

VERSICHERUNG: 92.000 Anfragen bei der AK

## S Makler mit eigener Schlichtungsstelle

LINZ. Von der Leistungsablehnung über unverständliche Vertragsklauseln bis hin zur Fehlberatung. Auch wenn die meisten Schadensfälle bei Versicherungen klaglos abgewickelt werden, ist der Umgang mit ihnen nicht immer konfliktfrei.

Der Fachverband der Versicherungsmakler in der Oberösterreichischen Wirtschaftskammer und die Konsumentenschützer der Arbeiterkammer haben diese Woche bei einer gemeinsamen Veranstaltung ihre Hilfsangebote beim Streit mit Versicherungen vorgestellt.

Noch recht neu ist die Schlichtungsstelle der Versicherungsmakler. Seit einem Jahr gibt es sie, „aber wir sind immer noch im Aufbau“, sagt deren Vorsitzender Ekehard Schalich. Er war vor seiner Pensionierung Senatspräsident des Obersten Gerichtshofes und dort unter anderem für Versicherungsangelegenheiten zuständig.

Die Schlichtungsstelle hat im Vorjahr 60 Fälle behandelt. „Wir sind für die Versicherungsnehmer eine recht angenehme Sache“, sagt Schalich. Jemand, der sich ungerade behandelt fühlt, könne dort ohne Prozessrisiko erst einmal abklären, wie die Rechtslage aussieht und wie gut oder schlecht seine Chancen bei einem Prozess stünden, so Schalich.

Die Schlichtungsstelle gibt dann Empfehlungen ab, die nicht verbindlich sind. „Unsere Sachkompe-

tenz ist aber hoch“, sagte Schalich. Daraus leitet er eine hohe Akzeptanz der Empfehlungen ab - und zwar für beide Seiten.

Für Gerold Holzer, Obmann der Fachgruppe der Versicherungsmakler in Oberösterreichs Wirtschaftskammer, ist diese Einrichtung ein zusätzlicher Service der Makler gegenüber ihren Kunden. Man sehe sich als Makler ohnehin als eine Art Konsumentenschützer.

**„Wir Versicherungsmakler sehen uns auch als Konsumentenschützer.“**

**GEROLD HOLZER**  
Obmann der Fachgruppe Versicherungsmakler in der Wirtschaftskammer OÖ.



Foto: privat

Die Konsumentenschützer der Arbeiterkammer sehen sich auch als Anlaufstelle für unzufriedene Versicherungskunden. Mehr als 92.000 Anfragen gab es im Vorjahr. Probleme gäbe es in erster Linie bei Lebens-, Kfz- und Unfallversicherungen, sagt Georg Rathwallner, Leiter der Abteilung Konsumentenschutz der AK OÖ.

Bei Lebensversicherungen gäbe es vor allem dann Probleme, wenn junge Konsumenten lang laufende Verträge abschließen. Zu oft werde bei der Beratung nicht erwähnt, dass vorzeitige Vertragsauflösungen zu hohen finanziellen Nachteilen führen.

(hn)