

# positionen

ZU POLITIK, WIRTSCHAFT UND GESELLSCHAFT

**VERBINDLICH** Interview mit Jörg Westphal zum Sicherungssystem von Protektor.

**VERDIENSTVOLL** Die Datenbank HIS ist dazu da, Betrugsfälle aufzudecken.

**VERSCHÄTZT** Sind die Deutschen tatsächlich überversichert?



## LASS UNS DRÜBER REDEN!

Wer einen Streit vom Zaun bricht, kann schnell vor Gericht landen. Und ein Gerichtsverfahren kann teuer werden. Daher raten Versicherer ihren Kunden gerade bei einem Mietrechts- oder Nachbarschafts-zwist zu einer Mediation: In den meisten Fällen kann der Streit nach einem Gespräch dann ohne Prozess beigelegt werden.



TITEL

# WIR SEHEN UNS NICHT VOR GERICHT

Bei Rechtsstreitigkeiten war Mediation bisher kaum ein Thema. Aber diese neue Art der Streitbeilegung wird immer erfolgreicher. Sie spart Zeit, Kosten und jede Menge Nerven. Soziologisch bedeutende Zusatzerkenntnis der Mediation: Wir sollten mehr miteinander reden.





Von einem Tag auf den anderen wird der Mann ein Pflegefall. In der gemeinsamen Wohnung kann ihn seine Frau nicht betreuen. Er muss in ein Pflegeheim. Für die Frau allein ist die alte Wohnung jetzt zu groß und zu teuer. Sie will sie kündigen und eine kleinere suchen. Der Mietvertrag wird dabei zum Problem: Im Glauben an eine sorgenfreie Zukunft hatte das Ehepaar einen Zeitmietvertrag über zwölf Jahre unterschrieben, mit einer langen Kündigungsfrist von einem Jahr.

Die Ehefrau ruft den Vermieter an. Der pocht auf den Mietvertrag. Die Fronten verhärten sich: Die beiden Seiten sprechen nicht mehr miteinander, nur noch Briefverkehr. Der Vermieter hat Angst vor Mietausfällen, will seine Mieterin nicht vorzeitig aus dem Vertrag lassen. Er glaubt, er werde so schnell keinen Nachmieter finden. Die Frau will so schnell wie möglich ausziehen, sie kann die Wohnung nicht halten. Sie ist kurz davor, sich einen Anwalt zu nehmen, ruft ihre Rechtsschutzversicherung an.

„Sofort haben wir uns gedacht, dass dieser Fall nicht erst im Gerichtssaal, sondern mittels einer Mediation viel besser gelöst werden kann“, erinnert sich Christine Lewetz, Prokuristin und Abteilungsleiterin im Leistungsmanagement Rechtsschutz bei der D.A.S. in München. „Es war schnell klar, dass die Ehefrau eigentlich nicht vor Gericht gehen wollte, eine Klage nur als Ultima Ratio begriff.“

Bei einer Mediation setzen sich beide Parteien an einen Tisch und erarbeiten gemeinsam eine Lösung ihres Problems. Immer sitzt ein unabhängiger und unparteiischer Mediator mit am Tisch, der das Gespräch moderiert, sich jedoch bei der Lösung des Konflikts möglichst zurückhält. „Bei einer Mediation finden die Parteien eigenständig eine Lösung. Dadurch werden die Lösungen sehr viel stabiler, weil man sich und seine Interessen in der Lösung wiederfindet“, sagt Lewetz, die selbst eine Mediatorenausbildung hat. Das sei etwas völlig anderes, als wenn der Richter entscheidet, wie ein Konflikt gelöst wird. Aus diesem Grund sind Mediationen auch so erfolgreich.

