Kommunikation oder Kadi - hat Mediation einen Markt?

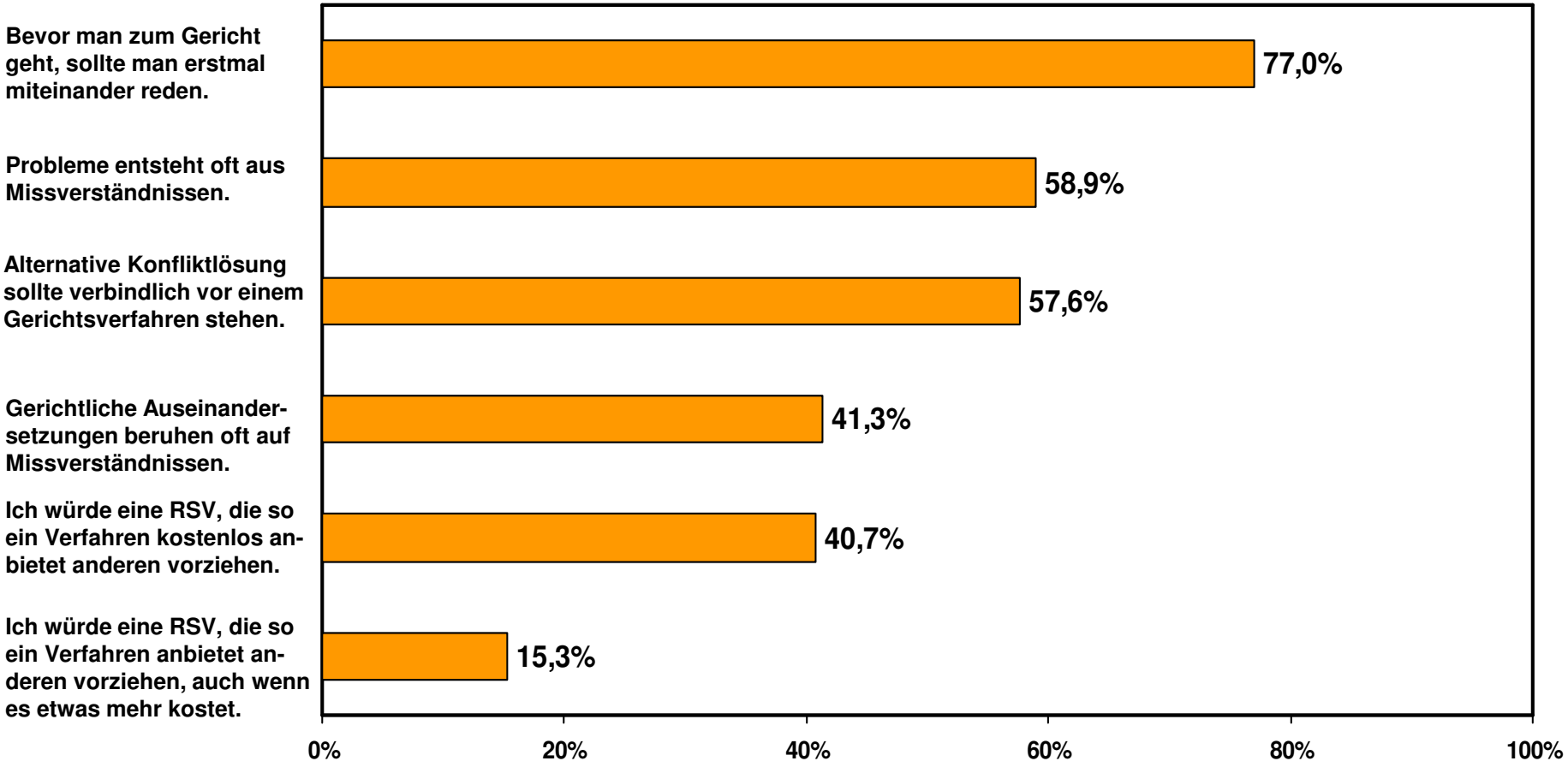
Konfliktmanagement Kongress, Hannover

24.09.2011

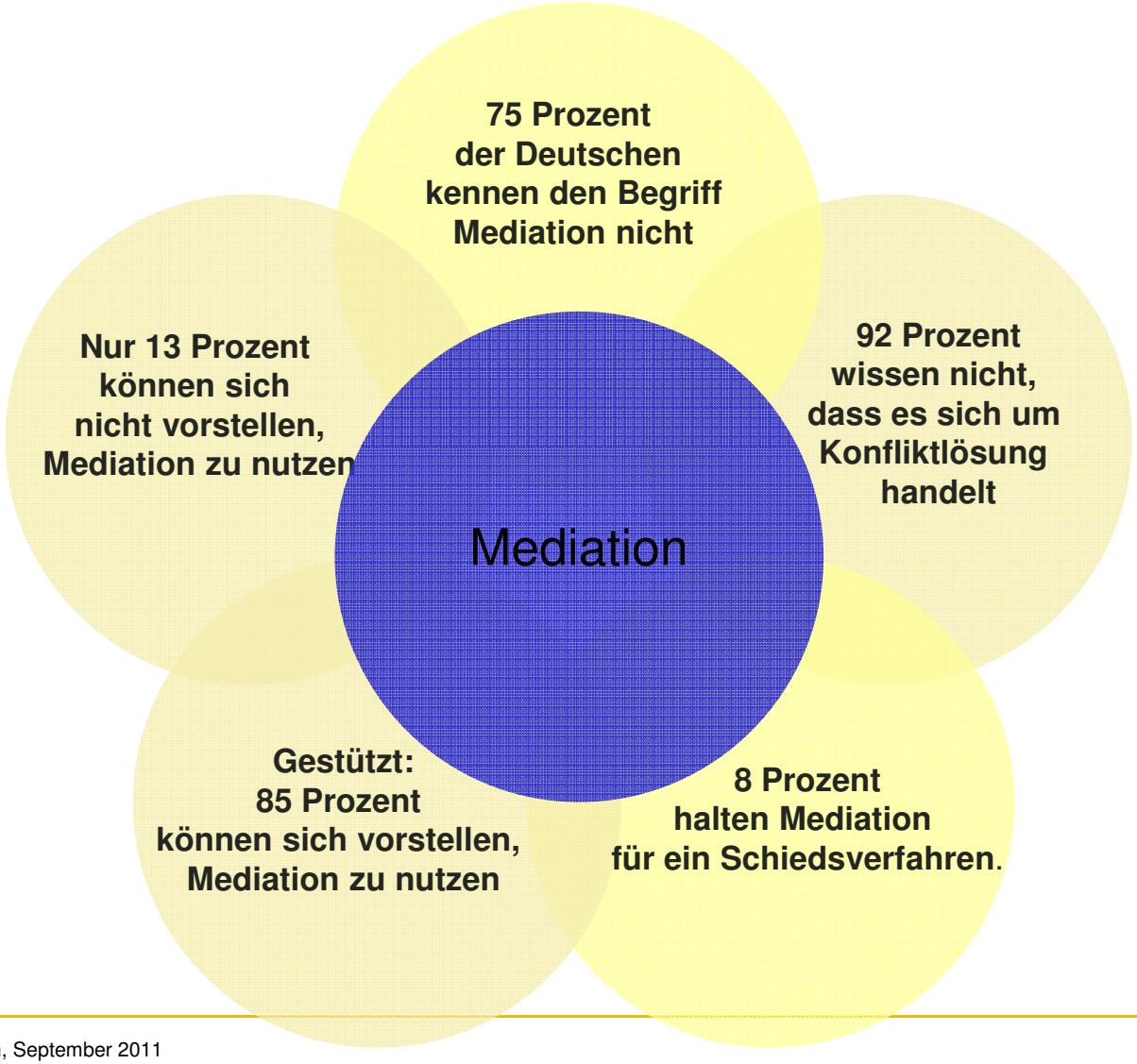
Klaus Heiermann, September 2011

Der Bedarf ist da:
Die Stimme der Vernunft wird gehört

Verbraucher wollen Lösungen; keinen Streit



Die Ernüchterung:
Mediation ist spontan unbekannt



Mediation im Rechtsschutz mit Potenzial

Alternative Konfliktlösungsunterstützung mit hohem Aufklärungsbedarf

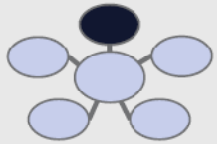
Auch für Rechtsschutzkunden eher unbekannt

- **Mediation im Rechtsschutzfall konkret unbekannt**
- **Als Begriff zwar präsent, aber ohne zutreffende Verankerung. Oftmals falsche Herleitung**
- **Nur aktive Information erschließt dem Kunden dieses Thema**

Festes Informationsangebot an unsere Kunden im Leistungsfall

Häufige Unkenntnis über die Rolle des Mediators

Die Funktion des Mediators wird oft falsch verstanden



Kenntnisstand

