge abschließen.

Aufgabe der Beschwerdestelle ist es, Konsument:innen über ihre Rechte zu informieren und sie auf Wunsch durch Interventionen bei der Durchsetzung dieser Rechte zu unterstützen. Wenn es zu keiner Einigung kommt, kann die Versicherungsbeschwerdestelle im BMSGPK Musterklagen sowie Abmahnungen und Verbandsklagen beim Verein für Konsumenteninformation (VKI) anregen.

Dem vorliegenden Bericht liegen alle Anfragen und Beschwerden zugrunde, die im Zeitraum 1. Jänner 2024 bis 31. Dezember 2024 bei der Versicherungsbeschwerdestelle elektronisch auf versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at oder auf dem Postweg eingingen.¹

Es handelt sich um den ersten Jahresbericht der Versicherungsbeschwerdestelle.

Der Bericht enthält

- Eine statistische Auswertung der von der Versicherungsbeschwerdestelle bearbeiteten Anfragen und Beschwerden,
- eine Darstellung der wesentlichen Ergebnisse sowie
- eine Zusammenfassung.

¹ Telefonische Anfragen wurde nicht erfasst.

1.2 Bearbeitung der Beschwerden

Die Versicherungsbeschwerde überprüft, ob Rechte der Verbraucher:innen allenfalls verletzt wurden und eine Intervention beim Versicherungsunternehmen daher angezeigt ist.

Dafür benötigt die Versicherungsbeschwerdestelle in der Regel (soweit vorhanden) folgende Unterlagen:

- Die Versicherungspolizze,
- die Versicherungsbedingungen,
- die Antragsunterlagen,
- die Schadensmeldung sowie
- die bisherige Korrespondenz mit dem Versicherungsunternehmen.

2 Auswertung der Beschwerdefälle

2.1 Zahl der Beschwerden und Interventionsfälle

Insgesamt haben sich im Berichtszeitraum **490 Verbraucher:innen** mit einer Beschwerde oder Anfrage an die Beschwerdestelle gewandt:

- In **234 Fällen** intervenierte die Beschwerdestelle für die Verbraucher:innen bei dem Versicherungsunternehmen.
- In **256 Fällen** kam es zu keiner Intervention.

Eine Intervention erfolgte nicht, wenn

1. eine Überprüfung der Rechtslage ergab, dass die Vorgangsweise des Versicherungsunternehmens rechtlich gedeckt war,
2. die Verbraucher:innen keine Intervention wünschten,
3. die notwendigen Unterlagen trotz Aufforderung nicht übermittelt wurden,
4. der/die Verbraucher:in anwaltlich vertreten war oder
5. der Streit bereits gerichtsanhängig war.

2.2 Dauer der Beschwerdebearbeitung

Im Schnitt dauert die Bearbeitung vom Eingang der Beschwerde bis zur ihrer vollständigen Erledigung **14 Kalendertage**.

