

Konfliktmanagement-Kongress 2010

Forum 4:

Rechtsschutzversicherung - Wegbereiter der Mediation!?

Referenten:

Prof. Dr. Ulla Gläßer

LL.M., Wiss. Leitung des Instituts für Konfliktmanagement, Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder)

Helmut Plote

Leiter Rechtsschutz der ERGO Rechtsschutzversicherer D.A.S. und Hamburg-Mannheimer AG, München

Christine Lewetz

Leiterin Rechtsschutz Leistungsmanagement, D.A.S. Rechtsschutzversicherungs-AG, München

Olaf R. Mandel

Kipl-Kfm., Geschäftsführer ADR GmbH, Adelsdorf

Alexandra Bielecke

M.A., Europa-Universität Viadrina, Frankfurt (Oder)

Moderation: *Domenik Henning Wendt, Rechtsanwalt, GDV, Berlin*

Protokoll: *Hans-Christian Rümke, Richter, Landgericht Hannover*

Referat 1 (Prof. Dr. Ulla Gläßer):

Mediation und Rechtsschutzbranche: Modelle, Gestaltungsfragen, Perspektiven

Die Referentin erläuterte einleitend, dass sich ein gewandeltes Selbstverständnis der Rechtsschutzversicherer entwickelt habe. Diese sähen sich nicht mehr als reine

"Kostenerstatter", sondern wollten sich zum "aktiven Rechts- und Servicedienstleister" wandeln. Damit solle eine Steigerung der Kosteneffizienz erreicht werden, die aber nicht als Sparen auf Kosten der Versicherungsnehmer zu verstehen sei. Vielmehr könnten durch neue Angebote auf dem insgesamt gesättigten Markt neue Kunden erreicht werden. Bei dem bestehenden Kundenstamm könne im Übrigen die Zufriedenheit mit den Leistungen des Versicherers gesteigert werden. Außerdem wolle die Rechtsschutzversicherungsbranche auch eine "sozialpolitische Aufgabe" wahrnehmen und durch neue Angebote die Mediation als Institut fördern, die Gerichte entlasten und die Eigenverantwortlichkeit der Konfliktparteien stärken.

Hierzu müsse Mediation zunächst explizit in das Leistungsspektrum der Versicherer aufgenommen werden. Dies könne stufenweise geschehen:

Zunächst müssten dazu Mediationsangebote in den Leistungskatalog der Versicherer mit aufgenommen werden. Zusätzlich könnten die Sachbearbeiter ihre Kunden auf die neuen Möglichkeiten zur Streitbeilegung hinweisen. Außerdem seien spezifische Dienstleistungsmodelle für das Mediationsangebot zu etablieren.

Für die Umsetzung dieses Vorhabens seien verschiedene Modelle denkbar, wie auf Mediatoren zugegriffen werden könne. In Betracht komme etwa die Finanzierung der Inanspruchnahme von Mediatoren auf dem Markt. Alternativ könnten die Versicherer auch eigene Mediatorenlisten zusammenstellen oder mit einem Mediationsverband kooperieren. Möglich sei auch, das Mediationsangebot an einen versicherungsexternen Dienstleister zu vergeben oder jeweils hauseigene (also aus Versicherungsangestellten bestehende) Mediatorenpools aufzustellen.

Nötig sei die Festlegung eines Rahmens, der die Eignungskriterien für die Mediation festlege, zur Sensibilisierung der Schadensbearbeiter führe und auch Ergebnisoffenheit und Allparteilichkeit des Versicherungsmediators gewährleiste.

In der Zukunft ständen deshalb die Schaffung neuartiger Versicherungsleistungen und Deckungskonzepte unter "aktiver" Einbeziehung der Anwaltschaft und eine Etablierung von Mediationskostenhilfe an.

Referat 2 (Helmut Plote):

Rechtsschutzversicherung - Wegbereiter der Mediation?!

Der Referent stellte die Entwicklung aus der Sicht des Versicherungsverbandes dar. Er erläuterte, dass ein Urteil aus der Sicht der Versicherten oftmals nur die Erledigung eines einzelnen Gegenstandes eines Streits beinhalte, jedoch keine umfassenden

de Konfliktlösung. Dabei führe ein verlorener Prozess aus Sicht der Kunden zu dem eigentlich paradoxen Ergebnis, dass die Versicherung voll leisten müsse, der Kunde aber trotz der grundsätzlich größtmöglichen Versicherungsleistung unzufrieden sei, weil er einen Prozess verloren habe. Hinzu komme grundsätzlich eine lange Verfahrensdauer, wobei bereits wenige Monate von Kunden als lang empfunden würden. Besonders in miet- und arbeitsrechtlichen Fragen wollten die Rechtssuchenden eine schnelle und dauerhafte Konfliktlösung. Nach einer Umfrage gehe ein Großteil der Kunden davon aus, dass von einem Kompromiss beide Parteien profitieren könnten; durch die Wahrung der jeweiligen Interessen könne eine Basis für ein künftiges Miteinander geschaffen werden.