Workshop Mediation 1+2

Verständnis Mediation

Verständnis richtig	Verständnis falsch
• Neutraler Vermittler zwischen zwei Parteien • Mediator vertritt die Interessenlage beider Parteien • Neutraler Beobachter / Neutrale Führung • Zwei Parteien auf einen Nenner bringen	• Schiedsmann, der ein Urteil fällt • Der Mediator schließt einen Vergleich zwischen den Parteien • Mediator soll für mich das beste herausholen • Erläuterung, Aufklärung über etwas • Mediator macht konkrete Vorschläge in Abstimmung mit den Versicherungen bzgl. Schadenzahlung

Zeit – und Kostenersparnis sind die wesentlichen Vorteile von Mediation

Insgesamt sehen die Teilnehmer vier wesentliche Vorteile der Mediation

Vorteile

Workshop Mediation 1+2

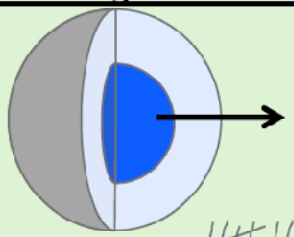
Kostenersparnis:

- Die Kostenvorteile für den Versicherer werden gesehen. Skepsis bzgl. der Kostenübertragung auf den Versicherten

Höhere Geschwindigkeit:

- Schnellere Lösung des Problems als bei einem Prozess möglich

