

Da hilft nur noch eine Beschwerde ...

Stand
10/2024

Beschwerderegister und IVASS Beschwerdedienst

Das Verhalten des Versicherungsvertreters ist nicht korrekt oder der Schadensfall wird nicht ordnungsgemäß ausgezahlt?

Dies muss man nicht auf sich sitzen lassen. Seit 31. März 2004 ist für jede in Italien autorisierte Versicherungsgesellschaft obligatorisch, ein elektronisches Beschwerderegister einzurichten und zu führen. Dies besagt das Rundschreiben Nr. 518/D vom 21. November 2003.

Grundsätzlich sollten also Beschwerden zunächst an die Versicherungsgesellschaft selbst gerichtet werden, bevor die Aufsichtsbehörde der Versicherungen (IVASS) eingeschaltet wird.

Die Gesellschaften müssen die Beschwerden sammeln und alle drei Monate der Aufsichtsbehörde IVASS statistische Daten darüber weitergeben.

Das Beschwerdeschreiben sollte folgendes enthalten:

- Vor- und Nachname, genaue Anschrift des/er Beschwerdeführers/In (evtl Fax- oder Telefonnummer)
- Die Polizzennummer sowie die Agentur, welche das Beschwerdeschreiben betrifft
- Den Beschwerdegegenstand (Beschreibung des Sachverhalts)

Innerhalb von 45 Tagen muss die Versicherungsgesellschaft auf die Beschwerde reagieren und dem Konsumenten ausführlich antworten. Ziel ist es, Konfliktsituationen auf ein Minimum zu reduzieren. Eine Liste der Adressen der Beschwerderegister ist unter www.ivass.it Informazioni per il consumatore --> Elenco uffici reclami abrufbar.

Sofern der Konsument mit dem Lösungsvorschlag der Versicherung nicht zufrieden ist, oder wenn er innerhalb 45 Tagen keine Antwort auf seine Reklamation bekommt, kann er sich an die Aufsichtsbehörde IVASS wenden.

IVASS
Servizio reclami
Via del Quirinale, 21
00187 ROMA

PEC-Adresse: tutela.consumatore@pec.ivass.it
Fax: 0642133206

Auch dieses Beschwerdeschreiben sollte möglichst genau sein. Es muss dieselben Inhalte des Schreibens an die Versicherung enthalten und es sollten eine Abschrift vom Vertrag und die Dokumentation über die Beschwerde bei der Versicherung beigelegt werden.

Sobald die IVASS die Beschwerde erhalten hat, kann sie bei der Versicherung weitere Informationen einholen oder sonstige Ermittlungen veranlassen. Falls Unregelmäßigkeiten festgestellt werden, fordert sie die Versicherung auf, ihren Verpflichtungen nachzukommen und kann auch Verwaltungsstrafen verhängen.

Die Vorvertragsinformation (nota informativa) muss den Konsumenten die Möglichkeit dieser Beschwerdeform darlegen und die Modalitäten, Adresse usw. beinhalten. Außerdem muss die jeweilige Homepage jeder Versicherung diese Angaben enthalten.

Dieses Beschwerdeverfahren findet auf alle Versicherungssparten bei Problemen im Zusammenhang mit dem Vertragsverhältnis oder der Schadensfallabwicklung Anwendung.

Musterbrief: Beschwerde an die eigene Versicherung

Modulo reclamo alla propria compagnia d'assicurazione

Musterbrief für die Beschwerde an die IVASS (italienisch)