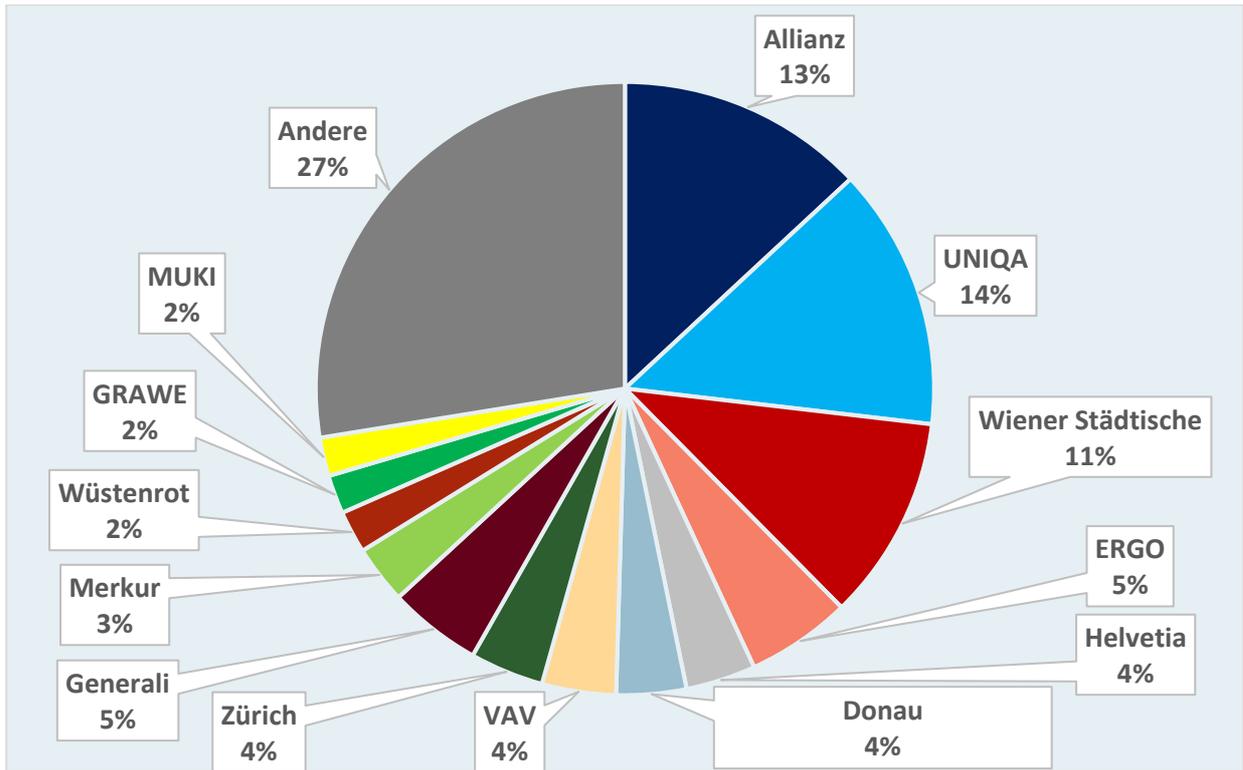
2.3 Betroffene Versicherungsunternehmen

2.3.1 Anteil an den Beschwerden

Die von der Beschwerdestelle bearbeiteten 490 Beschwerdefälle teilten sich **auf die Versicherungsunternehmen** wie folgt auf:²