Nachhaltige Problemlösung:



- Wahre Probleme werden erkannt
- Problemlösung kann kreativer und nachhaltiger sein

Stressersparnis:

- Der Aufwand der bei einer Mediation betrieben werden muss ist geringer als ein Prozess

Anzahl Nennungen

Quelle: MSR Consulting

Fehlende Rechtssicherheit wird als Nachteile gesehen

Den Kunden plagen bezüglich der Mediation vier Hauptsorgen

Hemmnisse

Workshop Mediation 1+2

Aufwandssteigerung: 𝍸 𝍸

- Befürchtung, dass der Aufwand sich durch Mediation erhöhen kann
- Gefährdung von Fristen

Rechtssicherheit: 𝍸 I

- Fehlende Rechtssicherheit verunsichert viele Kunden
- Ernsthaftigkeit nicht gegeben

Keine endgültige Klärung: 𝍸

- Kein Triumphgefühl, bzw. Genugtuung. Man kann den Gegner nicht „besiegen“
- Gefahr von unbefriedigenden Kompromissen

Unklarer Ablauf: 𝍸

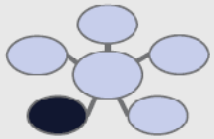
- Wann entscheidet man sich für Mediation?
- Was passiert bei einer gescheiterten Mediation, wird Prozess dann noch bezahlt?

