

# So wehren Sie sich richtig



**Versicherungsleistung durchsetzen.** Will der Versicherer nicht zahlen, ist oft Druck nötig. Das zeigt das Beispiel eines Unfallopfers aus Niedersachsen.

**A**m Freitag, den 9. Oktober 2009, ändert sich das Leben des damals 25 Jahre alten Dennis Maack aus Niedersachsen. Am Nachmittag bringt er mit seiner Mutter die ersten Möbel in sein neues Zuhause, das ehemalige Haus der Großeltern, Baujahr 1950. Der junge Maler und Lackierer hat gerade seine Gesellenprüfung bestanden und freut sich auf das neue Leben, unabhängig von den Eltern.

Da passiert das Unglück: Im Badezimmer rutscht Maack auf einer Badematte aus und fällt mit seinem linken Auge in die viereckige Metallstange einer Badezimmer-Armatur. Er wird ohnmächtig. Als er wieder zu sich kommt, kniet seine Mutter neben ihm. Der junge Mann liegt inmitten von Blut und Augenflüssigkeit.

Stunden später sagen die Ärzte in einer Hamburger Augenklinik, dass er nie wieder mit dem linken Auge wird sehen können.

## **Unfall binnen 48 Stunden gemeldet**

Die Eltern melden den Unfall dem Versicherer VGH innerhalb der im Vertrag vorgeschriebenen Frist von 48 Stunden. Der Sohn hatte dort eine Unfallversicherung abgeschlossen.

„Außerdem erhielten wir von einem Versicherungsvertreter den Tipp, bei so einer Sache besser einen Fachanwalt für

**Ein Gefecht dauert in den Vor- und Zwischenrunden maximal drei Minuten reine Kampfzeit. Versicherte, die sich gegen ihren Versicherer wehren, brauchen einen längeren Atem – für Monate oder sogar Jahre.**

Versicherungsrecht aufzusuchen“, sagt Frau Maack. „Da ich keinen Anwalt kannte, habe ich in den Gelben Seiten gesucht.“ Sie wendet sich an die nächstliegende Fachanwaltskanzlei in Buchholz und beauftragt den Versicherungsfachanwalt Jürgen Hennemann.

Der Anwalt schreibt an den Versicherer und verlangt für seinen Mandanten die im Vertrag vorgesehene Unfallentschädigung von 50 000 Euro und eine monatliche Unfallrente von 250 Euro. „Eigentlich eine klare Sache“, findet Hennemann.

Doch die VGH weigert die Leistung. Dennis Maack sei schon vor dem Sturz ohnmächtig geworden, damit handele es sich nicht um einen Unfall, argumentiert der Versicherer. „Eine Begründung, für die es keine Anhaltspunkte gab“, sagt der Anwalt. Er rät zur Klage.

**Prozess kostet mehrere tausend Euro**

Für die Maacks ist die Sache klar: Den Prozess wollen sie auf jeden Fall führen. Sie nehmen in Kauf, dass sie auf Kosten von mehreren tausend Euro sitzenbleiben, falls sie vor Gericht verlieren (siehe Beispielrechnungen „Klagen kostet“).

Im Prozess bekommt das Unfallopfer recht: Das Gericht verurteilt die VGH, die Entschädigung plus Zinsen sowie eine lebenslange Unfallrente zu zahlen. Etwa ein

Jahr dauerte der Rechtsstreit. „Ein völlig überflüssiger Prozess“, sagt Hennemann.

Dennis Maack geht es mittlerweile besser. Er hat eine Augenprothese aus Glas und arbeitet wieder in seinem Beruf. Er möchte vor allem eins: Einen Schlussstrich unter den Unfall ziehen.

**Kampf um große Summen lohnt**

Die Praxis zeigt, dass Versicherer oft nicht zahlen wollen – vor allem, wenn es um große Beträge geht. Das berichten Fachanwälte für Versicherungsrecht genauso wie Leser, die Finanztest schreiben.

Beim Versicherungsombudsmann beschwerten sich im vergangenen Jahr 932 Personen über ihren Unfallversicherer und 496 über ihren Berufsunfähigkeitsversicherer. Kunden ärgerten sich über unverständliche Unterlagen, versteckte Risikoausschlüsse und abgelehnte Zahlungen. Die Zahl der Auseinandersetzungen, die außergerichtlich und vor Gericht geführt werden, ist dagegen statistisch kaum erfasst.

Der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft argumentiert, die Beschwerdezahlen seien in Anbetracht von mehr als 450 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland gering. Außerdem müsse jeder Versicherer genau prüfen, ob ein Anspruch berechtigt ist. Denn jede

**Unser Rat**

**Beratung.** Melden Sie einen Schaden sofort und schriftlich dem Versicherer. Danach können Sie sich früh Beratung für das weitere Vorgehen holen. Schon das Ausfüllen des Formulars zum Schadensverlauf, das Sie nach der Meldung vom Versicherer bekommen, kann tückisch sein. Die Versicherer stellen hohe Anforderungen an die Angaben der Kunden. Lassen Sie sich fachkundig von einem Rechtsanwalt (Anwaltsuche S. 72) oder in einer Verbraucherzentrale (S. 74) beraten.

**Konflikt.** Holen Sie sich Hilfe, wenn ein Versicherer ganz oder teilweise die Leistung verweigert. Verbraucherzentralen beraten gegen Gebühr, Rechtsanwälte dürfen für eine Erstberatung maximal 190 Euro plus Umsatzsteuer verlangen. Die Beschwerde beim Versicherungsombudsmann ist kostenlos (siehe S. 74).

**Rechtsschutz.** Meist deckt die Rechtsschutzversicherung die Kosten eines Streits mit dem Versicherer.

**Rechtsstreit**

**Klagen kostet**

Ein Anwalt kann prüfen, ob sich ein Rechtsstreit mit dem Versicherer überhaupt lohnt. Stellt sich heraus, dass der Kunde keine oder nur geringe Chancen hat, vermeidet er zumindest unnötige Mühen und Kosten. Dann haben sich die Ausgaben für den Anwalt schon gelohnt.

Geht der Streit vor Gericht, müssen Kläger einkalkulieren, dass sie den Prozess auch verlieren können. In unseren Beispielrechnungen weisen wir das Gesamtkostenrisiko für eine außergerichtliche Vertretung durch einen Anwalt und einen verlorenen Prozess in der ersten Gerichtsinstanz aus. Das Kostenrisiko kann durch Teil- oder Stufenklage oder Klagerücknahme verringert werden.

Wer ein sehr geringes Einkommen hat und sich einen Prozess nicht leisten kann, hat die Möglichkeit, beim zuständigen Gericht Prozesskostenhilfe (PKH) zu beantragen. Dann übernimmt die Staatskasse die eigenen Anwalts- und die Prozesskosten.

**Streitwert 50 000 Euro**

Außergerichtliche Vertretung nach RVG <sup>1)</sup>	1 641,96 Euro
Gerichtliche Vertretung	2 326,57 Euro
Fremde Anwaltskosten	3 135,65 Euro
Gerichtskosten	1 368,00 Euro
<b>Gesamtkostenrisiko<sup>2)</sup></b>	<b>8 472,18 Euro</b>

**Streitwert 5 000 Euro**

Außergerichtliche Vertretung nach RVG <sup>1)</sup>	489,45 Euro
Gerichtliche Vertretung	686,45 Euro
Fremde Anwaltskosten	919,28 Euro
Gerichtskosten	363,00 Euro
<b>Gesamtkostenrisiko<sup>2)</sup></b>	<b>2 458,18 Euro</b>

**Streitwert 500 Euro**

Außergerichtliche Vertretung nach RVG <sup>1)</sup>	83,54 Euro
Gerichtliche Vertretung	122,87 Euro
Fremde Anwaltskosten	157,68 Euro
Gerichtskosten	105,00 Euro
<b>Gesamtkostenrisiko<sup>2)</sup></b>	<b>469,09 Euro</b>

1) Rechtsanwaltsvergütungsgesetz.  
 2) Gesamtkostenrisiko für einen durchschnittlich aufwendigen Standardfall, inklusive Auslagenpauschalen und Umsatzsteuer. Die Anwaltsgebühren für die außergerichtliche Tätigkeit sind mit dem Faktor 1,3 nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz berechnet. Je nach Umfang und Schwierigkeit der anwaltlichen Tätigkeit kann der Faktor zwischen 0,5 und 2,5 liegen.

