

# Konfliktmanagementkongreß 2005 am 09.07.2005 im Landgericht Hannover

## Forum 4 „Drei in einem Boot“ – Konfliktmanagement im Dreieck Versicherer, Versicherungsnehmer und Geschädigter

I.

### Vorbemerkung:

1. Vor knapp einem Jahr hat Herr Prof. Wolfgang Römer – Richter am Bundesgerichtshof a.D., Ombudsmann für Versicherungen – auf dem vorangegangenen Kongreß ein einführendes Referat gehalten. In diesem Referat hat er hervorgehoben, daß außergerichtliches Konfliktmanagement im Trend liege. Tatsächlich ist noch nie soviel über außergerichtliche Streitschlichtung diskutiert worden, wie in den letzten Jahren. Auch die Überlegungen der Landesjustizminister zu einer grundlegenden Justizreform nennen als wesentlichen Punkt für eine zukunftsorientierte Rechtsordnung die sog. konsensuale Streiterledigung. Römer hat in seinem Vortrag sogar von einer „wahren Schlichtungseuphorie“ gesprochen.

Er hat folgerichtig nach den Gründen hierfür gefragt. Mehr rhetorisch hat er in diesem Zusammenhang gefragt, ob deutsche Gerichte heute so schlecht sind, daß man ihnen keine vernünftige Lösung mehr zutraut. Er hat weiter auf die ständige Überlastung der Gerichte hingewiesen, insbesondere die damit verbundenen langen Wartezeiten, letztlich also Kostenargumente diagnostiziert.

2. Gleich zu Beginn möchte ich darauf hinweisen, daß die Anwaltschaft sich mit diesen Argumenten im Rahmen der Diskussion um die große Justizreform sehr kritisch auseinandergesetzt hat. Hier die Antworten:

- a) Die deutschen Gerichte sind nicht schlecht, sie sind vielmehr – international gesehen – ausgesprochen gut. Etwa 95 % der bei den Amtsgerichten rechtshängig gemachten Streitigkeiten werden von den Parteien akzeptiert. Eine Berufung findet also nicht statt. Bei den Landgerichten, die weit weniger Verfahren zu bewältigen haben, werden etwa 85 % der rechtshängigen Sachen nicht durch eine Berufung angefochten. Ein so hohes Einverständnis mit der gerichtlichen Tätigkeit in erster Instanz ist der sichere Beleg dafür: Die Deutschen Gerichte sind gut. Sie sind sogar so gut, daß ihre Tätigkeit als positiver Standortfaktor der Bundesrepublik Deutschland angesehen wird. Deutschland liegt im internationalen Rechtssicherheits-Ranking deutlich in der Spitzengruppe.

Diese Qualität deutscher Gerichte könnte einer der Gründe dafür sein, daß – etwa im Gegensatz zu den angelsächsischen Ländern – institutionalisierte Schlichtungsverfahren in Deutschland eher unterentwickelt sind. Der Zugang zum Recht ist in Deutschland jedermann nicht nur verfassungsrechtlich garantiert, er existiert auch tatsächlich. Auch Personen mit geringem Einkommen müssen von der Verfolgung berechtigter Ansprüche nicht deshalb absehen, weil sie die Rechtsverfolgung nicht bezahlen können. Ein gut organisiertes System der Prozeß- und Beratungshilfe steht jedermann offen. Die Deutsche Anwaltschaft wirkt daran durch erheblichen Gebührenverzicht mit. Zudem existieren in Deutschland sehr leistungsfähige Rechtsschutzversicherungen. Auch hierdurch unterscheidet sich der deutsche Rechtsmarkt maßgeblich von fast allen ausländischen Rechtsordnungen.

Dennoch – dies sei nur am Rande erwähnt – stimmt die landläufige Behauptung, die Deutschen seien Prozeßhansel, nicht. Nach einer EU-Studie (European Commission for the Efficiency of Justice – CEPEJ) hat Deutschland in Europa im Verhältnis zur Zahl seiner Einwohner und seines Bruttozivilprodukts in der ordentlichen und Verwaltungsgerichtsbarkeit die wenigsten Prozesse.

- b) Die deutschen Gerichte sind auch nicht überlastet. Die Zahl der anhängigen Verfahren ist in den vergangenen Jahren rückläufig gewesen:

1990	1.300.000 Neuzugänge
1996	1.700.000 Neuzugänge
2002	1.400.000 Neuzugänge

Abgesehen von einer leichter Steigerung Mitte der 90er Jahre – 1996/1997/1998 – ist seitdem ein Rückgang zu beobachten. Das gleiche gilt für die Geschäftsentwicklung der Zivilsachen vor dem Landgericht in erster Instanz.