„Es muss gesichert sein, dass ich den normalen Rechtsweg einschlagen kann, wenn Ergebnis der Mediation nicht zufriedenstellend ist!“

𝍸 Anzahl Nennungen

Wo würde der Verbraucher Mediation einsetzen?

Die Mediation wird eher im Bereich der Klärung von zwischenmenschlichen Problemen gesehen



Nutzungsbereitschaft

Workshop Mediation 1+2

Einsatz von Mediation

Einsatz vorstellbar	Einsatz nicht vorstellbar

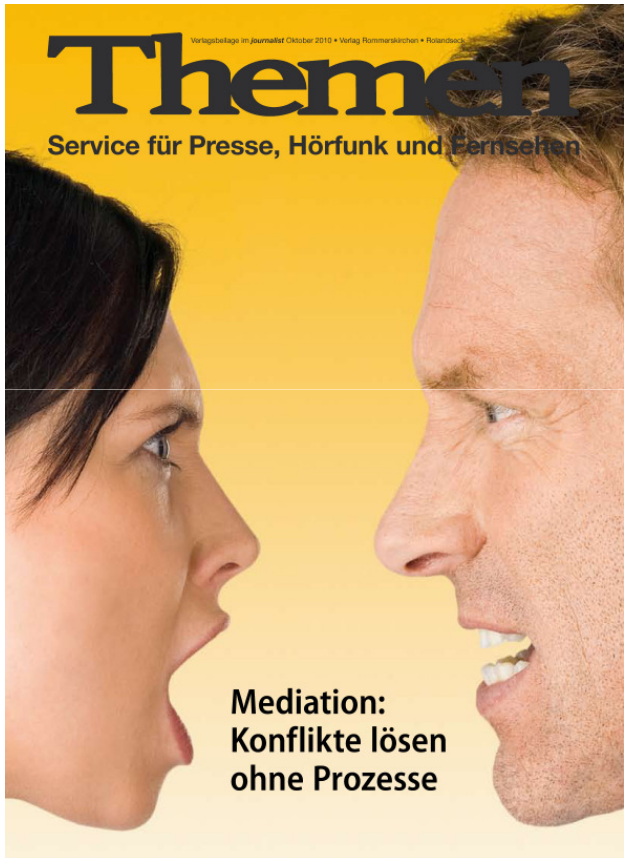
• Bei geringem Streitwert bzw. Bagatellschäden
• Streit zwischen Nachbarn / Freunden
→ Beziehung ist auch zukünftig gegeben
• Bei kleineren Angelegenheiten
  • Verkehrsrecht
  • Mietrecht
  • Privatrecht
• Wenn Kompromissbereitschaft vorhanden (bei beiden Parteien)
• Wunsch einer stressfreien Klärung
• Geringe Erfolgsaussichten beim Prozess / rechtliche Lage unklar
	• Bei Fällen mit hohem Streitwert
	• Endgültige rechtliche Klärung wichtig
	• Materielle Schäden, z.B. Verkehrsunfall
	• Arbeitsrecht
	• Gegner ist eine Institution / Behörde / Unternehmen
	• Opfer-Täter-Verhältnis

Größere Skepsis bei Teilnehmern die bereits eine Erfahrung im Rechtsschutzfall hatten

34

MSR Consulting

Bei aktivem Handling:
Deutliche Resonanz der Kunden



Herbst 2010:
Beihefter für Spiegel, Stern,
TV Movie
sowie alle Journalisten des DJV

