

Stellungnahme

**des Gesamtverbandes der Deutschen Versicherungswirtschaft
e. V.**

**zum Bericht der Bundesregierung über die Auswirkungen des
Mediationsgesetzes auf die Entwicklung der Mediation in
Deutschland und über die Situation der Aus- und Fortbildung
der Mediatoren**

Gesamtverband der Deutschen
Versicherungswirtschaft e. V.

Wilhelmstraße 43 / 43 G, 10117 Berlin
Postfach 08 02 64, 10002 Berlin
Tel.: +49 30 2020-5260 / -5412
Fax: +49 30 2020-6260 / -6412

51, rue Montoyer
B - 1000 Brüssel
Tel.: +32 2 28247-30
Fax: +32 2 28247-39

Ansprechpartner:
Gabriele Hillmer-Möbius
Thomas Lämmrich

E-Mail: g.hillmer-moebius@gdv.de
t.laemmrich@gdv.de

www.gdv.de



Zusammenfassung

Die deutschen Rechtsschutzversicherer bieten bereits seit geraumer Zeit mit unterschiedlichen Leistungen auch Versicherungsschutz für Mediationsverfahren und sprechen ihre Kunden aktiv auf diese an. Sie tragen auf diesem Wege wesentlich dazu bei, dass der Bekanntheitsgrad der Mediation in der Bevölkerung wächst.

Den von den befragten und antwortenden Mediatorinnen und Mediatoren teils beklagten vermeintlichen Konkurrenzdruck durch „alternative Anbieter“, etwa durch Rechtsschutzversicherer, können wir nicht erkennen.

Kunden, die erst durch die Aufklärung der Rechtsschutzversicherer für eine Mediation gewonnen werden können und diese in ihrer konkreten Konfliktsituation als hilfreich wahrnehmen, werden der Mediation auch beim nächsten Konflikt aufgeschlossen gegenüber stehen oder diese als wertvolles Konfliktbeilegungsinstrument weiterempfehlen. So können positive Erfahrungswerte in der Gesellschaft gesammelt werden, die die Grundlage für eine weitergehende Verbreitung der Mediation sind.

Weiterhin müssen alle Beteiligten daran arbeiten, den Bekanntheitsgrad der Mediation zu erhöhen und dem Einzelnen deutlich zu machen, dass die Mediation für ihn in seiner konkreten Problemlage ein geeignetes Verfahren zur Konfliktbeilegung und eine Alternative zur streitigen Auseinandersetzung sein kann.

Soweit der Bericht sein Abraten von einer Mediationskostenhilfe daher auch damit begründet, dass fraglich sei, ob in hoch emotionalen Konflikten eine Entlastung von den Kosten die Bereitschaft zur persönlichen Auseinandersetzung mit der Gegenseite steigern könne, teilen die Rechtsschutzversicherer diese Schlussfolgerung nicht. Die Kosten sind ein relevanter Faktor, umso mehr als sich der Einzelne in aller Regel auf ein ihm noch unbekanntes Verfahren einlässt und fürchten muss, dass bei einem Scheitern der Mediation noch zusätzlich die Kosten eines kontradiktorischen Rechtsstreits anfallen können.

Das Bemühen, den Bekanntheitsgrad der Mediation zu erhöhen, setzt zudem voraus, dass ein hohes Maß an Vertrauen zum einen in das Verfahren, zum anderen aber auch in die tätigen Mediatoren hergestellt wird. Ein aussagekräftiger Qualifikationsausweis ist dabei grundlegend, der ergänzend zu den Anforderungen der Zertifizierungsverordnung zusätzlich zur fundierten fachlichen Ausbildung auch hinreichende praktische Erfahrungswerte zum Ausdruck bringen muss.

