

Forum 3: Konfliktlösung im Rechtsschutzbereich – Vorbild für kundenorientierte ADR-Entwicklung?

Schwerpunkt des Referates:
Herausforderungen und Chancen für die Beteiligten
in diesem Geschäftsfeld, insbesondere für die Mediatoren

Robert Erkan
Inhaber der Firma erkan-communication
Leiter der Projektgruppe Mediation und Rechtsschutz im Bundesverband Mediation e.V.

Konfliktmanagement-Kongress 2014
19. und 20. September 2014 im Landgericht Hannover

Agenda

1. Wie wirkt die Sicht und die Anforderungen der Rechtsschutzversicherer (und Kunden)?
2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg
Zusammenfassung Qualität- und Dienstleistungsanforderungen
3. Herausforderungen und Chancen (für alle Beteiligten in diesem Geschäftsfeld)

Anhang

1. Wie wirkt die Sicht und die Anforderungen der Rechtsschutzversicherer (und Kunden)?

- Rechtsschutzversicherer (RSV) haben die Mediation zu einem der stärksten wachsenden Geschäftsfelder innerhalb der Mediationslandschaft entwickelt
- Es ist eine ernst zunehmende und seriöse Tätigkeit, ob als Mediator oder als Anwaltmediator
- Die RSV sind geleitet, nach innen hin ihre eigene Kostenzufriedenheit und nach außen hin dem Versicherungsnehmer Kundenzufriedenheit zu schaffen
- Es ist nicht mehr nur ein Trend. Mediation manifestiert sich bereits bei einer Vielzahl von RSV: „Vom reinen Kostenerstatter zum Servicedienstleister“
- Viele RSV haben eine hohe Affinität mit Rechtsanwaltmediatoren zusammenzuarbeiten, weil...
 - ...sie hohe Erfahrungswerte mit der Zusammenarbeit mit Rechtsanwälten haben.
 - ...der Quellberuf „Rechtsanwalt“ zieldienlich für die Fallbearbeitung ist.
 - ...die Rechtsanwälte die „Denke“ der Versicherer verstehen.
 - ...sie oft noch die Hypothese haben, dass jeder Mediator einen juristischen Quellberuf haben muss, um eine erfolgreiche Mediation durchführen zu können.
 - ...sie den „Mediator“ als Berufsbild nicht kennen (in seiner Qualität, in seinen interdisziplinären Möglichkeiten, in seiner Dienstleistung und Professionalität) und dieser ggf. auch noch nicht klar herausgebildet ist.

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

Zusammenfassung Qualität- und Dienstleistungsanforderungen an Mediatoren

1. Hohe Qualitätsansprüche für Mediatoren in Aus- und Weiterbildung, Praxisfällen und Ethik, **aber auch** grundsätzlich für alle Beteiligten nötig, wie bei den Rechtsschutzversicherern oder Dienstleistern (2.1. / 2.2.1.)
2. Quellberufserfahrungen und Lebenserfahrungen (auch Interkulturalität und Sprache) als Kriterium für die Qualität, für eine zieldienliche erfolgreiche Fallbearbeitung (2.2.1)
3. Besondere Fähigkeiten: Organisationstalent, hohe Abgrenzungsfähigkeit, spezielle Kommunikationsfähigkeiten in der Telefonmediation bzw. in der telefonischen Konfliktbeilegungsunterstützung (2.2.2.)
4. Hohe Dienstleistungsmentalität – den Blick was der Kunde erwartet, erfüllen (2.2.3.)
5. Berufshaftpflicht bzw. Vermögensschadenshaftpflicht für Mediatoren (2.2.3.)
6. Identifizierung der Mediatoren, die sich den Qualität- und Dienstleistungsanforderungen stellen (2.2.4.)

Bedingung, damit sich diese Anforderungen auch nachhaltig erfüllt:

Die Erfüllung von Qualität und Dienstleistung korreliert mit einer leistungsgerechten Vergütung an die Mediatoren, flankierend mit entsprechenden Fallzahlen