FOTO: PLAINPICTURE / DESIGN PICS



Leistung trägt das Versichertenkollektiv. Doch jeder einzelne Fall kann für den Kunden existentiell sein.

### **Versicherte lassen sich einschüchtern**

Es lohnt sich in vielen Fällen, mit einem Versicherer zu streiten, bestätigt die Fachanwältin für Versicherungsrecht Beatrix Hüller aus Bonn. Sie ist auf Personenschäden spezialisiert und hat viel mit privaten Berufsunfähigkeits- und Unfallversicherungen zu tun: „In vielen Fällen, die auf den ersten Blick aussichtslos erschienen, bekamen Versicherte doch noch ihre Versicherungsleistung.“

Die Betroffenen müssen allerdings Zeit und Geduld mitbringen. „Solche Prozesse dauern schon mal zwei bis drei Jahre.“

„Bei Unfall- und Berufsunfähigkeitsversicherern gibt es die Tendenz, Leistungen

erst einmal kategorisch abzulehnen“, sagt die Fachanwältin. Die Ablehnungsschreiben der Versicherer wirken sehr fundiert, „auch wenn die Unternehmen oft mit Textbausteinen arbeiten.“

Von solchen Schreiben lassen sich Versicherte schnell einschüchtern. „Leider werfen viele dann schon das Handtuch“, sagt Hüller. Viele Menschen sind das erste Mal mit einem Versicherungsfall konfrontiert. Die Versicherungssprache ist kompliziert und für Laien kaum zu verstehen. Die Fallstricke lauern im Kleingedruckten. Meldet ein Versicherter den Schaden zu spät oder reicht er ein Gutachten nicht fristgerecht ein, kann er schon Leistungen einbüßen.

Versicherte sind deshalb gut beraten, wenn sie sich bei einem Konflikt mit dem Versicherer Hilfe holen. Insbesondere wenn es um Leistungen aus Personenversiche-

rungen oder um größere Schäden nach einem Hausbrand, einem großen Leitungswasserschaden oder einem Autounfall geht, kann es sinnvoll sein, wenn ein Anwalt die Sache prüft.

Die Experten können einschätzen, ob ein Anspruch auf Versicherungsleistung besteht und welche Erfolgsaussichten ein Rechtsstreit hat (siehe „Der richtige Anwalt für ...“, unten).

### **Von Auto- bis Zahnpolice**

Geht es um kleinere Sachschäden und Versicherungsleistungen aus Auto-, Kasko-, Hausrat-, privaten Haftpflicht-, Wohngebäude- oder Zahnpolice, können auch Verbraucherzentralen weiterhelfen. Manche bieten eine spezielle Beratung für einen Schadensfall an (siehe „Beratung bei einer Verbraucherzentrale“, S. 74).

## **Rechtsbeistand**

### **Der richtige Anwalt für den Konflikt mit dem Versicherer**

In Deutschland gibt es 158 426 zugelassene Rechtsanwälte. Welcher von ihnen ist der richtige im Streit mit der Versicherung? Manchmal hilft es, im Bekanntenkreis nachzufragen, ob jemand einen guten Rechtsberater kennt. Doch Vorsicht: Ein Experte für Mietrecht kann eine Fehlbesetzung im Versicherungsrecht sein.

**Fachanwalt für Versicherungsrecht.** 1 052 Anwälte in Deutschland tragen den Titel „Fachanwalt/Fachanwältin für Versicherungsrecht“. Für diesen Titel müssen sie Seminare besuchen, Prüfungen ablegen und sich fortbilden. Manche Fachanwälte weisen ausdrücklich darauf hin, dass sie nur Versicherungsnehmer vertreten, also nur Kun-

den der Versicherer – viele andere arbeiten auch für Versicherungsgesellschaften.

**Anzeige.** Anwälte werben im Internet, in Zeitungen oder Branchenbüchern. Auch ein Anwalt ohne den Titel „Fachanwalt für Versicherungsrecht“ kann gute Qualität bieten. Tätigkeits- und Interessenschwerpunkte geben Orientierung, eine Gewähr für Qualität bieten sie nicht. Haben Sie Zweifel, suchen Sie besser einen Fachanwalt.

**Suchdienste.** Ein Suchdienst hilft, einen Spezialisten in der Nähe zu finden. Erste Wahl sind die Dienste der Rechtsanwaltskammern (siehe Adressen S. 95) und des Deutschen Anwaltsvereins

(Tel. 0 1805/18 18 05, 14 Cent/Minute aus dem Festnetz. Internet: [www.anwaltauskunft.de](http://www.anwaltauskunft.de)). Die Dienste nennen dann drei zufällig ausgewählte Anwälte. Die Auskunft ist kostenlos.

**Anruf.** Ein guter Anwalt respektiert den Wunsch, den Fall zunächst ohne Kostendruck zu schildern. Dann sollte er die Kostenfrage grob beantworten.

**Honorar.** Für eine Erstberatung darf der Anwalt maximal 190 Euro plus Umsatzsteuer verlangen. Die Kosten einer anwaltlichen Vertretung richten sich nach dem Rechtsanwaltsvergütungsgesetz (Beispiele S. 71). Beim Anwalt darf gehandelt werden, auch ein Erfolgshonorar ist im Einzelfall zulässig.

Interview

## Verweigerung mit System



**Jürgen Hennemann** ist Fachanwalt für Versicherungsrecht. Er sagt, es sei die Regel, dass Versicherungen Zahlungen verzögern und Kunden unter Druck setzen.

Die Berater sind ausschließlich außergerichtlich tätig und vertreten Versicherte nicht vor Gericht. „In rund der Hälfte der Fälle, in denen wir im vergangenen Jahr für einen Versicherten ein oder zwei Schreiben an den Versicherer geschickt haben, wurde gezahlt“, sagt die Juristin und Referentin Elke Weidenbach von der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen.

Viele Fragen lassen sich schon in einem ersten Beratungsgespräch klären. „Manche abgelehnte Schadensregulierung durch den Versicherer ist durchaus berechtigt“, sagt Weidenbach. Oft geht es dann um Obliegenheiten, also Pflichten aus dem Vertrag.

Zur Pflicht gehört es beispielsweise, nach einem Einbruch dem Hausratversicherer und der Polizei eine Stehgutliste einzureichen. Liegt diese nicht rechtzeitig vor, dürfen Versicherer die Leistung kürzen.

Es kann sinnvoll sein, schon vor der Schilderung des Schadensverlaufs Hilfe in Anspruch zu nehmen. Eine korrekte Schadensmeldung ist das A und O. Die Formulare der Versicherer überfordern viele. Für Ärger sorgen beispielsweise immer wieder unvollständige Angaben zu Vorschäden.

### Versicherer lässt Glasauge überprüfen

Selbst wenn Versicherte Geld erhalten, kommen sie trotzdem nicht zur Ruhe. Geht es um Rentenleistungen für die Zukunft, knüpfen Versicherer daran häufig Bedingungen.

Dennis Maack bekommt die monatliche Unfallrente vom Versicherer VGH nur unter dem Vorbehalt, dass er später durch medizinische Gutachten klären lässt, ob sich sein Gesundheitszustand in der Zwischenzeit eventuell verbessert hat. Wäre das der Fall, könnte der Versicherer die Leistung kürzen oder einstellen.

Maack wird etwa zwei Jahre nach dem Unfall in das Universitätskrankenhaus Hamburg-Eppendorf einbestellt. Die Gutachter sollen prüfen, ob sich die Sehkraft des Glasauges seit der Schadensregulierung gesteigert hat. Nur: Wie soll sich die Sehkraft eines Glasauges verbessern?

Tatsächlich untersuchten die Ärzte das gesunde Auge und nicht das verletzte. Als die Ärzte Chemikalien für das gesunde Auge verwenden wollen, greifen die Eltern ein. „Diese Art der Schadensbearbeitung durch den Versicherer ist bizarr“, sagt Fachanwalt Hennemann. ■

### Sie vertreten seit etwa 20 Jahren Kunden gegenüber Versicherungsgesellschaften, häufig Unfallgeschädigte. Was ärgert Sie am meisten?

**Hennemann:** Am meisten ärgert mich nicht dieser oder jener Einzelfall, sondern die Strategie, die Durchgängigkeit und die Systematik, mit der die Versicherer begründete Leistungsansprüche verweigern oder verkürzen.

