

Gruppe 17

Konflikte mit Versicherungen

Streitfälle mit Versicherungen werden bisher nur in relativ geringem Umfang mittels Mediation gelöst. Die Arbeitsgruppe ging den Ursachen hierfür nach und diskutierte darüber, ob und wie sich dies ändern ließe.

Problemanalyse

In den Erörterungen mit Teilnehmern aus sehr verschiedenen Perspektiven wurde immer wieder deutlich, dass Anspruchsteller einerseits und Versicherer andererseits einen Konflikt mit gänzlich verschiedenen Brillen betrachten. Während der Versicherer mögliche Lösungen regelmäßig aufgrund wirtschaftlicher Risikoerwägungen beurteilt, ist der Blick des Anspruchstellers vielschichtiger und oftmals auch durch das Tun/Unterlassen des versicherten Anspruchsgegners geprägt. Konkret:

- Für den Anspruchsteller steht oftmals das Bedürfnis im Mittelpunkt, zunächst einmal mit seinem Anliegen gehört zu werden. Hierfür benötigt er seitens des Versicherers eine Struktur, die es ihm ermöglicht, anzudocken, sein Anliegen zu kommunizieren und Empathie zu erfahren.
- In der von wirtschaftlichen Kalkulationen geprägten Antwort der Versicherer finden sich Anspruchsteller nicht wieder.
- Die professionell auf Anspruchstellerseite beteiligten Personen erleben bei dem Versuch, die unterschiedlichen Kommunikationsinteressen auszugleichen, oftmals nicht die gebotene Offenheit der Versicherer.
- Bei Vergleichsversuchen führen seitens der Anspruchsteller Empathie und Verständnis oftmals zu einer Beweglichkeit auch bei der Betragshöhe, während bei Versicherern die Sorge vor Reputationsschäden, Verantwortungsübernahme und Zugeständnis herrscht.

Lösungsansätze

- Anlegen von Kommunikationsstrukturen, die die Interessensunterschiede der Beteiligten einkalkulieren und die jeweiligen Parteisichten entsprechend übersetzen.
- Anspruchsteller-Vertreter sollten mehr in der Logik der Versicherer argumentieren.
- Versicherer sollten sich die Bedeutung von Empathie, Verständnis und Anteilnahme für eine auch aus ihrer Sicht kostensparende Schadensregulierung bewusst machen.
- Auf Anspruchstellerseite sind Mediationstechniken aus dem Bereich der Klärungshilfe, auf Seite der Versicherer eher aus dem Bereich der Wirtschaftsmediation einzusetzen.

Quintessenz

Die starke Divergenz der Interessen erschwert es sehr, Mediation als dauerhaftes Instrument im Verhältnis zwischen Anspruchstellern und Versicherern zu etablieren. Notwendig ist mehr Offenheit für einen Perspektivenwechsel auf beiden Seiten

Moderator: Vors. Richter am LG Dr. Stephan Mittelsten Scheid