

Sebastian Himstedt

Lange Leitung – Rasche Klärung

Konfliktbeilegung über das Telefon

Rechtsschutzversicherungen fördern die Beilegung von Konflikten über das Telefon in Form von Einzelgesprächen. Die Kunden schätzen die rasche Klärung über die lange Leitung. Der Autor gibt nachfolgend anhand von Praxisbeispielen einen Einblick in den Verfahrensablauf telefonischer Konfliktlösungsbeilegung.

A. Einführung

Seit knapp 7 Jahren fördern Rechtsschutzversicherungen die Beilegung von Streitigkeiten über das Telefon. Geschätzte 60.000 außergerichtliche Einigungsverfahren dieser Art werden aktuell pro Jahr¹ durchgeführt. Die Versicherungen bauen dieses Programm² aus, da die Beteiligten bereits nach wenigen Wochen ein Ergebnis erzielen³ und in 3/4 aller Fälle eine Beilegung gelingt.⁴

Externe Dienstleister bestimmen und kontrollieren die Qualität des Verfahrens und der handelnden Personen.⁵ Sie definieren unterschiedliche Standards und Begrifflichkeiten. Rechtsschutzversicherungen bewerben die Dienstleistung als Telefonmediation,⁶ Shuttle-Mediation, Pendelmediation, telefonische Konfliktvermittlung, Konfliktlösungsunterstützung oder Streitschlichtung. Der Verfasser befürwortet den Terminus (telefonische) *Konfliktlösungsbeilegung*⁷ (nachfolgend KLB).

Die nachfolgenden Praxisbeispiele aus der Zusammenarbeit mit Rechtsschutzversicherungen zeigen, dass KLB aufgrund des eigenen strukturellen Aufbaus die Erwartungen der Kunden nach einer gütlichen, raschen und außergerichtlichen Beilegung sowie nach einer aktiven Beteiligung bei

der Lösungsfindung erfüllt.⁸ KLB holt die Parteien dort ab, wo sich diese mit ihrem Konflikt gerade befinden.

Anwaltliche Konfliktlösungsbegleiter⁹ (nachfolgend KL-Begleiter) unterstützen die Parteien bei der Konfliktbewältigung, indem sie diese befähigen, Entscheidungen unter Beachtung der Rechtslagen und der Interessenlagen privat-autonom zu treffen.¹⁰

B. Verfahrensablauf

I. Erstkontakt und Auftragsklärung

Die Sachbearbeiter der Rechtsschutzversicherungen selektieren die eingehenden Fälle¹¹ nach ihrer Geeignetheit und der Bereitschaft der Kunden, an einer außergerichtlichen Streitbeilegung aktiv mitzuwirken. Der eindringliche Wunsch nach einer Rechtsauskunft wird im Vorfeld und während des laufenden Verfahrens berücksichtigt.¹²

Im Rahmen des Erstkontakts zwischen KL-Begleiter und Konfliktbetroffenem (= Kunde) erfolgt zunächst eine *Auftrags- und Zielklärung*. Durch Trennung des mitgeteilten Sachverhalts in Sach-, Rechts- und Interessenlage und dem Tool der Konfliktanalyse¹³ nach *Glasl* lässt sich ermitteln, was der Kunde wirklich will, und wie, wann und mit welchen (auch juristischen) Einsatzmitteln er sich vorstellen könnte, seine Forderungen durchzusetzen. Nicht selten formuliert der Betroffene zunächst seine Vorstellungen von Recht und Gesetz.¹⁴

1 Becker, ADR-GmbH, Vortrag KM-Kongress Hannover 2014, Forum 3, S. 3, www.km-kongress.de/konfliktmanagement//Module/Media/Praesentation-Michael-Becker_249.pdf (29.8.2015); bei der HUK Coburg waren es allein 19.010 Verfahren im Jahr 2013, Eberhard, ZKM 2014, 83 (85).

2 Nach Ansicht der GDV (Stand 2014) sollen in Zukunft 10 % aller Schadensfälle (gemeldete Schadensfälle 5T/Tag) über Mediation abgewickelt werden, Lämmrich, Vortrag GDV, KM-Kongress Hannover 2014, Forum 3, www.km-kongress.de/konfliktmanagement//Module/Media/Praesentation-Thomas-Laemmrich_250.pdf (29.8.2015); die Allianz schätzt die Quote bei 5 %, Müller, Perspektive Mediation 2012, 23 (27); HUK-Coburg Versicherung steigerte die Fallzahlen in 2013 um 40 % zum Vorjahr, Eberhard, ZKM 2014, 83 f.

3 Becker, s. Fn. 1, S. 7.

4 Müller, Perspektive Mediation 2012, 23 (27).

5 RSV empfehlen den Kunden Mediatoren aus dem externen Pool, vgl. hierzu Himstedt, Spektrum der Mediation 2014, 36 ff.

6 Teilweise als „Mogelpackung“, Burmann, Spektrum für Versicherungsrecht 2013, 5 ff., oder „Etikettenschwindel“, s. Engel, in Eidenmüller/Wagner, Mediationsrecht, Köln 2015, Kap. 10 Rz. 56, kritisiert.

7 „Konfliktlösungsbeilegung“ ist zutreffender als der bisher vom Verfasser und weiteren Dienstleistungsanbietern verwendete Oberbegriff „Konfliktlösungsunterstützung“ (KLU), vgl. hierzu Himstedt, Spektrum der Mediation 2012, 38 ff.

8 Dieser Eindruck bestätigt sich ebenfalls bei den RSV, Tietz, Vortrag der MSR Consulting, KM-Kongress Hannover 2014, Forum 3, S. 16, www.km-kongress.de/konfliktmanagement//Module/Media/Praesentation-Torben-Tietz_269.pdf (29.8.2015).

9 RSV vermitteln primär Anwaltsmediatoren, Eberhard, ZKM 2014, 83 (86).

10 Die nachfolgenden Ausführungen zum Ablauf und Zielrichtung der KLB entsprechen der Best Practice des Verfassers.

11 72 % der Schadensfälle werden nicht über einen Anwalt gemeldet, sondern vom Kunden im direkten Kontakt mit der RSV, Tietz, s. Fn. 8, S. 9.

12 Tietz, s. Fn. 8, S. 10 ff.

13 Vgl. Glasl, Perspektive Mediation 1/2014, 11 ff.

14 Die Einschätzung der Rechtslage und des Prozessrisikos erfolgt durch eine externe Rechtsberatung (telefonisch oder online) und findet vor oder während einer laufenden KLB statt; alternativ bringt der Kunde Halbwissen aus eigener Recherche ein.