### Gibt es ein Muster, nach dem Versicherer die Schadensregulierung verweigern?

**Hennemann:** Ja, das gibt es. In der ersten Stufe verweigern Versicherer die Zahlung unter Hinweis auf Formalitäten wie fehlende Unterlagen, Gutachten oder amtliche Ermittlungsakten. Bleiben Versicherte hartnäckig, bekommen sie nach einer erheblichen Zeit zunächst eine banale Abschlagzahlung angeboten. Selbst wenn es um Millionenbeträge geht, zahlen Versicherer beispielsweise lediglich Beträge zwischen 20 000 und 50 000 Euro. In einer weiteren Stufe und nach weiterer Verzögerung zahlen sie dann vielleicht noch einmal so viel.

Wenn der Betroffene das Pilgertempo leid ist, eindringlich auf Regulierung besteht und sogar eine Klage androht, bietet der Versicherer vielleicht eine Gesamtabfindung an: Zum Beispiel 10 oder 15 Prozent der Summe, die dem Geschädigten zusteht. Wenn ich als Fachanwalt dann empfehle, eine angemessene Entschädigung einzuklagen, versuchen Unternehmen, den Mandanten einzuschüchtern.

### Wann sollen sich Versicherungsnehmer zur Wehr setzen?

**Hennemann:** Wenn eine fachanwaltliche Prüfung einen begründeten Anspruch ergibt und der Versicherer die Leistung ganz oder teilweise verweigert, kann ich Versicherungsnehmer

nur ermutigen, sich zu wehren. Sie müssen Versicherungsleistungen dann notfalls gerichtlich durchsetzen.

### Versicherte haben auch die Möglichkeit, sich an den Versicherungsombudsmann zu wenden. Er vermittelt kostenlos zwischen den streitenden Parteien. Werden Rechtsstreite damit überflüssig?

**Hennemann:** Nein, der Ombudsmann ist nur berechtigt, bis zu einer Summe von 10 000 Euro verbindliche Entscheidungen zu treffen. Bei höheren Summen spricht er Empfehlungen aus, die für Versicherer nicht verbindlich sind.

### Müsste der Gesetzgeber handeln, damit Kunden schneller zu ihrem Recht kommen?

**Hennemann:** Ja. Im amerikanischen Recht wird zum Beispiel ethisch-moralisches Fehlverhalten des Versicherers durch einen Strafschaden („punitive damages“) sanktioniert. Dieser Strafschaden wird Geschädigten über ihren Schaden hinaus zuerkannt.

Wenn ein Versicherter zum Beispiel schwerst geschädigt ist und der Versicherer drastisch unter den Zahlungen für Schmerzensgeld, Pflegeleistungen, Verdienstaufschlag oder unfallbedingte Mehrkosten bleibt, muss der Betroffene die Leistungen einklagen. Das ist ethisch-moralisch verwerflich. In Deutschland gibt es keine gesetzliche Lösung für dieses Problem.

Ebenso werden die haftungsrechtlichen Gesetzesvorschriften Unfallschaden nicht gerecht. Andere Rechtsordnungen kennen eine Gesamtabfindung, an die in Deutschland sehr hohe Hürden geknüpft sind. Es ist für Opfer eine Zumutung, Jahre oder Jahrzehnte über jede Entschädigungsleistung streiten zu müssen. Mit einer Gesamtabfindung könnten sie zumindest finanziell einen Schlussstrich ziehen.

## Finanztest Schadensfallberatung in einer Verbraucherzentrale

Verbraucherzentralen informieren rund um Versicherungen. Manche bieten gegen Gebühr eine spezielle Beratung für den Schadensfall an. Sie vertreten Versicherte außergerichtlich gegenüber dem eigenen oder einem fremden Versicherer. Vor allem bei Sachschäden können sie Rechtsfragen klären. Bei hohen Schadenssummen, komplexen Regulierungsfragen, Ansprüchen aus Berufsunfähigkeits- oder Unfallversicherungen verweisen sie meistens auf externe Rechtsanwälte.

Verbraucherzentrale (VZ) (Adressen S. 95)	Beratung im Schadensfall	Beratungsangebot und Kosten für eine Versicherungsberatung im Schadensfall zur Klärung von Rechtsfragen
Baden-Württemberg	Ja	Telefonische Terminvereinbarung unter 0 180 5/50 59 99 (0,14 Euro pro Minute/Festnetz <sup>1)</sup> ). Schriftliche oder persönliche Fachberatung: 33 Euro pro 30 Minuten. Pro weitere angefangene 10 Minuten: 11 Euro.
Bayern	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Berlin	Ja	Telefonische Versicherungsberatung unter 0 900 1/8 87 71 01 (1,86 pro Minute/Festnetz <sup>1)</sup> , Donnerstags von 14 Uhr bis 16 Uhr. Terminvereinbarung für persönliche Versicherungsberatung unter Telefon 0 30/21 48 51 50 (Dienstag und Freitag von 9 bis 13 Uhr, Mittwoch und Donnerstag von 13 bis 17 Uhr). Persönliche Beratung: 20 Euro pro Beratung für zirka 30 Minuten.
Brandenburg	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Bremen	Ja	Infotelefon/Terminvereinbarung unter 0 4 21/16 07 77 oder per E-Mail: info@vz-hb.de. Persönliche Beratung: 45 Euro für 30 Minuten.
Hamburg	Ja – eingeschränkt	Allgemeine Versicherungsberatung unter 0 900 1/77 54 42 (1,80 Euro/Festnetz <sup>1)</sup> ). Eine grobe Einschätzung des Versicherungsfalles und eine Plausibilitätsprüfung ist möglich. Bei hohen Schadenssummen und Streitigkeiten aus Berufsunfähigkeits- oder Unfallversicherungen Verweis auf externe Rechtsanwälte.
Hessen	Ja	Beratungstelefon 0 180 5/97 20 10 (0,14 Euro pro Minute/Festnetz <sup>1)</sup> ). Persönliche Beratung: 20 Euro pro 15 Minuten.
Mecklenburg-Vorpommern	Ja	Telefonische Terminvereinbarung unter 03 81/2 08 70 50. Persönliche Beratung: 20 Euro bis 45 Euro pro Beratung.
Niedersachsen	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Nordrhein-Westfalen	Ja	Telefonische Versicherungsberatung unter 0 900 1/89 79 60 (1,86 pro Minute/Festnetz <sup>1)</sup> ), donnerstags von 10 Uhr bis 12 Uhr. Persönliche Beratung in einer Beratungsstelle im Bundesland: 35 Euro pro angefangene 30 Minuten. Außergerichtliche Rechtsvertretung: 35 Euro pro Beratung.
Rheinland-Pfalz	Ja	Unterlagen per E-Mail an versicherung@vz-rlp.de oder per Post an Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz, Abteilung Versicherungen, Postfach 41 07, 55031 Mainz. Persönliche Beratung oder schriftliche Beratung per Brief oder E-Mail: 60 Euro pro Beratung.
Saarland	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Sachsen	Ja	Terminvereinbarung/Servicetelefon 0 8105/79 77 77 (0,14 Euro pro Minute/Festnetz <sup>1)</sup> ). Persönliche Beratung: 15 Euro je angefangene halbe Stunde.
Sachsen-Anhalt	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Schleswig-Holstein	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.
Thüringen	Nein	Verbraucher können sich jedoch bei der VZ Berlin oder VZ Nordrhein-Westfalen telefonisch beraten lassen.

1) Mobilfunkpreise können abweichen.

## Beschwerdestellen

### 40 Prozent beschwerten sich beim Ombudsmann mit Erfolg

Der Versicherungsombudsmann bietet außergerichtliche Rechtshilfe beim Konflikt mit Versicherern. Für private Kranken- und Pflegeversicherungen gibt es den Ombudsmann Private Krankenversicherung.

**Versicherungsombudsmann.** Die Schlichtungsstelle überprüft kostenfrei die Entscheidung des Versicherers und entscheidet bis zu einem Streitwert von 10 000 Euro für den Versicherer verbindlich. Sind Kunden mit der Entscheidung nicht einverstanden, steht ihnen der Rechtsweg weiterhin offen. Bei höheren Streitwerten bis 100 000 Euro spricht der Ombudsmann eine Emp-

fehlung aus. Im Jahr 2011 wandten sich etwa 18 000 Kunden an die Schlichtungsstelle. Rund 40 Prozent aller Beschwerden waren erfolgreich, bei Lebens- und Rentenversicherungen lag die Erfolgsquote bei knapp 20 Prozent.