Mediationsverfahren 2010: 300
Mediationsverfahren 2011: ca. 6.000

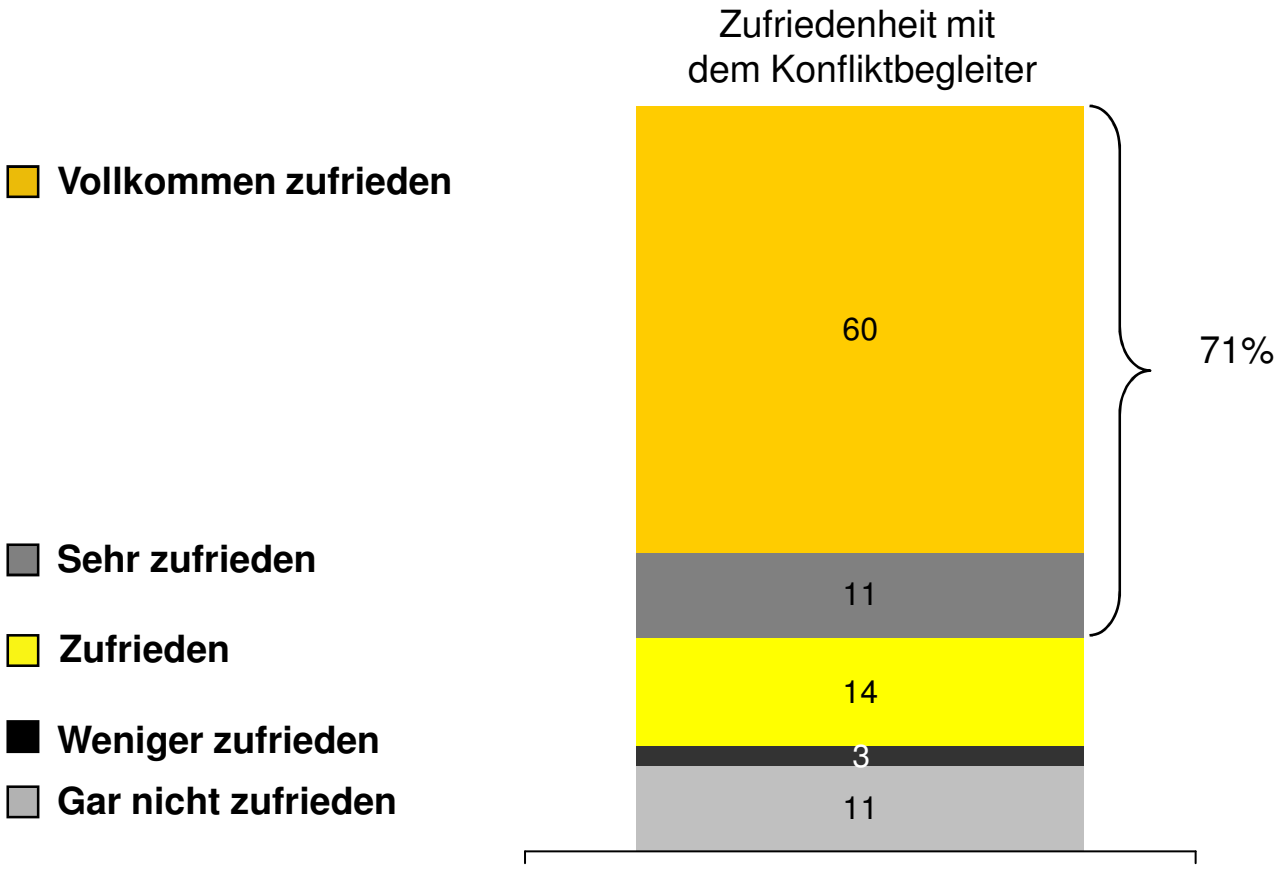
Erfolgsquote: 70 Prozent

Leistungsarten
- Miet- und Eigentumsrecht
- Arbeitsrecht
- Vertragsrecht

Tendenz zu Fällen mit
überdurchschnittlichen Streitwerten

Die ARAG Kunden sind überwiegend zufrieden mit dem Konfliktbegleiter

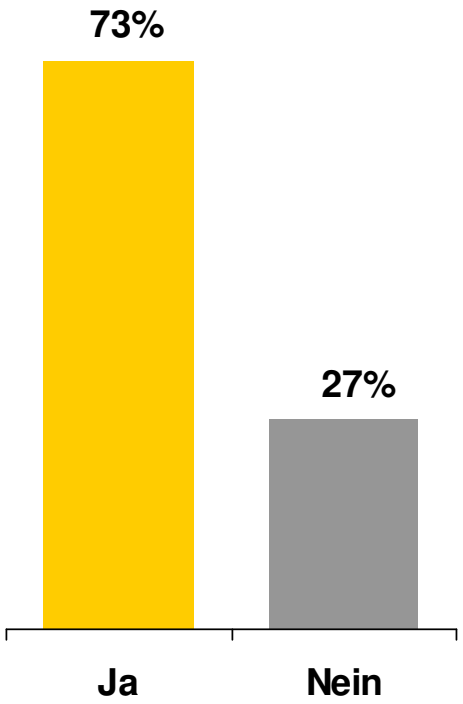
Angaben in Prozent



Quelle: ARAG Kundenbefragung

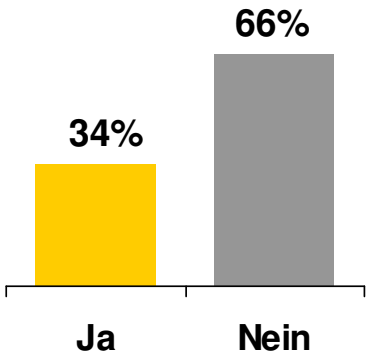
Rund drei Viertel der ARAG Kunden würden die Konfliktbegleitung wieder nutzen

„Würden Sie wieder eine Konfliktbegleitung in Anspruch nehmen?“



Kontakte zum Anwalt während der Konfliktbegleitung

„Hatten Sie während bzw. nach Abschluss der Konfliktbegleitung zusätzlich Kontakt zu einem Anwalt?“

