## **GOSLAR INSTITUT**

Eine Information der Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e. V.

# Recht haben und Recht bekommen

Rechtsschutzversicherung im Wandel





Dr. Ulrich Eberhardt Vorstand der HUK-COBURG Rechtsschutzversicherung



Präsident der

Dr. Günther Beckstein Ministerpräsident a. D.



**Otto Deppe** Wirtschaftsjournalist

# RECHT HABEN UND RECHT BEKOMMEN

### Rechtsschutzversicherung im Wandel

Ein Expertengespräch, moderiert von dem Wirtschaftsjournalisten Otto Deppe mit Ministerpräsident a. D. Dr. Günther Beckstein, Bundesminister a. D. Dr. Otto Schily, dem Präsidenten der Kölner Rechtsanwaltskammer, Dr. Hubert W. van Bühren, und Dr. Ulrich Eberhardt, Vorstand der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung.

#### **Moderator:**

Es geht in unserem Gespräch um Rechtsschutz im weitesten Sinne, also auch um Pflege der Rechtskultur. Herr Dr. Beckstein, Herr Dr. Schilv, Sie sind nach Ihrer aktiven Zeit in der Politik beide nun als Rechtsanwälte tätig, also wieder nah an der anwaltlichen Praxis. Und Sie, Herr Dr. van Bühren, sind nicht nur Fachanwalt für Versicherungsrecht, sondern auch Präsident der Rechtsanwaltskammer Köln. Herr Dr. Eberhardt, Ausgangspunkt für die neuen Wege der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung soll ein verändertes Kundenverhalten in der Rechtsschutzversicherung sein?

#### **Eberhardt:**

In der Tat. Früher erfuhr ein Rechtsschutzversicherer von einem Rechtsstreit meist erst durch den Anwalt, den sich der Kunde ausgesucht hat. Heute telefonieren die Kunden erst mal mit uns. Seit Beginn meiner Tätigkeit im Vorstand der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung ist mir das hohe Telefonaufkommen aufgefallen. Zu merken ist auch: Die Schnelllebigkeit und Hochspezialisierung unserer

Welt führt zu einer inhaltlichen Orientierungslosigkeit des Einzelnen. Wir bemerken das Bedürfnis unserer Kunden, diese Orientierungslosigkeit von uns, dem Versicherer, überbrücken zu lassen. Diese Änderung im Kundenverhalten war der Ausgangspunkt und bleibt der treibende Motor für unsere Überlegungen, unsere Geschäftsmodelle den Anforderungen der heutigen Zeit anzupassen. Wir sind kein reiner Kostenerstatter mehr, wir verstehen uns als Serviceanbieter, als Assisteur bei der Konfliktlösung.

#### **Moderator:**

Was heißt Assisteur genau?

#### Eberhardt:

Wir bieten unseren Kunden situationsgerechte Module zur Orientierung an und sprechen bei Bedarf auch Empfehlungen aus. Diese Module reichen von einer telefonischen Erstberatung durch eine Anwaltskanzlei, einer Online-Rechtsberatung, über die Vermittlung eines Mediationsverfahrens bis zur konkreten Anwaltsempfehlung.

#### **Schily:**

Wenn ich da schon einhaken darf: Was ist das konkret, die Vermittlung einer telefonischen Erstberatung? Kommt hier ein Mandatsverhältnis zustande?

#### **Eberhardt:**

Der Anwalt wird, wenn der Kunde damit einverstanden ist, von uns kontaktiert, erhält den Namen des Kunden und die Schadensnummer, und den Rest machen die beiden unter sich aus. Er wird dann mit dem Kunden herausarbeiten, welches rechtliche Problem vorliegt und welche rechtlichen Möglichkeiten bestehen. Das Mandatsverhältnis entsteht zwischen Anwalt und Kunde. Abrechnen wird der Anwalt mit uns, und wir können dem Kunden sagen, für Dich ist das kostenlos.

#### **Moderator:**

Wenn dem Kunden dies nicht ausreicht, wie geht es dann weiter?

#### Eberhardt:

Jetzt ist zu prüfen, welche weiteren Konfliktlösungsmöglichkeiten in der speziellen Kundensituation bestehen. Wir haben alle Mitarbeiter unseres Hauses geschult, damit sie zum Beispiel die Potenziale für Mediation erkennen können. In den ersten vier Monaten des Jahres führte das zu 3000 Mediationen mit der Erfolgsquote von 60 Prozent, also einer einvernehmlichen abschließenden Lösung. Mit anderen Worten: Unsere Mitarbeiter untersuchen Kundensituationen, die mit einer anwaltlichen Erstorientierung nicht erledigt wurden, auf ihr Schlichtungspotenzial.

#### Schily:

Besteht hier nicht ein Interessenkonflikt? Ihr Kosteninteresse steht dem Interesse des Kunden an Rechtsdurchsetzung doch entgegen. Das ist doch ein Spannungsfeld.

#### van Bühren:

Und außerdem das Interesse des Anwalts, der die Beratung am Telefon durchführt, an der abschließenden Lösung im Gespräch. Denn dieser Anwalt wird in den seltensten Fällen der Anwalt sein, der später tätig wird.

#### **Schily:**

Bei der Mediation könnte man ja auch ein Fragezeichen setzen, wenn der Mediator vom Versicherer gestellt wird, ob da seine Unabhängigkeit noch gewährleistet ist.