Der Verein wird von der Versicherungswirtschaft finanziert. Rund 95 Prozent der Versicherer in Deutschland sind angeschlossen. Kunden können sich per Post, Fax, Telefon oder E-Mail beschweren. Die Entscheidung trifft der Ombudsmann anhand der schriftlich eingereichten Unterlagen. Kontakt: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de), Tel. 0 800/3 69 60 00.

**Ombudsmann Private Krankenversicherung.** Die außergerichtliche Schlichtungsstelle für die private Kranken- und private Pflegeversicherung nimmt bei Meinungsverschiedenheiten Stellung, trifft aber keine verbindliche Entscheidung. Kontakt: [www.pkv-ombudsmann.de](http://www.pkv-ombudsmann.de), Tel. 0 180 2/55 04 44.

**Bafin.** Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (Bafin) nimmt Beschwerden von Kunden entgegen, schreibt die Versicherungen an und bittet um Stellungnahme. Die Behörde trifft keine verbindliche Entscheidung im Einzelfall. Kontakt: [www.bafin.de](http://www.bafin.de), Tel. 02 28/29 97 02 99.

## Mediation

Seite 14–16

**Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation eV**  
BAFM,  
Rosenthaler Str. 32,  
10178 Berlin,  
Tel. 0 30/23 62 82 66,  
www.bafm-mediation.de

**Bundesverband Mediation eV**  
BM,  
Kirchweg 80,  
34119 Kassel,  
Tel. 05 61/7 39 64 13,  
Fax 05 61/7 39 64 12,  
www.bmvev.de

**Bundesverband Mediation in Wirtschaft und Arbeitswelt eV**  
Prinzregenerstr. 1,  
86150 Augsburg,  
Tel. 08 21/58 86 43 66,  
Fax 08 21/5 89 12 98,  
www.bmwade.de

**Deutsche Gesellschaft für Mediation in der Wirtschaft eV**  
Leonberger Str. 83,  
71292 Friesenheim,  
Tel. 07 11/51 86 69 56  
www.dgmv.de

## Rechtsschutzversicherungen

**Alte Leipziger Versicherung AG**  
80323 München,  
Tel. 0 89/54 85 36 05,  
Fax 0 89/54 85 36 65,  
kundendienst@r-u.de,  
www.rechtsschutz-union.de

**Bruderhilfe Sachversicherung AG im Raum der Kirchen**  
Kölnische Str. 108–112,  
34108 Kassel,  
Tel. 0 180 2/15 34 56,  
Fax 0 180 2/74 12 58,  
info@bruderhilfe.de,  
www.bruderhilfe.de

**D.A.S. Deutscher Automobilschutz**, Allgemeine Rechtsschutzversicherung-AG,  
Thomas-Dehler-Str. 2,  
81737 München,  
Tel. 0 800/3 74 65 55,  
Fax 0 89/62 75 16 50,  
kundenservice@das.de,  
www.das.de

**Huk24 AG**,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96440 Coburg,  
Fax 0 95 61/96 24 24,  
info@huk24.de,  
www.huk24.de

**Huk-Coburg Rechtsschutz-Vers. AG**,  
Willi-Hussong-Str. 2,  
96443 Coburg,  
Tel. 0 800/2 15 31 53,  
Fax 0 800/2 15 34 86,  
info@huk-coburg.de,  
www.huk.de

**Württembergische Versicherung AG**,  
Gutenbergsstr. 30,  
70176 Stuttgart,  
Tel. 0 71 66 20,  
Fax 07 11/6 62 25 20,  
info@wuerttembergische.de,  
www.wuerttembergische.de

## Zinstest

Seite 22–33

**Aachener Bausparkasse AG**,  
Theaterstr. 92–94,  
52062 Aachen,  
Tel. 02 41/47 49 26 80,  
Fax 02 41/43 62 67,  
service@Aachener-Bausparkasse.de,  
www.aachener-bausparkasse.de

**abcbank GmbH**,  
Kamekestr. 2–8,  
50672 Köln,  
Tel. 02 21/57 90 83 70,  
Fax 02 21/57 90 83 79,  
mail@abcbank.de,  
www.abcbank.de

**1822 direkt**, Gesellschaft der Frankfurter Sparkasse mbH,  
Borsigallee 19,  
60388 Frankfurt,  
Tel. 0 69/9 41 70 72 41,  
Fax 0 69/9 41 70 71 99,  
info@1822direkt.com,  
www.1822direkt.com

**Advanzia Bank S.A. Luxembourg**,  
9, rue Gabriel Lippmann,  
Parc d'Activité Syrdall 2,  
LU-5365 Munsbach,  
Tel. 00352/26 38 75 75,  
Fax 00352/26 38 75 99,  
advanzianto@advanzia.com,  
www.advanzia.com

**Agrarbank**, Zweigniederlassung der VR Bank Hessenland eG,  
Fulder Tor 28,  
36304 Alsfeld,  
Tel. 0 180 1/79 38 00 55 00,  
Fax 0 180 1/79 38 00 95 51,  
kontakt@agrarbank.de,  
www.agrarbank.de

**Akbank AG**,  
Taubenstr. 2,  
60311 Frankfurt,  
Tel. 0 69/29 71 72 20,  
Fax 0 69/29 71 72 29,  
privatkunden@akbank.de,  
www.akbank.de

**akf bank GmbH & Co KG**,  
Friedrichstr. 51,  
42105 Wuppertal,  
Tel. 02 02/4 92 90,  
Fax 02 02/4 92 92 99,  
info@akf.de,  
www.akf.de

**Allgemeine Beamten Kasse Kreditbank AG**,  
Invalidenstr. 28,  
10115 Berlin,  
Tel. 0 30/28 53 50,  
Fax 0 30/28 53 51 22,  
info@abkbank.de,  
www.abkbank.de

**Alte Leipziger Bauspark AG**,  
Alte-Leipziger-Platz 1,  
61440 Oberursel/Taunus,  
Tel. 0 61 71/66 01,  
Fax 0 61 71/66 42 40,  
service@alte-leipziger-bauspark.de,  
www.alte-leipziger-bauspark.de

**Amsterdam Trade Bank N.V.**,  
I.B.R.S./C.C.R.I. Antwor-  
tortnummer 1 19 33,  
NL-1000 VM  
Amsterdam,  
Tel. 0 800/1 82 59 89,  
Fax 00 31/0 20/5 20 94 49,  
sparen@atbank.de,  
www.atbank.de

**Augsburger Aktienbank AG**,  
Halderstr. 21,  
86150 Augsburg,  
Tel. 08 21/5 01 50,  
Fax 08 21/5 01 52 78,  
info@aab.de,  
www.aab.de

**Autobank AG**,  
Postfach 17 65,  
55387 Bingen am Rhein,  
Tel. 0 800/4 04 10 08,  
Fax 0 67 21/9 10 17 08 86,  
kundenservice@autobank-einlagen.de,  
www.autobank-einlagen.de

**Bank of Scotland**,  
Karl-Liebknecht-Str. 5,  
10178 Berlin,  
Tel. 0 30/2 80 42 80,  
kundenservice@bankofscotland.de,  
www.bankofscotland.de

**Bank11 für Privatkunden und Handel GmbH**,  
Hammer Landstr. 91,  
41460 Neuss,  
Tel. 0 21 31/6 09 80,  
Fax 0 21 31/6 09 81 33,  
anleger@bank11.de,  
www.bank11.de

**Barclays Bank PLC**,  
Gasstr. 4c,  
22761 Hamburg,  
Tel. 0 40/89 09 98 99,  
Fax 0 40/89 09 92 98,  
BCG\_SUPPORT@ham-  
burg.barclaycard.de,  
www.barclaycard.de

**Bausparkasse Mainz AG**,  
Kantstr. 1,  
55122 Mainz,  
Tel. 0 61 31/30 35 00,  
Fax 0 61 31/30 34 03,  
PR@bkm.de,  
www.bkm.de

**BBBank eG**,  
Herrenstr. 2–10,  
76133 Karlsruhe,  
Tel. 07 21/14 10,  
Fax 07 21/14 14 97,  
direkt@bbbank.de,  
www.bbbank.de