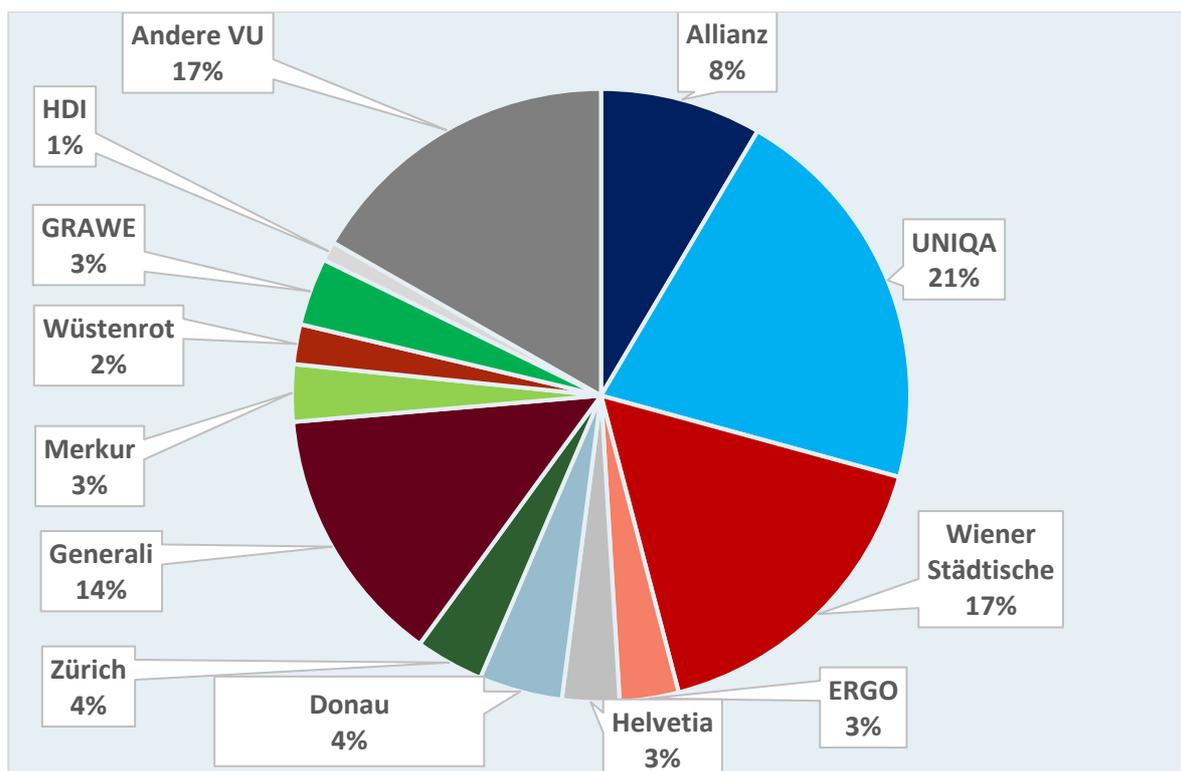
1.	UNIQA	13,88%
2.	Allianz	13,06%
3.	Wiener Städtische	10,82%
4.	ERGO	5,51%
5.	Generali	4,90%
6.	VAV	3,88%
7.	Zürich	3,88%
8.	Donau	3,67%
9.	Helvetia	3,67%
10.	Merkur	3,06%
11.	Wüstenrot	2,24%
12.	GRAWE	2,04%
13.	Muki	2,04%
14.	Andere VU	27,65%

² Versicherungsunternehmen mit einem Beschwerdeanteil < 2 % an allen Beschwerden werden unter „Andere VU“ zusammengefasst. In diese Gruppe fallen insgesamt 49 weitere Versicherungsunternehmen.



2.3.2 Marktanteil der Versicherungsunternehmen (Stand 2023)³

³ Quelle: <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/307451/umfrage/marktanteile-der-versicherungsgesellschaften-in-oesterreich/>



2.3.3 Anteil der Versicherungsunternehmen an allen Beschwerden:

Versicherer	Marktanteil (%)	Beschwerdeanteil (%)	Differenz (Marktanteil – Beschwerdeanteil)
Allianz	8	13	-5
UNIQA	21	14	7
Wiener Städtische	17	11	6
ERGO	3	6	-3
Helvetia	3	4	-1
Donau	4	4	0
VAV	<1	4	-3
Zürich	4	4	0
Generali	14	5	9