Demgemäß stimmt auch nicht, daß mit langen Wartezeiten zu rechnen ist. Vor den ordentlichen Zivilgerichten, die etwa  $\frac{3}{4}$  des Gesamtprozeßaufkommens in Deutschland ausmachen, sehen die durchschnittlichen Wartezeiten wie folgt aus:

- I. Instanz Amtsgericht: 4,4 Monate bei Entscheidung durch Urteil 6,9 Monate
- II. Instanz Landgericht: 5,3 Monate bei Entscheidung durch Urteil 7,1 Monate
  
- I. Instanz Landgericht: 6,9 Monate bei Entscheidung durch Urteil 10,7 Monate
- II. Instanz Oberlandesgericht: 8,4 Monate bei Entscheidung durch Urteil 11,4 Monate

Noch beeindruckender sind die Durchschnittswerte:

50 % der amtsgerichtlichen Verfahren werden innerhalb von drei Monaten abgeschlossen, weitere 25 % in drei bis sechs Monaten.

Bei den Landgerichten werden 35 % der erstinstanzlichen Verfahren in drei Monaten abgeschlossen, weitere 25 % innerhalb von sechs Monaten.

Auch das ist international Spitze.

- c) Die Justiz ist auch nicht zu teuer. Insgesamt entfallen in den öffentlichen Haushalten auf den Justizsektor etwa 1,5 % des Gesamthaushaltsvolumens, was etwa 53,00 € pro Einwohner ausmacht. Dabei ist noch nicht berücksichtigt, daß die Justiz, jedenfalls die ordentliche Justiz, einen erheblichen Teil ihrer Kosten durch die erhobenen Gerichtskosten einspielt. Wenn man genau rechnen würde, würde man vermutlich feststellen, daß die ordentliche Justiz in vielen Bereichen kostendeckend arbeitet.
- d) Diese kurze Analyse des deutschen Rechtsberatungsmarktes ist notwendig, wenn man über Alternativen nachdenken will. Sie enthebt uns in der Diskussion über außergerichtliches Konfliktmanagement der Notwendigkeit, Vorsorge dafür zu treffen, daß bei weiterer Verknappung der Ressource Recht unser Rechtsschutzsystem zumindest partiell zusammenbricht. Die Justiz als dritte Säule des Staates ist so effektiv und lebt bereits so sparsam, daß weitere Kürzungen rechtsstaatlich kaum noch zu verantworten wären.

II.

Außergerichtliche Streitschlichtung hat deswegen Konjunktur, weil ein anderer ihrer Vorzüge mehr und mehr erkannt wird:

Die Frieden stiftende Wirkung. Auch Urteile sollen diese Wirkung haben, in vielen Fällen können sie das jedoch nicht erreichen. Mit einem Urteil, das häufig nach dem Prinzip 100 : 0 ausfallen muß, werden manchmal gewachsene familiäre, freundschaftliche oder wirtschaftliche Strukturen zerstört oder zumindest beeinträchtigt. Der in der Regel in der Vergangenheit liegende Sachverhalt wird abschließend beurteilt und geregelt. Die Zukunftsbasis wird dadurch ernsthaft beeinträchtigt. Konsensuale Streiterledigung hat diesen Nachteil nicht. Sie basiert auf dem Prinzip der Freiwilligkeit und der Einsicht der Beteiligten, daß es ein Leben nach dem Streit gibt.

Diese Einsicht hat sich zunächst in den angelsächsischen Ländern mehr und mehr durchgesetzt, vielleicht wegen ihrer mehr auf Fallrecht beruhenden Prozeßordnungen. Das deutsche Recht ist international durch eine außerordentliche Regelungstiefe charakterisiert, das schafft Berechenbarkeit und damit Rechtssicherheit. Das Pochen auf den Rechtsstandpunkt wird durch eine derartige Rechtsordnung eher begünstigt.

Zunehmend haben aber auch Rechtsordnungen die mit unserer eher vergleichbar sind, außergerichtliche Streitbeilegungsmechanismen entwickelt, wie etwa die Schweiz, Frankreich und Holland.

Festzustellen ist also:

Nicht überall, aber in sehr vielen Fällen, stellt auch in einer hoch entwickelten Rechtsordnung, wie der deutschen, die außergerichtliche Streitbeilegung eine echte Alternative zur gerichtlichen Entscheidung dar. Der Zeitgeist begünstigt auch in Deutschland Entwicklungen in diese Richtung. Die Politik, vor allem auf Länderebene – vorrangig in Niedersachsen – hat sich dieses Themas angenommen. Man steht also nicht mehr in der Avantgarde, wenn man sich für diese Art Streitregelung einsetzt. Sie ist akzeptiert und braucht sich nicht mehr zu rechtfertigen. Man kann sich also jetzt mit vollem Elan daran machen, die Einzelheiten zu regeln.

### III.

Dem Thema des diesjährigen Kongresses liegt die Behauptung zugrunde, daß es bestimmte Bereiche gibt, die sich möglicherweise besonders für außergerichtliche Streitschlichtung eignen. In unserer Abteilung beschäftigen wir uns deswegen nach den Vorgaben mit dem Bereich Versicherungsrecht.

