

WILHELM  
RECHTSANWÄLTE

Mechanismen der Streitbeilegung im Vergleich  
Konflikte mit dem Versicherer  
erfolgreich lösen

Von Dr. Andreas Shell

Mechanismen der Streitbeilegung im Vergleich

## Konflikte mit dem Versicherer erfolgreich lösen

**Was lange Zeit nur selten vorkam, geschieht heute zunehmend häufiger: Differenzen bei Schäden werden zwischen Versicherern und Versicherungsnehmern deutlich schärfer ausgeglichen. Die Schadenregulierung ist interessengerechter und damit konfliktreicher geworden.**

### 1. Motivlagen

Warum regulieren Versicherer restriktiver? Die Versicherungswirtschaft hat erkannt, dass die Senkung von Verwaltungs- und hier insbesondere Personalkosten allein keine Wettbewerbsvorteile bringt. Denn damit ist auch Qualität im Underwriting und bei der Schadenregulierung verloren gegangen. Teils erheblicher Investitions(nachhol)bedarf bei der EDV und die angestrebte Digitalisierung setzen Versicherer zusätzlich wirtschaftlich unter Druck.

Zudem haben reduzierte Rückversicherungsprämien im Gewerbe- und Industriegeschäft – ebenfalls zur Einsparung von Kosten – sowie höhere Prioritäten (Rückversicherungs-Selbstbehalte) zu

größerer Selbsttragung von Schäden bzw. Schadenanteilen seitens der Erstversicherer geführt.

Als Folge betrachten die Versicherer ihre Aufwendungen für Schäden deutlich kritischer, machen diese doch den Löwenanteil der versicherungstechnischen Aufwendungen aus. Großzügige Schadenregulierung in manchen Häusern war zudem auch kein Rezept, durch Kundenzugewinne bzw. Kundenerhalt und damit Marktanteile eine Entlastung zu erzielen. Zunehmend geringere Kapitalanlage- und Zinsgewinne helfen dann auch nicht. Der Versicherer reguliert in der Folge enger.

Umgekehrt haben Versicherungsnehmer die Erwartung, bei der Versicherung von Risiken „value for money“ zu erhalten, was im Schadenfall „readiness to pay“ sowohl hinsichtlich Zahlungsbereitschaft als auch -geschwindigkeit bedeutet. Versicherung soll sich im Schadenfall „bezahlt machen“. Und so verwundert es nicht, dass die Versicherungsabteilungen oder Riskmanager

überwiegend an den Bereich Finanzen angegliedert sind.

### Sowohl zur Deckung als auch zur Höhe der Leistungspflicht gibt es mehr Konflikte.

Es versteht sich, dass beide Partner ihre jeweiligen Interessen nach Möglichkeit durchsetzen wollen. So ist zu beobachten, dass hinsichtlich De-

ckung und Höhe vermehrt Konflikte entstehen. Sind dann womöglich noch versicherungsrechtliche Grundsatzfragen im Spiel, die für die Branche eine erhebliche nachteilige Präjudizwirkung haben könnten, ist der Streit vorprogrammiert.

## 2. Lösungsoptionen

Welche Möglichkeiten der Konfliktlösung bieten sich Versicherungsnehmern und Versicherern? Die wichtigsten Mechanismen der Streitbeilegung im Versicherungsrecht sind nachfolgend dargestellt:

### 2.1 Verhandlungen

An sich sind – auch kontroverse – direkte Verhandlungen das Mittel der Wahl, sofern die Parteien sich fachlich-versicherungsrechtlich auf Augenhöhe begegnen können. Dies allerdings ist häufig genau das Problem. Versicherungsnehmer haben in der Regel nicht die Erfahrung und das Wissen, um einem versierten Schadenregulierer ebenbürtig gegenüberzutreten zu können und müssen dies eigentlich auch nicht haben. Ihr Kerngeschäft ist nicht Versicherung.

Vermittlern gelingt es nur in Ausnahmefällen hier auf Seiten der Kunden einen Ausgleich herzustellen, auch wenn manche eigene Schaden-Consulting Bereiche teils als profit center vorhalten. Auch ist zu beobachten, dass Versicherungsnehmer gelegentlich daran zweifeln, ob Versicherungsmakler ausschließlich die Kundeninteressen vertreten. Zu vertraut wirken aus Sicht der Industrie in manchen Fällen die Beziehungen zwischen den Vermittlern und den Versicherern.

Allerdings ist festzustellen, dass auch auf der Versichererseite häufig genug die erforderliche Fachkompetenz fehlt. Erkennbar ist dies daran, dass bereits kurz nach Schadenmeldung Anwälte eingeschaltet oder diese sogar gleich ganz mit der Regulierung betraut werden. Auch dort, wo dies nicht offengelegt wird, lässt die Diktion von Briefen des Versicherers öfters hierauf schließen.

Immer wieder enden solche Konstellationen dann mit dem Versuch, wechselseitig Druck auszuüben, etwa über gegenseitige Vertragsbeendigungsankündigungen oder Entzug der gesamten Kundenbeziehung. Solche Drohungen helfen nur bedingt weiter, weil in einigen Geschäftssegmenten auf Grund der kleinen Zahl der auf beiden Seiten beteiligten Unternehmen eine Wiederbegegnung zwangsläufig ist. Konsortialverträge sind dort obendrein meist die Regel, so dass diese „Waffe“ Rhetorik bleiben muss.

