

2. Konfliktmanagementkongress am 9. Juli 2005 im Landgericht Hannover

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

Leitung: Dr. Ulrich Scharf, Rechtsanwalt und Notar, Präsident der Rechtsanwaltskammer Celle, Vizepräsident der Bundesrechtsanwaltskammer

Arbeitsergebnis:

I.

Das Forum war bei etwa 40 Teilnehmern sehr heterogen zusammengesetzt. Vertreten waren Rechtsanwälte, Richter, Mitarbeiter von Versicherungsunternehmen, technische Sachverständige, Mediatoren mit und ohne juristische Ausbildung sowie Versicherungsombudsleute. Entsprechend breit gefächert waren die unterschiedlichen Ansichten und Standpunkte zum Thema Streitschlichtung bei Konflikten im Versicherungswesen. So war bereits zu einem frühen Zeitpunkt absehbar, dass sich deutliche Mehrheiten für ganz bestimmte Lösungen und/oder Vorschläge nicht abzeichnen würden. Die Diskussion wurde darüber hinaus teilweise sehr engagiert geführt. Der vorgegebene enge Zeitrahmen erforderte deshalb eine Konzentration des Meinungsaustausches auf einige wichtige Teilaspekte.

II.

Das Arbeitsergebnis des Forums läßt sich wie folgt umreißen:

1. Das externe Konfliktmanagement im Bereich des Versicherungsrechts wird neben den Gerichten durch den Ombudsmann für Versicherungen in Berlin beherrscht¹. Der Ombudsmann bearbeitet im Jahr über 10.000 Beschwerden, etwa 37 % der zulässigen Beschwerden enden mit einem Erfolg für den Beschwerdeführer. Der Ombudsmann ist aufgrund seiner Unabhängigkeit allgemein akzeptiert. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Forums waren sich darüber einig, dass die Institution des Ombudsmanns uneingeschränkt Unterstützung verdient. Seine Zuständigkeit könnte eher noch erweitert werden. Auch kleinere Unternehmen sollten beschwerdeberechtigt sein, wie das in England bei einer ähnlichen Institution bereits erfolgreich praktiziert wird. Es ist außerdem zu erwägen, ob seine Zuständigkeit erweitert werden sollte. Bisher entscheidet er bis zu einem Beschwerdewert von 5.000,00 € bindend, bei einem Beschwerdewert von bis zu 50.000,00 € gibt er eine Empfehlung ab.

Bislang ist der Ombudsmann nicht für Konflikte zwischen Versicherern und geschädigten Dritten zuständig. Eine solche Eingrenzung erscheint nicht zwingend.

2. Neben dem Ombudsmann findet bislang ein außergerichtliches Konfliktmanagement, bei dem ein neutraler Dritter (z. B. Schlichter oder Mediator) eingeschaltet wird, im Bereich des Versicherungsrechts praktisch nicht statt. Das kann, muß aber nicht an den Besonderheiten dieses Rechtsgebiets liegen.

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer des Forums haben sich deswegen ausführlich mit der Frage beschäftigt, ob sich das Versicherungsrecht überhaupt – neben dem Ombudsmann – für außergerichtliche Konfliktbeilegung eignet. Um das Spektrum der Diskussion etwas einzugrenzen, hat das Forum sich darauf verständigt, nur das Verfahren der Mediation auf seine Eignung zu überprüfen.

3. Das Forum ist dabei mehrheitlich zu folgenden vorläufigen, nicht endgültig ausdiskutierten, Ergebnissen gekommen:
 - a) Auch Konflikte im Versicherungsrecht und Schadensrecht unter Beteiligung einer Versicherung sind grundsätzlich für eine Mediation geeignet. Das gilt insbesondere deswegen, weil der zu lösende aktuelle Konflikt häufig in ein lang andauerndes Versicherungsverhältnis eingebettet ist. Beiden

¹ Die Tätigkeit des Ombudsmanns für den Bereich der privaten Kranken- und Pflegeversicherung wurde nicht vertieft behandelt.

Seiten ist bewußt, daß es ein Leben nach dem Streit gibt. Dies darf durch den Streit nicht ernsthaft gefährdet werden.

- b) Im Versicherungs- und Schadensrecht unter Beteiligung von Versicherungen kann es aber bei einer Mediation möglicherweise deshalb systembedingte Probleme geben, weil die Versicherung nicht nur ihre eigenen Gewinninteressen, sondern zugleich die Interessen der Gesamtversichertengemeinschaft und in manchen Fällen auch noch diejenigen ihres Versicherungsnehmers zu vertreten hat. Das kann den Versicherer daran hindern, sich deutlich von der tatsächlichen Rechtslage zu entfernen, nur um auf diese Weise zu einer Konfliktlösung beizutragen. Eine Mediation unter Beteiligung eines Versicherungsunternehmens, das sich in der Sache aus den genannten Gründen kaum bewegen kann, kann deshalb problematisch sein.

Ob und wie solche möglicherweise „systembedingte“ Schwierigkeiten überwunden werden können, wurde kontrovers diskutiert:

- aa) Die anwesenden Mediatoren mit und ohne (voll-) juristische Ausbildung sowie die technischen Sachverständigen waren weitgehend übereinstimmend der Auffassung, daß gerade die besondere Methode der Mediation geeignet sei, die den Versicherungssachen systemimmanenten Schwierigkeiten zu überwinden. Dabei sei juristischer Sachverstand keineswegs erforderlich. Einige meinten sogar, er sei eher hinderlich, während offensichtlich überwiegend von dieser Gruppe die Auffassung vertreten wurde, daß juristischer Sachverstand jedenfalls nicht schädlich sei.
- bb) Die anwesenden Richter, Rechtsanwälte und Vertreter der Versicherungen plädierten andererseits überwiegend dafür, daß die Akzeptanz eines Mediationsverfahrens auf Seiten der Versicherung mehr oder weniger zwingend voraussetze, dass der Mediator bei seiner Mitwirkung die Sach- und Rechtslage beachte. Es sei deswegen zwingend erforderlich, dass er eine volljuristische Ausbildung habe.

III.

Die auseinander gehenden Auffassungen, die teilweise sehr engagiert vertreten wurden, ließen sich nicht überbrücken. Es besteht weiterer Diskussionsbedarf.