#### **Eberhardt:**

Da haben Sie beide Recht, da gibt es Spannungsfelder, über die man offen diskutieren muss. Der Weg zu Gericht steht dem Kunden immer offen. Fraglich ist jedoch, entspricht dies auch immer seinem wahren Bedürfnis? Diese Bedürfnissituation des Kunden ist zu klären, daher diese systematische Kaskade der Konfliktlösungs-



angebote unseres Hauses. Das Feedback des Kunden kann zu jedem Zeitpunkt eine Erweiterung der bislang eingeschlagenen Richtung auslösen. Sollten wir bedürfnisfremd beraten haben, dann sehen wir ja dann sehr schnell, hier stimmt was nicht. Aber die Kunden sind sehr zufrieden, sowohl mit der telefonischen Erstberatung als auch mit dem Angebot der Mediation. Wir haben eine abschließende Erledigung in der Telefonberatung von 90 Prozent, bei der Mediation sind es immerhin knapp 60 Prozent. Die Kundenzufriedenheit ist hoch. Einige fragen dann aber doch, was sonst noch möglich sei. Dann empfehlen wir einen Anwalt. Dazu sind wir übrigens sogar verpflichtet, wenn der Kunde darum bittet und keinen eigenen Anwalt hat. Für uns bedeutet das dann, dass wir für eine Qualitätsempfehlung sorgen sollten. Wir müssen uns im Interesse unserer Kunden um Qualitätsstandards für die mit uns zusammenarbeitenden Anwälte kümmern.

#### Schily:

Eine kleine Faktenfrage: Die Mediatoren, die Sie empfehlen, sind das mehrheitlich Juristen, Anwälte?

#### Eberhardt:

Wir vermitteln ausschließlich Anwaltsmediatoren. Wir wollen zwar auch wissen und legen großen Wert darauf, welche Mediatoren-Ausbildung durchlaufen wurde. Im Ergebnis muss der Mediator aber die rechtliche



Dimension des Falles erkennen können. Er muss zum Beispiel sehen, ab wann die Situation ins Kontradiktorische mündet und damit der Mediationsversuch zwangsläufig endet.

#### van Bühren:

Ich habe das Gefühl, das Modell läuft unter dem Motto "wie können wir die Anwälte heraushalten?" Rechtsschutzversicherer sind Schadenversicherer und damit nichts anderes als Kostenerstatter und sollten sich nicht in das Mandatsverhältnis einmischen. Dient das Konzept nicht letztlich nur der Gewinnmaximierung? Die telefonische Erstberatung halte ich für ein Unding. In vielen Fällen kann eine ordnungsgemäße Bearbeitung der Rechtsfragen nicht gewährleistet wer-

den, weil Vertragsunterlagen nicht eingesehen werden können. Auch der Umstand, dass Sie nicht offenlegen, wie viel Sie den Anwälten für die telefonische Erstberatung zahlen und wer in Ihrer Anwaltsliste steht, spricht gegen die Transparenz und damit die Glaubwürdigkeit des Konzeptes.

#### **Eberhardt:**

Wie gesagt: Unsere Kunden sind mit der telefonischen Erstberatung hochzufrieden. Und was das Verhältnis zwischen Anwalt und Klient anbetrifft: Wir mischen uns da nicht ein. Wir helfen nur unseren Kunden – auf deren Wunsch! –, den besten Anwalt für ihr Problem zu finden. Wir möchten Wettbewerb unter den Anwälten. Unsere Kunden brauchen die Besten.

#### van Bühren:

Jeder Mandant hat den Anspruch darauf, den Besten zu finden.

#### **Eberhardt:**

Ja, und wie soll er ihn finden?

#### van Bühren:

Mit Hilfe der Fachanwaltschaften, wir haben 20 Fachanwaltschaften.

#### **Eberhardt:**

Wie soll sich der Kunde bei mindestens 20 Fachanwaltschaften zurechtfinden? Woher soll der Kunde wissen, zu welchem Fachanwalt er gehen muss?

#### van Bühren:

Der Kunde weiß doch, welches Problem er hat und welcher Anwalt ihm helfen kann.

#### **Eberhardt:**

Nein, der Normalbürger ist hier eher benachteiligt.

#### **Moderator:**

Um bei unserem roten Faden zu bleiben: Wie geht es denn weiter an dem Punkt, Herr Dr. Eberhardt, wenn der Kunde die Mediation ablehnt?

#### **Eberhardt:**

Es gibt Kunden, die bringen ihren bereits mandatierten Anwalt mit. Dies ist selbstverständlich zu akzeptieren. Andere wiederum bitten uns um Rat. Für diesen Fall halten wir eine Liste vor, in der derzeit 1200 Kanzleien mit 4300 Berufsträgern enthalten sind. 400 Kanzleien sind bereits nach ISO 9001 zertifiziert. Diese Zertifizierung ist eine Bedingung, die wir in unserem Netzwerk durchsetzen wollen und werden. Außerdem empfehlen wir grundsätzlich nur relevante Fachanwälte.



#### **Beckstein:**

Ich halte es für ein berechtigtes Anliegen eines Rechtsschutzversicherers, eine Empfehlung für den einen oder anderen Anwalt abzugeben. Denn aus der Vielzahl der Rechtsschutzfälle kann man ja erkennen, wie gearbeitet wird. Und wir wissen ja alle, es gibt überall gute und weniger gute Anwälte. Deshalb denke ich, auch das Anliegen, Qualitätskontrollen aufzustellen, ist berechtigt. Allerdings darf die Empfehlung des Versicherers nicht bindend für den Kunden sein.

#### **Schily:**

Die freie Anwaltswahl stellen Sie ja nicht in Frage. Aber Sie machen eine kleine Einschränkung, Sie sagen, wer frei wählt, muss einen kleinen Malus in Kauf nehmen. Was man dabei nicht vergessen darf, die Grundvoraussetzung für die anwaltliche Tätigkeit ist das Vertrauen. Das ist sehr wichtig.