Das Versicherungsrecht – gemeint ist hier das Verhältnis zwischen Versicherer und Versicherungsnehmer – eignet sich in der Tat schon auf den ersten Blick ganz besonders für alternative Streitbeilegung (alternative dispute resolution – adr):

Streit und unterschiedliche Auffassungen sind aus der Natur der Sache heraus geradezu vorprogrammiert. In vielen Versicherungsbereichen werden Verträge gerade abgeschlossen, um Vorsorge gegen Schadensfälle zu treffen. Wenn dann ein Schadensfall eintritt, sind unterschiedliche Beurteilungen des Versicherungsnehmers einerseits und der Versicherung andererseits geradezu institutionell denkbar. Zwischen Versicherungsnehmer und Versicherer besteht in der Regel keine natürliche Waffengleichheit. Ein gerichtlicher Streit könnte bewirken, daß aus der Sicht des Verbrauchers dieser Effekt sich sogar noch verstärkt. Der wichtigste Aspekt in diesem Zusammenhang dürfte aber darin bestehen, daß Versicherungsverträge auf Dauer abgeschlossen werden, auch für die Zeit, nachdem ein Schadensfall und damit möglicherweise ein Streit aufgetreten ist. Auch nach dem Streit soll das Vertragsverhältnis möglichst ohne Beeinträchtigung fortgesetzt werden. Diese Gesichtspunkte zeigen sich auf dem Gebiet des Versicherungsrechts besonders deutlich, ja geradezu exemplarisch. Deshalb ist die dem Thema dieses Kongresses gedanklich zugrunde liegende These der besonderen Eignung des Versicherungsrechts für außergerichtliche Streitbeilegung richtig.

#### IV.

Die Versicherungswirtschaft selbst hat dies schon vor Jahren erkannt.

1. Im Februar 2000 unterrichtete sie die Öffentlichkeit erstmals davon, sie plane ein unabhängiges gebührenfreies Streitschlichtungsverfahren. Zu diesem Zweck ist der Verein Versicherungsombudsmann e.V. mit Sitz in Berlin gegründet worden. Der Verein hat seine Arbeit am 01.10.2001 aufgenommen, erster Ombudsmann ist der bereits genannte ehemalige Richter am Versicherungsse-nat des BGH, Herr Prof. Dr. Römer. Die Institution des Ombudsmanns ist auf dem Kongreß vor ei-nem Jahr durch ihn selbst vorgestellt worden. Er hat in einem Aufsatz in der NJW dieses Jahres S. 1251 über seine bisherige Arbeit berichtet. Ich will das kurz zusammenfassen:

Der Ombudsmann ist unabhängig. Er unterliegt keinerlei Weisungen von seiten der Versicherungs-wirtschaft. Er bearbeitet derzeit ca. 10.000 Eingaben im Jahr und unterhält dazu ein Büro mit 30 Mitarbeitern, von denen elf Volljuristen sind. Seine Unabhängigkeit ist auch dadurch gestärkt, daß er nach fünf Jahren nicht wieder gewählt werden kann. Etwa 95 % der Versicherungswirtschaft – das sind etwa 300 Versicherungsunternehmen – haben sich seinem Verfahren durch Vereinsmitglied-schaft unterworfen. Die Teilnahme an dem Verfahren ist also freiwillig. Bis zu 5.000,00 € entscheidet der Ombudsmann für die beteiligte Versicherung verbindlich, darüber hinaus kann er bis 50.000,00 € Empfehlungen geben, an die sich die Versicherer häufig halten. In jedem Fall ist der Versiche-rungsnehmer in seiner Entscheidung frei.

Voraussetzung für die Tätigkeit des Ombudsmanns ist eine erfolglose Eingabe bei der betroffenen Versicherung. Der Ombudsmann entscheidet ausschließlich in Streitigkeiten zwischen versicherten Verbrauchern und Versicherungsnehmern. Bei Beschwerden, deren Wert 50.000,00 € überschreitet, ist er ebensowenig zuständig, wie bei Eingaben, die Ansprüche aus einem Kranken-, Pflege- oder Kreditversicherungsvertrag zum Gegenstand haben.

Die ganze Institution kostet die Versicherungswirtschaft im Jahre 2003 ca. 2,5 Mio. €.

Für den Versicherungsnehmer entstehen keine Kosten. Allenfalls die Kosten eines von ihm beauf-tragten Anwalts hat er selbst zu tragen.

Die bisherigen Erfahrungen sind außerordentlich gut. Die Entscheidungen und Empfehlungen des Ombudsmanns werden überwiegend akzeptiert. Etwa 36 % aller zulässigen Beschwerden hat Erfolg.