**Berliner Sparkasse**,  
Abteilung der Landesbank Berlin,  
Alexanderplatz 2,  
10117 Berlin,  
Tel. 0 30/86 98 01,  
Fax 0 30/86 98 30 74,  
info@berliner-sparkasse.de,  
www.berliner-sparkasse.de

**BMW Bank GmbH**,  
BMW Financial Services,  
Heidemannstr. 164,  
80788 München,  
Tel. 0 89/31 84 03,  
Fax 0 89/31 84 40 40,  
bmw.bank@bmw.de,  
www.bmw-fs.de

**comdirect bank AG**,  
Pascalkehrle 15,  
25451 Quickborn,  
Tel. 0 180 3/44 45,  
Fax 0 180 3/33 64 55,  
info@comdirect.de,  
www.comdirect.de

**Commerzbank AG**,  
Kaiserplatz 11,  
60311 Frankfurt,  
Tel. 0 69/1 36 20,  
Fax 0 69/28 53 89,  
info@commerzbank.com,  
www.commerzbank.com

**Cortal Consors S.A.**,  
Bahnhofstr. 55,  
90402 Nürnberg,  
Tel. 09 11/3 69 90 00,  
Fax 09 11/3 69 10 00,  
infoservice@cortalconsors.de,  
www.cortalconsors.de

**Cosmos Finanzservice GmbH**,  
Halbergerstr. 50–60,  
66121 Saarbrücken,  
Tel. 06 81/9 66 66 66,  
Fax 06 81/9 66 66 33,  
info@CosmosDirekt.de,  
www.cosmosdirekt.de

**Credit Europe Bank N.V.**,  
Untermainkai 27–28,  
60329 Frankfurt,  
Tel. 0 180 5/00 80 01,  
Fax 0 69/25 62 60 33,  
info@crediteurope.de,  
www.crediteurope.de

**CreditPlus Bank AG**,  
Augustenstr. 7,  
70178 Stuttgart,  
Tel. 07 11/66 06 60,  
Fax 07 11/6 60 68 74,  
info@creditplus.de,  
www.creditplus.de

**Debeka Bausparkasse AG**,  
Ferdinand-Sauerbruch-Str. 18,  
56054 Koblenz,  
Tel. 02 61/9 43 40,  
Fax 02 61/9 43 46 99,  
kundenservice@debeka.de,  
www.debeka.de

**Degussa Bank GmbH**,  
Postfach 20 01 23,  
60605 Frankfurt,  
Tel. 0 69/36 00 55 55,  
Fax 0 69/36 00 27 70,  
kundendialog@degussa-bank.de,  
www.degussa-bank.de

**Denizbank (Wien) AG**,  
Münchener Str. 7,  
60329 Frankfurt,  
Tel. 0 69/42 72 60 30,  
Fax 0 69/4 27 26 03 46 29,  
servicecenter@denizbank.de,  
www.denizbank.de

**Deutsche Bank AG**,  
Taubenanlage 12,  
60325 Frankfurt,  
Tel. 0 18 18/10 00,  
Fax 0 18 18/10 01,  
www.deutsche-bank.de

**Deutsche Kreditbank AG**,  
Taubenstr. 7–9,  
10117 Berlin,  
Tel. 0 180 3/12 03 00,  
info@dkb.de,  
www.dkb.de

**Deutsche Postbank AG**  
siehe Postbank AG

**Deutsche Skatbank**,  
Zweigniederlassung der VR-Bank Altenburger Land eG,  
Brühl 3,  
04600 Altenburg,  
Tel. 0 34 47/5 15 57 55,  
Fax 0 34 47/5 15 57 77,  
info@skatbank.de,  
www.skatbank.de

**DHB Bank Demir-Halk Bank (Niederland) N.V.**,  
Josephinenstr. 9,  
40212 Düsseldorf,  
Tel. 0 180 2/21 11 11,  
Fax 02 11/8 67 28 22,  
privatkunden@dhibank.com,  
www.dhibank.de

**Die Sparkasse Bremen AG**,  
Am Brill 1–3,  
28195 Bremen,  
Tel. 04 21/17 90,  
Fax 04 21/1 79 33 33,  
mail@sparkasse-bremen.de,  
www.sparkasse-bremen.de

**Edekabank AG**,  
New-York-Ring 6,  
22297 Hamburg,  
Tel. 0 40/63 77 34 00,  
Fax 0 40/63 77 21 51,  
service@edekabank.de,  
www.edekabank.de

**EthikBank**, Zweigniederlassung der Volksbank Eisenberg eG,  
Martin-Luther-Str. 2,  
70178 Eisenberg,  
Tel. 03 66 91/86 23 45,  
Fax 03 66 91/86 23 47,  
hallo@ethikbank.de,  
www.ethikbank.de

**Fidor Bank AG**,  
Sandstr. 33,  
80335 München,  
Tel. 0 89/1 89 08 52 33,  
Fax 0 89/1 89 08 51 99,  
info@fidor.de,  
www.fidor.de

**Frankfurter Sparkasse**,  
Neue Mainzer Str. 47–53,  
60255 Frankfurt,  
Tel. 0 69/2 64 10,  
Fax 0 69/26 41 29 00,  
online@frankfurter-sparkasse.de,  
www.frankfurter-sparkasse.de

**Gallinat-Bank AG**,  
Lindenallee 60–66,  
45127 Essen,  
Tel. 02 01/8 11 60,  
Fax 02 01/8 11 66 06,  
all@gallinat.de,  
www.gallinat.de

**Garantibank International N.V.**,  
Heinrich-Heine-Allee 1,  
40213 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/86 22 20,  
Fax 02 11/86 22 24 01,  
info@garantibank.de,  
www.garantibank.de

**GE Capital Bank AG**,  
Heinrich-von-Brentano-Str. 2,  
55130 Mainz,  
Tel. 0 800/2 27 31 01,  
info@gecapitaldirekt.de,  
www.gecapitaldirekt.de

**Gefa Gesellschaft für Absatzfinanzierung mbH**, Gefa Bank,  
Robert-Daum-Platz 1,  
42117 Wuppertal,  
Tel. 02 02/49 57 41 41,  
Fax 02 02/49 57 41 57,  
info@gefa-bank.de,  
www.gefa-bank.de

**GLS Gemeinschaftsbank eG**,  
Christstr. 9,  
44789 Bochum,  
Tel. 02 34/5 79 70,  
Fax 02 34/5 79 71 33,  
Bochum@gls.de,  
www.gls.de

**Grenke Bank AG**,  
Neuer Markt 2,  
76532 Baden-Baden,  
Tel. 0 72 21/5 00 77 20,  
Fax 0 72 21/50 07 72 50,  
service@grenkebank.de,  
www.grenkebank.de

**Hamburger Sparkasse**,  
Adolphsplatz 1,  
20457 Hamburg,  
Tel. 0 40/3 57 90,  
Fax 0 40/35 79 34 18,  
haspa@haspa.de,  
www.haspa.de

**Hanseatic Bank GmbH & Co. KG**,  
Bramfelder Chaussee 101,  
22177 Hamburg,  
Tel. 0 40/64 60 30,  
Fax 0 40/64 60 32 37,  
info@hanseaticbank.de,  
www.hanseaticbank.de

**ICICI Bank UK PLC**,  
Mainzer Landstr. 69–71,  
60329 Frankfurt,  
Tel. 0 800/0 04 24 24,  
kundenservice@icicibank.com,  
www.icicibank.de

**IKB Deutsche Industriebank AG**,  
Wilhelm-Bötches-Str. 1,  
40474 Düsseldorf,  
Tel. 02 11/73 14 12 00,  
info@ikbdirekt.de,  
www.ikbdirekt.de

**ING-Diba AG**,  
Theodor-Heuss-Allee 106,  
60486 Frankfurt,  
Tel. 0 69/50 50 01 05,  
Fax 0 800/2 72 22 77,  
info@ing-diba.de,  
www.ing-diba.de

**Isbank GmbH**,  
Rossmarkt 9,  
60311 Frankfurt,  
Tel. 0 69/29 90 11 99,  
Fax 0 69/2 99 01 71 99,  
operationszentrale@isbankgmbh.de,  
www.isbank.de

**Kreissparkasse Ludwigsburg**,  
Schillerplatz 6,  
71638 Ludwigsburg,  
Tel. 0 71 41/1 48 30 01,  
Fax 0 71 41/1 48 30 00,  
info@ksklb.de,  
www.ksklb.de