Mit dieser Stellungnahme sollen die Ergebnisse des Berichts der Bundesregierung auf Basis der Erfahrungswerte der Rechtsschutzversicherer mit der Mediation eingeordnet werden. Es wird auch eingegangen auf die von den befragten und antwortenden Mediatorinnen und Mediatoren teils geäußerte Kritik zu einem vermeintlichen Konkurrenzdruck durch alternative Anbieter, z.B. Rechtsschutzversicherer:

1. Mediationspraxis als Teil eines aussagekräftigen Qualifikationsausweises

Der Bericht stellt auf Basis der durchgeführten Befragung eine insgesamt nur geringe Anzahl an Mediationsverfahren fest. Es wird ausgeführt, dass im Jahre 2016 zwei Drittel der antwortenden Mediatoren weniger als fünf, 13 % sogar überhaupt keine Mediation durchgeführt haben (S. 85 des Berichts). Im Ergebnis verfügt ein großer Teil der Mediatorinnen und Mediatoren damit kaum über Mediationspraxis.

Praxiserfahrung ist aber ein wesentlicher Ausweis für die fachliche Qualifikation¹. Wenn also, wie im Bericht dargestellt, Rechtsschutzversicherer immer wieder auf bestimmte Mediatorinnen und Mediatoren zurückgreifen, mit denen sie gute Erfahrungen gemacht haben (S. 93 des Berichts), dürfte dies zu einem ganz wesentlichen Teil auch darauf zurückzuführen sein, dass sie den Mediatorinnen und Mediatoren auch eine gewisse Mediationspraxis abverlangen.

Der Grund dafür ist, dass die Versicherer ihren Kunden gegenüber in der Pflicht sind, einen hohen Standard bei der Durchführung der Mediationen zu gewährleisten. Nach den unverbindlichen Musterbedingungen des Verbandes für die Rechtsschutzversicherung (Ziff. 2.3.1.1 Muster-ARB 2012)², schlägt der Versicherer den Konfliktparteien den Mediator vor. Das letztendliche Auswahlrecht haben im Übrigen die Parteien. Sie können den vorgeschlagenen Mediator ablehnen. Der Versicherer wird ihnen dann einen anderen Mediator benennen.

Dass sich das Erfordernis eines gewissen Maßes an Mediationspraxis und -erfahrung in der mittlerweile in Kraft getretenen Zertifizierungsverordnung nicht wiederfindet, schwächt aus Sicht der Rechtsschutzversicherer die Bezeichnung des „zertifizierten Mediators“ als Qualitätskriterium.

¹ so auch Plassmann in BRAK Magazin 2017, 13

² Unverbindliche Muster-ARB 2012,

www.gdv.de/downloads/versicherungsbedingungen/rechtsschutzversicherung/

Zur Förderung der Mediation ist es notwendig, ein hohes Maß an Vertrauen zum einen in das Verfahren, zum anderen aber auch in die tätigen Mediatoren herzustellen. Ein aussagekräftiger Qualifikationsausweis ist dabei grundlegend. Neben der fundierten fachlichen Ausbildung sollte dieser auch hinreichende praktische Erfahrungswerte zum Ausdruck bringen.

2. Medianten müssen aktiv angesprochen und gewonnen werden

Die Rechtsschutzversicherer haben sich in den vergangenen Jahren zunehmend für ihre Kunden zu Lotsen in deren rechtlichen Belangen entwickelt. Diese erwarten, dass ihr Versicherer sie bei der Lösung ihres Konflikts oder Rechtsproblems unterstützt, ihnen Orientierung und eben auch eine Alternative zur streitigen Auseinandersetzung bietet.³ Immer häufiger werden die Versicherer von den Versicherten daher im Falle eines Rechtsproblems oder einer Konfliktsituation direkt angesprochen.

Seit dem Ende der 2000er Jahre und damit bereits deutlich vor dem Mediationsgesetz machen die Rechtsschutzversicherer ihre Kunden dabei auch auf die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung aktiv aufmerksam.

Die Erfahrungen der Rechtsschutzversicherer dabei zeigen, dass ein regelmäßiger Aufklärungsbedarf über das Wesen der Mediation und ihr Potential für eine nachhaltige Konfliktlösung besteht. Eine nennenswerte aktive Nachfrage nach einer Mediation, etwa im Sinne der Frage, ob diese denn versichert wäre, beobachten die Versicherer nicht. Zwar mag das Mediationsverfahren bekannt sein, als für sie geeignetes Konfliktlösungsverfahren erkennen die Versicherten das Mediationsverfahren jedoch nicht an. Vielmehr müssen sie von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Versicherer explizit auf die ebenfalls versicherte Möglichkeit eines Mediationsverfahrens hingewiesen werden. Im Kontakt zwischen Versicherer und Kunden zeigen sich dann aber auch eine Aufgeschlossenheit, sich auf das Verfahren einzulassen.