2. Es besteht natürlich kein Anlaß, anzunehmen, daß die Versicherungswirtschaft mit der Einrichtung des Ombudsmanns Geschenke verteilen wollte. Für sie war der Gesichtspunkt der Kundenzufriedenheit maßgebend. Solange der Versicherungsmarkt in Deutschland relativ strikt geregelt war, wurden die Verbraucherbelange vom Bundesaufsichtsamt für das Versicherungswesen (BAV) wahrgenommen. Mit der Deregulierung der Verbrauchermärkte ist die Kontrolle weitgehend entfallen. Die Versicherungswirtschaft hat sich aus einem Verkäufermarkt in einen Verbrauchermarkt gewandelt. Verbraucherschutz, wichtigste Grundlage für Kundenzufriedenheit, war sozusagen aus der Natur der Sache heraus vorgegeben, im übrigen durch die europäische Rechtsentwicklung mehr und mehr vorangetrieben. Die Rechtsprechung beanstandete nach und nach immer mehr Klauseln in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen der Versicherungsunternehmen, unterstützte also auch im Inland den Verbraucherschutz nachhaltig. Einen erheblichen Anteil daran hatte gerade der Versicherungssenat des BGH, weswegen es umso bemerkenswerter ist, daß ausgerechnet ein wichtiges Mitglied dieses Senats von der Versicherungswirtschaft zum ersten Ombudsmann bestellt wurde. Dabei ist wichtig, daß der Beirat des Ombudsmann-Vereins auch aus Vertretern der Verbraucherseite besteht.
3. Für die Frage, welche Gebiete sich besonders für eine außergerichtliche Regelung eignen, könnte es in unserer nachfolgenden Diskussion von Interesse sein, wie sich die beim Ombudsmann eingegangenen Beschwerden auf die einzelnen Versicherungszweige verteilt haben (2003):

An der Spitze stehen die **Lebens- und die Rentenversicherung mit 30 %** der zulässigen und beendeten Beschwerden. Nach den Feststellungen von Herrn Prof. Dr. Römer in seinem Jahresbericht liegt diese Spitzenstellung vor allem darin begründet, daß den Lebensversicherungen sehr große wirtschaftliche Bedeutung zukommt. Die Beeinflussung der Renditen durch die Entwicklung des Kapitalmarkts hat viele Versicherungsnehmer verunsichert, dies hat insbesondere bei fondsgebundenen Lebensversicherungen zu vielen Beschwerden geführt.

An zweiter Stelle liegen die **Rechtsschutzversicherungen mit 17 %**. Das ist nachvollziehbar, weil es sich hier in besonderem Maße häufig um Wertungen handelt.

An dritter Stelle liegt die **Kraftfahrtversicherung mit 13 %** der zulässigen Beschwerden. An vierter Stelle die **Unfallversicherung mit 11 %**, an fünfter Stelle die **Hausratsversicherung mit 9 %**, an sechster Stelle die **Gebäudeversicherung mit 8 %**, an siebter Stelle die **Haftpflichtversicherung mit 5 %** und achter Stelle die **Berufunfähigkeitsversicherung mit 5 %**.

4. Der Ombudsmann im Versicherungswesen ist nicht zuständig für die private Kranken- und Pflegeversicherung. Hierfür gibt es den „Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung“ mit Sitz in Berlin. Er wird getragen vom Verband der privaten Krankenversicherung. Im Jahre 2004 sind bei ihm insgesamt 2.625 Beschwerden eingegangen, von denen 2.287 zulässig waren. Im Jahre 2003 sind insgesamt 2.208 Beschwerden eingegangen. Der Ombudsmann wird also mit steigender Tendenz in Anspruch genommen.

Ziel seiner Tätigkeit ist es nach § 2 des Status, bei Streitigkeiten zu vermitteln und möglichst eine Versöhnung der Parteien herbeizuführen. Beschwerdeführer können natürliche Personen sein, die einen Versicherungsvertrag abgeschlossen haben. Nach § 7 des Statuts soll der Ombudsmann in jedem Zeitpunkt des Beschwerdeverfahrens eine gütliche Einigung der Parteien anstreben. Es heißt in Abs. 1 dann weiter:

„Kommt zwischen den Parteien keine gütliche Einigung zustande, entscheidet der Ombudsmann in Form einer nicht bindenden schriftlichen Empfehlung, von der er die Beteiligten unverzüglich in Kenntnis setzt.“

Nach § 7 Abs. 2 hat der Ombudsmann unter Berücksichtigung der Rechtslage zu entscheiden.

Es gibt in diesem Verfahren keine Wert-Obergrenze für die Zuständigkeit und es gibt auch keine einseitige Bindung des Versicherers.

Die Erfolgsquote aller erledigten Eingaben lag im Jahre 2004 bei 41,1 % gegenüber 39,3 % im Jahre 2003. Sie ist also außerordentlich hoch. In seinem Jahresbericht meint der Ombudsmann, daß das u.a. auch daran liege, daß er keine verbindliche Entscheidung treffen könne.

Der Schwerpunkt der Arbeit des Ombudsmanns liegt in der Krankheitskostenversicherung (81,1 %). Es folgt die Krankentagegeldversicherung mit 8,5 %. Es gibt im Verfahren zu beachtende Fristen, außerdem muß ein erfolgloses Verfahren beim betroffenen Versicherer vorangegangen sein. Die Ab-



grenzung der Tätigkeit der beiden Versicherungsombudsleute gegeneinander verläuft nach dem Jahresbericht problemlos.