Die D.A.S., Europas größte Rechtsschutzversicherung, setzt schon seit zwei Jahren verstärkt auf Mediation und hat in der Zwischenzeit ein Dutzend ihrer Juristen zu Mediatoren ausgebildet. So kann die Münchner Versicherung Tau-

sende von Kunden bereits beim ersten Telefonat über die Möglichkeit einer Mediation informieren. Danach treffen die Versicherten selbst die Entscheidung, ob sie eine solche Mediation machen wollen oder lieber mithilfe eines Anwalts versuchen, vor Gericht ihr Recht durchzusetzen. Die Mediation ist dabei ein zusätzliches Angebot der Rechtsschutzversicherungsunternehmen. Sollte eine Mediation scheitern, steht der Kunde auch nicht ohne Versicherungsschutz da, weil dann die Prozesskosten weiterhin vom Versicherungsunternehmen getragen werden. Bei der D.A.S. ruft immerhin jeder zweite Kunde an, bevor er zum Anwalt geht. „Wir haben seit 2007 mehr als tausend Mediationen initiiert“, sagt Rainer Tögel, Vorstandssprecher der D.A.S. Mehr als zwei Drittel der so behandelten Streitigkeiten konnten beigelegt werden.

Das Prinzip, einen Konflikt zweier Parteien selbst und mithilfe eines unabhängigen Dritten zu lösen, kannten schon die Phönizier im ersten vorchristlichen Jahrtausend. In Deutschland

### **Bei einer Mediation tragen beide Parteien zur Lösung des Konflikts bei. Der Rechtsschutz übernimmt die Vermittlung.**

wurde die Mediation als Alternative zum Gerichtsprozess erst in den 1990er-Jahren entdeckt – Vorbild waren die USA. Auch in der Versicherungsbranche ist die Mediation ein noch relativ junges Phänomen.

Die Vorteile der Mediation liegen auf der Hand. „Wir haben festgestellt, dass unsere Kunden selbst nach einem gewonnenen Prozess noch lange nicht in Frieden mit dem Kontrahenten leben“, sagt Christine Lewetz von der D.A.S. Denn meist eskaliert ein Fall nach dem Prozess, weil beispielsweise zerstrittene Nachbarn penibel darauf achten, was der andere alles falsch macht, ob nachts Klavier gespielt wird oder die Kinder zu laut sind. Bei einer Mediation hingegen haben beide Seiten zur Lösung des Konflikts beigetragen und stehen deshalb auch zu der Einigung. Dabei übernimmt die Rechtsschutzversicherung die Vermittlung des Mediators und die Kosten für das Mediationsverfahren als Zusatzdienstleistung.

Bei der D.A.S. sind mehr als die Hälfte der Mediationen auf Mietrechts- und Nachbarschaftsstreitigkeiten zurückzuführen. Vertrags- und Arbeitsrecht machen zehn bis zwanzig Prozent aus. Auch Streitigkeiten zwischen Familienmitgliedern und Freunden über die Rückzahlung eines Darlehens oder den Verkauf eines Gebrauchtwagens können sehr gut durch den Mediator beigelegt werden. „Solche Konflikte will ja niemand unbedingt in der Öffentlichkeit vor Gericht austragen“, sagt Christine Lewetz.

Auch Christian Appenkamp, Vorstand bei der Deurag, ist von der Mediation überzeugt: Seit die Deurag die Mediation für Erb- und Familienstreitigkeiten zulässt, hat es in diesem Rechtsbereich kein einziges Gerichtsverfahren mehr gegeben. Vor drei Jahren hat der Rechtsschutzversicherer mit Sitz in Wiesbaden die Mediation in seine Versicherungsbedingungen aufgenommen. Für dieses Projekt bauten zwei externe Mediatoren ein Mediatoren-Netzwerk auf, auf welches die Deurag zurückgreifen kann. Die Zielvorgabe war, dass zwischen der Kontaktaufnahme eines Kunden mit der Versicherung und der Mediation nicht mehr als zwei Wochen vergehen und dass in den ersten 15 Monaten hundert Mediationen durchgeführt werden sollten.