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

Zur Vertiefung und im Detail

2.1. Qualitätsstandards - alle Beteiligte

2.2. Qualitätsansprüche und Dienstleistungsmentalität: Blick auf die Mediatoren

2.2.1. Allgemeine Qualitätsansprüche

2.2.2. Besondere Qualitätsansprüche

2.2.3. Dienstleistungsmentalität

2.2.4. Erkenntnisse und Umsetzungen aus der Projektgruppe Mediation und Rechtsschutz im Bundesverband Mediation e.V.

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

2.1. Qualitätsstandards - alle Beteiligte

- Mediationsgesetz setzt Qualitätsstandards, aber auch Rechte und Pflichten für die Umsetzung und Wahrnehmung
- Ausbildungsstandards, Anerkennungsverfahren, Professionalisierung, Weiterbildung, Supervision (am Beispiel des Bundesverbandes Mediation e.V., mitgliederstärkster Verband in Deutschland)
 - Verantwortung und Sicherung der Qualität durch Ausbildungsstandards, Anerkennung, Weiterbildung
 - Interdisziplinäre Quellberufe: Architekten, Ingenieure, Kaufleute, BWL´er, Lehrer, Rechtsanwälte, Pädagogen, Beratungsberufe, Wissenschaftler, Personaler, Techniker uvm.
 - Unterschiedliche Anspruchsgruppen unter einem Dach, Stichwort Vielfalt
 - Gelebte ethische Grundsätze
 - Dienstleistungsmentalität
 - Lernende Organisation
- In der Qualitätsdiskussion wird die Sicht des Kunden für alle Beteiligten weiter geschärft. Die Faktoren sind:
 - Empfinden für Zufriedenheit und Gerechtigkeit sowie Dienstleistungsempfinden
 - Nachhaltigkeit
- Qualitätsforderungen aller Beteiligten (Mediation beginnt bereits mit der Fallannahme/Auftragsklärung):
 - **Rechtsschutzversicherer**
 - > Qualifiziertes Clearen von Fällen
 - > Haltung in der Mediation geht vor oder ist mindestens gleich wie die der Mediationstechniken
 - > Verfahrensmacht und was darunter verstanden wird, wie bspw. Begrifflichkeiten; sie obliegen nicht alleine dem RSV
 - **Dienstleister**
 - > Qualitätsstandards und -erfüllung, da ein Teil des Verfahrens bzw. der Mediation auch im Clearen, Begleiten, Organisieren und Vermitteln von Mediationsfällen liegen

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

2.2. Qualitätsansprüche und Dienstleistungsmentalität: Blick auf die Mediatoren

2.2.1. Allgemeine Qualitätsansprüche mit Blick auf die Mediatoren

- Die Erfüllung der Qualitätserwartungen sind fast die gleichen Aspekte, wie sie in der klassischen Mediation auch vorzufinden sind:
 - Qualifizierte Ausbildung und die der Anerkennung; künftig auch zertifizierter Mediator
 - Weiterbildung, Supervision, Praxisfälle
 - Mitglied in einem anerkannten Mediationsverband
 - Quellberufserfahrung und Lebenserfahrungen (Persönlichkeitsentwicklung)

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

2.2. Qualitätsansprüche und Dienstleistungsmentalität: Blick auf die Mediatoren

2.2.2. Besondere Qualitätsansprüche mit Blick auf die Mediatoren

Ergebnisse aus den Gesprächen und Erfahrungen mit den Beteiligten innerhalb der Arbeit in der Projektgruppe Mediation und Rechtsschutz

- Bedeutung der Sinne, da die nonverbale Kommunikation über das Telefon etc. reduziert ist
- Sprache und paraverbale Kommunikation ist gefordert (Stimmlage und Sprechverhalten)
- Eigene Vermutung der Gefühlslage und Sachlage ist laufend im telefonischen Shutteln nachzufragen
- Das Verfahren hat die Besonderheit, dass dies ausschließlich durch Einzelgespräche gekennzeichnet ist (Dreieckskommunikation – pendeln)
- Fähigkeit, zieldienliche Fragen zu stellen. „Wer fragt und zuhört, führt“
- Sehr gute Selbstmotivation des Mediators
- Hohe Frustrationstoleranz
- Verhandlungsfähigkeiten sind nötig, wie bspw. nach dem Harvard-Modell
- Hohe Abgrenzungsfähigkeit (in der Mediation ist bspw. eine gleichzeitige Rechtsberatung nicht möglich)

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

2.2. Qualitätsansprüche und Dienstleistungsmentalität: Blick auf die Mediatoren

2.2.3. Dienstleistungsmentalität mit Blick auf die Mediatoren

Ergebnisse aus den Gesprächen und Erfahrungen mit den Beteiligten innerhalb der Arbeit in der Projektgruppe Mediation und Rechtsschutz

- Erreichbarkeit, Reaktionszeiten
- Homepage
- Professionelles Auftreten, eigene Praxis
- Hohe Erfahrungswerte in Mediation
- Absicherung von Mediatoren für Kunden vor möglichen Fehlern aus der Mediation, die zu Schäden führen können (und auch die Abwehr von unberechtigten Ansprüchen) durch eine Vermögensschadens-Haftpflichtversicherung
- Hohe Kommunikationsbereitschaft und Kommunikationsflexibilität, wie bspw. Erstkontaktaufnahme mit der zweiten KP, Austausch und Rückmeldung mit Auftraggeber / Dienstleister usw.

