

## Geschäftsführung

PKV-Verband · Postfach 51 10 40 · 50946 Köln

An die Vorstände

der Mitgliedsunternehmen



Verband der  
Privaten Krankenversicherung e.V.

Postfach 51 10 40  
50946 Köln

Gustav-Heinemann-Ufer 74 c  
50968 Köln

Telefon (0221) 99 87-0

Telefax (0221) 99 87-2051

E-Mail uwe.lehrich@pkv.de

5. November 2020

441/3 UL/br

PKV-Extranet/VIS  
BR201105.1

### Informationspflichten zum Ombudsmannverfahren nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)

Sehr geehrte Damen und Herren,

mit Urteil vom 22. September 2020 hat der BGH (Az.: XI ZR 162/19; **Anlage**) die unter § 36 VSBG vorgesehenen Informationspflichten im Hinblick auf außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle konkretisiert. Gemäß § 36 Abs. 1 VSBG sind die Unternehmen der privaten Krankenversicherung verpflichtet, ihre Versicherungsnehmer „leicht zugänglich, klar und verständlich“ darüber aufzuklären, ob sie bereit bzw. verpflichtet sind, an außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren – wie dem Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung – teilzunehmen und ggf. die zuständige Verbraucherschlichtungsstelle zu benennen. Diese Informationen müssen auf der Webseite des Unternehmers erscheinen und Berücksichtigung in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) finden.

Nach Auffassung des BGH wird dieser Hinweispflicht allerdings nicht ausreichend Genüge getan, wenn das Unternehmen diese allein im Impressum seines Internetauftritts und zusätzlich in Form einer Anlage zu den AVB bereitstellt. Wenngleich der BGH die Frage offenließ, ob die Angabe im Impressum einer Internetseite des Unternehmens für die entsprechende Verpflichtung ausreicht, hat er zur Verortung der Hinweise in den AVB klar Stellung bezogen: Die Angaben müssen „in“ den AVB erscheinen.

Wir bitten um Mitteilung, wie und in welcher Form die Informationen nach dem VSBG durch die Mitgliedsunternehmen bislang erfolgen, und werden auf dieser Grundlage die verbandsseitig betreuten Bedingungswerke im Hinblick auf etwaige Anpassungsbedarfe und -möglichkeiten prüfen.

Für Rückfragen stehen wir gerne jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and flourishes, positioned above the printed name.

Dr. Uwe Lehrich  
Geschäftsführer