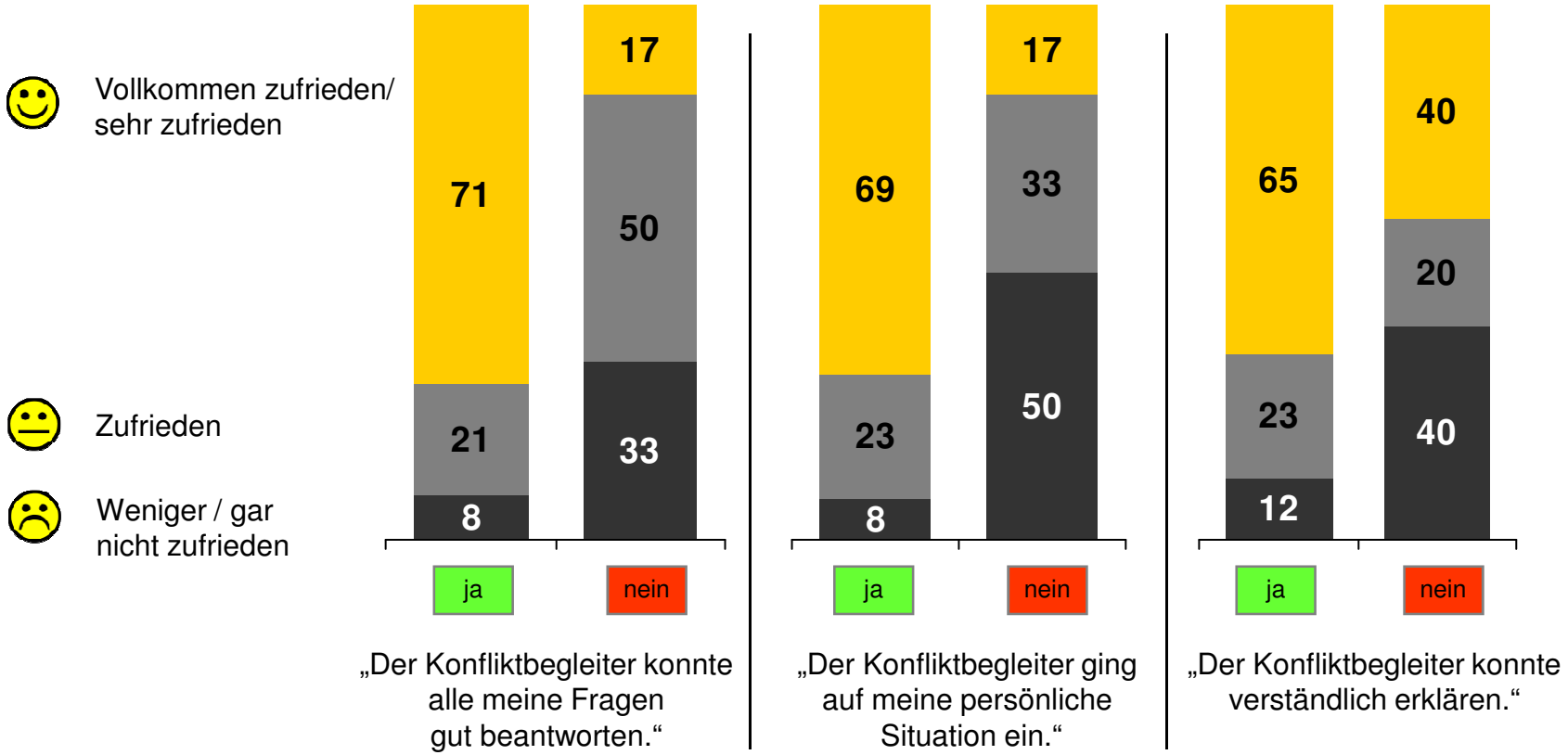


Quelle: ARAG Kundenbefragung

Erfolgsfaktoren der Konfliktbegleitung