#### **Beckstein:**

Ich möchte Otto Schilys Anmerkung aufgreifen: Es ist richtig, dass viele Menschen eher zu ihrem Anwalt gehen, der sie persönlich bereits lange kennt, vielleicht auch die Familie

schon beraten hat, bei dem ein Vertrauensverhältnis besteht. Es gibt aber sehr viel mehr Menschen, die eher selten mit Anwälten zusammentreffen, die keine oder nur wenig Erfahrungen mit dem Rechtssystem und Gerichtsprozessen haben. Das ist wohl eher die typischere Klientel der Rechtsschutzversicherer. Und diese Menschen müssen auch den passenden Anwalt finden können. Das ist unterstützenswert.

#### **Schily:**

Die Rechtsschutzversicherer sind aber auch aus einem anderen Grund von großer Bedeutung: Gerade bei den kleineren Fällen, bei den kleineren Rechtsstreitigkeiten übernehmen sie eine wichtige Rolle bei der Streitaustragung, nämlich als Unterstützung der "kleinen Brieftasche". Aus meiner Erfahrung kann ich sagen, dass wir Anwälte uns eher als Streitschlichter, als Streitvermeider verstehen. Es ist irrig zu glauben, wir würden die Mandanten in Prozesse treiben, um Geld zu verdienen.

#### **Eberhardt:**

Herr Dr. Schily, damit beschreiben

Sie aber ein Bild von Anwälten, die in ihrem Berufsleben erfolgreich positioniert und finanziell nicht auf jede Gebühr angewiesen sind. Wir reden hier aber auch über die vielen Anwälte, die wirklich sehen müssen, wie sie jeden Monat über die Runden kommen. Ein solcher Anwalt steht in einem Spannungsfeld ähnlich dem, das uns Rechtsschutzversicherern vorhin vorgehalten wurde, nämlich zum Beispiel dann, wenn er mit den Gebühren eines an sich unnötigen Gerichtsprozesses die dringend zu zahlende Monatsmiete hereinholen könnte. Auch qualitativ besteht ein Gefälle. Unter 155000 zugelassenen Anwälten finden sich 39000 Fachanwälte, von denen etwa 10000 eine Doppeloder Dreifach-Fachanwaltschaft besitzen. Das heißt, von den 39000 statistischen Fachanwälten sind grob gerechnet reale 25000 Fachanwälte. Eine nicht geringe Zahl der Anwälte sind zudem Syndizi, die am Anwaltsleben wirtschaftlich im Grunde gar nicht teilnehmen.

#### van Bühren:

... etwa 20 Prozent.

#### **Eberhardt:**

... dann bleiben rund 100 000 Anwälte, die keine Fachanwaltszulassung haben, das sind über achtzig Prozent aller Aktiven. Die Fachanwälte sind ja meist gut saturiert, die haben die Wettbewerbschance ergriffen und können sicher entspannt ihre Entscheidung treffen und einen Rechtsstreit lege artis führen. Aber was machen die anderen Anwälte?

#### Schilv:

Ein Anwalt, der auf Teufel komm raus Prozesse führen muss, um seine Kosten zu decken, hat falsch kalkuliert.



Der wird scheitern, das muss man ihm sagen.

#### **Eberhardt:**

Der Anwalt, den ich meine, hat keine Wahl. Die Konsequenz daraus ist, dass für uns ein Qualitätsmanagement im Kundeninteresse notwendig wird. Wir können nicht quasi als Talentförderung jeden Fall an jeden beliebigen Anwalt geben, wie es die Rechtsanwaltskammern gerne hätten.

#### van Bühren:

Wie sieht das Qualitätsmanagement aus und wer zertifiziert die von Ihnen eingeschalteten Kanzleien?

#### Eberhardt:

Zum Beispiel die anerkannte Prüfungsgesellschaft DEKRA, und zwar nach ISO 9001. Damit werden Verfahrensabläufe in der Kanzlei als Standardprozesse definiert und an den Anforderungen für ein Qualitätsmanagement gemessen. Diese formalen Anforderungen sind vor allem bedeutsam für formale Abläufe wie Fristwahrungen, aber auch für die sensiblen Belange des Datenschutzes.

Und gerade der Datenschutz ist ein wichtiges Thema für Anwaltskanzleien. Schließlich muss eine angemessene Fortbildung des Kanzleipersonals gewährleistet sein.

#### **Moderator:**

Wie groß ist der Anteil Ihrer Kunden, für den Sie Ihr Modell konzipiert haben?



#### **Eberhardt:**

Etwa 50 Prozent unserer Kunden kommen in einem Rechtsschutzfall bereits mit ihrem Anwalt zu uns. Die

anderen sind diejenigen Kunden, für die unser Modell gedacht ist. Wir bieten dem Kunden keinen direkten finanziellen Anreiz im Rahmen unseres Konzeptes. Unser Tarifsvstem besteht aus einem Selbstbehalt in Höhe von 150 Euro pro Rechtsschutzfall. Dieser Selbstbehalt steigt in mehreren Schritten bei schadenträchtigem Verlauf beziehungsweise sinkt bei schadenfreiem Verlauf des Vertrages im besten Fall bis auf Null. Lässt sich ein Kunde auf unser Konzept ein, wird er in einem eventuellen späteren Rechtsfall mit seinem Selbstbehalt nicht hochgestuft.

#### **Moderator:**

Ungewöhnlich, aber wohl normal bei Rechtsschutzversicherern?

#### **Eberhardt:**

Die Selbstbeteiligung und das Stufensystem sorgen letztlich dafür, dass wir die Prämien sehr niedrig halten können.

#### **Moderator:**

Bewegen Sie sich im rechtlich einwandfreien Rahmen?