Mediation könne die Eigenverantwortung der Kunden stärken, gleichzeitig erweitere sich das geschäftliche Betätigungsfeld der Branche. Neue Kunden könnten gewonnen und weiteres Wachstum am gesättigten Markt erzeugt werden. Hierzu solle Mediation eine "Kernleistung" der Versicherungen werden. Für die Allgemeinen Bedingungen der Versicherer sei deshalb bereits eine unverbindliche GDV-Muster-Mediationsklausel geschaffen worden.

Als weitere Standpunkte seines Verbandes stellte er heraus, dass von dort ein offener Zugang zur Mediatorentätigkeit befürwortet werde. Dieser sollte aber eine qualitativ gute Ausbildung vorangehen. Um einen vergleichbaren Standard einzuführen, solle deshalb auch ein "Gütesiegel" etabliert werden. Das Thema Mediation werde künftig durch Werbung weiter gefördert und "breit in den Markt getragen werden".

Referat 3 (Christine Lewetz):

Mediation in der Rechtsschutzversicherung: Der Weg zu einer modernen Streitkultur - Mediation in der Praxis

Die Referentin stellte ihre Sicht als Leiterin des Rechtsschutz-Leistungsmanagements der DAS-Versicherung dar.

Sie erläuterte, dass die Versicherer grundsätzlich die Kundenzufriedenheit erhöhen wollten. Nach der Aufnahme eines Mediationsangebotes in den Leistungskatalog ihres Hauses habe es zunächst eine "Nullnachfrage" gegeben. Zur Implementierung des Mediationsangebotes seien eigene Mitarbeiter zu Mediatoren ausgebildet worden. Es sei zunächst schwierig gewesen, überhaupt geeignete Mediatoren zu finden, da keine einheitlichen Qualitätsmaßstäbe existieren und daher eigene Qualitätsmaßstäbe gefunden werden mussten.

Die Kunden würden nun "aktiv" auf das Angebot angesprochen. Zur Vermeidung von Missverständnissen werde dabei stets auf ein "strukturiertes Schlichtungsgespräch" hingewiesen, der Begriff "Mediation" werde vermieden. Nach ihrer Erfahrung seien gerichtliche Verfahren nicht immer deeskalierend, weshalb die Mediation zur Streitbeilegung besonders geeignet sei.

Praktisch seien Mediationsverfahren besonders in den Bereichen Immobilien- und Nachbarrecht, Vertrags- und Gewährleistungsrecht (insbesondere Kfz-Kauf) und Arbeitsrecht bedeutsam. Von den Kunden habe sie ein sehr positives Feedback erlebt, das Verfahren erfreue sich hoher Akzeptanz.

Referat 4 (Olaf R. Mandel):

Konfliktlösungsunterstützung als Dienstleistung für die deutsche Rechtschutzbranche

Der Referent ist Wirtschaftsmediator und Anbieter von "Konfliktlösungsunterstützung" für Versicherer.

Zunächst stellte er dar, wie mannigfach Konfliktlösungsunterstützung gestaltet sein könne. Die Mediation stelle nur eine der Möglichkeiten zur Schlichtung dar. Er erläuterte, dass das Angebot seiner Gesellschaft von "allgemeiner Lebenshilfe" in schwierigen Situationen, etwa durch Gesprächsvermittlung, über "Coaching" für Führungskräfte (beide Modelle jeweils nur mit einer Partei, insofern keine Mediation) und sog. "Shuttlemediation" bis zur Präsenzmediation reiche. Für die Mediation selbst kämen dabei aber nur Rechtsanwälte zum Einsatz. Als Schwerpunkte - bezogen auf die gesamte Konfliktlösungsunterstützung - bezeichnete er das allgemeine Vertragsrecht, Arbeitsrecht, Miet-Nachbarrecht sowie "Verkehrsvertragsrecht", also insbesondere Automobilkaufverträge.

Zwischen 76% und 81% der angetragenen Fälle könnten gelöst werden; auch bei Nichtlösung des Problems empfänden die Kunden die Hilfestellungen insgesamt als Gewinn. Im Ergebnis könne die Konfliktlösungsunterstützung schnelle Ergebnisse, hohe Kundenzufriedenheit und "ressourcenschonende", interessenbasierte und vertrauliche Lösungen anbieten.