Angaben in Prozent

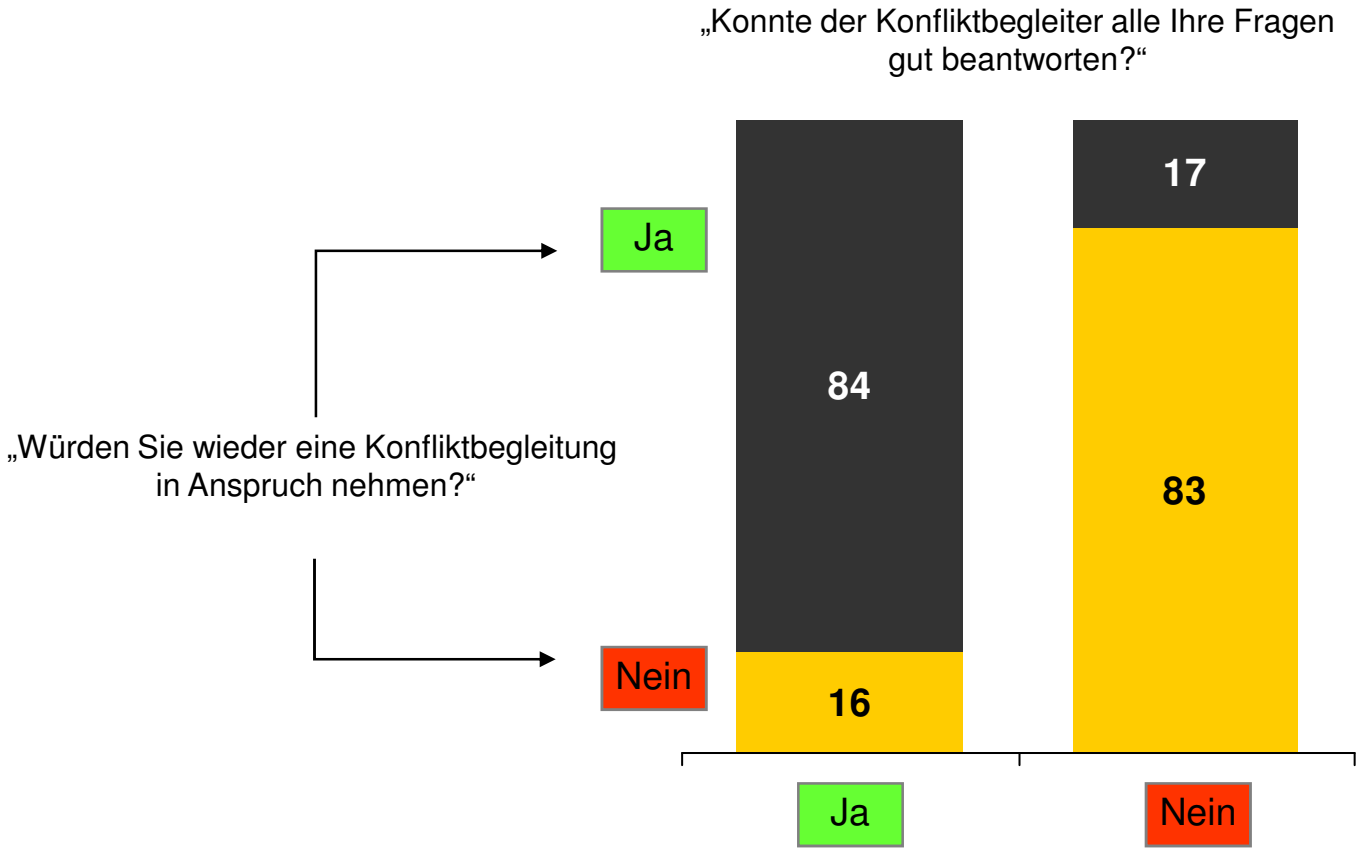
Zufriedenheit mit der Regulierung insgesamt in Abhängigkeit von …