2. Qualität, Dienstleistung, Menschlichkeit – Faktoren zum gemeinsamen Erfolg

2.2. Qualitätsansprüche und Dienstleistungsmentalität: Blick auf die Mediatoren

2.2.4. Erkenntnisse und Umsetzungen aus der Projektgruppe Mediation und Rechtsschutz im Bundesverband Mediation e.V.

- Die Projektgruppe hat eine Vielzahl an Gesprächen mit Versicherern geführt und hat sich zur Aufgabe gemacht, auch intern innerhalb des Bundesverbandes Mediation das Thema „Dienstleistung“ aktiv zu thematisieren
- Ergebnis ist eine durchgeführte Fragebogenaktion unter allen Berufsverbandsmitgliedern, mit dem Ergebnis, dass eine mögliche bundesweite Identifizierung nach den Qualitätskriterien der interessierten Mediatoren vorliegt

3. Herausforderungen und Chancen (für alle Beteiligten in diesem Geschäftsfeld) 1/3

Thesen zur Diskussion:

- **Mediatoren sollten sich stets bewusst sein, dass sie für die für die Versicherungsnehmer der RSV die „Visitenkarte“ darstellen**
 - Positive und negative Erfahrungen mit den freiberuflichen Mediatoren werden zunächst der Versicherung zugeschrieben. Die Mediatoren sollten nicht nur ihre Qualität und Dienstleistungsmentalität vor Augen haben, sondern auch in der Lage sein, diese laufend zu „liefern“
- **Empathisches, wie auch zieldienliches Clearen und Begleiten der Fälle vom Rechtsschutzversicherer über den Dienstleister bis zum geeigneten Mediator entscheiden den (weiteren) Erfolg**
- **Kritische Stellen identifizieren als Chance für alle verstehen und positiv auf dem Weg bringen, z.B.:**
 - Positiver Umgang mit dem Konflikt der freien Mediatorenwahl
 - Nachhaltige Umsetzung, wie sie in § 253 ZPO Abs. 3 ihren formalen Rahmen bereits gefunden hat
- **Die Mediation lebt auch von der Verfahrenserlebnisgerechtigkeit und nicht nur von der Ergebnisgerechtigkeit**
- **Entwicklung von Präsenzmediationen, die noch unterentwickelt sind, fördern**

3. Herausforderungen und Chancen (für alle Beteiligten in diesem Geschäftsfeld) 2/3

Thesen zur Diskussion:

- **Positiver Umgang mit der Schweigepflicht bzw. dem Zeugnisverweigerungsrecht** (gem. MediationsG). Beides dient Mediatoren, die keinen bestimmten Quellberuf mehr haben müssen
- Die erfolgreich durchgeführten Mediationsfälle der Rechtsschutzversicherer gäben einen weiteren guten Grund für eine **Mediationskostenhilfe**
- **Bei der Mediatorenauswahl sollten Quellberufserfahrungen und Lebenserfahrungen (u.a. auch Interkulturalität und Sprache) als Kriterium berücksichtigt werden.** Damit kann sich die Mediation weiter entfalten
- **Weiterentwicklung seitens der Versicherer begleiten und unterstützen, wie zum Beispiel:**
 - Produktgestaltung forcieren
 - Selbstbehaltregelung nutzen, um die Eigenverantwortung der Versicherungsnehmer gezielt zu fördern
 - Bislang unversicherbare Risiken versicherbar machen
 - Ausdehnung der Mediation auf die anderen Sparten der Versicherer und deren Leistungsabteilungen
 - Sanierungsfälle der Versicherer aktiv mit der Mediation lösen/klären
 - Einsatz von Mediationen im Vertriebsbereich der Versicherer (in ihrer „Vermittlerschaft“ etc.) oder bei innerbetrieblichen Konflikten

3. Herausforderungen und Chancen (für alle Beteiligten in diesem Geschäftsfeld) 3/3

„Wenn sich alle Beteiligte diesen Herausforderungen in einem guten Prozess des Austausches und der Kommunikation einlassen und der Wunsch besteht, trotz unterschiedlicher Bedürfnisse und Interessen, einvernehmliche Lösungen und Umsetzungen zu finden, dann werden diese Herausforderungen zu Chancen.

Die Mediation hat noch eine lange blühende Zeit vor sich.

Es liegt in unserer Hand.“

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.



Robert Erkan
Uferstrasse 88 | 63456 Hanau
Tel. 06181-4357077
Fax 06181-9690690
Mobil 0163-6663334
Mail robert@erkan-communication.de

www.erkan-communication.de

Anhang (1/8)

Statistisches Taschenbuch der Versicherungswirtschaft GDV 2014
Rechtsschutzversicherung 2013

Beiträge	3.416.600.000 €
Leistungen	2.474.100.000 €
Technisches Ergebnis	72,4% Schadensquote
Combinated Ratio (Schaden Kostenquote nach Abwicklung in Relation zu den Beiträgen)	99,3%
Anzahl Verträge	21.400.000
Anzahl Schäden / Fälle	3.898.000

**- Quelle; ZKM 03/2014 Seite 83-87 Eberhard, Vorstand HUK Coburg und Forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen
Ergebnisbericht einer repräsentativen Umfrage vom 11.01.2013 Seite 5.:**

„...Anforderungen für RSV - Der RSV muss sich diesen Anforderungen stellen, um im Wettbewerb erfolgreich bestehen zu können. Der Kunde der weiß was er will und nur noch die Kostenfrage klären muss weicht zunehmend den Kunden der beim Rechtsschutzversicherer nach Orientierung und Lotsenstellung bei der Konfliktlösung sucht. Nach jüngsten repräsentativen Umfrageergebnissen erwarten.