Von rund 3,6 Mio. "Rechtsschutzschadensfällen" im Jahr seien etwa 150.000-200.000 Fälle grundsätzlich mediationsgeeignet; derzeit würden jedoch nur 10-15% dieses Potenzials genutzt.

Referat 5 (Alexandra Bielecke):

Qualitätssicherung in der Mediation

Die Mediation ist seit einigen Jahren Bestandteil des Angebots von Rechtsschutzversicherern, berichtet die Referentin. Damit die Versicherten das Angebot der Mediation nutzen, müsse das Vertrauen in diese ihnen größtenteils noch unbekanntes Dienstleistung jedoch häufig erst gewonnen werden. Sowohl aus Kundensicht als auch aus der Anbieterperspektive sei daher die Entwicklung bzw. die kontinuierliche Gewährleistung der Qualität dieser Dienstleistung von großer Bedeutung.

In der Mediationslandschaft bestehe derzeit allerdings keine Einigkeit darüber, was im Allgemeinen unter der Qualität einer Mediation verstanden wird und welche Aspekte demzufolge bei der Sicherung der Qualität der Mediation in der Rechtsschutzversicherungsbranche zu beachten seien. In Ermangelung einer feststehenden Definition könne nach Meinung der Referentin der Grad der Erfüllung der Anforderungen innerhalb eines Mediationsverfahrens als ein Gütemaßstab angesehen werden; dieser könne sich u.a. sowohl auf das konkrete Ergebnis als auch auf die Durchführung des Verfahrens (also den „Prozess“) beziehen. Für die Formulierung von allgemeingültigen Qualitätskriterien seien demzufolge unterschiedliche Perspektiven von Bedeutung – z.B. die der Versicherer, der Mediatoren, der Versicherten, aber auch des Gesetzgebers; sie alle verbinden voneinander verschiedene Anforderungen mit dem Verfahren der Mediation.

Anschließend berichtete die Referentin von möglichen Ansätzen der Qualitätssicherung in der Rechtsschutzbranche, die bereits mit der sorgfältigen Konfliktdiagnose bei der Fallannahme beginnen, um die Passung zwischen dem Konflikt und dem Verfahren zu optimieren. Die Rechtsschutzversicherer können zudem eine Art „Qualitätssiegel“ einführen, um Mindeststandards z.B. in Bezug auf die Aus- und Fortbildung eines von ihnen „geprüften“ Mediators/in festzulegen. Unterstützung erfahren sie hierbei von den Berufsverbänden der Mediatoren, die bereits seit einigen Jahren entsprechende Standards und Richtlinien festgelegt haben sowie dem Gesetzgeber. Eine besondere Rolle für die Qualitätsentwicklung und -sicherung in der Mediation spielt die Fort- und Weiterbildung der Mediatoren selbst; neben der Intervision zählt hierzu ebenso die Supervision im Sinne einer umfassenden fallspezifischen Reflexion der individuellen Arbeit. Auch die Leitung eines Verfahrens mit einem/r Co-Mediatior/in kann ein wesentliches qualitätssicherndes Element darstellen, indem die eigene Perspektive zur Beurteilung und Gestaltung des Geschehens erweitert wird und eine kurze und schnelle Beratung und Abstimmung zu zweit ermöglicht.

Das systematische Einholen von Feedback kann sowohl für den/die einzelnen Mediator/in als auch für den Rechtsschutzversicherer eine weitere wichtige Informationsquelle darstellen.

Die Referentin berichtete abschließend, dass auch die Wissenschaft einen wesentlichen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und -sicherung beitragen könne. Aufgrund von Langzeitstudien könnten beispielsweise die Wirkfaktoren für den Erfolg einer Mediation stärker ausdifferenziert werden. Qualitative und quantitative Fallanalysen geben darüber hinaus Aufschluss, welche konkreten Aspekte die Zufriedenheit der (Versicherungs-) Kunden ausmachen. Aus diesen Erkenntnissen ließen sich sehr konkrete Ansatzpunkte für die Verbesserung der angebotenen Leistung ableiten. In einem Forschungsprojekt des Instituts für Konfliktmanagement in Kooperation mit der HUK Coburg, der Advocard Rechtsschutzversicherung, der ARAG, der DEURAG sowie dem Bundesjustizministerium und der ADR GmbH wurden in diesem Sinne bereits erste wichtige Erkenntnisse über den Einsatz der Konfliktlösungsunterstützung in der Rechtsschutzbranche gewonnen.