Quelle: ARAG Kundenbefragung

Zentraler Erfolgsfaktor: Beantwortung aller Fragen

Angaben in Prozent



Lesebeispiel:
Werden alle Fragen aus Kundensicht gut beantwortet, so würden 84% der KLU-Kunden wieder die Konflikt-begleitung in Anspruch nehmen. Bleiben jedoch die Fragen des Kunden unbeantwortet, geht die Bereitschaft, die KLU wieder in Anspruch zu nehmen, deutlich auf 17% zurück.

Quelle: ARAG Kundenbefragung

Blick über die Grenze:
Status Mediation innerhalb EU

Ausgewählte EU-Staaten
■ **Kein Gesetz. Gleichwohl führen Gerichte Mediation nach eigenen Regeln durch. Umfassender Gesetzentwurf in Arbeit**
■ **Kein Gesetz. Entwurf in Arbeit. Allerdings nur für Vertrags- und Handelsrecht.**
■ **Mediationsgesetz verabschiedet (Dekret 28). Zivil- und Handelsrecht. Erfolglose Mediation ist Voraussetzung für die Zulassung einer Klage vor Gericht**
■ **Bereits seit 2003 Mediationsgesetz für Zivilrecht**
■ **Mediationsgesetz in Kraft**
■ **Mediationsgesetz in Kraft**

Fazit

Mediation hätte einen schnelleren Erfolg, wenn sie anders heißen würde

- **Der Begriff ist das Problem: Mediationsbegriff erschließt sich keinem Verbraucher.**
  Er ist stark erklärungsbedürftig
- **Hohe Akzeptanz, wenn Informationshürde überwunden wird**
- **Verbraucher bringt Mediation nicht mit eigenem Bedarf in Einklang**
- **Mit Blick auf Gesetzgebung: Für den Verbraucher möglichst barrierefreier Zugang zur Konfliktlösung (z. B. Frist unterbrechende Wirkung der Mediation)**
- **Bereits spürbar: Wachsende Interesse bei Kunden im Leistungsfall**
- **Großes Potenzial, alternative Konfliktbegleitung wirksam zu etablieren**

Konfliktlösung:
Der Bedarf ist groß

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!