**mbs direkt**, Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam,  
Saarmunder Str. 61,  
14478 Potsdam,  
Tel. 0 180 4/16 01 60,  
Fax 0 33 71/68 72 66 95,  
mbsdirekt@mbs-potsdam.de,  
www.mbsdirekt.de

**Mercedes-Benz Bank AG**,  
Siemensstr. 7,  
70469 Stuttgart,  
Tel. 06 81/96 59 50 00,  
Fax 06 81/96 59 50 25,  
kundenservice@mercedes-benz-bank.de,  
www.mercedes-benz-bank.de

**Merkur Bank KGaA**,  
Bayerstr. 33,  
80335 München,  
Tel. 0 89/5 99 98 59 99,  
Fax 0 89/59 98 59 99,  
direkt@merkur-bank.de,  
www.merkur-bank.de

**Mittelbrandenburgische Sparkasse in Potsdam**,  
Saarmunder Str. 61,  
14478 Potsdam,  
Tel. 03 31/8 90,  
Fax 03 31/8 94 25 95,  
kontakt@mbs-potsdam.de,  
www.mbs-portal.de

**Moneyou**, ABN Amro Bank N.V.,  
Postfach 10 15 36,  
60015 Frankfurt,  
Tel. 0 69/90 73 23 23,  
kundenservice@moneyou.de,  
www.moneyou.de

**Nassauische Sparkasse**,  
Rheinstr. 42–46,  
65185 Wiesbaden,  
Tel. 06 11/36 40,  
Fax 06 11/36 40 49 99,  
info@naspa.de,  
www.naspa.de

**netbank AG**,  
Postfach 50 04 48,  
60329 Frankfurt,  
Tel. 0 40/38 08 38 88,  
Fax 0 40/38 02 35 61,  
info@netbank.de,  
www.netbank.de

**NF Bank**, NordFinanz Bank AG,  
Martiniestr. 48,  
28195 Bremen,  
Tel. 04 21/3 07 50,  
Fax 04 21/3 07 52 10,  
nf-bank@nf-bank.de,  
www.nf-bank.de

**NIBC Direct**,  
Neue Mainzer Str. 52,  
60311 Frankfurt,  
Tel. 0 69/24 43 72 00,  
Fax 0 69/50 60 05 73,  
info@nibcdirekt.de,  
www.nibcdirekt.de

**norisbank GmbH**,  
Fasanenstr. 86,  
10623 Berlin,  
Tel. 0 30/31 06 60 00,  
service@norisbank.de,  
www.norisbank.de

**Ostsächsische Sparkasse Dresden**,  
Güntzplatz 5,  
01305 Dresden,  
Tel. 03 51/45 50,  
Fax 03 51/45 56 78 99,  
e-mail@ostsaechsisch-sparkasse-dresden.de,  
www.ostsaechsisch-sparkasse-dresden.de

**Oyak Anker Bank**,  
Postfach 71 07 54,  
60497 Frankfurt,  
Tel. 0 69/29 92 29 76 00,  
Fax 0 69/2 99 92 97 00,  
kundenservice@oyakankerbank.de,  
www.oyakankerbank.de

**Postbank**, Deutsche Postbank AG,  
Friedrich-Ebert-Allee 114–126,  
53113 Bonn,  
Tel. 0 180 3/28 81,  
Fax 0 180 3/04 08 00,  
direkt@postbank.de,  
www.postbank.de

**PSD Bank Berlin-Brandenburg eG**,  
Handjerystr. 34–36,  
12159 Berlin,  
Tel. 0 30/85 08 20,  
Fax 0 30/85 08 22 39,  
info@psd-berlin-brandenburg.de,  
www.psd-berlin-brandenburg.de

**PSD Bank Nord eG**,  
Schloßstr. 10,  
22149 Hamburg,  
Tel. 0 800/7 73 88 88,  
Fax 0 800/7 73 99 99,  
info@psd-nord.de,  
www.psd-nord.de

**PSD Bank Nürnberg eG**,  
Willy-Brandt-Platz 8,  
90402 Nürnberg,  
Tel. 0 9 11/28 30 50,  
Fax 09 11/23 85 21 99,  
info@psd-nuernberg.de,  
www.psd-nuernberg.de

**PSD Bank Rhein-NeckarSaar eG**,  
Deckerstr. 37–39,  
70372 Stuttgart,  
Tel. 0 800/0 11 23 30,  
Fax 0 800/2 77 77 33,  
info@psd-rns.de,  
www.psd-rhein-neckar-saar.de

**PSD Bank Rhein-Ruhr eG**,  
Bismarckstr. 102,  
40210 Düsseldorf,  
Tel. 0 800/3 34 44 31,  
Fax 0 800/3 34 44 38,  
info@psd-rhein-ruhr.de,  
www.psd-rhein-ruhr.de

**Rabodirect**  
c/o Coöperative Centrale Raiffeisen-Boerenleenbank,  
Solmsstr. 83,  
60486 Frankfurt,  
Tel. 0 800/7 22 61 00,  
Fax 0 800/7 22 61 01,  
info@rabodirect.de,  
www.rabodirect.de

**Santander Bank**,  
Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG,  
Santander-Platz 1,  
41061 Mönchengladbach,  
Tel. 0 180 5/55 62 07,  
Fax 0 69/2 58 75 78,  
infomail@santanderbank.de,  
www.santanderbank.de

**Santander Consumer Bank AG**,  
Santander-Platz 1,  
41061 Mönchengladbach,  
Tel. 0 180 5/55 61 22,  
Fax 0 180 5/55 64 34,  
email-service@santander.de,  
www.santander.de

**Santander Direkt Bank AG.** Zweigniederlassung der Santander Consumer Bank AG, Santander-Platz 1, 41061 Mönchengladbach, Tel. 0 180 5/55 61 22, Fax 0 180 5/55 61 23, kundenbetreuung@santanderdirekt.de, www.santanderdirekt.de

**SKG Bank AG,** Halberstr. 50, 66121 Saarbrücken, Tel. 06 81/8 57 10 61, Fax 06 81/8 57 10 78, kundenbetreuung@skgbank.de, www.skgbank.de

**Sparda-Bank Baden-Württemberg eG,** Am Hauptbahnhof 3, 70173 Stuttgart, Tel. 0 180 3/50 00 02, Fax 0 180 3/50 00 05, kontakt@sparda-bw.de, www.sparda-bw.de

**Sparda-Bank Berlin eG,** Storkower Str. 101a, 10407 Berlin, Tel. 0 30/42 08 04 20, Fax 0 30/42 83 03 70, sparda-b@sparda.de, www.sparda-b.de

**Sparda-Bank Hessen eG,** Osloer Str. 2, 60327 Frankfurt, Tel. 0 69/7 53 70, Fax 0 69/7 53 77 69, kontakt@sparda-hessen.de, www.sparda-hessen.de

**Sparda-Bank München eG,** Arnulfstr. 15, 80335 München, Tel. 0 89/55 14 24 00, Fax 0 89/55 14 21 00, sparda-m@sparda.de, www.sparda-m.de

**Sparda-Bank Münster eG,** Joseph-König-Str. 3, 48147 Münster, Tel. 02 51/50 40, Fax 02 51/5 04 65 99, info@sparda-ms.de, www.sparda-ms.de

**Sparda-Bank Nürnberg eG,** Eilgutstr. 9, 90443 Nürnberg, Tel. 0 180 5/76 08 00, Fax 0 180 5/76 06 00 00, sparda-n@sparda.de, www.sparda-n.de

**Sparda-Bank Südwest eG,** Rhabanusstr. 1, 55118 Mainz, Tel. 0 61 31/63 63 63, kontakt@sparda-sw.de, www.sparda-sw.de

**Sparda-Bank West eG,** Ludwig-Erhard-Allee 15, 40227 Düsseldorf, Tel. 0 180 5/0 77 27 32, Fax 02 11/2 39 32 33 66, info@sparda-west.de, www.sparda-west.de

**Sparkasse Hannover,** Aegidientorplatz 1, 30159 Hannover, Tel. 05 11/3 00 00, Fax 05 11/30 00 90 00, info@sparkasse-hannover.de, www.sparkasse-hannover.de

**Sparkasse KölnBonn,** Hahnenstr. 57, 50667 Köln, Tel. 02 21/22 60, Fax 02 21/2 40 14 73, kontakt@sparkasse-koelnbonn.de, www.sparkasse-koelnbonn.de

