

Roland Müller

Überblick: Das Thema „Mediation“ ist für die Rechtsschutz-Branche in Deutschland von großer strategischer Bedeutung. Mediation als Alternative zu streitigen Verfahren und damit als echte Dienstleistung mit Mehrwert für ihre Versicherungsnehmer zu etablieren, passt ideal zum neuen Selbstverständnis der RS-Versicherungen „Vom Kostenerstatter zum Rechtsdienstleister“.



Die Mediation im Fokus der Rechtsschutzversicherung

Spätestens mit der Europäischen Mediationsrichtlinie vom 21.05.2008 und der Vorgabe des Europäischen Rates an seine Mitgliedstaaten, binnen drei Jahren die Voraussetzungen für alternative außergerichtliche Verfahren zu schaffen, hat das Thema „Mediation“ auch die Versicherungswirtschaft in Deutschland erreicht. Während des Gesetzgebungsverfahrens zu dem zwischenzeitlich vom deutschen Bundestag am 15.12.2011 verabschiedeten „Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung“ war der Gesamtverband der deutschen Versicherungswirtschaft (GDV) – und hier insb. die Rechtsschutz-Branche – wichtiger Ansprechpartner der Gesetzgebungsorgane und hat sich mit entsprechenden Stellungnahmen auch nachhaltig eingebracht.

Einleitung

Kein Gesetzesvorhaben – abgesehen von dem Rechtsdienstleistungsgesetz im Jahr 2008 – hat die RS-Branche in den letzten Jahren so sehr beschäftigt wie eben dieses jüngst verabschiedete Mediationsgesetz. Beim damaligen Rechtsdienstleistungsgesetz mussten die deutschen RS-Unternehmen zur Kenntnis nehmen, dass ihre Forderung nach eigener Rechtsberatung vom Gesetzgeber wegen des möglichen Interessenkonfliktes negativ beschieden wurde. Bei dem jetzigen Mediationsgesetz sind dagegen viele Anregungen der RS-Unternehmen umgesetzt worden. Der Grundstein für weitere umfassende Mediationsaktivitäten ist damit gelegt.

Vor allem aber ist Mediation für die deutschen RS-Unternehmen mehr als nur ein Modewort oder gar ein „Marketing-Gag“,

es geht ihnen vielmehr um neue strategische Handlungsoptionen im Rahmen einer sich verändernden Streitkultur.

Aktuelle Streitkultur in Deutschland

Wie sieht die gelebte Wirklichkeit aus und unter welchen Rahmenbedingungen agieren derzeit die RS-Unternehmen?

- In Deutschland werden jährlich ca. 3 Mio. Verfahren bei den Gerichten neu anhängig gemacht, der überwiegende Teil bei den Zivilgerichten mit ca. 1,6 Mio. Verfahren.
- Die durchschnittliche Dauer der gerichtlichen Verfahren in Deutschland beträgt je nach Rechtsgebiet zwischen 4 (Arbeitsgericht) und 18 Monaten (Finanzgericht). Im Verhältnis zu seinen europäischen Nachbarstaaten ist die Verfahrensdauer in Deutschland noch immer positiv zu beurteilen. Jedoch ist das 2011 verabschiedete Gesetz, bei überlangen Gerichtsverfahren einen Entschädigungsanspruch zu gewähren, ein deutlicher Beleg für das Erfordernis einer neuen Streitkultur.
- Der Zugang zum Recht wird maßgeblich von der Frage bestimmt, ob sich die Rechtsuchenden auch ggf. die gerichtliche Geltendmachung ihres Rechts leisten können. Die degressiv ausgerichtete Struktur des deutschen Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes macht vor allem Streitigkeiten mit geringem Streitwert teuer, wenngleich die deutschen Gebühren derzeit noch recht moderat ausfallen. Indes plant der Gesetzgeber für 2013 eine deutliche Gebührenerhöhung für die Anwälte. Der aktuelle Forderungsrahmen

der Anwaltschaft liegt zwischen 15 und 19 %, die Gebührenerhöhung soll sowohl aus strukturellen Änderungen als auch aus linearen Anhebungen gespeist werden.