#### **Eberhardt:**

Aber ja. Diese Aspekte sind durch höchstrichterliche Rechtsprechung legitimiert. Der Bundesgerichtshof hat im Jahr 2002 entschieden, dass die telefonische Erstberatung durch Rechtsschutzversicherer rechtlich in Ordnung ist. Und im Jahr 2007 entschied das Bundesverfassungsgericht, dass eine interessengerechte Bearbeitung des Rechtsschutzfalles auch die Streitschlichtung sein muss. Beide Elemente entspringen damit dem Rechtsstaatsprinzip. Im Hinblick auf den Vorwurf der Gewinnmaximierungsabsicht nehme ich für die HUK-

COBURG-Rechtsschutzversicherung in Anspruch, dass wir uns redlich verhalten und einen angemessenen Ausgleich der Interessenlagen aller Beteiligten in diesem Prozess anstreben. Wir reden hier vor allem von den mittelständischen und kleinen Kanzleien, deren Umsatz aus Rechtsschutzmandaten bisher bei etwa 20 Prozent lag und der nun seit einigen Jahren sinkt. Nur durch ein faires Miteinander leisten wir einen Beitrag zur Fortentwicklung der Rechtskultur.

#### van Bühren:

Rechtskultur erfordert eine freie Advokatur. Die Rechtsschutzversicherer zahlen pro Jahr 1,8 Milliarden Euro an Anwaltshonoraren. Es liegt daher eine Win-win-Situation vor: Sie brauchen uns und wir brauchen Sie.

#### **Schily:**

Dabei dürfen wir aber eines nicht vergessen: Sie handeln ja mit den Anwälten in Ihrer Kooperation Tarife aus, die unterhalb des Üblichen liegen.

#### **Eberhardt:**

Alle unsere Vereinbarungen liegen innerhalb der Gebührenordnung des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes. Wir haben im vorgerichtlichen Bereich sicher gewisse Spielräume, aber bei den gerichtlichen Gebühren bestehen keinerlei Spielräume.

#### **Schily:**

Nehmen Sie Einfluss auf die Frage der Honorierung?

#### **Eberhardt:**

Im vorgerichtlichen Bereich ja.

#### Schily:

Und das finde ich problematisch.



#### **Eberhardt:**

Die gerichtlichen Gebühren dürfen nicht unterschritten werden. Bei den vorgerichtlichen Gebühren dagegen sind Honorarvereinbarungen zulässig. Wir setzen solche Honorarvereinbarungen aber nicht als Voraussetzung für eine Kooperation an, weil das nicht qualitätsfördernd wäre. Wir wollen dem Kunden nicht sein Recht auf eine streitige Auseinandersetzung entziehen, wir wollen, dass der Rechtsstreit anständig gemacht wird, dass ein Anwalt das erledigt, der die Grenzen des Verfahrens erkennt.

#### van Bühren:

Nach welchen Kriterien beurteilen Sie die Kanzleien?

#### Eberhardt:

Zunächst ist die Kanzleiorganisation wichtig, eine Kanzlei, die organisatorisch nicht in Ordnung ist, läuft bereits Gefahr, formale Dinge, zum Beispiel eine Frist, zu versäumen. Das ist die Rechtfertigung für die Zertifizierung nach ISO 9001. Das zweite Kriterium ist das Vorliegen von mindestens einer für unser Kundensegment Privatkunden relevanten Fachanwalt-

schaft. Auch eine gewisse Mindestgröße der Kanzlei ist erforderlich, schon allein, um im Verhinderungsfalle qualitativen Ersatz stellen zu können. Als drittes erwarten wir, dass die Kanzleien eine technische Ausrüstung vorhalten, die im 21. Jahrhundert kommunikationsfähig ist. Und das auf hohem Datenschutzstandard.

#### van Bühren:

Sie haben bisher nur über Qualitätskontrollen in technischer Hinsicht gesprochen. Wie führen Sie denn eine Kontrolle in rechtlicher Hinsicht durch? Sie sagen, Sie wollen nur die Besten. Wie wollen Sie feststellen können, ob der Anwalt gut ist?

#### Eberhardt:

Über das Kunden-Feedback.

#### van Bühren:

Das ist die einzige Kontrolle?

#### **Eberhardt:**

Und über die Eintrittshürden. Da darf ich Sie selbst, lieber Herr Kollege, aus dem Kölner KammerForum von 2009 zitieren: "Eine Fachanwaltschaft signalisiert geprüfte Qualität, die vom Recht suchenden Publikum nachgefragt und geschätzt wird. Und die auf dem Beratungsmarkt für Sicherheit und Klarheit sorgt."

#### **Moderator:**

Wie komme ich als Anwalt denn auf Ihre Liste?

#### **Eberhardt:**

Die Liste ist eine dynamische Liste, zu der Anwälte hinzukommen und von der Anwälte weggehen. Entscheidend ist, dass wir ein Netzwerk bilden wollen. Dieses Netzwerk wollen wir auch verwalten, und die Qualität wird regelmäßig geprüft. Vor allem die Zertifizierung nach ISO 9001 wollen wir als Mindeststandard durchsetzen.

#### van Bühren:

Vereinbaren Sie mit den Kanzleien Gebühren unterhalb der Mittelgebühr?

#### **Eberhardt:**

Wir vereinbaren Gebühren innerhalb des gesetzlichen Gebührenrahmens. Das Gebührenthema habe ich im Übrigen entschärft. Wir stellen als Erstes fest, ob die Kriterien, die wir als Qualitätsmerkmale festgelegt haben, erfüllt sind. Wir wollen ja nicht von Anfang an einen Anreiz für unnötige Prozesse schaffen.

#### Schily:

Ihr Argument, warum Sie sich bei der Überprüfung der Qualität der Kanzleien auf das Kunden-Feedback verlassen, kann ich gut verstehen. Denn der Kunde ist es letzten Endes, der die Erfahrung mit der Kanzlei gemacht hat. Wie gehen Sie aber damit um, wenn der Kunde mit dem Anwalt Ihrer Empfehlung nicht klarkommt?



