



Konfliktmanagement-Kongress 2010

Hannover, 11. September 2010

Mediation und Rechtsschutzbranche

- Modelle, Gestaltungsfragen, Perspektiven -

Prof. Dr. Ulla Gläßer, LL.M.

Gründe für die Integration von Mediation in das Leistungsspektrum der Rechtsschutzbranche

- **Gewandeltes Selbstverständnis von Rechtsschutzversicherern**
 - ▶ *”vom reinen Kostenerstatter zum aktiven Rechts- und Servicedienstleister”*
- **Erhöhung der Kundenzufriedenheit**
- **Kosteneffizienz**
- **Wahrnehmung rechts- und sozialpolitischer Aufgaben**
 - ▶ *”aktive und nachhaltige Förderung von Mediation”*
 - ▶ *“Entlastung der Gerichte”*
 - ▶ *“Steigerung der allgemeinen Zugänglichkeit von Mediation”*
 - ▶ *“Stärkung der Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien”*

Stufen der Integration von Mediation in das Leistungsspektrum der Rechtsschutzbranche

- ▶ Aufnahme von Mediation in den Leistungskatalog
- ▶ Aktive Hinweise zur gezielten Anregung der Nachfrage nach Mediation
- ▶ Etablierung spezifischer Dienstleistungsmodelle für das Angebot von Mediation

Modelle der Integration von Mediation in das Leistungsspektrum der Rechtsschutzbranche

Modell 1: Finanzierung der Inanspruchnahme von
dem freien Markt

Mediatoren auf

Modell 2: Zusammenstellung eigener Mediatorenlisten

Modell 3: Kooperation mit einem Mediationsverband

Modell 4: Outsourcing des Mediationsangebotes an externen
Dienstleister

Modell 5: Hauseigener Mediatorenpool der RSV

Gestaltungs- und Grundsatzfragen der Integration von Mediation in das Leistungsspektrum der Rechtsschutzbranche

- Eignungskriterien für die Mediation
- Qualifizierung/Sensibilisierung der Schadensbearbeiter
- Einsatzvoraussetzungen für die Mediatoren
- Wahrung von Ergebnisoffenheit und Allparteilichkeit
- Tatsächlicher Charakter des Verfahrensangebotes
- Erfolgsmessung und Qualitätssicherung

Ausblick

- ▶ Schaffung neuartiger Versicherungsleistungen und Deckungskonzepte
- ▶ Aktive Einbeziehung der Anwaltschaft
- ▶ Integration von Mediation im Bereich der Haftpflichtversicherungen
- ▶ Etablierung einer Mediationskostenhilfe