**Sparkasse Leipzig,** Humboldtstr. 25, 40105 Leipzig, Tel. 03 41/98 60, Fax 03 41/9 86 22 99, info@sparkasse-leipzig.de, www.sparkasse-leipzig.de

**Stadtsparkasse Düsseldorf,** Berliner Allee 33, 40212 Düsseldorf, Tel. 02 11/87 80, Fax 02 11/8 78 17 48, service@sskduesseldorf.de, www.sskduesseldorf.de

**Südwestbank AG,** Rotebühlstr. 125, 70178 Stuttgart, Tel. 07 11/6 64 40, Fax 07 11/6 64 44 15, info@suedwestbank.de, www.suedwestbank.de

**Süd-West-Kreditbank Finanzierung GmbH,** SWK-Bank, Am Ockenheimer Graben 52, 55411 Bingen am Rhein, Tel. 0 67 21/9 10 10, Fax 0 67 21/91 01 39, sekretariat@swk-bank.de, www.swk-bank.de

**Targobank AG & Co.KGAA,** Kasernenstr. 10, 40213 Düsseldorf, Tel. 02 11/8 98 40, Fax 02 11/89 84 12 22, kontakt@targobank.de, www.targobank.de

**Triodos Bank N.V.,** Mainzer Landstr. 211, 60326 Frankfurt, Tel. 0 69/71 71 91 00, Fax 0 69/71 71 92 22, info@triodos.de, www.triodos.de

**Umweltbank AG,** Laufertorgraben 6, 90489 Nürnberg, Tel. 09 11/5 30 81 23, Fax 09 11/5 30 81 29, service@umweltbank.de, www.umweltbank.de

**Unicredit Bank AG,** Hypovereinsbank, Sederanger 4, 80538 München, Tel. 0 180 2/88 44 55, info@unicreditgroup.de, www.hypovereinsbank.de

**Vakifbank International AG Wien,** Münchener Str. 48, 60329 Frankfurt, Tel. 0 69/2 71 36 67 11, Fax 0 69/2 71 36 37 77, info@vakif-bank.de, www.vakif-bank.de

**Valovis Bank AG,** Flughafenstr. 21, 63263 Neu-Isenburg, Tel. 0 69/69 79 53 34, Fax 0 69/69 79 51 87, info@valovisbank.de, www.valovisbank.de

**Volkbank Mittelhessen eG,** Schiffenberger Weg 110, 35394 Gießen, Tel. 06 41/7 00 50, Fax 06 41/70 05 19 09, info@vb-mittelhessen.de, www.vb-mittelhessen.de

**Volkswagen Bank direct,** Geschäftsbereich der Volkswagen Bank GmbH, Gifhorn Str. 57, 38112 Braunschweig, Tel. 0 180 3/22 42 20, Fax 05 31/2 12 28 36, volkswagenbankdirect@vwfs.com, www.volkswagenbank.de

**von Essen GmbH & Co. KG Bankgesellschaft,** Huysenallee 86-88, 45128 Essen, Tel. 02 01/8 11 80, Fax 02 01/8 11 81 61, info@vonessenbank.de, www.vonessenbank.de

**VTB Bank (Austria) AG,** VTB Direktbank, Walter-Kolb-Str. 13, 60594 Frankfurt, Tel. 0 69/94 34 09 40, Fax 0 69/9 43 40 94 99, kundenservice@vtb-direktbank.de, www.vtb-direktbank.de

**Wüstenrot Bank AG,** Hohenzollernstr. 46, 71638 Ludwigsburg, Tel. 0 71 41/16 75 16 75, Fax 0 71 41/16 75 53 67, online-service@wuestenrot.de, www.wuestenrot.de

**Ziraat Bank International AG,** Am Hauptbahnhof 16, 60329 Frankfurt, Tel. 0 69/29 80 57 77, Fax 0 69/28 80 51 60, info@ziraatbank.de, www.ziraatbank.de

**Versicherungsleistung durchsetzen**  
**Seite 70-74**

**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin),** Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Tel. 02 28/4 10 80, Fax 02 28/41 08 15 50, www.bafin.de

**Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung,** Postfach 06 02 22, 10052 Berlin, Tel. 0 180 2/55 04 44, pkv-ombudsmann.de

**Versicherungsombudsman eV,** Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, Tel. 0 180 4/22 44 24, www.versicherungsombudsmann.de

**Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK),** Littenstr. 9, 10179 Berlin, Tel. 0 30/2 84 93 90, Fax 0 30/28 49 39 11, www.braak.de

**Regionale Rechtsanwaltskammern**  
**Rechtsanwaltskammer bei dem Bundesgerichtshof,** Herrenstr. 45 a, 76133 Karlsruhe, Tel. 07 21/2 26 56, Fax 07 21/2 03 14 03, www.rak-bgh.de

**Rechtsanwaltskammer Bamberg,** Friedrichstr. 7, 96047 Bamberg, Tel. 09 51/98 62 00, Fax 09 51/20 35 03, www.rakba.de

**Rechtsanwaltskammer Berlin,** Littenstr. 9, 10179 Berlin, Tel. 0 30/3 06 93 10, Fax 0 30/30 69 31 99, www.rak-berlin.de

**Brandenburgische Rechtsanwaltskammer,** Grillendamm 2, 14776 Brandenburg an der Havel, Tel. 0 33 81/2 53 30, Fax 0 33 81/25 33 23, www.rak-brb.de

**Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Braunschweig,** Bruchtorwall 12, 38100 Braunschweig, Tel. 05 31/12 33 50, Fax 05 31/1 23 35 66, www.rak-braunschweig.de

**Hanseatische Rechtsanwaltskammer Bremen,** Knochenhauerstr. 36/37, 28195 Bremen, Tel. 04 21/16 89 70, Fax 04 21/1 68 97 20, www.rak-bremen.de

**Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Celle,** Bahnhofstr. 5, 29221 Celle, Tel. 0 51 41/9 28 20, Fax 0 51 41/92 82 42, www.rakcelle.de

**Rechtsanwaltskammer Düsseldorf,** Freiligrathstr. 25, 40479 Düsseldorf, Tel. 02 11/49 50 20, Fax 02 11/4 95 02 28, www.rechtsanwaltskammer-duesseldorf.de

**Rechtsanwaltskammer Frankfurt,** Bockenheimer Anlage 36, 60322 Frankfurt, Tel. 0 69/17 00 98 01, Fax 0 69/17 00 98 50, www.rechtsanwaltskammer-ffm.de

**Rechtsanwaltskammer Freiburg,** Gartenstr. 21, 79098 Freiburg, Tel. 07 61/3 25 63, Fax 07 61/28 62 61, www.rak-freiburg.de

**Hanseatische Rechtsanwaltskammer Hamburg,** Bleichenbrücke 9, 20354 Hamburg, Tel. 0 40/3 57 44 10, Fax 0 40/35 74 41 41, www.rak-hamburg.de

**Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Hamm,** Ostentallee 18, 59063 Hamm, Tel. 0 23 81/98 50 00, Fax 0 23 81/98 50 50, www.rak-hamm.de

**Rechtsanwaltskammer Karlsruhe,** Reinhold-Frank-Str. 72, 76133 Karlsruhe, Tel. 07 21/2 53 40, Fax 07 21/2 66 27, www.rak-karlsruhe.de

**Rechtsanwaltskammer Kassel,** Karthäuser Str. 5 a, 34117 Kassel, Tel. 05 61/7 88 09 80, Fax 05 61/78 80 98 11, www.rechtsanwaltskammer-kassel.de

**Rechtsanwaltskammer Koblenz,** Rheinstr. 24, 56068 Koblenz, Tel. 02 61/30 33 50, Fax 02 61/3 03 35 22, www.rakko.de

**Rechtsanwaltskammer Köln,** Riehler Straße 30, 50668 Köln, Tel. 02 21/9 73 01 00, Fax 02 21/97 30 10 50, www.rak-koeln.de

**Rechtsanwaltskammer Mecklenburg-Vorpommern,** Arsenalstr. 9, 19053 Schwerin, Tel. 03 85/5 11 96 00, Fax 03 85/51 19 60 99, www.rak-mv.de

**Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk München,** Tal 33, 80331 München, Tel. 0 89/5 32 94 40, Fax 0 89/53 29 44 28, www.rak-muenchen.de