#### **Eberhardt:**

Die Beschwerde eines Kunden setzt ein Verfahren in Gang. Wir nehmen seine Rückmeldung als Indiz und forschen nach der Ursache für diese Reaktion. Wir hatten beispielsweise kürzlich einen Kunden, der sich massiv über die mangelnden Umgangsformen des Anwalts beschwerte. Auf Nachfrage in der Kanzlei stellte sich heraus, dass der Kunde als irrationaler Prozesshansel einzuordnen war; hier war er das Problem. Es kommt aber auch vor, dass der Kunde im Recht ist. Dem gehen wir dann nach. Wir haben etwa 260000 Rechtsschutzfälle im Jahr, hier legen wir Wert darauf, dass die Beschwerden nicht untergehen. Auch das verstehen wir als Oualitätskontrolle unseres Konzeptes.

#### van Bühren:

Ihre Qualitätskriterien überzeugen mich nicht. Wenn die technischen Anforderungen eine so große Rolle spielen, dann müssen Sie die jüngeren Anwälte bevorzugen, da diese mit der digitalen Welt groß geworden sind. Der Vorwurf, dass gerade junge Anwälte die Rechtsschutzversicherer plün-

dern, stimmt nicht. Sie wissen, dass es besonders die großen Kanzleien sind, die sich auf Anlegerprozesse, Gewinnzusagen spezialisiert haben und eine Vielzahl von Prozessen generieren, durch die Rechtsschutzversicherer in Anspruch genommen werden.

#### **Eberhardt:**

Wir reden nun über zwei verschiedene Themen. Sie haben völlig Recht, die summenmäßig größten Schädigungen erfahren wir zum Beispiel durch Anlegerkanzleien, die ohne Rücksicht auf Erfolgschancen im Grunde nur Sammelklagen und Streitverkündungen produzieren. Das ist ein großes Thema auf der Schadensaufwandseite, darauf haben wir leider kaum Einfluss. Dann reden wir aber über die Qualität der übrigen Kanzleien. Und um hier plausibel zu werden, müssen wir objektivierbare Kriterien als Maßstab ansetzen.

#### **Beckstein:**

Die ISO 9001-Zertifizierung ist allerdings ein sehr formaler Aspekt, der über die Qualität einer Kanzlei wenig aussagt. Die Produktion von Recht ist doch etwas qualitativ anderes als die

Produktion von Flaschen oder das Befüllen von Flaschen.

#### **Schily:**

Und dieser qualitative Aspekt, der ja nur eines von mehreren Kriterien ist, führt in der Gesamtschau zu einer umfassenden und differenzierten Beurteilung der Kanzlei. Diese Beurteilung ist dann nicht mehr schematisch, sondern ganzheitlich.

#### **Eberhardt:**

Richtig, es ist eine Art Mischkalkulation, wenn Sie so wollen. Wir setzen auch an anderen Stellen an, etwa bei Schulungsmaßnahmen. Wir können uns auch vorstellen, das Ausbildungszertifikat des Deutschen Anwaltvereins als Qualitätskriterium heranzuziehen. Wenn die Kanzlei das etwa dreimal im Jahr vorweist, wäre das für uns auch ein Qualitätsmerkmal. Wir können aber nicht Krethi und Plethi empfehlen. Wir müssen Qualitätskriterien einsetzen.

#### van Bühren:

Warum empfehlen Sie dann nicht die Rechtsanwaltskammer oder den Anwaltverein als Informationsquelle?

#### **Eberhardt:**

Beide Institutionen verfolgen andere Ziele als wir. Die Kammern handeln quasi nach einem sozialistischen Beteiligungsprinzip und verlangen eine gerechte Verteilung des Rechtsschutzkuchens an alle ihre Mitglieder beziehungsweise Anwälte. Die Anwaltvereine setzen sich zumindest für die Fachanwaltschaften als Differenzierungskriterium ein. Das genügt uns aber nicht. Der Wettbewerb geht bereits viel weiter, und hier brauchen wir einen ganz anderen Qualitätsschub, als uns die Kammern und An-



waltvereine bieten können. Wir sind als HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung aber sehr offen für einen Dialog mit beiden Institutionen.

#### van Bühren:

Dann lassen Sie doch den freien Markt arbeiten. Lassen Sie dem Kunden die freie Anwaltswahl, sodass er den Anwalt seines Vertrauens in Anspruch nehmen kann.

#### **Eberhardt:**

Ich höre aus Ihrem Einwand, dass Sie eine bestimmte Formulierung im Versicherungsvertragsgesetz nicht so auslegen, wie sie eigentlich gedacht ist. Der Paragraph 127 des Versicherungsvertragsgesetzes, der die freie Anwaltswahl regelt, ist keine kartellrechtliche Abschottungsvorschrift für Kanzleien. Er ist eine Verbraucherschutznorm. Der Kunde hat mit der freien Anwaltswahl das Recht, seine Entscheidung zu treffen. Es ist hier nicht das Recht der Anwälte auf Teil-

habe an Mandatierungen geregelt, sondern das Recht des Kunden, sich frei und möglichst gut zu entscheiden. Und dabei helfen wir ihm.

#### **Moderator:**

Der Begriff Vertrauen ist bereits gefallen. Wie können Sie, wenn Sie einen Anwalt empfehlen, dieses Vertrauen des Kunden rechtfertigen?

#### **Eberhardt:**

Ganz offen: Das kann ich nicht. Das Mandatsverhältnis ist eine Sache zwischen Kunde und Anwalt. Hier können wir nicht eingreifen, und hier wollen wir nicht eingreifen. Wir fragen nur nach Indizien dafür, ob der Fall lege artis behandelt wurde oder nicht.