So verzeichnen die deutschen Rechtsschutzversicherer mittlerweile pro Jahr annähernd 100.000 Verfahren. Die erhobenen Zufriedenheitsquoten⁴ legen nahe, dass die Kunden in ihrer deutlichen Mehrheit die Verfahren

³ Repräsentative Forsa-Studie des GDV zu Rechtsverfolgungskosten, Juni 2013, <http://www.gdv.de/2015/07/deutsche-unterschaetzen-kosten-eines-rechtsstreits/>

⁴ z. B. MSR Consulting; August 2013, http://www.km-kongress.de/konfliktmanagement//Module/Media/Praesentation-Torben-Tietz_269.pdf

als positiv wahrnehmen und damit auch bei weiteren Konflikten einer Mediation aufgeschlossen gegenüber stehen werden.

Die Erfahrung der Rechtsschutzversicherer verdeutlichen daher das, was auch der Bericht zutreffend konstatiert: Bei der Mediation handelt es sich nicht um einen Selbstläufer (S. 94 des Berichts). Vielmehr muss der Einzelne aktiv angesprochen werden. Nur dann kann es gelingen, die Mediation als Alternative für Streitige Auseinandersetzungen in den Köpfen zu verankern.

3. Kosten sind ein relevanter Faktor

Wie soeben dargestellt, beobachten die Versicherer auf Seiten ihrer Kunden eine Aufgeschlossenheit, sich auch auf eine Mediation einzulassen. In der Praxis der Versicherer zeigt sich aber auch, dass die Kostenfrage für die Kunden durchaus von Bedeutung ist. Nachdem das Verfahren für die Kunden in aller Regel unbekannt ist, ist es für diese durchaus wichtig, dass sich für sie keine finanziellen Nachteile ergeben, wenn sie sich für ein Mediationsverfahren entscheiden. Denn wenn die Parteien in der Mediation keinen Weg finden, den Konflikt beizulegen, trägt der Versicherer im vertraglichen Umfang auch die Kosten der anwaltlichen und erforderlichenfalls auch gerichtlichen Rechtsverfolgung. Die Kenntnis darum, dass sich kein Kostenrisiko ergeben kann, erleichtert den Schritt, sich auf ein eher unbekanntes Verfahren einzulassen.

Dass ein Kostenrisiko für die Verbraucherinnen und Verbraucher von großer Bedeutung ist, belegen auch die Ergebnisse einer repräsentativen Studie der forsa GmbH im Auftrag des GDV aus 2013. Danach haben 71 % der Befragten angegeben, Angst vor den Kosten eines Rechtsstreits zu haben. Deshalb würden sie sogar darauf verzichten einen Anwalt einzuschalten⁵. Wenn bereits das Kostenrisiko eines Rechtsstreits geeignet ist, von der Geltendmachung bestehender Rechte abzuhalten, liegt es nahe, dass den Kosten für ein Mediationsverfahren eine mindestens ähnliche Bedeutung zukommt. Denn zum einen fehlt es an der Transparenz hinsichtlich der zu erwartenden Verfahrenskosten. Zum anderen droht eine doppelte finanzielle Belastung, wenn im Falle eines Abbruchs oder Scheiterns der Mediation zusätzlich die Kosten eines kontradiktorischen Rechtsstreits anfallen können.

Soweit der Bericht daher sein Abraten von einer Mediationskostenhilfe auch damit begründet, dass fraglich sei, ob in hoch emotionalen Konflikten

⁵ Repräsentative Forsa-Studie des GDV zu Rechtsverfolgungskosten, Juni 2013 (vgl. Fn. 3)

eine Entlastung von den Kosten die Bereitschaft zur persönlichen Auseinandersetzung mit der Gegenseiten steigern könne, ist dies zu hinterfragen.

4. Kein Konkurrenzdruck durch „alternative Anbieter“ ersichtlich

Von den befragten und antwortenden Mediatorinnen und Mediatoren wurde teils ein vermeintlicher Konkurrenzdruck durch „alternative Anbieter“ beklagt, etwa durch Rechtsschutzversicherer (S. 147 ff. des Berichts).