89 % der befragten Bundesbürger von einer Rechtsschutzversicherung die Übernahme der Anwalts beziehungsweise Gerichtskosten

81 % eine Beratung und Information zur weiteren Vorgehen

67 % die Empfehlung von Anwälten

65 % Angebote für außergerichtliche Einigungen wie beispielsweise Mediationsverfahren.

- Quelle; Auszug Vorwort des Vorstandes im Geschäftsbericht 2013 der D.A.S. Rechtsschutz Rainer Tögel, Udo Hau und Rainer Huber: „...In ihrem Rechtsschutzgeschäft setzte die D.A.S. Rechtsschutz den Weg vom Kostenerstatter zum Rechtsdienstleister weiter erfolgreich fort, indem sowohl das Produktportfolio erweitert wurde als auch im Angebot von Rechtsdienstleistungen verschiedene Neuerungen erfolgten. In der Produktgeneration 2013 kommt der Mediation unverändert eine herausragende Rolle zu.....Im Zusammenhang mit der neuen Produktgeneration besteht nun für Firmen und Selbstständige in allen Produkten, die den gewerblichen bzw. (frei)beruflichen Bereich umfassen, Mediations-Rechtsschutz bei vertraglichen Streitigkeiten (sog. Wirtschaftsmediation)... ..Mit dieser neuen Leistung schließen wir eine Lücke im Rechtsschutz für Selbstständige und Firmen. Wir bieten damit jetzt allen Kunden umfassenden Rechtsschutz bei rechtlichen Auseinandersetzungen an. Mit unserem umfangreichen Netzwerk an erfahrenen Mediatoren besitzen wir, ganz im Interesse unserer Kunden, ideale Voraussetzungen für eine bestmögliche rechtliche Interessenvertretung...“

Anhang (2/8)

- Quelle; Auszug Roland Geschäftsbericht 2013: „...Damit setzt das Kölner Unternehmen konsequent den erfolgreichen Kurs der vergangenen Jahre fort und festigt mit einem Marktanteil von 10,3 Prozent (Hochrechnung) den dritten Platz im deutschen Rechtsschutz-Markt. "Diese positive Entwicklung ist Ergebnis unserer kompromisslosen Spezialisierung in Sachen Recht und Service", erläutert Gerhard Horrion, Vorstandsvorsitzender von ROLAND Rechtsschutz. "Wir sind zu 100 Prozent auf Rechtsschutz fokussiert. Gleichzeitig bieten wir im Gruppenverbund eine im Markt einzigartige Kombination von Dienstleistungen an, bestehend aus Prävention, Rechtsschutz, Mediation, Prozessfinanzierung und Assistance-Leistungen. So erhalten Kunden eine optimale Problemlösung aus einer Hand - in allen rechtlichen Angelegenheiten...ROLAND Rechtsschutz übernimmt nicht nur die Kosten im Rechtsschutzfall, sondern beugt auch vor. Deshalb können sich Kunden rund um die Uhr einen ersten rechtlichen Rat per Telefon von einem unabhängigen Anwalt einholen – noch bevor es zu einem Rechtsstreit kommt. Zudem verfügt ROLAND über ein Netzwerk von 2.500 qualifizierten Partneranwälten und empfiehlt den Kunden bei Bedarf als zusätzliche Service-Leistung unverbindlich eine geeignete Kanzlei...“

- Quelle; Auszug Deurag Geschäftsbericht 2013: „...Wir verfolgen mit diesem Schritt die völlige Neuordnung unserer Abläufe in der Leistungsbearbeitung. Wir wollen erreichen, unseren Versicherungsnehmern ein engagierter Berater bei der Lösung ihrer Probleme zu sein. Hierzu werden wir unsere Dienstleistungsbeziehungen überprüfen und noch strenger an Qualitätskriterien ausrichten. Alle Partner werden wir auf Service-Standards und spezielle Abläufe verpflichten, soweit dies nicht bereits geschehen ist. Diese Maßnahmen sollen die Quote des Obsiegens verbessern und zu einem Rückgang bei den Schadenaufwendungen führen. Die erhöhte Qualität wird zudem Kosten reduzieren. Am Ende dieses Veränderungsprozesses soll die Leistungsbearbeitung als selbstständige Dienstleistung von unseren Versicherungsnehmern erlebt werden können. Wir glauben, diese Ziele am besten im Rahmen einer Funktionsausgliederung erreichen zu können...“

- Quelle; Roland Rechtsreport 2014; Auszüge aus dem Vorwort Prof. Dr. Renate Köcher Institut für Demoskopie Allensbach, Seite 7: „...Das Vertrauen der Bürger in den deutschen Rechtsstaat ist groß und in den letzten Jahren weiter gewachsen. Drei Viertel der Bürger haben großes oder sogar sehr großes Vertrauen in die deutschen Gesetze, 71 Prozent in die Rechtsprechung. Noch mehr Vertrauen genießen Grundgesetz und Verfassungsgericht...

