

**trusting the middle-man: impact and
legitimacy of ombudsmen in Europe**



Naomi Creutzfeldt
ESRC Research Fellow
University of Oxford



Überblick



- Mein Ombudsmann Forschungsprojekt
- Fallstudien
- Ergebnisse

Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe



- Forschungsinteresse: Vertrauen und fairness-empfinden von Verbrauchern vis-a-vis Schlichtungsstellen
- 14 ADR Anbieter
- Deutschland, England und Frankreich
- <https://www.law.ox.ac.uk/trusting-middle-man-impact-and-legitimacy-ombudsmen-europe>

Teilnehmende ADR Stellen



Local Government
OMBUDSMAN




Le Médiateur
des communications
électroniques

söp Schlichtungsstelle für den
öffentlichen Personenverkehr e.V.



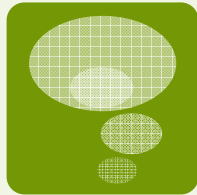
Ombudsman
Services ●●●●
Good for consumers - Good for business

LEGAL OMBUDSMAN



Deutscher Bundestag

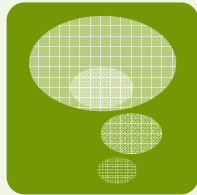
Methodik



- Quantitative und qualitative Daten
- Beschwerdeführer erhielten einen Link zur Umfrage per email oder per Post
- September 2014 – März/Mai 2015

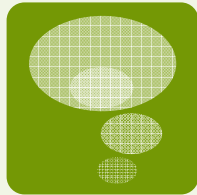
- Antworten:
 - England **1,025**
 - Deutschland **1,442**
 - Frankreich **413**

Qualitative Ergebnisse



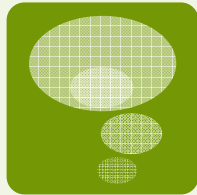
- Von einem Ombudsmann wird erwartet, ein professioneller Mittelsmann zu sein, der Sachverhalte klarstellt, die Rechte der Bürger/Verbraucher durchsetzt, für den Verbraucher das Schlichtungsverfahren beeinflusst und den Verbraucher beschützt.
- Dolmetscher/ Befürworter/ Verbündeter/ Instrument

Vergleichende Erkenntnisse



- Verbraucher-Erwartungen an Ombudsstellen sind sehr ähnlich.
- Daten zeigen, dass Erwartungen der Verbraucher den Aufgabenbereich der ADR Stellen überschreiten.
- Erwartungen ändern sich während des Beschwerdeprozesses.
- Erwartungen müssen von Anfang an reguliert und kommuniziert werden.
- Übergreifender Ansatz notwendig für Qualitätssicherung und Verbrauchervertrauen.

Quantitative Ergebnisse - Deutschland



- söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr
- Versicherungsombudsmann (VO)
- Schlichtungsstelle Energie (Schlie_E)

- Berichte: <https://www.law.ox.ac.uk/trusting-middle-man-impact-and-legitimacy-ombudsmen-europe/project-reports>

Rücklaufquoten

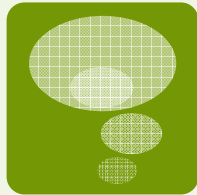


- **söp** **579 (20%)**
- **VO** **512 (36%)**
- **Schlie_E** **322 (13,4%)**

Fragebogen



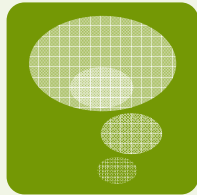
- Erster Kontakt
- Das Verfahren
- Das Ergebnis
- Gesamteindruck



Wie haben Sie von der Schlichtungsstelle gehört?

	söp %	VO %	Schlie_E %
durch Unternehmen / Unternehmensunterlagen	2,6	16,6	20,2
Website der Schlichtungsstelle	4,0	-	6,2
Internet-Recherche	47,8	19,3	34,2
Medien	23,8	6,3	12,4
Empfehlung	9,2	14,1	9,6

Der erste Kontakt

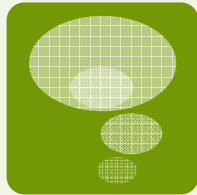


War dies das erste Mal, dass Sie eine Stelle zur außergerichtlichen Streitbeilegung kontaktieren?

	Insgesamt	Ja	Nein
söp	579	549	30
VO	512	476	38
Schlie_E	322	288	43

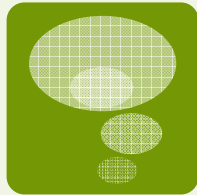
Der erste Kontakt

Wie haben Sie zum ersten Mal Kontakt aufgenommen?



	Online- Formular %	E-Mail %	Telefon %	Brief/Fax %
söp	55,1	32	8,8	3,1
VO	-	23,5	24,3	51,3
Schlie_E	--	68,8	10,2	20,2

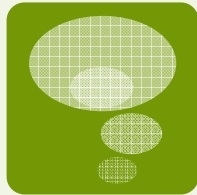
Das Verfahren



Zufriedenheit mit der Behandlung der Beschwerde

	Sehr zufrieden %	Ziemlich zufrieden %
söp	83,8	11,4
VO	53,1	24,1
Schlie_E	62,7	19,9

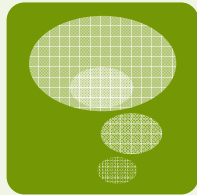
Das Verfahren



Die Informationen, die ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.

	Stimme stark zu %	Stimme zu %
söp	66,1	29,6
VO	42,2	29,4
Schlie_E	53,6	31,0

Das Ergebnis



Waren Sie bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?

	Sehr bereit / ja %	Eher bereit / teilweise %
söp	81,7	11,6
VO	68,3	8,9
Schlie_E	79,5	5,3

Der Gesamteindruck



Das Verfahren war transparent.

	Stimme stark zu %	Stimme zu %
söp	58,8	22,9
VO	32,9	22,5
Schlie_E	49,8	24,4

Der Gesamteindruck



Die Dauer des Verfahrens war angemessen.

	Stimme stark zu %	Stimme zu %
söp	65,1	20,8
VO	39,3	29,5
Schlie_E	56,0	27,2

Der Gesamteindruck



**Die Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit
Recht und Gesetz.**

	ja %	Sehr wahrscheinlich %
söp	80,8	14,9
VO	56,1	22,3
Schlie_E	57,1	26,3

Der Gesamteindruck



Würden Sie die Schlichtungsstelle weiterempfehlen?

	Sehr wahrscheinlich %	Ziemlich wahrscheinlich %
söp	92,7	3,6
VO	66,5	14,0
Schlie_E	74,8	9,6

Der Gesamteindruck



Wie zufrieden waren Sie mit dem Verfahren?

	Sehr zufrieden %	Ziemlich zufrieden %
söp	86,0	9,3
VO	51,9	19,3
Schlie_E	63,4	17,1

- Vertrauen in die Schlichtungsstelle (Mitarbeiter/ Ombudsmann)

söp 94,4%

VO 66,1%

Schlie_E 85%



- Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.

söp 95,7%

VO 78,4%

Schlie_E 83,4%

- Die Verfahren sind fair.

söp 92,6%

VO 65,9%

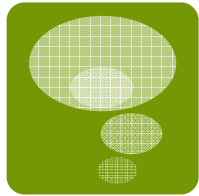
Schlie_E 81%

- Das Ergebnis fiel zu meinen Gunsten aus.

söp 88,8%

VO 40,3%

Schlie_E 67,4%



Vielen Dank

■ Naomi Creutzfeldt

Naomi.creutzfeldt@csls.ox.ac.uk