5. Exkurs:

Ich hatte oben bereits erwähnt, daß es in anderen Ländern Erfahrungen mit außergerichtlicher Streitschlichtung im Versicherungsrecht gibt, allen voran in den angelsächsischen Ländern. Es lohnt in diesem Zusammenhang einen Blick auf den Financial Ombudsman-Service (FOS) in England zu werfen. Es gibt diese Institution seit dem 01.12.2001 mit dem Inkrafttreten des Financial Service and Markets Act 2000. Vorgänger war das Insurance Ombudsman Bureau (IOB), der Personal Insurance Arbitration Service (PIAS) und das Personal Investment Authority Ombudsman Bureau (PIAB), die zu Beginn der 80er Jahre von der Versicherungswirtschaft selbst gegründet worden waren. Die neue Organisation mit 17 Ombudsleuten, 400 Mitarbeitern und ca. 10.000 angeschlossenen Unternehmen basiert auf einem staatlichen Gesetz, eben dem Financial Service and Markets Act 2000. Dieses ermächtigt die Financial Service Authority (FSA), eine einheitliche Stelle zur außergerichtlichen Beilegung und Streitigkeiten im Finanzdienstleistungssektor zu schaffen. Die FSA hat von dieser Ermächtigung Gebrauch gemacht und die Financial Ombudsman Service Ltd. (FOSLtd.) gegründet. Letztere fungiert als Trägerin des FOS. Es handelt sich dabei also im Gegensatz zu den Vorgängerinstitutionen um eine staatliche Stelle. Die Mitgliedschaft im FOS ist für alle Versicherungsunternehmen, die einer regulierten Activity nachgehen, verpflichtend. Dazu gehören alle Versicherungen, die auf längere Zeit abgeschlossen werden, insbesondere Lebensversicherungen. Das System der FOS wird durch die angeschlossenen Unternehmen finanziert, das Verfahren ist für die Versicherungsnehmer kostenlos.

Ein sog. board of directors wählt die Ombudsleute aus. Dieses board ist durch eine bestimmte Anzahl von Personen besetzt, die nicht zwingend unabhängig von den angeschlossenen Unternehmen sein müssen. Sie wachen über die Unabhängigkeit der Ombudsleute, die ihrerseits über keine Verbindungen zu den angeschlossenen Unternehmen verfügen dürfen.

Dem Beschwerdeverfahren vorzugehen muß zunächst ein Abhilfeverfahren bei der beteiligten Versicherung. Beschwerdeberechtigt sind nicht nur natürliche Personen, sondern auch kleine Unternehmen, gemeinnützige Vereine und Treuhänder, was als bedeutender Fortschritt angesehen wird. In der Tat ist die Unterscheidung zwischen natürlichen und juristischen Personen bzw. Unternehmen kein geeignetes Kriterium für die Festlegung der Beschwerdeberechtigung.

Für das Verfahren gelten Fristen (Beschwerdefrist 6 Monate). Das Verfahren sieht Anhörungen vor, der Ombudsmann kann umfangreich Beweis erheben und Vorlage von Unterlagen mit Hilfe der staatlichen Gerichte erzwingen.

Die Tätigkeit des Ombudsmanns ist auf eine gütliche Einigung ausgerichtet. Er macht Vorschläge zur Beilegung des Streits. Sind die Parteien nicht einverstanden, muß der Ombudsmann entscheiden. Dabei darf die zu zahlende Entschädigung 100.000 Pfund nicht übersteigen. Der Ombudsmann kann aber Empfehlungen aussprechen.

Es gibt keine einseitige Bindungswirkung. Nimmt der Beschwerdeführer die Entscheidung an, ist sie für beide Seiten verbindlich, lehnt er ab, ist sie für beide Seiten unverbindlich.

Insgesamt gesehen ist das Verfahren relativ stark durch Regeln belastet. Das könnte zu Problemen führen. Die Ombudsleute sind auch relativ eng an die FSA angeschlossen, was sich u.a. darin zeigt, daß sie Informationsverpflichtungen gegenüber der FSA haben.

Das englische Verfahren scheint mir in gewisser Weise typisch für das vereinigte Königreich zu sein. In England besteht ein relativ hoch entwickeltes Mißtrauen gegenüber Selbstregulierung. Befürchtet werden Einschränkungen zu Lasten der Verbraucher und Closed-Shop-Regelungen. Die englische Regierung hat jetzt auch den Rechtsberatungsmarkt selbst unter Beobachtung genommen und eine Legal Services Authority (LSA) vorgeschlagen. Diese soll sich beispielsweise der Berufsorganisation der Rechtsanwaltskammern annehmen. Auch hier soll also der Staat unmittelbar – zumindest zu erheblichen Teilen – die Verantwortung und Kontrolle übernehmen. Vor kurzem ist hierzu der sog. Clementi-Report veröffentlicht worden.

Auch durch den Zwang der Versicherungsunternehmen, sich dem Verfahren unterwerfen zu müssen, hat das englische Verfahren vieles mit den Gerichten gemein. Der Staat mißtraut also offensichtlich Regelungseinrichtungen, die auf freiwilliger Basis beruhen. Die Kosten dieser neuen Regelungsmechanismen werden allerdings nicht vom Staat getragen, sondern den beteiligten Unternehmen auferlegt.