- Eine weitere wichtige Rolle bei der Streitkultur spielt die Anwaltschaft.
 - Zurzeit kämpfen ca. 155.000 zugelassene Anwälte in Deutschland um die zu vergebenden Mandate. Zwar steigt die Anzahl der Zulassungen nicht mehr so stark wie noch in der jüngeren Vergangenheit, gleichwohl nimmt der Wettbewerbsdruck nach wie vor zu.
 - Die Flut an Anwaltszulassungen in den letzten Jahren hat dazu geführt, dass sich immer mehr Anwälte auf bestimmte Rechtsgebiete spezialisiert haben. Zwischenzeitlich gibt es 20 Fachanwaltschaften. Die meisten Fachanwälte sind im Arbeitsrecht und im Familienrecht. Der Anteil der Fachanwälte an den Gesamtzulassungen beträgt derzeit schon fast 25 %.
 - Wenn auf der einen Seite die Spezialisierung vieler Anwältinnen bzw. Anwälte und damit mehr Qualität festzustellen ist, findet auf der anderen Seite eine Art „Discounting“ in der Anwaltschaft statt: Rechtsdienstleistung über Ebay, Coffee and Law, Rechtsberatung im Kaufhaus, Kanzlei-Discounter, Franchise-Filialen in Fußgängerzonen, Internetberatung usw. sind Ausprägungen einer „modernen“ Rechtskultur.
 - Neben den Anwältinnen und Anwälten haben sich zwischenzeitlich auch nicht-anwaltliche Rechtsdienstleister auf dem Rechtsberatungsmarkt etabliert. Möglich wurde dies über die Öffnung der Rechtsberatung durch das neue Rechtsdienstleistungsgesetz im Juli 2008. Vor allem Mietwagenunternehmen, Banken und Finanzberater werden als Alternativenanbieter gesehen.
- Eine zentrale Komponente, wie die aktuelle Streitkultur in Deutschland zu bewerten ist, ist weiterhin die Einstellung der BürgerInnen zum deutschen Rechtssystem. Im Rahmen eines Auftrages der ROLAND Versicherung an das Institut für Demoskopie in Allensbach wurden folgende interessante Erkenntnisse gewonnen:
So stehen 75 % der BürgerInnen ungern vor Gericht und 36 % empfinden dies sogar als sehr unangenehm. Lediglich 12 % der Befragten haben keinerlei Probleme, ihre Streitigkeiten vor Gericht auszutragen. 51% der befragten BürgerInnen wollen einen Prozess möglichst vermeiden und nur 21 % lassen es in jedem Fall auf einen Prozess ankommen. Diese Werte belegen, dass die Deutschen

keineswegs „Streithansel“ sind, sondern eher den Weg zu Gericht scheuen.

» **Interessant erscheint auch, dass 60 % der BürgerInnen Zweifel an der Gleichheit vor Gericht haben.**

Diese Rückmeldung belegt, dass trotz eines im internationalen Vergleich gut funktionierenden Rechtssystems doch gewisse Vorbehalte gegenüber der Arbeit der Justiz bestehen.

Derartige Aussagen machen durchwegs deutlich, dass für die Streitkultur in Deutschland Korrekturbedarf besteht. Die Mediation wird hierzu zweifelsohne einen wesentlichen Beitrag leisten.

Die aktuelle Rolle der Rechtsschutzversicherung

Auch die RS-Versicherungen müssen vor diesem Hintergrund ihren Dienstleistungsauftrag neu definieren. Die Vorgabe des § 1 ARB (Allgemeine Rechtsschutzbedingungen), wonach der Versicherer dafür zu sorgen hat, dass die VersicherungsnehmerInnen ihre rechtlichen Interessen wahrnehmen können und Ersterer die für die Interessenswahrnehmung erforderlichen Kosten trägt, verlangt also nach einer ständigen Weiterentwicklung und Anpassung an die jeweiligen Interessen der Parteien. Aber welche sind dies? Die VersicherungsnehmerInnen wollen jedenfalls ihr Recht durchsetzen, die von ihnen beauftragten Anwältinnen und Anwälte trachten nach einer adäquaten Vergütung ihrer Dienstleistungen, die Gerichte streben eine Entlastung an und die RS-Gesellschaften wiederum wollen den zu erbringenden Schadenaufwand – bei gleichzeitiger Wahrung der Kundenbeziehung – möglichst gering halten.