Der Bericht bezweifelt jedoch zu Recht, dass ohne das Angebot der Rechtsschutzversicherer der Markt für die Mediation spürbar größer wäre (S. 159 des Berichts). Zunächst sind die Mediationen, die von den Versicherern angestoßen werden, Teil des Mediationsmarktes. Auch werden diese Verfahren von Mediatorinnen und Mediatoren aus dem Markt durchgeführt.

Zudem ist es, wie oben dargestellt, in der Regel die Aufklärung durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Versicherer, aufgrund derer sich die Kunden für eine Mediation entscheiden. Ohne die Aufklärung des Versicherers hätten die Kunden ein Mediationsverfahren regelmäßig wohl nicht in Erwägung gezogen. Denn eine nennenswerte aktive Nachfrage nach Mediationen beobachten die Versicherer gerade nicht.

Hervorzuheben ist in diesem Zusammenhang auch das Ergebnis des Berichts, wonach die offensichtliche Unzufriedenheit mit dem Konkurrenzdruck durch andere Anbieter bei denjenigen am höchsten ist, die nur gelegentlich mediierten (S. 149 des Berichts).

Soweit im Bericht die telefonische Mediation angesprochen wird (S. 29 sowie S. 147 ff. des Berichts), ist darauf hinzuweisen, dass Rechtsschutzversicherer in der Regel die gesamte Bandbreite des Mediationsverfahrens anbieten. Zum Teil besteht sogar Kostenschutz für ansonsten vom Versicherungsschutz ausgeklammerte Rechtsstreitigkeiten.

Auch wenn zumeist Präsenzmeditationen versichert sind, präferieren die Kunden in der Praxis überwiegend die telefonische Mediation. Der Mediator nimmt dabei getrennt Kontakt zu den Medianten auf. Diese kommunizieren dann nicht persönlich miteinander, die Kommunikation und der Informationsaustausch zwischen den Medianten erfolgt durch Vermittlung des Mediators; in der Regel telefonisch.

In der Praxis hat sich dieses Verfahren bewährt. Bereits in organisatorischer Hinsicht bestehen Vorteile, vor allem wenn die Konfliktparteien un-

terschiedliche Wohnorte haben oder zeitlich sehr eingeschränkt sind. Auch muss eine rhetorisch möglicherweise unterlegene Partei nicht fürchten, ins Hintertreffen zu geraten.

Zudem zeigt die Erfahrung, dass die Parteien oftmals die direkte Konfrontation und Auseinandersetzung mit der anderen Konfliktpartei scheuen. Der Mediator kann die bestehende „Sprachlosigkeit“ durch die wechselseitigen Telefonate auflösen und so die Grundlage für die Beilegung des Konflikts legen. Zudem beobachten die Versicherer den generellen Trend einer rückläufigen persönlichen Konfliktlösungserfahrung. Gleichzeitig wächst die Neigung, die Konfliktlösung an Dritte zu delegieren.⁶

Der Gesetzgeber sieht die Möglichkeit der getrennten Kontaktaufnahme in § 2 Abs. 3 MediationsG auch ausdrücklich vor: „Er [der Mediator] kann im allseitigen Einverständnis getrennte Gespräche mit den Parteien führen“.

Eine Aussage aus der Gesetzesbegründung zum Mediationsgesetz sei in diesem Zusammenhang ebenfalls erwähnt: Bei der Mediation handele es sich danach um ein Verfahren, das erst zum Ende des letzten Jahrhunderts „neu entdeckt“ wurde und sich derzeit noch dynamisch entwickle.⁷

Wichtig ist, dass das Verfahren zum Konflikt passt, von den Parteien angenommen wird, den Konflikt beilegt und von den Parteien im Nachgang als positiv wahrgenommen wird. So können auch nennenswert positive Erfahrungswerte in der Gesellschaft gesammelt werden, die wiederum Grundlage für eine weitergehende Verbreitung der Mediation sein können.⁸

Berlin, den 28.09.2017

⁶ Eberhardt, ZKM 2014, 88, 84

⁷ BT-Drucks. 17/5335, S. 16 und 20

⁸ So wohl auch: Röthemeyer, ZKM 2016, 151, 153