In unserer Diskussion werden wir sicher auf das kurz dargestellte englische System zurückkommen.

V.

Ich möchte mich im folgenden andern Formen außergerichtlichen Konfliktmanagements zuwenden. Einmal muß ich aber doch noch auf den Ombudsmann zurückkommen:

Der Ombudsmann deckt natürlich enorm viel ab. Seine Vorteile sind für den Versicherungsnehmer vor allem

Unabhängigkeit des Schlichters,  
Sachkundigkeit des Schlichters  
schnelle Bearbeitung  
Kostenfreiheit  
Unverbindlichkeit für den Versicherungsnehmer

Alle anderen Formen außergerichtlicher Streitbeilegung sind zumindest nicht kostenlos, was sicher ein ganz entscheidender Unterschied ist.

Es gibt allerdings Bereiche, für die der Ombudsmann nicht zuständig ist. Das gilt zunächst für Konflikte mit einem Potenzial über 50.000,00 €. Der Versicherungsombudsmann ist auch nicht zuständig für Streitfälle zwischen Versicherungen und Dritten also etwa im Bereich der Schadensversicherung in Bezug auf Ansprüche Geschädigter. Insbesondere im letztgenannten Fall erscheinen außergerichtliche Streitbeilegungsszenarien dann empfehlenswert, wenn es viele Beteiligte gibt. Schließlich behandelt er nur Beschwerden von Verbrauchern. Es wird allerdings bereits vorgeschlagen, auch kleinere Gewerbebetreibende mit einzu beziehen.

Ich möchte im folgenden nur einen kurzen Überblick geben, der dann Grundlage für unsere Diskussion sein kann.

1. Als erstes ist ein mit erheblichem Aufwand betriebene Projekt, die gerichtsnahe Mediation in Niedersachsen, zu nennen. Dazu nachfolgend eine kurze Darstellung:

Das Projekt dauerte vom 01.03.2003 bis zum 28.02.2005. Der Abschlußbericht liegt jetzt vor, die Ergebnisse sollen wissenschaftlich ausgewertet werden. Im Sommer 2006 soll darüber entschieden

werden, ob und wie Mediation in das gerichtsförmige Verfahren in Deutschland dauerhaft eingebunden werden soll. Es gibt inzwischen ähnliche Projekte in mehreren anderen Bundesländern, nämlich in Mecklenburg-Vorpommern, Bayern, Nordrhein-Westfalen, Hessen und Baden-Württemberg. Ziel des Projekts ist die Steigerung der Akzeptanz gerichtlicher konsensualer Streitbehandlung. Dadurch sollen Formen einverständlicher Streitbeilegung sozusagen hoffähig gemacht werden. Das ist einer der Gründe, warum die Anwaltschaft die Projekte nachhaltig unterstützt hat.

Das Verfahren beruht auf der Bestimmung des § 278 Abs. 5 Satz 2 und 3 ZPO n.F. Danach kann das Gericht den Parteien eine außergerichtliche Streitschlichtung vorschlagen. Die Begründung des Gesetzesentwurfs nennt ausdrücklich Mediation. Für die Dauer einer solchen Mediation ist das Ruhen des Verfahrens anzuordnen. Das Verfahren wird bei Einverständnis der Beteiligten an einen gerichtlichen Mediator verwiesen, der nicht Mitglied des streitentscheidenden Gerichts ist. Dieser führt das Mediationsverfahren durch. Für den Fall einer abschließenden Konfliktlösung wird das gerichtliche Verfahren beendet, indem die Parteien ihre Vereinbarung als gerichtlichen Vergleich abschließen oder die Rechtshängigkeit in anderer Weise beenden. Scheitert die Mediation wird das gerichtliche Verfahren wieder aufgenommen und vom gesetzlichen Richter weitergeführt.

Das Projekt ist erheblich durch Mittel der Klosterkammer unterstützt worden, außerdem hat die Justiz Richter mit Teilarbeitskraft für die Mediation freigestellt. Bundesweit bekannt geworden ist das Göttinger-Modell. Hier war die mit Abstand höchste Nachfrage nach richterinterner Mediation. Bis zum 31.12.2004 lag die Zustimmung der Parteien in 1.244 Fällen vor. In 781 der bereits abgeschlossenen 893 Verfahren konnten die Beteiligten mit einer Mediationsvereinbarung nach Hause gehen. Das entspricht einer Quote von 87,5 %. Für das Landgericht Göttingen ist dadurch ein erheblicher Entlastungseffekt erzielt worden.

Bezogen auf sämtliche eingeschalteten Gerichte betrug die mittlere Einigungsquote 76,4 % (31.12.2004). Insgesamt gesehen wurde von Parteien und beteiligten Anwälten hohe Zufriedenheit über den Verfahrensablauf geäußert. 90 % der beteiligten Anwälte zeigten sich mit dem Verfahren und 94 % sogar mit dem Ergebnis der von ihnen begleiteten Mediationsverfahren zufrieden. Der weit überwiegende Anteil der beteiligten Anwälte hoffte, durch das Mediationsverfahren für seine Parteien ein besseres Ergebnis zu erzielen.