...Die Bevölkerung wie auch die befragten Richter und Staatsanwälte sehen durchaus auch Defizite. Kritisiert werden insbesondere die Überlastung der Gerichte und in der Folge die zu langen Verfahrensdauern. Die Richter und Staatsanwälte untermauern hier die Kritik der Bürger; die große Mehrheit der Richter und die überwältigende Mehrheit der Staatsanwälte zieht die Bilanz, dass sie sich für die einzelnen Rechtsfälle nicht ausreichend Zeit nehmen können.“

Anhang (3/8)

- **Quelle; weiter in Auszügen aus dem Roland Rechtsreport 2014; IV Mediation – ein Weg zur Vermeidung von Gerichtsprozessen S. 34 bis S. 42.:** „...Unter den Gründen, warum man einen Gerichtsprozess vermeiden will, dominieren mit jeweils 64 Prozent vor allem zwei Punkte: dass einem das damit verbundene finanzielle Risiko zu groß ist und dass es einem widerstrebt, Streitigkeiten vor Gericht zu klären. Ein formales Verfahren für die außergerichtliche Streitbeilegung bietet daher die inzwischen gesetzlich geregelte Mediation. 48 Prozent der Bürger sind der Meinung, dass sich durch die Mediation viele Streitigkeiten beilegen lassen, 42 Prozent sind diesbezüglich skeptisch. Durch eine größere Akzeptanz der Mediation in der Bevölkerung wäre auch eine Entlastung der Gerichte zu erwarten. So halten insbesondere bei Nachbarschaftsstreitigkeiten 85 Prozent der Richter und Staatsanwälte ein Mediationsverfahren für sinnvoller als ein Gerichtsverfahren...

...Das Mediationsverfahren – als Alternative zum Gerichtsverfahren – gewinnt zunehmend auch in Deutschland an Bedeutung. Dabei ist die außergerichtliche Mediation für 68 Prozent der Richter und Staatsanwälte, das neu eingeführte Güterichtermodell für 58 Prozent der Befragten ein gutes Modell, eine einvernehmliche Lösung im Streitfall herbeizuführen. 85 Prozent der Richter und Staatsanwälte halten insbesondere beim Nachbarschaftsstreit ein Mediationsverfahren für sinnvoller als ein Gerichtsverfahren. Auch bei Streitigkeiten um das Sorgerecht würden 67 Prozent den Methoden der Mediation den Vorzug geben. Es zeichnet sich ab, dass das Mediationsverfahren grundsätzlich bei eher persönlichen Streitigkeiten und geringen Streitwerten seine Stärken ausspielen kann...

...Der großen Mehrheit der Bevölkerung ist der Gedanke, vor Gerichtsschranken zu treten, unangenehm, lediglich eine Minderheit der Bevölkerung schreckt dieser Gedanke nicht. Entsprechend würde es nur jeder Fünfte bei Streitigkeiten in jedem Fall auf einen Prozess ankommen lassen. 32 Prozent würden dagegen versuchen, einen Gerichtsprozess zu vermeiden, und gegebenenfalls nachgeben, selbst wenn sie sich im Recht fühlten. 44 Prozent würden es vom konkreten Sachverhalt abhängig machen...

Frage an Personen, die einen Gerichtsprozess möglichst vermeiden wollen: „Warum möchten Sie einen Gerichtsprozess möglichst vermeiden? Bitte sagen Sie es mir nach dieser Liste.“ (Listenvorlage, Angaben in Prozent) Ein Prozess ist mir zu teuer bzw. das finanzielle Risiko ist mir zu hoch - 64%. Es widerstrebt mir, Streitigkeiten vor Gericht zu klären, dafür bin ich nicht der Typ – 64%. Das ist mir zu viel Aufwand – 44%. Ich hätte Angst, dass sich das Verfahren lange hinzieht – 39%. Ich hätte Angst, dass ein Gerichtsprozess zu unberechenbar ist, sich unvorhergesehen entwickelt – 35%. Ich hätte Angst, den Prozess zu verlieren – 34%. Ich fühle mich Richtern und Anwälten nicht gewachsen, habe Angst, dass ich mich vor Gericht nicht behaupten kann – 26%. Ich hätte Angst, mir jemanden dauerhaft zum Feind zu machen – 22%. Ich hätte Angst, vor Gericht befragt zu werden bzw. aussagen zu müssen – 10%. Ich wüsste nicht, an wen ich mich im Hinblick auf einen Gerichtsprozess wenden sollte – 10%...

