

**Konfliktmanagement-Kongress 2011
Die Qualitätsdiskussion:
Zwischen Ausbildungsstunden und Marktentwicklung**

- **Eckpunkte zur Rechtsschutzversicherung**
 - 20.9 Mio. Verträge; 3,8 Mio. Schadenfälle, 2,3 Mrd. EUR Leistungen (GDV 2010)
 - Knapp 42 % der Haushalte verfügen über eine Rechtsschutzversicherung¹
 - 51 % der Bevölkerung halten die Rechtsschutzversicherung für eine gute Absicherung²
- **Mediation als Leistung der Rechtsschutzversicherer**
 - 75 % der Rechtsschutzversicherer gemessen am Marktanteil bieten Mediation als Leistungsbaustein an
 - Mediationsangebote im Markt sind vielfältig
 - Konflikte in sämtlichen Leistungsarten werden mediiert
- **Bedeutung der Mediation in der Rechtsschutzversicherung**
 - Rechtsschutzversicherer verstehen sich heute als Konfliktmanager; geben Orientierung im Streitfall
 - Mediation erweitert das Leistungsangebot³; Abdeckung ansonsten nicht versicherbarer Risiken durch Mediation möglich⁴
 - Derzeit geringer Anteil gemessen an der Gesamtzahl der Schadenfällen; aber hohe Wachstumsraten
- **Engagement der Rechtsschutzversicherer**
 - Aufnahme einer Mediationsklausel in die unverbindlichen Muster-ARB des GDV bereits 2009
 - Teilnahme des GDV an der Expertenkommission des BMJ und dem BZM
 - Förderung der Mediation durch aktives Bekanntmachen und die gezielte Ansprache des Kunden (gerade im außergerichtlichen Bereich)

¹ Allensbach Werbeträger-Analyse 2010

² ROLAND Rechtsreport 2010, S. 11

³ ROLAND Rechtsreport 2010, S. 10: 51 % der Bevölkerung würden gern einen Prozess vermeiden

⁴ z.B. bei Familienrecht- oder Baustreitigkeiten

- **Was sind die Vorteile der Mediation für die Rechtsschutzversicherer?**
 - Förderung des Rechtsfriedens; Vermeidung von Streiteskalation
 - Steigerung der Kundenzufriedenheit durch schnelle Beendigung des Konflikts⁵
 - Nachhaltigkeit der Streitschlichtung
- **Qualitätsanforderungen aus Sicht der Rechtsschutzversicherer**
 - Transparenz für Qualitätsanforderungen fehlt
 - Mediation als Alternative zur anwaltlichen Leistung muss sich durchaus an der Ausbildung von Juristen messen lassen
 - Nachweis einer umfassenden Mediationsausbildung, Nachweis von Praxiserfahrungen, Fach-Spezialisierungen
- **Konkrete Forderungen an den Gesetzgeber**
 - Gesetzliche Festschreibung von Qualitätsanforderungen im Bereich von Aus- und Fortbildung
 - Erweiterung der fristenhemmenden Wirkung, z. B. im Arbeitsrecht bei Kündigung
 - Aktive Förderung der Mediation durch das Mediationsgesetz, z.B. durch Mediationskostenhilfe für Bedürftige
 - Breite der Quellberufe muss beibehalten werden
- **Bedeutung des Mediationsgesetzes aus Sicht der Rechtsschutzversicherer**
 - Gesteigerte aktive Nachfrage nach Mediation durch die Steigerung der Bekanntheit
 - Zunahme der Mediationsverfahren bei den Schadenfällen der Rechtsschutzversicherer
 - Entwicklung der Mediation als echte Alternative zum kontradiktorischen Streit

Berlin, 19. September 2011

⁵ ROLAND Rechtsreport 2010, S. 10: 75 % der Bevölkerung glauben, dass Gerichtsverfahren zu lange dauern