

## Neue Schiedsstelle für den Versicherungsbereich

Do, 15.01.2026 - 09:46

### „Arbitro Assicurativo“ startet am 15. Januar

Mit 15. Januar 2026 nimmt der „Arbitro Assicurativo“ (AAS) seine Tätigkeit auf. Er soll unkomplizierte, schnelle und günstige Lösungen für den Versicherungsbereich bringen. Nach den Schiedsstellen für Banken (2009) und Finanzstreitfragen (2016), welche mittlerweile sehr gut etabliert sind und jährlich Tausende von Streitigkeiten erfolgreich klären, schließt Italien nun endlich die Lücke für Millionen Versicherte.

Der AAS ist ein unabhängiges, außergerichtliches Streitbeilegungsverfahren unter der Aufsicht der Versicherungsbehörde IVASS. Diese Schiedsstelle soll Verbraucher:innen helfen, Streitigkeiten mit Versicherungen oder Vermittlern schnell und kostengünstig zu lösen.

#### So funktioniert das Verfahren:

##### Die Beschwerde

Verbraucher:innen müssen vorab eine schriftliche Beschwerde bei der Versicherung oder dem Vermittler einreichen, vorzugsweise per Einschreiben mit Rückschein oder zertifizierter E-Mail. Fehlt eine Lösung oder eine Antwort innerhalb von 45 Tagen, kann innerhalb von 12 Monaten ein Rekurs beim AAS online über die dafür vorgesehene Website eingereicht werden:

<https://www.arbitroassicurativo.org/presentare-ricorso/index.html>

Ein Anwalt ist nicht erforderlich.

##### Die Fristvorgaben

Die Versicherung oder der Vermittler hat 40 Tage Zeit für die Gegendarstellung. Daraufhin folgt eine

20-tägige Frist für die erneute Gegendarstellung des Verbrauchers. Die Versicherung oder der Vermittler reagiert dann innerhalb weiterer 20 Tage. Das Kollegium trifft innerhalb von 90 Tagen eine Entscheidung, die in Ausnahmefällen einmalig um 90 Tage verlängert werden kann.

### **Kosten**

Verbraucher:innen müssen 20 Euro bezahlen, die bei positiver Entscheidung von der Gegenpartei erstattet werden. Versicherer leisten einen festen Beitrag von 200 Euro, während Vermittler 100 Euro bezahlen.

### **Zuständigkeit und Grenzen**

Der AAS bearbeitet Streitigkeiten mit Versicherungsgesellschaften oder Vermittlern in folgenden Bereichen mit festgelegten Maximal-Streitwerten:

- **Lebensversicherungen** bis zu 300.000 Euro (Ablebensversicherungen) bzw. 150.000 Euro (Erlebensversicherungen - auch Sparverträge genannt);
- **Sachversicherungen** bis zu einem Streitwert von maximal 25.000 €, während Direktansprüche mit 2.500 Euro gedeckelt sind.

### **Ausschlüsse**

Ausgeschlossen sind jene Fälle, bei denen mehr als 12 Monate seit der Beschwerde vergangen sind, und alle Streitigkeiten, bei denen das Ereignis mehr als 3 Jahre zurückliegt.

### **Zusammensetzung des Gremiums des AAS**

Das Gremium besteht aus mehreren unabhängigen Mitgliedern: Dem Präsidenten und weiteren Mitgliedern, die direkt von der Versicherungsaufsichtsbehörde Ivass nominiert werden, sowie weiteren Mitgliedern, welche je nach Streitfall von den Versicherungsgesellschaften, den Vermittlern, dem nationalen Verbraucherverband CNCU oder der Interessensverbänden gewählt werden.

### **Die Entscheidung**

Die Entscheidung des AAS ist nicht bindend, aber wirksam: Bei Nichteinhaltung durch Versicherer oder Vermittler wird diese 5 Jahre auf der AAS-Website veröffentlicht. Zudem muss die Versicherung bzw. der Vermittler die Entscheidung für 6 Monate auf ihrer eigenen Website einstellen. Beide Parteien können jederzeit den Gerichtsweg wählen.

In der VZS freut man sich über dieses lange erwartete Instrument, das Verbraucher:innen in Italien endlich Gehör verschafft. „Viele Streitigkeiten mit Versicherungen scheitern bisher an hohen Gerichtskosten und langen Verfahren – nun können sie, wenn es so läuft wie geplant, außergerichtlich, unkompliziert und kostengünstig gelöst werden“, so die Versicherungsberaterin Stefanie Unterweger von der Verbraucherzentrale Südtirol.

Für Fragen oder Unterstützung im Versicherungsbereich, z.B. bei der Abfassung von Beschwerden und Rekursen), können sich Verbraucher:innen an die Versicherungsberatungsstelle der VZS (telefonisch unter 0471-975597 oder per E-Mail [info@verbraucherzentrale.it](mailto:info@verbraucherzentrale.it)) wenden.