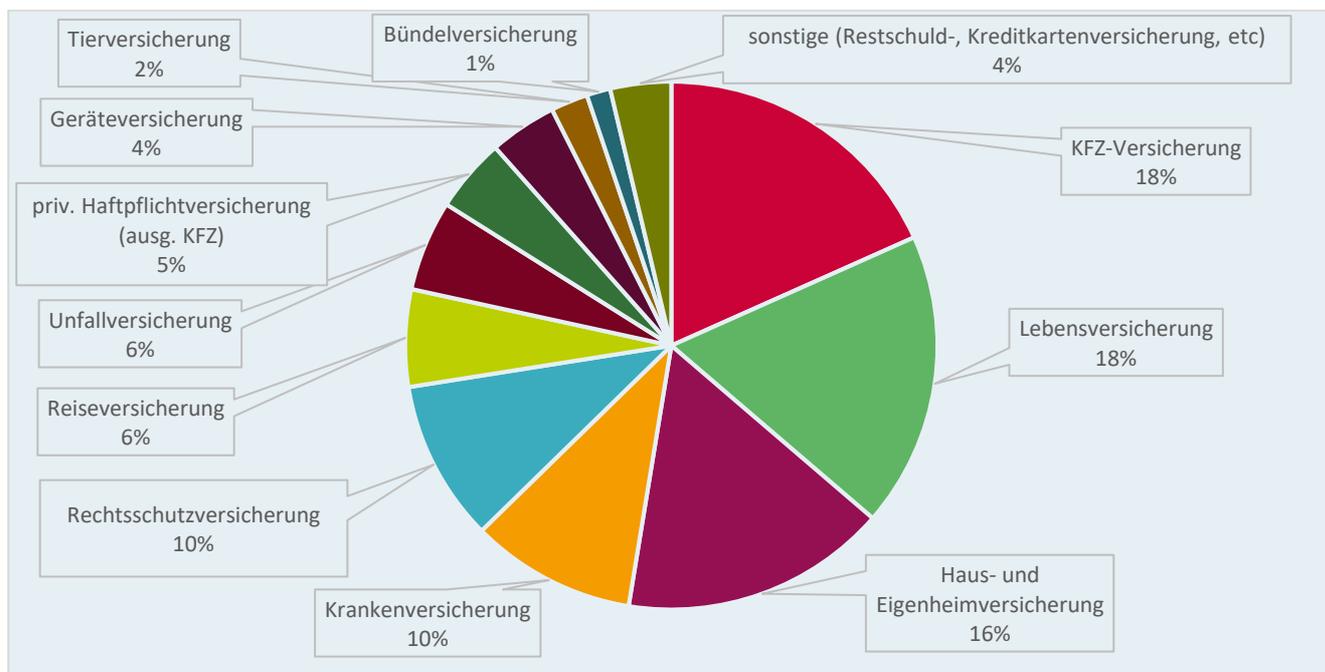
Merkur	3	3	0
Wüstenrot	2	2	0
GRAWE	3	2	1
HDI	1	1	0
Muki	<1	2	-2

Der Anteil an den Beschwerden ist daher bei

- Allianz, ERGO, Helvetia, VAV und Muki Versicherung **größer**,
- UNIQA, Wiener Städtische, Generali und GRAWE **geringer**,
- Donau, Zürich, Merkur, Wüstenrot und HDI **gleich**

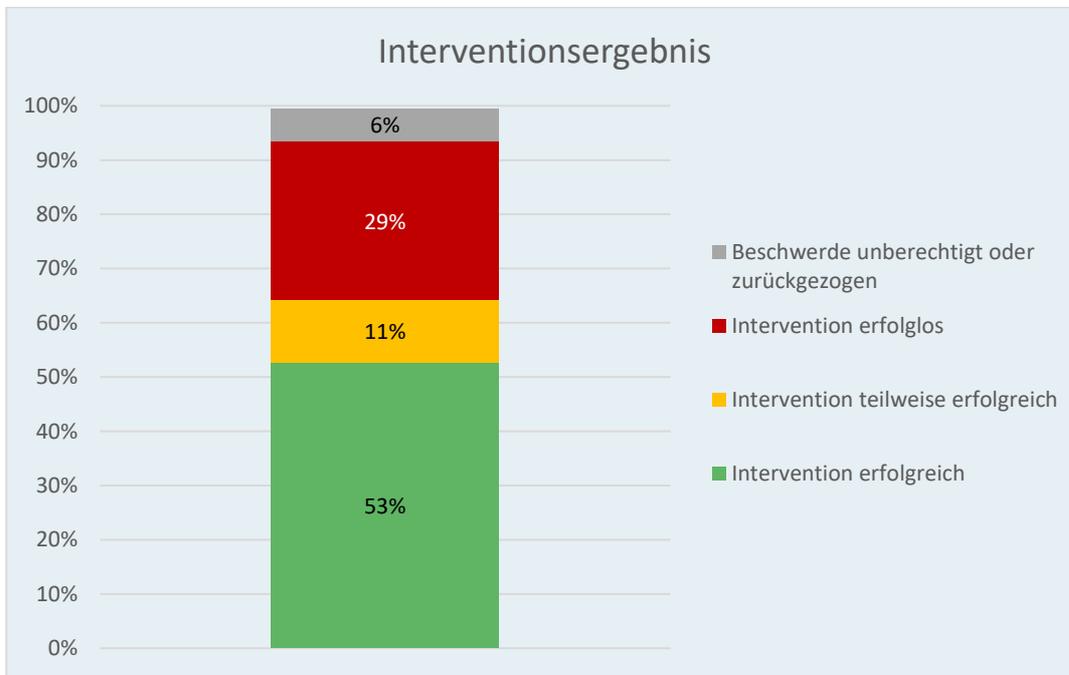
wie der eigene Marktanteil.