Anhang (4/8)

- **Quelle; weiter in Auszügen aus dem Roland Rechtsreport 2014; IV Mediation – ein Weg zur Vermeidung von Gerichtsprozessen S. 34 bis S. 42.:** ...Die Bekanntheit des Mediationsverfahrens hat sich inzwischen auf hohem Niveau stabilisiert. Nach den aktuellen Daten haben 64 Prozent der Bevölkerung von der Möglichkeit der Mediation gehört, womit die Bekanntheit des Mediationsverfahrens auf dem Niveau der Vorjahre liegt. Nur gut ein Drittel der Bevölkerung hat noch nicht von der Möglichkeit der Mediation gehört...

...Besonders in höheren Bildungsschichten ist die Mediation weithin bekannt. 77 Prozent der Personen mit einer höheren Schulbildung haben bereits von der Möglichkeit der Mediation gehört, von Personen mit mittlerer Schulbildung sind es 67 Prozent. Aber auch von denjenigen mit einfacher Schulbildung hat gut jeder Zweite bereits vom Mediationsverfahren gehört...

...Für die Bewertung der Mediation wurde den Befragten wie in den Vorjahren eine detaillierte Beschreibung der Einzelheiten des Verfahrens vorgelegt: Die Teilnahme am Mediationsverfahren ist freiwillig. Die beiden Streitparteien versuchen mithilfe eines unabhängigen Vermittlers, eines sogenannten Mediators, gemeinsam zu einer Konfliktlösung zu kommen. Die beiden Streitparteien wählen den Mediator gemeinsam aus. Der Mediator unterstützt die beiden Streitparteien lediglich bei der Suche nach einer Konfliktlösung, er trifft selbst keine Entscheidungen und schlägt keine möglichen Lösungen vor. Die gemeinsam gefundene Lösung beruht auf der Einigung der beiden Parteien...

...Mit dem Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung ist Mitte 2012 erstmals eine umfassende gesetzliche Regelung für die außergerichtliche Mediation in Kraft getreten. Die Kennzeichen der außergerichtlichen Mediation sind:

- die Freiwilligkeit der Teilnahme an dem Verfahren
- die Autonomie und Eigenverantwortlichkeit der Parteien
- die Neutralität und Unabhängigkeit des Mediators
- die fehlende Entscheidungskompetenz des Mediators
- die Vertraulichkeit des Verfahrens einschließlich Zeugnisverweigerungsrechten für die Mediatoren in verschiedenen Prozessordnungen...

Anhang (5/8)

- Quelle; weiter in Auszügen aus dem Roland Rechtsreport 2014; IV Mediation – ein Weg zur Vermeidung von Gerichtsprozessen S. 34 bis S. 42.:

...Das Gesetz regelt mit dem Güterichtermodell zudem die gerichtsinterne Mediation neu. So kann ein Güterichter, der nicht zur Entscheidung des Streits befugt ist, mit den Parteien am Verhandlungstisch eine einvernehmliche Lösung finden. Der Güterichter kann dabei – im Gegensatz zum Mediator – eine rechtliche Bewertung vornehmen und darf den Parteien auch eine Lösung des Konflikts vorschlagen. Ihm stehen alle Formen der Konfliktbeilegung offen, wobei die Mediation einen besonderen Stellenwert einnehmen dürfte. Beide Verfahren – sowohl die außergerichtliche Mediation als auch das Güterichtermodell – werden von Richtern und Staatsanwälten überwiegend positiv bewertet. Die außergerichtliche Mediation halten 68 Prozent für ein gutes Modell, das Güterichtermodell findet bei 58 Prozent Zustimmung...

...Frage an Richter und Staatsanwälte: „Bei welchen Auseinandersetzungen kann man nach Ihrer Einschätzung mit den Methoden der Mediation besonders gute Ergebnisse erzielen, und bei welchen ist ein Gerichtsverfahren besser geeignet? Bitte kreuzen Sie für die folgende Auswahl an Möglichkeiten jeweils an, was Sie für sinnvoller halten.“ (Angaben in Prozent) Gerichtsverfahren sinnvoller (erste Zahl); Mediationsverfahren sinnvoller (zweite Zahl). Nachbarschaftsstreit 12 / 85. Auseinandersetzung zwischen Eltern um das Sorgerecht für ein Kind 29 / 67. Auseinandersetzung zwischen Mietern und Vermietern 47 / 49. Auseinandersetzung zwischen Unternehmen 48 / 47. Arbeitsrechtliche Streitigkeiten 47 / 48. Ehescheidung 60 / 36. Auseinandersetzung um staatliche Baumaßnahmen 70 / 25. Basis: Bundesrepublik Deutschland, Richter und Staatsanwälte; Quelle: Allensbacher Archiv, IfD-Umfrage 6272 (September 2013)...