Vor diesem Hintergrund stellen sich nun zumindest die Fragen, wie die RS-Gesellschaften die aktuellen Herausforderungen meistern können und welche geschäftlichen Entwicklungen sie aufweisen müssen.

Die Beitragseinnahmen der im GDV organisierten Gesellschaften betragen im Jahr 2010 3,2 Milliarden Euro. Sie stiegen in den letzten Jahren erkennbar moderat an, zuletzt um 1,3 %. Einen wichtigen Effekt haben hierbei die Beitragsanpassungsklausel für den Versicherungsbestand sowie die erkennbare Verlagerung vom Privat- auf das qualifizierte RS-Firmengeschäft gehabt. Die Anzahl der RS-Verträge mit ca. 21 Mio. hat mit 1,4 % ebenfalls geringfügig zugenommen, wobei in der mehrjährigen Betrachtung tendenziell eher eine

Stagnation festzustellen ist. Wohl aber ist – mit Ausnahme des Jahres 2010 – die Anzahl der RS-Schadenfälle (3,8 Mio.) kontinuierlich gestiegen und dies im Mehrjahresvergleich viel deutlicher als der Zuwachs an Versicherungsverträgen. Die Schadenfrequenz hat sich also im langfristigen Vergleich erhöht. Gleiches gilt für die erbrachten Schadenaufwendungen, auch sie sind im Mehrjahresvergleich deutlich mehr als die Beitragseinnahmen gestiegen. Die für die Ergebnisrechnung wichtige Schaden/Kostenquote („combined ratio“) betrug in 2010 99,6 %, d.h. die erbrachten Aufwendungen für Schadenfälle sowie die Kosten deckten gerade einmal die Einnahmen ab, ein nennenswerter versicherungstechnischer Gewinn wurde mithin nicht erzielt.

Der Handlungsbedarf für die RS-Unternehmen in Deutschland wird jedoch noch größer, wenn man die für 2013 prognostizierte Gebührenerhöhung für die Anwaltschaft berücksichtigt. Höhere Gebühren führen zu mehr Schadenaufwendungen und diese wiederum zu höheren Beiträgen für die VersicherungsnehmerInnen. Dadurch steigt für die RS-Unternehmen wiederum das Risiko für Stornierungen. Die Marktsättigung ist im Rechtsschutz ohnehin gegenüber früheren Jahren deutlich zurückgegangen, sie beträgt heute nur noch etwa 40 % aller Haushalte.

Mediation und Rechtsschutzversicherung

In Kenntnis der wirtschaftlichen Zwänge haben viele RS-Gesellschaften in den letzten Jahren ihre Geschäftsprozesse optimiert, umfangreiche Schadenmanagement-Maßnahmen entwickelt und Kundenbindungsprogramme aufgelegt. Die meisten RS-Gesellschaften sind ferner dazu übergegangen, den Gedanken von Rechtsschutz neu zu definieren: „Vom Kostenersatz zum Rechtsdienstleister“. Mit diesem Motto machen die RS-Gesellschaften deutlich, dass sie nicht mehr nur anonym im Hintergrund die Kosten der Anwältinnen bzw. Anwälte und jene der Gerichte begleichen, sondern eine aktive Rolle bei der Unterstützung ihrer Kundinnen und Kunden spielen wollen.

Vor diesem Hintergrund nimmt gerade die Mediation eine zentrale Rolle ein. Rechtsschutz soll – auch über Mediation selbst – „erlebbar“ werden, die Lösungskompetenz der RS-Gesellschaften soll in den Vordergrund rücken.

» Der GDV hat die gesetzgeberischen Aktivitäten zur Mediation pro-aktiv aufgegriffen und immer wieder deutlich gemacht, dass er nachhaltig den Gedanken der Mediation und die Förderung einer neuen Streitkultur unterstützt.

Der GDV hat hierbei auf positive Erfahrungen mit dem „Ombudsmann für Versicherungen“ und das bestehende Schiedsverfahren bei Arzthaftpflichtfällen verwiesen.