Die große Überraschung: Es gab nur zwei Mediationen! Nicht weil das Projekt scheiterte, sondern weil es so erfolgreich war. Was nach Zauberei klingt, sind schlichte Telefonate: Bei sogenannten Shuttle-Mediationen treten die Mediatoren zunächst mit den Versicherungskunden und danach mit der gegnerischen Partei in Kontakt. Das genüge häufig bereits zur Schlichtung. „So können die wieder miteinander reden“, sagt Appenkamp. Von etwa 400 Fällen wurden 81 Prozent erfolgreich abgeschlossen, ohne dass es zu einem Prozess kam. Mittlerweile bearbeiten vier Mediatoren monatlich etwa achtzig Shuttle-Mediationen. Die Kundenzufriedenheit sei überwältigend hoch, sagt Appenkamp. „Ohne zu übertreiben: Ich habe noch niemals erlebt, dass sich so viele Kunden bei einer Versicherung bedanken.“ Schließlich vergehen im Durchschnitt zehn Tage zwischen dem ersten Kontakt eines Versicherten mit der Deurag und dem Ergebnis einer Shuttle-Mission. „Das schafft beim besten Willen kein einziges Gericht“, urteilt Appenkamp.

Auch Ehefrau und Vermieter, die sich um das vorzeitige Ende eines Mietvertrags gestritten hatten, waren von der Mediation angetan. „Hier hat die Ehefrau dem Vermieter die Leidensgeschichte ihres Mannes erzählt und ihm erklärt, warum sie die Wohnung nicht mehr halten kann“, sagt Christine Lewetz. So wurde dem Vermieter klar, wie schnell auch er selbst zum Pflegefall werden könnte – und die Ehefrau konnte zwei Monate später aus der Wohnung ausziehen.

Eine Mediation ist also keine Magie. Der Mediator lässt zuerst beide Parteien ausführlich ihre Sicht der Dinge schildern, um so zu erfahren, welcher Konflikt besteht. Danach folgte das Herzstück der Mediation, die Interessenklärung, sagt Lewetz. Dabei finde man heraus, welche Bedürfnisse und Interessen hinter den Positionen stecken. Diese werden meistens auf einem Flipchart festgehalten. Danach sollen die Parteien eigene Lösungswege entwickeln, die wiederum auf dem Flipchart vermerkt und gegenseitig bewertet werden. Auf diese Weise kommt es in den meisten Fällen zu einer einvernehmlichen Lösung.

Deurag-Vorstand Christian Appelkamp hat eine ganz einfache Erklärung für die vielen erfolgreichen Mediationen: „Die Menschen wollen eigentlich nicht prozessieren. Denn oft haben sie kein Rechtsproblem, sondern ein Kommunikationsproblem.“ Ein Beispiel für ein typisches Kommunikationsproblem sei der Fall einer Betriebsrätin, die nach ihrer Freistellung wieder in ihre alte Abteilung wechselte und sich von ihrer Vorgesetzten gemobbt fühlte. „Dabei wollte die ihr eigentlich nur helfen, wieder in den Job zu finden. Die hatten nicht miteinander geredet“, sagt Appelkamp. Wäre es zu einem Prozess gekommen, wäre das Arbeitsverhältnis für immer zerbrochen.

Gute Mediatoren sind allerdings in Deutschland rar. Die zwölf Mediatoren der D.A.S. können zwar selbst Mediationen durchführen, sie vermitteln aber vor allem an ausgewählte externe Mediatoren. Dieser Umstand sei aus der Not geboren, weil es keine Qualitätsstandards und zu wenige Mediatoren in Deutschland gibt, sagt Rainer Tögel. Schließlich hat die D.A.S. jährlich 450.000 Fälle. Deshalb bremst Tögel auch die Erwartungen an die hauseigenen Mediatoren: „Als Rechtsschutzversicherer haben

## GDV Position

Mediatoren müssen keine Anwälte sein. Hochqualifiziert und mit einer einheitlichen Ausbildung können sie aus allen Berufen kommen. So können noch mehr Rechtsschutzversicherte von einer Mediation profitieren.

wir nicht die Aufgabe, die Dienstleistung Mediation selbst zu erbringen. Unsere Aufgabe besteht vielmehr in der Steuerung und Begleitung des Kunden, ähnlich der Lotsenfunktion eines Hausarztes.“ Im Übrigen fordert Tögel verbindliche und nachweisbare hohe Qualitätsstandards für Mediatoren. So können die Rechtsschutzversicherungen ihren Kunden die für den jeweiligen Fall besten Mediatoren empfehlen – genauso, wie sie es bisher mit Anwälten machen. Deutschland brauche eine flächendeckende Mediatoren-Infrastruktur, denn: „Es gibt mehr Beratungsbedarf als Mandate in Deutschland“, sagt Tögel.