...Im Rahmen der gesetzlichen Regelung der Mediation wurde auch diskutiert, inwiefern analog zur staatlich finanzierten Prozesskostenhilfe eine staatlich finanzierte Mediationskostenhilfe für die außergerichtliche Mediation eingeführt werden sollte. Während sich von den Richtern und Staatsanwälten lediglich rund jeder Dritte für eine solche staatliche Mediationskostenhilfe ausspricht, findet der Vorschlag in der Bevölkerung eine deutliche Mehrheit. 68 Prozent der Bevölkerung halten die Einführung einer solchen staatlichen Unterstützung für notwendig, lediglich 10 Prozent sehen dafür keinen Bedarf...“

- **Quelle; wikipedia zum Thema Spartentrennung:** ...Die Rechtsschutzversicherung darf nur dann mit anderen Sparten zusammen betrieben werden, wenn die Leistungsbearbeitung auf externe Dienstleister ausgelagert wird, was in der Praxis dazu führt, dass Rechtsschutzversicherer ebenfalls keine andere Sparte betreiben. Die Spartentrennung wird von der BaFin überwacht, bei Nichteinhaltung wird keine Genehmigung zum Geschäftsbetrieb erteilt. Sie ist Grund für die übliche Bildung von Versicherungskonzernen.

- Quelle; Auszüge aus dem Versicherungsaufsichtsgesetz: § 8a Schadensabwicklungsunternehmen für die Rechtsschutzversicherung

(1) Ein Versicherungsunternehmen, das die Rechtsschutzversicherung zusammen mit anderen Versicherungssparten betreibt, hat die Leistungsbearbeitung in der Rechtsschutzversicherung einem anderen Unternehmen mit einer in § 7 Abs. 1 genannten Rechtsform oder der Rechtsform einer sonstigen Kapitalgesellschaft (Schadenabwicklungsunternehmen) zu übertragen. Die Übertragung gilt als Funktionsausgliederung.

(2) Das Schadenabwicklungsunternehmen darf außer der Rechtsschutzversicherung keine anderen Versicherungsgeschäfte betreiben und in anderen Versicherungssparten keine Leistungsbearbeitung durchführen.

Anhang (6/8)

- Auszüge aus „Mediation und Rechtsschutz. Eine Studie.“ Vergleichende Untersuchung des Angebots Deutscher Rechtsschutzversicherungen zur Kostenübernahme in Mediationsverfahren auf der Basis einer Erhebung in den Monaten Februar/März 2013 Erstellt durch: Mediation GmbH fairmitteln&fairfinden:

„...Allerdings liegt die Vermutung in vielen Fällen nahe, dass die Rechtsschutzversicherungen dabei nicht immer die Interessen Ihrer Versicherungsnehmer in den Vordergrund rücken, sondern Mediation vor allem als Mittel zur Kostendämpfung und Gewinnsteigerung nutzen. Und die Rechtsschutzversicherung schon eine der einträglichsten Versicherungssparten überhaupt ist...

...Trotz allem ist natürlich das Vorgehen der Versicherer zu befürworten, weil dadurch ihren Kunden Lösungen bei Streitigkeiten ermöglicht werden, die den Bedürfnissen der Kunden entsprechen...

...Auch die Möglichkeiten der vom Mediationsgesetz vorgesehenen freien Wahl eines Mediators durch die Konfliktparteien sind unterschiedlich stark eingeschränkt. Ebenso die Freiheit, die Art der Verfahrensführung dem jeweiligen Konfliktfall angemessen zu wählen, wird durch viele Versicherer in einigen Tarifen stark eingeschränkt. Einige Versicherer schließen explizit die Kostenübernahme in ihren Versicherungsbedingungen für den Fall aus, dass der Versicherte selbst den Mediator auswählt. Somit ist eine gesetzeskonforme Auswahl des Mediators gemäß §2 Abs.1 MediationsG, nach denen die Parteien den Mediator auswählen, bei diesen Versicherungen nicht möglich...

...Anfang 2013 ist die Quote auf knapp 85 % gestiegen, es gibt aber immer noch Anbieter, die sich zum Teil auch ausschließlich als Rechtsschutzversicherer positionieren, die Mediation nicht abdecken...

...Grundsätzlich können drei Arten von Rechtsschutzversicherungen in Bezug auf die Mediation unterschieden werden. Zum einen gibt es immer noch Rechtsschutzversicherungen, die keine Mediation abdecken, dann gibt es Rechtsschutzversicherungstarife, die Mediation als Alternative abdecken und zum dritten gibt es Versicherungstarife, bei denen Mediation vor Nutzung des Rechtsweges zwingend vorgeschaltet werden muss. Die Einschaltung von Anwalt und Gang vor Gericht sind nur zulässig, wenn die Mediation scheitert. Grundsätzlich deckt sich dieses dritte Modell mit den Anforderungen die sich aus den Änderungen des § 253 Abs. 3 ZPO, die durch das im Sommer 2012 verabschiedete Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung eingeführt wurden, denn nun soll die Klageschrift die Angabe beinhalten, ob der Klageerhebung der Versuch einer Mediation oder eines anderen Verfahrens der außergerichtlichen Konfliktbeilegung vorausgegangen ist, sowie eine Äußerung dazu, ob einem solchen Verfahren Gründe entgegenstehen...