#### **Beckstein:**

Ich muss einmal nachfragen: Interessiert Sie die Qualität der anwaltlichen Arbeit oder stehen nicht vielmehr die Kosten im Vordergrund?



#### **Eberhardt:**

Natürlich wollen wir günstig sein. Aber meine persönliche Überzeugung ist, dass die Qualität den Kostenvorteil bringt. Die Qualität der Konfliktlösung entscheidet über die Kostenstruktur auf der Schadenseite.

#### **Beckstein:**

Können Sie das in Zahlen ausdrücken?

#### **Eberhardt:**

Die HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung liefert seit Jahren aufgrund ihrer guten Kostenstruktur Top-Geschäftsergebnisse ab, von denen unsere Kunden profitieren, zum Beispiel jüngst durch eine gegenüber dem Wettbewerb antizyklische Preissenkung im Jahre 2010. Die vermeidbaren Kosten liegen, ähnlich wie in der Kfz-Versicherung, in unnötigen und aufgeblähten Verfahren. Anders als bei Kfz-Werkstätten können wir zwar bei Anwälten nicht pauschal sagen, zu dem Preis und zu keinem anderen

arbeiten wir zusammen. Im außergerichtlichen Bereich finden wir aber einen Konsens mit den Kanzleien, was die Gebühren betrifft.

#### van Bühren:

Sie zahlen die Mittelgebühr für die außergerichtliche Tätigkeit?

#### Eberhardt:

Wie bereits erläutert, steht das Gebührenthema bei uns nicht im Vordergrund. Wichtiger ist für uns der qualitative Aspekt. Und deshalb honorieren wir unsere Anwälte selbstverständlich im Rahmen der gesetzlichen Gebühren.

#### van Bühren:

Die Erstberatung ist oft der Weg in ein Mandat. So rechnet sich das Telefonmodell nur, wenn der Telefonanwalt den Kunden davon abhält, sich anwaltlich vertreten zu lassen. In derartigen Fällen haben Sie zwei Anwälte zu bezahlen, den der telefonischen Erstberatung und den dann beauftragten Rechtsanwalt.

#### **Eberhardt:**

Wir haben mit den Anwälten keine Abratevereinbarung getroffen und keine Abrategebühr vereinbart. Die Anwälte schildern in der telefonischen Erstberatung dem Kunden, welches Problem er aus rechtlicher Sicht hat, wie seine Position aussieht und welche Erfolgsaussichten sie einem Rechtsstreit einräumen. Die Entscheidung, wie es weitergeht, trifft der Kunde, nicht der Anwalt. Und hier reden wir, wie gesagt, von etwa einem Viertel aller Rechtsschutzfälle.

#### van Bühren:

Nach meiner Kenntnis liegt die Erledigungsquote bei telefonischer Rechts-

beratung etwa bei 70 bis 80 Prozent. Das heißt, hier werden 70 bis 80 Prozent aller Mandanten davon abgehalten, ihre Rechte geltend zu machen. Der vordergründige Sinn der telefonischen Erstberatung liegt darin, den Versicherungsnehmer davon abzuhalten, sich von einem Anwalt seiner Wahl beraten und vertreten zu lassen.

#### **Eberhardt:**

Umgekehrt wird ein Schuh daraus. Diese Mandanten sind zu uns gekommen, weil sie nicht unbedingt ein kontradiktorisches Verfahren wollten. Sie wussten wahrscheinlich nicht einmal, was sie genau wollten. Wir haben unsere Kunden ja befragt, und die sind hochzufrieden mit dem Konzept. Warum sollten wir einem am Ende zufriedenen Kunden vorher und ohne Aussicht auf größeren Erfolg einen Rechtsstreit aufschwatzen?

#### **Schilv:**

Abschwatzen. Die telefonische Erstberatung hat ja ihre Tücken.

#### van Bühren:

Und damit ihren Sinn: Nämlich "Geh nicht zum Anwalt!" zu sagen.

#### **Eberhardt:**

Meine Herren, ich versichere Ihnen, so läuft das nicht. In geeigneten Fällen bieten doch alle Anwälte mehr oder weniger die Telefonberatung an, da sagen Sie doch auch nicht, das ist aber unseriös.

#### van Bühren:

Mir liegt noch ein anderes Thema auf dem Herzen. Der Hinweis auf das Recht des Kunden zur freien Anwaltswahl wird bei einigen Ihrer Wettbewerber sehr deutlich und von Anfang an formuliert. Ihre Gesellschaft empfiehlt Kanzleien, mit denen sie zusammenarbeitet, ohne darauf hinzuweisen, dass der Versicherungsnehmer das Recht hat, einen Rechtsanwalt seiner Wahl und seines Vertrauens auf Kosten des Rechtsschutzversicherers zu beauftragen.

#### **Eberhardt:**

Ich befürchte, Sie haben nicht die korrekten Schreiben unseres Hauses vor Augen. Alle derartigen Schreiben beginnen mit der Klarstellung, dass der Kunde das Recht auf freie Anwaltswahl hat. Aber um es kurz zu machen: Diese Schreiben sind nicht in Stein gemeißelt und ich würde mich über konkrete Verbesserungsvorschläge der Anwaltschaft, zum Beispiel durch Ihre Kammer, Herr Dr. van Bühren, sehr freuen.