**Rechtsanwaltskammer Nürnberg,** Fürther Str. 115, 90429 Nürnberg, Tel. 09 11/92 63 30, Fax 09 11/9 26 33 33, www.rak-nbg.de

**Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Oldenburg,** Staugraben 5, 26122 Oldenburg, Tel. 04 41/92 54 30, Fax 04 41/9 25 43 29, www.rak-oldenburg.de

**Rechtsanwaltskammer des Saarlandes,** Am Schloßberg 5, 66119 Saarbrücken, Tel. 06 81/58 82 80, Fax 06 81/58 10 47, www.rak-saar.de

**Rechtsanwaltskammer Sachsen,** Glacisstr. 6, 101099 Dresden, Tel. 03 51/31 85 90, Fax 03 51/3 36 08 99, www.rak-sachsen.de

**Rechtsanwaltskammer des Landes Sachsen-Anhalt,** Gerhart-Hauptmann-Str. 5, 39108 Magdeburg, Tel. 03 91/2 52 72 10, Fax 03 91/2 52 72 03, www.rak-sachsen-anhalt.de

**Schleswig-Holsteinische Rechtsanwaltskammer,** Grottorfstr. 13, 24837 Schleswig, Tel. 0 46 21/9 39 10, Fax 0 46 21/93 91 26, www.rak-sh.de

**Rechtsanwaltskammer Stuttgart,** Königstr. 14, 70173 Stuttgart, Tel. 07 11/2 22 15 50, Fax 07 11/22 21 55 11, www.rak-stuttgart.de

**Rechtsanwaltskammer Thüringen,** Bahnhofstr. 46, 99084 Erfurt, Tel. 03 61/65 48 80, Fax 03 61/6 54 88 20, www.rak-thueringen.de

**Rechtsanwaltskammer Tübingen,** Christophstr. 30, 72072 Tübingen, Tel. 0 70 71/7 93 69 10, Fax 0 70 71/7 93 69 11, www.rak-tuebingen.de

**Pfälzische Rechtsanwaltskammer Zweibrücken,** Landauer Str. 17, 66482 Zweibrücken, Tel. 0 63 32/8 00 30, Fax 0 63 32/80 03 19, www.rak-zw.de

**Verbraucherzentrale Bundesverband eV – vzbv,** Markgrafenstr. 66, 10969 Berlin, Tel. 0 30/25 80 00, Fax 0 30/25 80 02 18, www.vzbv.de

**Verbraucherzentralen**  
**VZ Baden-Württemberg eV,** Paulinenstr. 47, 70178 Stuttgart, Tel. 0 180 5/50 59 99 (Mo-Do 10.00-18.00 Uhr, Freitag 10.00-14.00 Uhr), Fax 07 11/66 91 50, www.vz-bw.de

**VZ Bayern eV,** Mozartstr. 9, 80336 München, Tel. 0 900 1/89 22 93 76 (Montag, Mittwoch und Donnerstag von 9-11 und 15-17 Uhr), Fax 0 89/53 75 53, www.verbraucherzentrale-bayern.de

**VZ Berlin eV,** Hardenbergplatz 2, 10623 Berlin, Tel. 0 30/21 48 50, Fax 0 30/2 11 72 01, www.verbraucherzentrale-berlin.de

**VZ Brandenburg eV,** Templiner Str. 21, 14473 Potsdam, Tel. 03 31/29 87 10, Fax 03 31/2 98 71 77, www.vzb.de

**VZ Bremen eV,** Altenweg 4, 28195 Bremen, Tel. 04 21/16 07 77, Fax 04 21/1 60 77 80, www.verbraucherzentrale-bremen.de

**VZ Hamburg eV,** Kirchenallee 22, 20099 Hamburg, Tel. 0 40/24 83 20, Fax 0 40/24 83 22 90, www.vzhh.de

**VZ Hessen eV,** Große Friedberger Str. 13-17, 60313 Frankfurt, Tel. 0 180 5/97 20 10 (Mo-Do 10-17 Uhr, Fr 10-15 Uhr), Fax 0 69/97 20 10 50, www.verbraucher.de

**Neue Verbraucherzentrale in Mecklenburg und Vorpommern eV,** Strandstr. 98, 18055 Rostock, Tel. 03 81/2 08 70 50, Fax 03 81/2 08 70 30, www.nvzmv.de

**VZ Niedersachsen eV,** Herrenstr. 14, 30159 Hannover, Tel. 05 11/91 19 60, Fax 05 11/9 11 96 10, www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

**VZ Nordrhein-Westfalen eV,** Mintoerstr. 27, 40215 Düsseldorf, Tel. 02 11/3 80 90, Fax 02 11/3 80 92 16, www.vz-nrw.de

**VZ Rheinland-Pfalz eV,** Seppel-Gluckert-Passage 10, 55116 Mainz, Tel. 0 61 31/2 84 80, Fax 0 61 31/28 48 66, www.vz-rlp.de

**Verbraucherzentrale des Saarlandes eV,** Haus der Beratung, Trierer Str. 22, 66111 Saarbrücken, Tel. 06 81/50 08 90, Fax 06 81/5 00 89 22, www.vz-saar.de

**VZ Sachsen eV,** Katharinenstraße 17 04109 Leipzig, Tel. 03 41/69 62 90, Fax 03 41/6 89 28 26, www.verbraucherzentrale-sachsen.de

**VZ Sachsen-Anhalt eV,** Steinbockgasse 1, 06108 Halle/Saale, Tel. 03 45/2 98 03 29, Fax 03 45/2 98 03 26, www.vzsa.de

**VZ Schleswig-Holstein eV,** Andreas-Gayk-Str. 15, 24103 Kiel, Tel. 04 31/59 09 90, Fax 04 31/ 5 90 99 77, www.verbraucherzentrale-sh.de

**VZ Thüringen eV,** Eugen-Richter-Str. 45, 99085 Erfurt, Tel. 03 61/55 51 40, Fax 03 61/5 55 14 40, www.vzth.de

**Privathaftpflichtversicherung**  
**Seite 75-77**  
**Allianz Vers.-AG,** 10900 Berlin, Tel. 0 89/3 80 00, Fax 0 800/4 40 01 01, www.allianz.de

**Asstel Sachvers. AG,** Schanzenstr. 28, 51175 Köln, Tel. 02 21/9 67 76 77, Fax 02 21/9 67 71 00, www.asstel.de

**Bruderhilfe Sachversicherung eG im Raum der Kirchen,** Kölnische Str. 108-112, 34108 Kassel, Tel. 0 180 2/15 34 56, Fax 0 180 2/74 12 58, www.bruderhilfe.de

**Concordia Versicherungsgesellschaft aG,** Karl-Wiechert-Allee 55, 30625 Hannover, Tel. 05 11/5 70 10, Fax 05 11/57 01 14 00, www.concordia.de

**Ergo Direkt Vers. AG,** Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Tel. 0 800/6 66 90 00, Fax 0 800/7 01 11 11, www.ergodirekt.de

**Ergo Versicherung AG,** Victoriaplatz 1, 40477 Düsseldorf, Tel. 0 800/3 74 60 00, Fax 0 180 3/12 34 60, www.ergo.de

**Gothaer Allgemeine Versicherung AG,** Gothaer Allee 1, 50969 Köln, Tel. 02 21/3 08 00, Fax 02 21/30 81 03, www.gothaer.de

**Haftpflichtkasse Darmstadt –** Haftpflichtversicherung des Deutschen Hotel- u. GaststättengewerbesVAG, Arheilger Weg 5, 64380 Roßdorf, Tel. 0 61 54/6 01 12 70, Fax 0 61 54/6 01 22 88, www.haftpflichtkasse.de

**Huk24 AG,** Willi-Hussong-Str. 2, 96440 Coburg, Fax 0 95 61/96 24 24, www.huk24.de

**Huk-Coburg Allg. AG,** Bahnhofspatz, 96444 Coburg, Tel. 0 800/2 15 31 53, Fax 0 800/2 15 34 86, www.huk.de

**Neckermann Vers. AG,** Karl-Martell-Str. 60, 90344 Nürnberg, Tel. 0 800/7 77 50 00, Fax 09 11/3 22 13 00, www.neckermann-ver sicherungen.de

**NV-Versicherungen VVaG,** Johann-Remmers-Mammen-Weg 2, 26427 Neu-harlingersiel, Tel. 0 49 74/9 17 00, Fax 0 49 74/91 70 99, www.nv-online.de