Die RS-Versicherungen haben daher von Anfang an die Intention des Gesetzgebers begrüßt, Mediation zu kodifizieren. Die Klarstellung von Vertraulichkeit des Mediationsverfahrens und die Pflicht zur Angabe in der Klageschrift, ob im Vorfeld eine Mediation stattgefunden hat, tragen aus Sicht der RS-Versicherung zur Rechtssicherheit bei und lassen den Gedanken der Mediation bewusster werden.

» Aus Sicht der RS-Branche sind deshalb zwei Punkte von Anfang an im Vordergrund gestanden, nämlich die Qualität und die finanzielle Förderung von Mediation.

- Die RS-Unternehmen erachten die hochwertige Ausbildung der MediatorInnen einschließlich des Nachweises der erforderlichen Kenntnisse für die Akzeptanz der Mediation als unerlässlich. Der ursprüngliche Gesetzentwurf der Bundesregierung überließ die Aus- und Weiterbildung im Prinzip den MediatorInnen selbst. Der GDV forderte daher eine Nachbesserung dieses Punktes und hat auch den Gedanken einer „Stiftung“ für die Qualitätssicherung der Mediation eingebracht. Zwischenzeitlich hat der Gesetzgeber in § 5 des Mediationsgesetzes die Anforderung an Grundkenntnisse und Ausbildung des Mediators präzisiert und auch den Begriff der „zertifizierten Mediatorin“ bzw. des „zertifizierten Mediators“ eingeführt.
- Ein zweiter Punkt ist die Frage der finanziellen Förderung der Mediation, so wie sie in anderen Staaten bereits heute praktiziert wird. So könnte ohne Zweifel ein finanzieller Anreiz auf verschiedene Weise gesetzt werden, etwa durch eine teilweise Erlassung der Gerichtskosten, die Gewährung von Prozesskostenhilfe nur noch in jenen Fällen, in denen zuvor Mediation stattgefunden hat bzw. versucht worden ist, oder durch eine Kostenverteilung, die sich nicht mehr nur am Grad des Prozesserfolges, sondern an der Bereitschaft zur Teilnahme an einer alternativen Streitbeilegung orientiert. In diesem Bereich besteht für den deutschen Gesetzgeber allerdings noch Handlungsbedarf. Demgegenüber hat er aber in § 7 des Mediationsgesetzes zumindest die Förderung der Mediation ausgeweitet. Anders als noch im Entwurf der Bundesregierung wird die Förderung nun nicht mehr nur auf Familiensachen begrenzt.

Dass sich die RS-Versicherung so stark für Mediation einsetzt, liegt letztlich am umfassenden Nutzen dieser Konflikt-

beilegungsmethode für alle am Konflikt beteiligten Parteien. Sowohl die RS-Gesellschaften, die VersicherungsnehmerInnen und die Gerichte als auch die Anwaltschaft profitieren von dem Gedanken der Mediation. Wie oben dargelegt verfolgen die RS-Gesellschaften mit Mediation vertriebliche und gleichermaßen aufwandorientierte Ziele. Der verkäuferische Impuls soll damit gestärkt, die Kundenbindung erhöht und gleichzeitig Schadensaufwand und Transaktionskosten bei der Schadensbearbeitung reduziert werden. Gleichermassen profitieren die VersicherungsnehmerInnen von der Mediation durch eine bessere Ergebnisqualität, Zeitersparnis, keine Belastung durch ein Gerichtsverfahren, Erhalt von Geschäftsbeziehungen und Vertraulichkeit. Die Gerichte profitieren wiederum durch eine entsprechende Fallentlastung und letztlich erfährt auch die Anwaltschaft diverse Vorteile. So fällt das Haftungsrisiko weg, es gibt kein aufwendiges (Beweis-)verfahren, sie sparen Schriftsätze und bei einer Einigung erhalten sie sogar mindestens 2,8 Gebühren (1,3 Geschäfts- und 1,5 Einigungsgebühr).