2.4 Betroffene Versicherungssparten

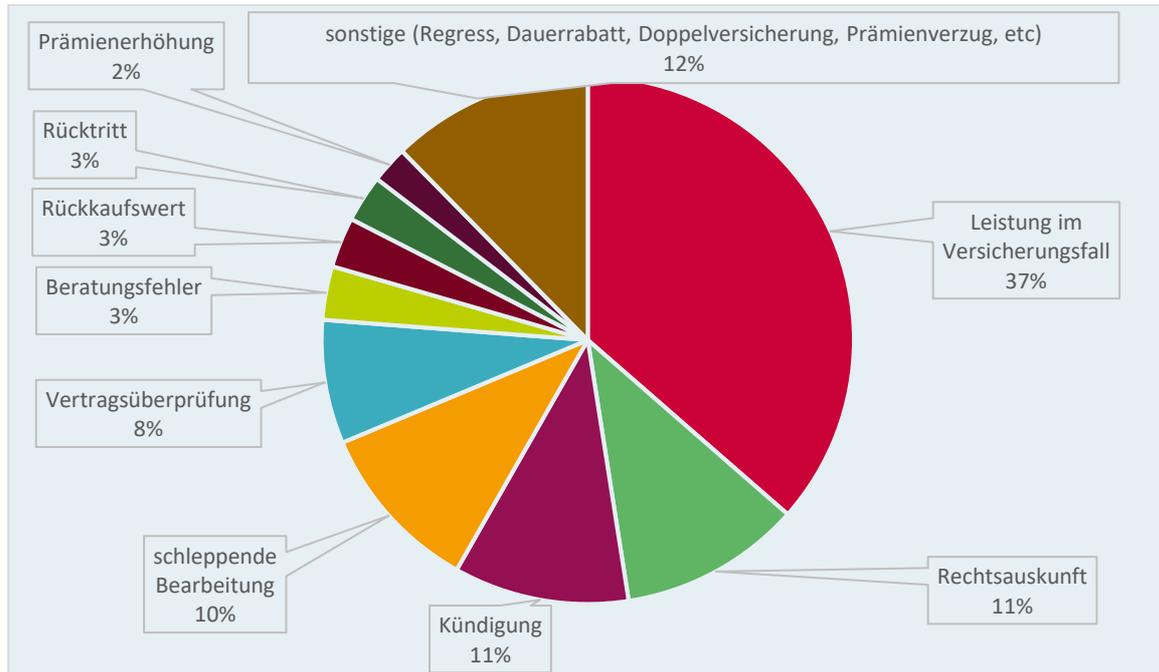


2.5 Ergebnis der Interventionen der Versicherungsbeschwerdestelle

In 64 % der Fälle waren die Interventionen der Versicherungsbeschwerdestelle zumindest teilweise erfolgreich:



2.6 Beschwerdegründe



Leistung im Versicherungsfall	Beschwerde aufgrund vollständig oder teilweise abgelehnter Deckung (Zb aufgrund von Obliegenheitsverletzungen, kein Versicherungsfall, grob fahrlässige Herbeiführung des Versicherungsfalls,..)
Rechtsauskunft	Konsument:in möchte Rechtsauskunft zu bestimmten Thema idR ohne Intervention
Kündigung	Probleme im Zusammenhang mit Kündigungen (Akzeptanz, Termin, Form, Kündigungsverzicht, ao Kündigung, etc)
Schleppende Bearbeitung	Der Versicherer bearbeitet eine Anfrage/Schadensfall schleppend
Vertragsüberprüfung	Konsument:in übermittelt Vertrag und ersucht um Überprüfung bestimmter Aspekte
Beratungsfehler	Meist bestehende Deckungslücke aufgrund fehlerhafter Beratung/falscher Auskunft über Deckung
Rückkaufswert	Probleme iZm Lebensversicherungen und dem Rückkaufswert
Rücktritt	Beschwerden iZm mit der Ausübung von Rücktrittsrecht(en), sowohl vom Versicherer

