



## MEMORANDUM

### betreffend die freiwillige Zusammenarbeit zur Behandlung von Beschwerden und Problemen betreffend die Versicherungswirtschaft

Die

**VOLKSANWALTSCHAFT**  
SINGERSTRASSE 17, 1010 WIEN

und der

**FACHVERBAND DER VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER IN  
VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN**  
STUBENRING 16/TOP 7, 1010 WIEN

kommen überein:

#### **1. Präambel**

Auf Grundlage der Bundesverfassung kontrolliert die Volksanwaltschaft die öffentliche Verwaltung in Österreich. Die Volksanwaltschaft ist verpflichtet, jeder zulässigen Beschwerde nachzugehen und dem Betroffenen das Ergebnis der Prüfung mitzuteilen. Bei Beschwerden außerhalb ihres Zuständigkeitsbereichs verweist die Volksanwaltschaft an kostenlose Beratungs- und Beschwerdestellen. Eine Vielzahl derartiger Beschwerden, die nicht in die Zuständigkeit der Volksanwaltschaft fallen, betrifft die Versicherungswirtschaft.

Beim Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten ist die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle zur Behandlung von Beschwerden über die Versicherungswirtschaft und als Instrument zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung eingerichtet. Dieses Memorandum ist keine rechtsförmliche Vereinbarung. Festgehalten wird die koordinierte Vorgangsweise bei der Behandlung von Beschwerden über die Versicherungswirtschaft im Rahmen der jeweiligen Zuständigkeit und Aufgabenerfüllung.

#### **2. Zusammenarbeit**

Die Volksanwaltschaft und der Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten kommen überein, dass die Volksanwaltschaft Beschwerden von Versicherungskunden, egal ob es sich dabei um Konsumenten oder Unternehmen handelt, zur weiteren Behandlung an die Rechtsservice- und Schlichtungsstelle des Fachverbandes der Versicherungsmakler weiterleiten kann. Die Volksanwaltschaft holt diesbezüglich die Zustimmung des Versicherungskunden ein. Der Fachverband der Versicherungsmakler erklärt sich bereit, dass die RSS die Behandlung der Beschwerde übernimmt und die Volksanwaltschaft nach Abschluss des Verfahrens in der Rechtsservice- und Schlichtungsstelle über das Ergebnis informiert.

Nachdem die Volksanwaltschaft ein verfassungsgesetzlich eingerichtetes höchstes Organ des Bundes ist, wird die RSS die Geschäftsfälle, welche von der Volksanwaltschaft an sie herangetragen werden, innerhalb von längstens 14 Tagen einer Erstbehandlung zuführen und tunlichst innerhalb von 3 Monaten ein Ergebnis oder eine qualifizierte Rechtsansicht übermitteln.

### **3. Altersdiskriminierung**

Beide Institutionen werden über konkrete Fälle hinaus daran mitwirken, dass die Diskriminierung von Teilen der Bevölkerung, besonders älterer Staatsbürger, vermieden wird.

### **4. Verschwiegenheit**

Die Kooperationspartner sind zur Verschwiegenheit hinsichtlich aller Daten der Beteiligten am Verfahren bei der RSS verpflichtet (§69 WKG).

### **5. Laufzeit der Zusammenarbeit**

Die Zusammenarbeit kann von beiden Kooperationspartnern schriftlich und ohne Angaben von Gründen aufgelöst werden.

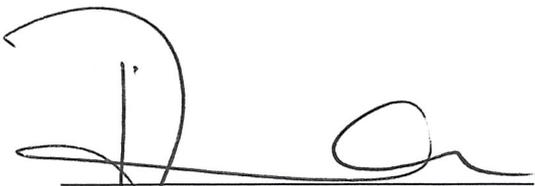
Wien, am 25.01.2022

**Für die Volksanwaltschaft**

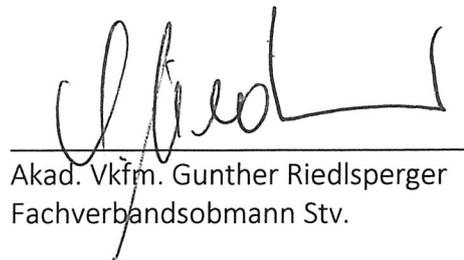


Werner Amon, MBA  
Volksanwalt

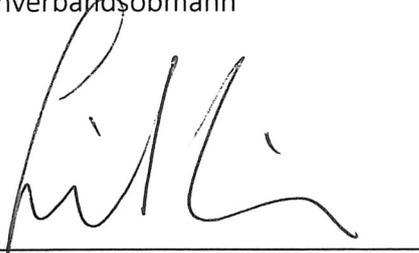
**Für den Fachverband**



Kommr. Christoph Berghammer, MAS  
Fachverbandsobmann



Akad. Vkm. Gunther Riedlsperger  
Fachverbandsobmann Stv.



Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA  
Fachverbandsgeschäftsführer

## Sideletter zum MEMORANDUM

abgeschlossen zwischen

**VOLKSANWALTSCHAFT**  
SINGERSTRASSE 17, 1010 WIEN

und dem

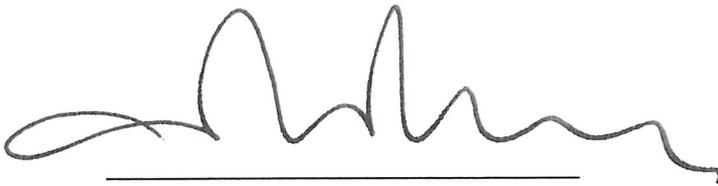
**FACHVERBAND DER VERSICHERUNGSMAKLER UND BERATER IN VERSICHERUNGSANGELEGENHEITEN**  
STUBENRING 16/TOP 7, 1010 WIEN

### Ad Punkt 2 Zusammenarbeit

Die Volksanwaltschaft und der Fachverband der Versicherungsmakler und Berater in Versicherungsangelegenheiten kommen überein, dass eine jährliche Evaluierung hinsichtlich der Fallzahlen und der Zielsetzung erfolgen wird.

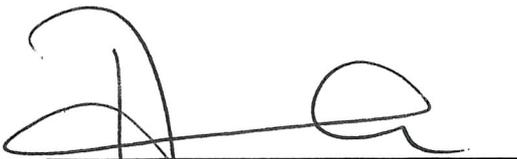
Dieser Sideletter wird in zwei Gleichschriften ausgefertigt, wovon je eine Ausfertigung für die beiden Vertragsteile bestimmt ist.

### Für die Volksanwaltschaft

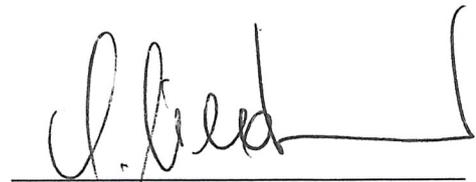


Werner Amon, MBA  
Volksanwalt

### Für den Fachverband



KomMR Christoph Berghammer, MAS  
Fachverbandsobmann



Akad. Vkm. Gunther Riedlsperger  
Fachverbandsobmann Stv.



Prof. Mag. Erwin Gisch, MBA  
Fachverbandsgeschäftsführer