Rechtsschutz-Deckungskonzepte rund um Mediation

Inwieweit die neuen Herausforderungen die RS-Branche beeinflusst haben, wird zudem an den abgeänderten Rechtsschutz-Deckungskonzepten sichtbar. Während nämlich die „alten“ 75-Bedingungen in § 2 I c ARB noch keine Kostenübernahme von „Mediation“ sondern nur von „Schiedsverfahren“ vorgesehen haben, hat § 5 I d der neuen ARB 94-Bedingungen den Deckungsbereich auch auf Mediationsverfahren ausgeweitet und zwar bis zur Höhe der Gebühren, die im Fall der Anrufung eines zuständigen staatlichen Gerichts erster Instanz entstehen würden. 75 % der RS-Unternehmen bieten mittlerweile bereits das Mediationsverfahren an, teilweise für den Gesamtbestand und teilweise für das Neugeschäft.

Die aktuelle Musterklausel des Verbandes vom Juni 2009 beinhaltet nunmehr in § 5 a ARB folgende Bausteine:

1. Vermittlung der Mediation durch die RS-Versicherung
2. Keine Beschränkung der MediatorInnen auf bestimmte Berufsgruppen
3. Kostenübernahme durch die RS-Versicherung
4. Möglichkeit der individuellen Regelung von Anwendungsbereichen und Leistungsumfang

Folglich bieten im Rahmen der individuellen Handhabung inzwischen einige Unternehmen auch in nicht bzw. nur eingeschränkt versicherten Rechtsbereichen Mediation an, so z.B. in Erb- und Familienrecht und Baurecht. Manche Unternehmen verzichten wiederum bei Mediation auf die vereinbarte Selbstbeteiligung und lassen Wartezeiten entfallen. Einige bieten Mediation im Rahmen von Deckungskonzepten mit Schadensfreiheitsrabatt an, sodass Mediation hierbei nicht

als Schadenfall gewertet wird. Und schließlich haben einzelne Unternehmen spezielle Mediationstarife entwickelt, bei denen der Gang zu Gericht nur über eine vorhergehende Mediation möglich ist.

Assistanceleistungen rund um Mediation

Über die Anpassung und Weiterentwicklung der Deckungskonzepte hinaus, sind viele RS-Gesellschaften außerdem dazu übergegangen, ihre VersicherungsnehmerInnen beim Thema Mediation aktiv zu begleiten.

» Die RS-Gesellschaften haben Mediationsnetzwerke aufgebaut, Qualitätsstandards an die Netzwerke formuliert und kontrollieren diese regelmässig nach Erledigung der angetragenen Fälle und nach Kundenzufriedenheit.

Dabei haben sich in der RS-Praxis vor allem zwei Geschäftsmodelle heraus entwickelt:

• Unterstützung bei Präsenzmediation

Viele Gesellschaften haben aus ihrem Vertrauensanwaltspool Kanzleien identifiziert, die Mediation als einen Schwerpunkt ihrer Kanzleitätigkeit ansehen und über entsprechende Expertise verfügen. Die Anforderungen an solche MediationspartnerInnen variieren. Stets wird die Auswahl der MediatorInnen mit klaren Vorgaben, z.B. zum Ausbildungsniveau, Berufserfahrung, regelmäßig nachzuweisende Fortbildung, laufende Evaluierung der durchgeführten Mediation, verbunden. Einzelne Unternehmen haben sich dafür entschieden, ein Mediatorennetzwerk aus ihren eigenen Mitarbeitern heraus aufzubauen.

Je anspruchsvoller das Streitthema und die jeweiligen StreitpartnerInnen sind, desto höher sind die Anforderungen im Sinne eines „Benchmarks“ an die/den jeweilige/n Mediator/in. In diesem Sinne haben einzelne RS-Unternehmen NetzwerkpartnerInnen ausgesucht, die nicht nur eine sorgfältige Auswahl der MediatorInnen vornehmen, sondern auch Vorgaben an die Effizienz und Transparenz des Mediationsverfahrens entwickelt haben. Es handelt sich hierbei vor allem um NetzwerkpartnerInnen aus dem Bereich der Wirtschaftsmediation.

Neben der Auswahl kompetenter MediatorInnen und der Sicherstellung eines geeigneten Mediationsverfahrens bieten diese Anbieter auch eine Erstkonfliktberatung und eine Prozessrisikoanalyse an. Beide Maßnahmen verhelfen den VersicherungsnehmerInnen zu einer besseren Einschätzung ihrer Interessenspositionen.

Nicht verhehlt werden darf aber, dass trotz der erweiterten Deckungskonzepte die Anzahl von Präsenzmediationsfällen, die an die RS-Versicherungen herangetragen werden, derzeit noch überschaubar ist.