#### **Schily:**

Ich bin skeptisch bei Telefonberatungen. Ich möchte dem Mandanten gegenübersitzen und seine Unterlagen sehen. Ein anderes Problem, das ich sehe, sind die Streitigkeiten um die Deckungszusage. Ihr Kunde kommt mit einem Problem zu Ihnen, Ihr An-



walt sagt, da sehe er geringe Erfolgsaussichten, und Ihr Kunde ist anderer Rechtsauffassung. Dann ist es natürlich für den Kunden wichtig, einen eigenen Anwalt zu haben, der außerhalb Ihres Einflussbereiches steht.

#### **Eberhardt:**

Ich gebe Ihnen hier Recht und kann Ihren Einwand nur durch ein glaubwürdiges Verfahren entkräften. Ich meine daher, dass wir mit unseren objektivierbaren Qualitätskriterien schon einiges getan haben, um den Eindruck von "Einflussbereichen" abzubauen. Zudem sagen die Statistiken, dass in den letzten drei Jahren die Deckungsstreitigkeiten massiv zurückgegangen sind. Auch die Kundenbeschwerden sind zurückgegangen, ebenso die Beschwerden beim Ombudsmann, zumindest, was unser Haus betrifft.

#### Moderator:

Ihr Geschäftsmodell der Assistance für Konfliktlösungen sieht nicht nur die telefonische Erstberatung und die Anwaltsempfehlung für das streitige Verfahren vor, sondern auch das Angebot der Mediation. Wir haben bereits kurz darüber gesprochen, aber ich möchte noch einmal darauf zurückkommen. Sie, Herr Dr. Eberhardt, haben gesagt, dass bei der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung die Mediatoren grundsätzlich Anwälte sind. Die Frage in die Runde: Was heißt denn in diesem Zusammenhang gerichtsnahe Mediation?

#### van Bühren:

In Köln haben wir die gerichtsnahe Mediation auch durch Anwälte durchgesetzt. Das sogenannte Kölner Modell sieht vor, dass nach Einreichung einer Klage eine Mediation durch einen unbeteiligten Anwalt angeboten wird und nicht etwa durch einen richterlichen Mediator.

#### **Eberhardt:**

Wir haben die außergerichtliche, die gerichtsnahe und die gerichtsinterne Mediation. Die Masse der Fälle befindet sich jedoch unterhalb der gerichtlichen Schwelle, und hier setzt unser Modell an.

#### Schily:

Ein anderes Feld für eine hilfreiche Mediation sehe ich bei den Hartz-IV-Prozessen. Die Prozesslawinen, die hier entstanden sind, halte ich für ein Riesenproblem. Ich denke, wir sind bei einem Punkt nahe beieinander: Für eine vernünftige Mediation braucht man juristische Fachkenntnisse.

#### Beckstein:

Wie sieht im Fall der Mediation das Verhältnis zu den Schlichtungsstellen aus? Und zum Ombudsmann?

#### **Eberhardt:**

In Fällen, in denen der Ombudsmann angerufen wird, haben wir keine Möglichkeit für Mediation, zumal es sich hier regelmäßig um Fragen nach dem Leistungsumfang des Produkts handelt, in denen das Verhältnis des Versicherers zum Kunden im Vordergrund steht. Auf die Institution des Ombudsmannes für Versicherungen und für die private Krankenversicherung weisen die Versicherer standardmäßig in ihren Bedingungswerken hin.

#### **Moderator:**

Wie sieht es mit den weiteren Eigenschaften eines Mediators aus? Wie wichtig ist zum Beispiel Lebenserfahrung? Ist der juristische Sachverstand wichtiger?

#### **Beckstein:**

Die Kombination von beidem. Aber ohne juristische Fachkenntnisse ist eine erfolgreiche Mediation sicher



nicht möglich. Es müssen sehr kommunikative Menschen sein, die in der Lage sind, Menschen zu bewegen, über das zu reden, was sie bewegt. Die Lebenserfahrung spielt da eine geringere Rolle, vielleicht ist sie bei dem einen oder anderen sogar hinderlich.



#### **Eberhardt:**

Unabdingbar: Soziale Kompetenz.

#### **Schily:**

Ich stimme dem zu, die erste Kompetenz, die ein Mediator haben muss, ist Kommunikation. Das bedeutet auch die Fähigkeit, sich in die jeweiligen Positionen hineinzuversetzen, und zwar nicht nur aus der juristischen Perspektive, sondern empathisch, um die jeweiligen Chancen und Nachteile herausstellen und vermitteln zu können.

#### Beckstein:

Er muss Grundsatzfragen auf kleine pragmatische Kompromisse runterbrechen können.

#### **Eberhardt:**

Bei der Frage der Ausbildung sind wir uns offenbar weitgehend einig. Ein Anwalt ist zwar nicht automatisch ein guter Mediator, die "anwaltliche Zusatzausbildung" befähigt den Mediator aber, die rechtliche Dimension des Falles richtig einzuschätzen. Bei der Ausbildung der Mediatoren bestehen in Deutschland hingegen große Unterschiede. So werden Wochenendseminare zu 20 Stunden angeboten, aber auch Monatsseminare zu 350 Stunden. Eine fundierte Ausbildung, die den Mediatoren das richtige Instrumentarium vermittelt, ist entscheidend für eine erfolgreiche Mediation.

#### **Schilv:**

Um noch einmal auf die Qualifikation des Mediators zurückzukommen. Die Ankerkompetenz muss die Basis des Anwaltsberufs sein. Die juristische Ausbildung ist das Gerüst, hinzukommen muss die kommunikative Begabung.

#### **Moderator:**

Zusatzfrage des Nichtjuristen: Wie ist es denn mit der Rechtssicherheit? Hat das Ergebnis des Mediationsverfahrens Bestand vergleichbar einem Urteil?