Eine gesetzliche Regelung ist in Planung. Bis Ende des Jahres will das Bundesjustizministerium einen Entwurf für ein Mediationsgesetz vorlegen und damit eine entsprechende EU-Richtlinie umsetzen. Im Gesetz sollte – außer einheitlichen Qualitätsstandards – festgelegt werden, dass der Mediator ein Schweige- und Zeugnisverweigerungsrecht hat, meint Christian Appelkamp. „Ein guter Mediator muss kein Anwalt sein“, sagt er und appelliert an die Anwaltschaft: „Wenn Anwälte gleichzeitig Mediatoren sind, werden sie ihre Mandanten heute schon auf die Mediation hinweisen.“ Und aus dem Berufsrecht der Anwälte, das im Interesse des Mandanten ein wirtschaftlich sinnvolles Verfahren vorschreibt, lasse sich auch heute schon ableiten, dass Anwälte ihren Mandanten die Mediation ans Herz legen, so Appelkamp.

Ob Konflikte durch eine Mediation gelöst werden oder vor Gericht landen, hängt vom konkreten Fall und vom Mediator ab. „Es ist ganz wichtig, nicht zu schnell mit eigenen Vorschlägen vorzupreschen, sondern die Parteien selbst zu einer Lösung zu führen“, sagt D.A.S.-Frau Lewetz. Ein guter Mediator schaffe Vertrauen bei den Kontrahenten und lasse ihnen viel Raum, ihre Position darzustellen. Außerdem lege er großen Wert auf eine gute Atmosphäre, so Lewetz. So können Mediatoren

ongespräche schon einmal im Wohnzimmer einer Partei oder im Garten bei Kaffee und Keksen stattfinden.

In der Regel sind Mediatoren unter anderem Anwälte oder Psychologen, aber auch Richter können Mediatoren sein. Bei einer sogenannten gerichtlichen Mediation übergibt ein Richter das Verfahren an einen anderen Richter als Mediator, der mit dem Verfahren bis dahin nichts zu tun hatte und dessen Fachgebiet nicht jenes des Falls sein muss. Solche gerichtlichen Mediationen nehmen zu; in mehreren Bundesländern gibt es mittlerweile Pilotprojekte.

Thomas Eckert ist Richter am Landgericht Augsburg und Mediator. Er ist von der Mediation überzeugt: „Man spart sich viel Geld und Zeit. Es entstehen keine zusätzlichen Gerichtskosten, und oft dauert es nur zwei Stunden, bis sich die Parteien geeinigt haben.“ Am schwersten findet es Eckert, die verfeindeten Parteien überhaupt an einen Tisch zu bekommen. Einmal hatte er Ehefrau und Geliebte eines verstorbenen Mannes in seinem Zimmer sitzen. Die Geliebte hatte eine Bank verklagt, die ihr das ererbte Geld des Mannes nicht auszahlen wollte – die Ehefrau hatte dies durch ihre guten Beziehungen zu den Bankangestellten verhindert.

Ohne Robe und bei Butterbrezen und Kaffee sitzt Richter Eckert mit solchen „Fällen“ dann an seinem ovalen Tisch. „Man sollte es nicht unterschätzen, was ein solches Ambiente bewirkt. Möglich sind dann auch ganz erstaunliche Lösungen“, sagt er. So erstaunlich wie die im Fall der Geliebten und der Ehefrau: Nach zwei Stunden einigten die beiden sich nicht nur darauf, dass die Geliebte die umstrittene Summe von der Bank erhielt, sondern teilten auch das restliche Erbe auf – zwei Autos, Teppiche, Vasen und weitere Konten.

---

*Mauritius Much, Marcel Roth und Alex Stefanidis sind Journalisten in Berlin und München.*