Dennoch:

Gerichtsinterne Mediation kann kein Zukunftsmodell sein. Sie setzt erst ein, wenn die Sache rechts-hängig ist. Das Prozeßgericht mußte sich einarbeiten, um festzustellen, ob die Sache sich für Me-diation eignet. Gerichtsgebühren sind entstanden. Die Anwälte mußten tätig werden, so daß dort zumindest die Verfahrensgebühren entstanden sind. Der nicht unerhebliche Aufwand einer Vertre-tung in der Mediation kann nicht ohne ein gesondertes Honorar bleiben. Alles andere wäre unrealis-tisch. Gerichtsinterne Mediation kann also – wie es in der ersten Auswertung auch heißt – nur dazu dienen der Mediation überhaupt eine Art gerichtliches Gütesiegel zu geben.

2. Ziel muß also eine vorgerichtliche konsensuale Streitschlichtung sein, die die Einschaltung der Ge-richte von vornherein nachhaltig erspart.
- a) Zu nennen ist zunächst das **Mediationsverfahren**:

Dieses hat sich inzwischen in der Anwaltschaft Respekt verschafft. Lange Zeit hörte man, dies sei nur alter Wein in neuen Schläuchen, also nichts anderes als das, was man früher Vergleichsver-handlungen genannt hat. Wir wissen, daß das nicht richtig ist. Die Anwaltschaft befaßt sich inzwi-schen in erheblichem Umfang mit dem Thema Mediation. Es gibt eine Arbeitsgemeinschaft im Deut-schen Anwaltverein, es gibt auch einen Ausschuß bei der Bundesrechtsanwaltskammer. Fast alle Kammern bieten Fortbildungskurse im Bereich Mediation an. Die Deutsche Anwaltsakademie (DAV) bietet im zweiten Halbjahr 2005 einen Aufbaulehrgang in drei Blockveranstaltungen jeweils dreimal drei Tage im Oktober, November und Dezember an. Einen vergleichbaren Kurs gibt es im Deut-schen Anwaltsinstitut (BRAK). Die Rechtsanwaltskammer Celle führt mit großem Erfolg Fortbil-dungsveranstaltungen auf dem Gebiet Mediation durch.

Nachdem lange Zeit in der Vorstellung der Anwälte Mediation mit dem Gebiet Familienrecht eng verbunden war, hat sich inzwischen durchgesetzt, daß auch andere Bereiche für Mediation in Be-tracht kommen. Nach meiner Kenntnis ist bisher Mediation im Versicherungsrecht kein besonderes Thema. Ich habe deswegen Herrn Rechtsanwalt van Bühnen, einen bundesweit ausgewiesenen Spezialisten auf dem Gebiet des Versicherungsrechts gefragt, der mir dies bestätigt hat. Ich habe auch bei Herrn Prof. Dr. Römer angefragt, der mir gleiches erklärt hat. Schließlich habe ich auch den Ombudsmann für die private Kranken- und Pflegeversicherung, Herrn Surminski telefonisch be-fragt. Das Ergebnis war gleichlautend. Das stellt aber nur den gegenwärtigen Meinungsstand dar,

besagt also nichts darüber, ob sich dieses Rechtsgebiet für Mediation eignet. Wir werden darüber heute zu sprechen haben. Ich meine, daß das Gebiet sich tatsächlich dafür eignet. Auftretende Streitfälle sind in aller Regel eingebettet in langjährige Vertragsverhältnisse. Das gebietet es, Streitfälle weniger mit Blick auf die Vergangenheit, also den eigentlichen Anlaß des Streits, zu regeln, sondern in die Zukunft zu schauen und das Fortbestehen des Versicherungsvertrages zum Wohle beider Parteien anzupeilen. Wir sollten also darüber nachdenken, in welchen Fällen und in welchen Versicherungszweigen, sich Mediation ganz besonders anbietet.

Ich hatte oben schon darauf hingewiesen, daß Mediation immer dann in Betracht kommt, wenn der Schaden außergewöhnlich groß ist und außergewöhnlich viele beteiligt sind.

Gerade bei sehr großen unübersichtlichen Streitfällen mit erheblichen Werten haben Verbraucher und kleinere Gewerbetreibende den Vorteil größerer Chancengleichheit. Die Kosten stehen in keinem Verhältnis jedenfalls zu einem Verfahren durch drei Instanzen, das sich große Versicherungen immer leisten könnten. In einem Mediationsverfahren können Zwischenlösungen gefunden werden, Schwarz-Weiß-Ergebnisse scheiden in aller Regel aus. Das erhöht die Chancen von Verbrauchern, überhaupt etwas zu bekommen. Hier ist der Spatz in der Hand häufig sehr viel mehr wert als die Taube auf dem Dach.