	wegen Anzeigepflichtverletzung als auch vom Versicherungsnehmer wegen Ausübung des Rücktrittsrechts
Prämienhöhung	Beschwerden iZm Prämienhöhungen (insb Krankenversicherungen)
Sonstige	Dazu gehören ua Beschwerden wegen Regress, Dauerrabatt, Doppelversicherung, Interessenwegfall, Prämienverzug

3 Zusammenfassung der Ergebnisse

- Im Berichtszeitraum wandten sich insgesamt **490 Konsument:innen** mit einer Beschwerde oder Anfrage an die Versicherungsbeschwerdestelle.
- In **234 Fällen (= ca. 48% aller Beschwerdefälle)** intervenierte die **Versicherungsbeschwerdestelle** beim Versicherer, weil nach einer Überprüfung der Sach- und Rechtslage gute Gründe dafür sprachen, dass Rechte der Konsument:innen verletzt wurden.
- In **256 Fällen (= ca. 52% aller Beschwerdefälle)** erfolgte **keine Intervention**, vor allem wenn eine Überprüfung ergab, dass die Vorgangsweise des Versicherers rechtlich gedeckt war. Ein häufiges Beispiel dafür ist die Ablehnung einer Versicherungsleistung im Schadenfall, der ein Risikoausschluss in den Versicherungsbedingungen oder eine Obliegenheitsverletzung des:der Versicherungsnehmer:in zugrunde liegt.
- Am **häufigsten** betrafen die Beschwerden **Lebens- und KFZ-Versicherungen** mit **jeweils 18 %** der Fälle. An dritter Stelle folgten Haushalts- und Eigenheimsicherungen mit 16% der Fälle.
- Mit großem Abstand **häufigster Beschwerdegrund** war die **Leistung im Versicherungsfall, auf den 47% der Beschwerden entfielen**. Bei 37 % der Beschwerden wurde vom Versicherer eine Versicherungsleistung abgelehnt oder nur teilweise erbracht oder es war (vor allem bei Lebensversicherungen) die Höhe der Leistung Gegenstand der Beschwerde. Bei 10 % der Beschwerden wurde der Versicherungsfall vom Versicherer schleppend bearbeitet.
- Als **besonders beschwerdeanfällig** erwiesen sich die **Allianz Elementar Versicherung**, die **VAV Versicherung**, die **Helvetia**, die **ERGO Versicherung** und die **muki Versicherung**, deren Anteil an den Beschwerden jeweils weitaus höher als ihr Marktanteil war.

- Als **wenig beschwerdeanfällig** erwiesen sich die **Generali Versicherung**, die **Grazer Wechselseitige Versicherung**, die **Wiener Städtische Versicherung** und die **UNIQA Versicherung**, deren Anteil an den Beschwerden jeweils wesentlich niedriger als ihr Marktanteil war.
- In **53% der Interventionsfälle** war die Intervention der Versicherungsbeschwerdestelle zur Gänze **erfolgreich** und in weiteren **11%** der Fälle zumindest **teilweise erfolgreich**.
- In **12 Fällen**, in denen eine Intervention erfolglos geblieben war, regte die Versicherungsbeschwerdestelle beim VKI eine **Musterklage** oder ein **Abmahnung/Verbandsklage** an, da es entweder um eine Rechtsfrage oder um ein Verhalten des Versicherers ging, die/das **viele Konsument:innen betrifft**.
- Die beim VKI angeregten Verfahren betrafen **vorwiegend Lebensversicherungen** (sechs Verfahren) und **Krankenversicherungen** (drei Verfahren).