- **Telefonische Streitschlichtung**

Neben der Präsenzmediation hat sich vor allem die telefonische Streitschlichtung als Aktionsgebiet heraus entwickelt. Es handelt sich hierbei um keine Mediation. Nichtsdestotrotz stehen auch hierbei das Ziel der Einvernehmlichkeit und die Vermeidung eines gerichtlichen Verfahrens im Vordergrund. Über den Einsatz entsprechend geschulter „StreitschlichterInnen“ werden die Streitparteien in getrennten Gesprächen zusammengeführt. Die StreitschlichterInnen vermitteln die einzelnen Interessenspositionen der Parteien in Einzelgesprächen und führen diese in einer Vereinbarung zusammen.

» **Im Bereich der telefonischen Streitschlichtung haben sich bislang einige wenige Spezialanbieter etabliert. Es ist davon auszugehen, dass dieser Markt in naher Zukunft stärker umkämpft sein wird.**

Die Vorteile liegen auf der Hand: Die VersicherungsnehmerInnen werden innerhalb kurzer Zeit (z.B. binnen 2 Stunden) von der Streitschlichterin bzw. vom Streitschlichter zurückgerufen, es werden die Modalitäten und die Interessen besprochen. Sodann nimmt die/der StreitschlichterIn Kontakt zum Dritten auf, ohne dass sich die/der VersicherungsnehmerIn um weiteres zu kümmern hätte. Dieses aktive Vorgehen schafft in hohem Maße Convenience. Für die RS-Gesellschaften arbeitet die/der StreitschlichterIn zu günstigen Standardkonditionen, die diese/r aufgrund des hohen Auftragsvolumens erbringen kann.

Die ersten Rückmeldungen zur telefonischen Streitschlichtung sind jedenfalls ermutigend. Die Zahl an Streitschlichtungen wächst kontinuierlich. Die Prognose, dass mittelfristig ca. 5 % aller Schadensfälle dergestalt abgewickelt werden können, ist durchaus schlüssig. Die Erledigungsquote liegt derzeit bei ca. 70 % und die über Befragungen ermittelte Kundenzufriedenheit ist enorm.

Zusammenfassung und Ausblick

Die Mediation steckt in Deutschland zwar noch in den „Kinderschuhen“, wird aber auch durch die Publizität des soeben

verabschiedeten Mediationsgesetzes immer mehr ins Bewusstsein der BürgerInnen rücken. Von großer Bedeutung ist hierbei, dass das neue Mediationsgesetz die grundsätzlichen Voraussetzungen für eine qualitätsorientierte Handhabung von Mediation geschaffen hat. Ungeachtet dessen sind die bisherigen Erfahrungen der RS-Branche mit Mediation ermutigend.

» **Hohe Kundenzufriedenheit und hohe Erfolgsquoten machen Mediation für die Kundin und den Kunden interessant und reduzieren gleichzeitig den Schadensaufwand der Versicherungsunternehmen.**

Für die RS-Versicherung ist die Mediation daher von hoher strategischer Bedeutung, sowohl in vertrieblicher als auch in schadenmäßiger Hinsicht. Folglich werden RS-Unternehmen auch in Zukunft mit entsprechenden Produktangeboten den konsensualen Ansatz vorantreiben. Dies wird aber nicht nur die Kernbereiche des RS-Produktportfolios betreffen, sondern es werden auch neue Handlungsfelder entstehen. Als Beispiele hierfür können etwa die Arzthaftung, das Konfliktmanagement sowohl bei Immobilienstreitigkeiten als auch bei gewerblichen Auseinandersetzungen genannt werden. Darüber hinaus wird die RS-Versicherung Mediation auch im eigenen Unternehmen kultivieren und diese bei innerbetrieblichen Konflikten zwischen Vorgesetzten und ArbeitnehmerInnen, zwischen einzelnen Abteilungen oder auch zwischen unterschiedlichen Unternehmenseinheiten anwenden.



Kontakt

Roland Müller ist Geschäftsführer der Allianz Rechtsschutz-Service GmbH. In diversen Vorträgen hat er sich mit dem Rechtsberatungsmarkt in Deutschland beschäftigt.