#### **Eberhardt:**

Die Vollstreckbarkeit des Mediationsergebnisses dürfte mittlerweile zufriedenstellend gelöst sein. Aber es gibt noch offene Fragen, die leider auch ein aktueller Gesetzentwurf nicht klärt: So fehlt darin immer noch eine Regelung zur Verjährungsunterbrechung. Außerdem wird darin die gerichtsnahe Mediation bevorzugt. Der Richtermediator wird gegenüber den Anwälten einseitig privilegiert, das ist ein weiterer Schwachpunkt. Und schließlich sagt das neue Gesetz nichts zur Ausbildung des Mediators, sondern spricht lapidar von einer geeigneten Aus- und Fortbildung. Ich bin aber der Auffassung, wir sollten hier nicht auf den Gesetzgeber schimpfen, sondern initiativ über ein Zertifizierungsmodell nachdenken, zum Beispiel mit den unabhängigen



IHKs als Zertifizierungsstelle, die ja über exzellente Ausbildungserfahrung verfügen.

#### Schily:

Was die gerichtsnahe Mediation angeht, da teile ich eindeutig die Ansicht des Anwaltvereins, das sollte Sache der Anwälte sein.

#### **Beckstein:**

Das sehe ich etwas differenzierter. Das Justizministerium hat bei der Frage der Akzeptanz der Richter als Güterichter und gerichtsnahe Mediatoren darauf hingewiesen, dass die Versuche in Bayern auch sehr erfolgreich waren. Die Erledigungsquote liegt hier auch bei etwa 63 Prozent, Sie sprachen vorhin ja von 60 Prozent. Ein anderer Aspekt im Hinblick auf die vorgeschriebene Vertraulichkeit der Mediation: Wenn ein Richter als Mediator eingesetzt wird, wie verhält er sich in diesem Fall in Bezug auf

seine Pflicht, alles, was dort besprochen wird, der Kammer beziehungsweise dem Senat vorzulegen? Dieses Vorgehen ist eine feste Regel. Das Gebot der Vertraulichkeit wäre bei einem Richtermediator nicht gegeben, auch wenn der streitentscheidende Richter ein anderer ist.

#### **Moderator:**

Stichwort Überlastung der Justiz: Gibt es genügend gute Mediatoren für die Rechtsschutzunternehmen?

#### **Beckstein:**

Juristen gibt es sicher nicht zu wenige. Und die Bereitschaft, dass gute Juristen sich für ein bestimmtes Feld engagieren, ist dann sicher höher, wenn ein gewisser wirtschaftlicher Anreiz dahintersteht.

#### Schily:

Bei all Ihren Qualitätskriterien, Herr Dr. Eberhardt, was, wenn der materielle Anreiz fehlt? Was verdient ein Mediator bei Ihnen?

#### **Eberhardt:**

Das hängt vom Aufwand ab, der nicht pauschal in allen Fällen gleich vergütet wird. Die Vergütung steigert sich zum Beispiel je nach Komplexität und Dauer des Mediationsverfahrens und abhängig davon, ob es in eine Präsenzmediation einmündet. Wichtig ist dabei, die HUK-COBURG deckelt diese Kosten weder nach Häufigkeit noch Höhe der dadurch verursachten Kosten und privilegiert den Mediationsversuch durch eine Nichtrückstufung des Kunden. Hier zeigt sich, welch wichtige Rolle die Rechtsschutzversicherer bei der Etablierung alternativer Streitschlichtungsverfahren in Deutschland haben können.

#### van Bühren:

Mediation ist sicher eine gute Sache. Ich befürchte jedoch auch weiterhin, dass die von Ihnen angebotene Mediation in erster Linie der Umgehung des Rechtsdienstleistungsgesetzes und der gesetzlich garantierten freien Anwaltswahl dient.

#### **Eberhardt:**

Wir stehen für Vertrauensbildung durch Transparenz. Das ist ja auch der Sinn dieses Gesprächs. Unser Gesprächsangebot an alle an der Konfliktlösung Beteiligten gilt natürlich weiterhin und unabhängig von dieser Runde hier.

#### **Moderator:**

Wollen wir das als Schlusswort nehmen? Ich denke, es ist sehr, sehr viel zu dem Thema gesagt worden. Vielen Dank in die Runde.



## Sie möchten mehr über das GOSLAR INSTITUT erfahren oder interessieren sich für Informationsmaterial?

E-Mail:

info@goslar-institut.de

**Telefon:** 

+49 (0) 5321 33 99 61

Telefax:

+49 (0) 5321 33 99 75

Internet:

www.goslar-institut.de

Postadresse:

GOSLAR INSTITUT Breite Straße 13 38640 Goslar

#### **Impressum**

Eine Publikation der Studiengesellschaft für verbrauchergerechtes Versichern e. V.,

Breite Straße 13, 38640 Goslar V.i.S.d.P.: Monja Faller, Goslar

Erscheinungstermin: 06.09.11

Druck: Druckerei Roser, Mayrwiesstraße 23, 5300 Hallwang bei Salzburg, Österreich



Mehr als 1,7 Millionen zufriedene Kunden sprechen für uns



Kunden der HUK-COBURG-Rechtsschutzversicherung schätzen die günstigen Tarife und den schnellen Service im Schadenfall – und deren Anwälte die gute Zusammenarbeit mit uns. Damit nicht genug: Gemeinsam mit unserem Anwalts- und Mediatorennetzwerk arbeiten wir ständig daran, noch besser zu werden.

Außerdem gehört die Mediation zum festen Bestandteil unserer Leistungen. Deshalb unterstützen wir auch die Europa-Universität Viadrina in der Forschung zur Konfliktlösung und bieten unseren Kunden Mediation als Leistung des Rechtsschutzversicherers in geeigneten Fällen aktiv an.

Wenn Sie mehr erfahren möchten, dann fragen Sie!

Telefon: 09561 962089, E-Mail an: presse@huk-coburg.de