Anhang (7/8)

- Quelle; Auszüge aus „Mediation und Rechtsschutz. Eine Studie.“ Vergleichende Untersuchung des Angebots Deutscher Rechtsschutzversicherungen zur Kostenübernahme in Mediationsverfahren auf der Basis einer Erhebung in den Monaten Februar/März 2013

Erstellt durch: Mediation GmbH fairmitteln&fairfinden: ...Kostenübernahme. Einige Versicherer tragen die Kosten der Mediation bis zur Höhe der Haftungssumme bzw. bis zu einem maximalen Gesamtbetrag pro Verfahren oder Maximalbetrag pro Jahr. Andere Versicherer übernehmen die Kosten für eine bestimmte Anzahl von Mediationssitzungen zu einem festgelegten Maximalhonorar pro Sitzung. Auch die Orientierung des Gesamtbetrags an den Kosten, die für Gerichtsgebühren in der ersten bzw. zweiten Instanz anfallen, sind eine beliebte Deckelung der Kosten. Diese Grenze kann bei Verfahren mit hohem Streitwert deshalb schnell einen wesentlich höheren Kostenübernahmerahmen bieten als die Festlegung auf Fixbeträge oder sitzungsabhängige Beträge. In Fällen mit niedrigem Streitwert ist dieser Orientierungswert aber eindeutig auch nachteilig für den Versicherten und wird vielfach einen Rechtsstreit unter Kostengesichtspunkten geradezu herausfordern. Einige Versicherer haben klar geregelt, dass sie nur den auf den Versicherungsnehmer entfallenden Anteil der Kosten tragen. Andere dagegen treffen dazu keine Aussagen. Bei Mitversicherung des Ehepartners können im Falle einer Mediation zum Familienrecht (sofern abgedeckt) ggf. auch die gesamten Mediationskosten getragen werden...

...Mediation und Rechtsberatung. Absichern durch Rückfrage bei seiner Rechtsschutzversicherung sollte sich der Kunde in jedem Fall auch bezüglich der Kostenübernahme eines Anwalts, den er im Mediationsverfahren zur rechtlichen Absicherung bestimmter Fragestellungen hinzuzieht. Die rechtliche Beratung gehört nicht zum Aufgabengebiet eines Mediators (und ist auch für einen Anwalt der in der Rolle des Mediators nicht zulässig). Aus § 1 III BRAO und §18 BORA lässt sich ableiten, dass anwaltliche Tätigkeit Rechtsberatung, Rechtsvertretung oder Mediation sein kann. In jedem Fall darf ein Mediator gemäß §3 Abs.2 MediationsG keine anwaltliche Vertretung der Konfliktparteien in der betroffenen Konfliktsache übernehmen...

...In jedem Falle gehört es nach § 2 Abs. 6 zu den Pflichten des Mediators, die Parteien, die ohne fachliche Beratung an der Mediation teilnehmen, auf die Möglichkeit hinzuweisen, die Vereinbarung bei Bedarf durch externe Berater überprüfen zu lassen. Und in diesem Falle sollte diese Überprüfung durch einen Anwalt auch durch die Rechtsschutzversicherung abgedeckt sein. Hier gilt es, bei den Rechtsschutzversicherungen genauer hinzuschauen bzw. nachzufragen...

...Grundsätzlich sind die Rechtsschutzversicherer aber, sofern es sich nicht nur um ein Lippenbekenntnis handelt, offen für Mediatoren, die keinen juristischen Quellberuf haben. Der Gesamtverband der Deutschen Versicherungswirtschaft e.V. GDV hat dazu wie folgt Position bezogen: „Mediatoren müssen keine Anwälte sein. Hochqualifiziert und mit einer einheitlichen Ausbildung, können Sie aus allen Bereichen kommen. So können noch mehr Rechtsschutzversicherte von einer Mediation profitieren.“ Quelle: www.gdv.de/2009/09/titel-wir-sehen-uns-nicht-vor-gericht/ (abgerufen am 12.03.2013)...

Anhang (8/8)

- **Quelle: Plassmann, BRAK Mitteilung 05/2012, 194 (199) und 01/2010, Editorial Seite 3 sowie Jordans Roman, Das neue Mediationsgesetz - Chancen und Anforderungen für Rechtsanwälte, MDR 2013 (Monatszeitschrift des deutschen Rechts), 65-70:** „...Die Rolle der Rechtsanwälte. Der im Zuge der Umsetzung des Mediationsgesetzes ergänzte § 253 Abs. 3 ZPO schreibt mittlerweile vor dass der Klageantrag Gründe für die Nichtdurchführung eines vorgerichtlichen Mediation Verfahren enthalten soll. Jeder klagende Anwalt muss sich also fragen lassen, ob er vor Eskalation des Rechtsstreits alternative Konfliktlösungsverfahren ausreichend gewürdigt und mit seinen Mandanten gesprochen hat eine ähnliche rechts Lichts gegenüber seine Mandanten dürfte der den Anwalt treffen wenn das Gericht gemäß § 278 A Zivilprozessordnung von seiner Möglichkeit gebraucht macht den Parteien eine Mediation oder ein anderes Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung vorzuschlagen...“