

Kolumne

Verfahrensfairness – das verschenkte Potenzial in der Schadenverhandlung

Das Industrieversicherungsgeschäft ist von Verhandlungen geprägt, angefangen von der Vertrags- und Prämienverhandlung bis hin zur Schadenregulierung. Die Verhandlungssituationen ähneln dabei meist einem orientalischen Basar. Kein Wunder, dass weitgehend Unzufriedenheit über die Ergebnisse herrscht, beispielsweise über die Höhe von Zahlungen im Versicherungsfall. Es ist Zeit für eine veränderte Verhandlungsführung.

Führungskräfte auf Seiten der Versicherungsnehmer, Versicherer und Makler sind regelmäßig mit schwierigen Verhandlungssituationen konfrontiert. Gemessen daran, dass Verhandlungen alltäglich stattfinden und eine herausragende wirtschaftliche Bedeutung haben, werden sie in der Regel erstaunlich intuitiv und irrational geführt. Bittet man Verhandler um eine Erläuterung ihrer Methodik, so hört man häufig Erklärungen wie: „Das mache ich schon immer so.“

Grundprinzip in den meisten Verhandlungssituationen ist der feste Glaube der Beteiligten daran, dass der eigene Gewinn notwendigerweise der Verlust des Gegenübers sein muss. Verhandlungen werden als Nullsummenspiel angesehen und auch so geführt. Die Parteien tanzen argumentativ um zwei Forderungen und gelangen so irgendwann zum Einigungspunkt. Nicht selten sind derartige Basarverhandlungen von unfairen Taktiken und Verhaltensmustern geprägt. Kompromisse nehmen die Beteiligten dann regelmäßig als Niederlagen wahr. Um daran etwas zu ändern, müssten Verhandlungen modernisiert und professionalisiert werden.

Ein wesentlicher Grund für die unbefriedigenden Ergebnisse ist, dass die Parteien fälschlicherweise Verhandlungspositionen und die dahinterstehenden Interessen gleichsetzen. Im Gegensatz zur hartnäckig verteidigten Position sind die Interessen des Gegenübers vielfältig. Vielleicht will beispielsweise der Versicherungsnehmer im Haftpflichtfall eigentlich vor allem die Geschäftsbeziehung zum Geschädigten nicht belasten. Derartige Interessen, die meist außerhalb des diskutierten Verhandlungsraums liegen, gilt es zu erkennen, zu berücksichtigen und zu respektieren. Der Schlüssel hierzu ist Verfahrensfairness.

Einfache sozialpsychologische Experimente zeigen, dass das durchschnittliche Verhandlungsergebnis auf allen Seiten deutlich besser ausfällt, wenn die Beteiligten ihre eigenen und auch die Interessen des Gegenübers verstehen und in die Verhandlung einbeziehen. Ein interessenorientiertes Vorgehen setzt ein strukturiertes Verfahren voraus, über das sich die Parteien zu Beginn verständigen und das manipulatives Verhalten erschwert. Wer erkennt, dass seine Interessen in einem transparenten Verfahren Berücksichtigung finden, der empfindet auch das Ergebnis des Verfahrens als fair. Die Verhandlung wird zur Win-win-Situation.

Eine derartige Professionalisierung der Verhandlungskultur, weg vom intuitiv gesteuerten Basar hin zur Verfahrensfairness, würde allen Beteiligten nützen. Versicherungsnehmer empfänden die Ergebnisse in der außergerichtlichen Schadenregulierung nachvollziehbarer und angemessener. Das Image der Versicherer würde profitieren. Beide Seiten könnten langwierige und kostenintensive Gerichtsverfahren vermeiden. Das mag vielleicht nicht im Interesse aller Rechtsanwälte sein, im Interesse der versicherten Industrie und ihrer Versicherer wäre es allemal.

Dr. Mark Wilhelm, LL.M.
Rechtsanwalt
Master of Insurance Law
Fachanwalt für Versicherungsrecht

Wilhelm Rechtsanwälte
Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB
Reichsstraße 43
40217 Düsseldorf

WILHELM

RECHTSANWÄLTE

- 3 -

Telefon: + 49 (0)211 687746 - 12

Telefax: + 49 (0)211 687746 - 20

www.wilhelm-rae.de

mark.wilhelm@wilhelm-rae.de