Erforderlich ist allerdings, daß ein angebotenes Mediationsverfahren bezahlbar ist. Deswegen müßte hierfür auf jeden Fall Prozeßkosten- und Beratungshilfe vorgesehen werden. Da dies bei gerichtlicher Streitentscheidung genauso anfallen würde, nach den bisherigen Ergebnissen Mediationsverfahren aber in der Regel einen gerichtlichen Streit vermeiden, erfolgt hier nur eine Umschichtung. Bei Erfolg der Mediation würde es dabei bleiben, daß die Gerichtskosten gespart werden.

- b) In den USA sind einige andere **mediationsähnliche** Verfahren entwickelt worden, in denen in der Regel der Verfahrensleitung mehr Initiative zugebilligt wird. Teilweise enthalten die Verfahren auch einen gewissen sportlichen Aspekt. So gibt es in den USA ein Verfahren, bei dem beide Seiten unabhängig voneinander in einem versiegelten Umschlag einen eignen Vergleichsvorschlag machen. Der Schlichter sieht sich dann diese Vorschläge an und gibt dem Vorschlag statt, der seiner Auffassung am nächsten kommt. Ich will diese Verfahren hier außer acht lassen, sie passen offensichtlich besser in das amerikanische Rechtssystem.

- c) In Deutschland wäre auf die **Schiedsgerichtsbarkeit** sowie **Schlichtungsverfahren** einzugehen. Beide sind – ganz im Gegensatz zum angloamerikanischen Rechtskreis – bei uns eher unterentwickelt. Ich hatte auf einen der Gründe bereits hingewiesen. Ein Problem ist die Tatsache, daß es nicht allzu viele institutionalisierte Schiedsgerichte gibt. Bekannt sind lediglich die seerechtlichen Schiedsgerichtsbarkeiten in den großen Hafenstädten, andererseits Schiedsstellen für Arbeitnehmererfindungsrecht aber auch Urheberrecht beim Deutschen Patentamt. Sie spielen aber in der täglichen Gerichtspraxis keine Rolle. Wenn Schiedsgerichte zustande kommen, dann häufig ad hoc im Rahmen bestehender Streitigkeiten. Zu Schiedsrichtern werden von den Parteien in aller Regel ihnen nahestehende Anwälte ausgewählt, die sich dann ihrerseits auf einen Vorsitzenden, meistens einen hochrangigen Richter, einigen. Im günstigen Fall würde bei einer versicherungsrechtlichen Regelung bei allen drei Schiedsrichtern erhebliches versicherungsrechtliches Know-how vorhanden sein. Das garantiert in Fällen, die sich dafür eignen, eine sachgerechtere, schnellere und praktikablere Entscheidung als durch die staatlichen Gerichte.

Die Anwaltschaft plädiert dafür, stehende Schiedsgerichte zu etablieren. Die Rechtsanwaltskammer Celle hat deswegen Schlichtungsvereinbarungen mit der Industrie- und Handelskammer Hannover sowie der Handwerkskammer Hannover abgeschlossen. Die Hauptproblematik besteht in der Akzeptanz. Die Rechtsanwaltskammer Celle hat sich deswegen gegenüber ihren Partnern verpflichtet, hochrangige Spezialisten aus der Anwaltschaft als Schlichter bzw. Schiedsrichter zu benennen. Das könnte natürlich auch auf dem Gebiet Versicherungsrecht geschehen, insbesondere wenn man bedenkt, daß Hannover einer der führenden Versicherungsstandorte in Deutschland ist. Ich glaube allerdings, daß der Ombudsmann hier vieles verstellt.

3. Es bleibt immer noch das gerichtliche Verfahren, das immer dann in Betracht kommt, wenn eine Sache einer formellen Beweisaufnahme bedarf und schwierig aufzuklären ist, ohne Aufklärung aber nicht sachgerecht beurteilt werden kann. Gerichtliche Entscheidungen sind auch dann erforderlich, wenn es sich um grundsätzliche Fragen handelt, die immer wieder auftauchen können. Es gibt also bestimmte Fälle, die sich für eine außergerichtliche Streitbeilegung nicht eignen.

Man muß sich aber keine Sorgen darüber machen, daß bestimmte Fälle nicht durch eine Einigung abgeschlossen werden können. Wie die obigen Darlegungen zeigen, werden gerichtliche Verfahren in Deutschland zügig und mit hoher Akzeptanz abgewickelt. Die gerichtliche Streitentscheidung ist also eine der konsensualen Streitbeilegung durchaus ebenbürtige Methode, einen Streit zu regeln. Beide Methoden, einen Streit zu regeln, stehen also nebeneinander und funktionieren im Idealfall in



bestimmten grundsätzlich unterschiedlichen Bereichen. Im Augenblick geht es darum, dafür geeignete Fälle, die teilweise aus Unkenntnis traditionell von den Gerichten entschieden werden, außergerichtlichem Konfliktmanagement zuzuführen. Welche Möglichkeiten sich hier im Versicherungsrecht bieten, wollen wir jetzt diskutieren.