Die Einschaltung von Anwälten auf beiden Seiten kann, muss aber nicht immer hilfreich sein. Das hängt stark vom Rollen- und Selbstverständnis

der jeweiligen Anwälte auf beiden Seiten ab. Auch ist die Befindlichkeit mancher Versicherer gegenüber dem Anwaltsstand (nicht immer grundlos) negativ und führt zur Verhärtung in der Regulierung. Wenn allerdings auf beiden Seiten konstruktive Rechts- und Verhandlungsberatung erfolgt, können gute und rasche Verhandlungsergebnisse erzielt werden.

### 2.2 Mediation

Die Mediation ist von ihrem Ansatz her nahe an direkten Verhandlungen. Der Mediator hat die Funktion, ein direktes Gespräch zwischen den Beteiligten wieder zu ermöglichen, Interessenausgleich zu betreiben oder im Falle einer „shuttle diplomacy“ mit den Parteien individuell eine Annäherung in der Sache zu versuchen. Im früheren Verlauf hoch gekommene Emotionen gilt es herauszunehmen. Eine fachliche Beurteilung erfolgt durch den Mediator nicht.

Viele Versicherungsnehmer, aber auch Versicherer, verbinden Mediation mit einem zwangsläufigen 50:50 Ergebnis. Oder sie erinnern sich an eigene oder kolportierte Schadenfälle aus den USA, wo das angerufene Gericht einen Mediator mehr oder weniger zwangsweise vorschaltet, der die Parteien zu einem Ergebnis drängt. Gerne auch unter Hinweis darauf, dass obstinate Parteien in einem nachfolgenden streitigen Verfahren schon sehen würden, wohin ihre Sperrigkeit sie führen würde.

Insgesamt hat sich die Mediation leider nicht zu dem Instrument entwickelt, welches sie darstellen könnte, würde sie entsprechend dem Harvard Modell umgesetzt. Im Übrigen hat sich auch gezeigt, dass (pensionierte) Richter sich mit der Rolle des Mediators nicht immer leicht tun. Wirkungsvoller kann es sein, (ehemalige) Praktiker aus dem Versicherungsgeschäft mit der Rolle des Mediators zu betrauen.

Ein Vorteil der Mediation ist die Nicht-Öffentlichkeit des Verfahrens. Zu Bedenken ist allerdings die fehlende Vollstreckbarkeit. Die Kosten sind wiederum ein Pluspunkt.

### 2.3 Schiedsverfahren

Schiedsverfahren sind häufiger anzutreffen. Basierend auf bereits im Versicherungsvertrag festgelegten Schiedsklauseln oder nach dem Schadeneintritt geschlossene Schiedsvereinbarungen, werden diese Verfahren entsprechend der gewählten Schiedsordnung durchgeführt. Zur Wahl stehen deutsche, aber auch internationale Schiedsordnungen (etwa DIS, ICC, AAA, DIAC, SIAC, UNICTRAL, LCIA).

**Anzutreffende Schiedsklauseln sind häufig inadäquat formuliert**

Festzustellen ist, dass die in Versicherungsverträgen anzutreffenden Schiedsklauseln häufig inadäquat sind, insbesondere mit Blick auf Rechtswahl, Verfahrensauswahl, Kostentragung und Vollstreckbarkeit. Letzterer Punkt ist nicht zu un-

terschätzen. Bei Wahl einer anerkannten Schiedsordnung werden auf Grund des New Yorker Übereinkommens vom 10. Juni 1958, dem zahlreiche Staaten beigetreten sind, grenzübergreifende Vollstreckungen eines Schiedsurteils möglich. Insbesondere gegenüber staatlichen Urteilen liegt hierin ein Vorteil, da die Zahl der Signatarstaaten für die Anerkennung von Schiedsurteilen größer ist als die wechselseitige Anerkennung von Urteilen nationalstaatlicher Gerichte.

Entscheidend ist eine Vereinbarung mit der Wirkung, dass das Schiedsverfahren eine bindende Entscheidung treffen soll. In diesem Fall ist der Rechtsweg ausgeschlossen. Eine Überprüfung der Entscheidung des Schiedsgerichts durch ein staatliches Gericht ist allerdings dann möglich, wenn der Antragsteller darlegen kann, dass das Schiedsgericht das anzuwendende Recht grob missachtet hat oder gegen dieses verstößt. Es sind nur wenige Fälle in Jahrzehnten bekannt geworden, in denen dieser Einwand mit Erfolg durchgefochten wurde.

Üblicherweise werden die durch die autonome Schiedsrichterwahl sichergestellte Fachkompetenz sowie Geschwindigkeit der Verfahren und die Vertraulichkeit als Vorteil gesehen. Doch zeigt die Praxis, dass es „Schiedsrichter-Stars“ gibt, deren Kapazität meist mehr als ausgelastet ist, so dass sich Verfahren ziehen können. Auch sind die Kosten – anders als häufig vermutet – meist weit höher als die eines Verfahrens vor den staatlichen Gerichten.

### 2.4 Schiedsgutachten

Gleichsam als Schiedsverfahren „light“ ist noch das Schiedsgutachten im Falle von ausschließlich versicherungstechnischen Auseinandersetzungen, etwa zu Deckung oder Haftung, zu erwähnen. Hier einigen sich die Parteien meist auf einen Juristen (Anwalt, Richter) mit Nachweis einer Spezialisierung auf Versicherungsrecht oder als (ehemaligen) Praktiker. Er nimmt die versicherungsrechtliche Beurteilung von Einzelfragen oder der Gesamtheit eines Versicherungsfalles vor und legt sie beiden Parteien vor.

Schiedsgutachten sind überwiegend kraft Vereinbarung unverbindlich. Sie dienen dem Zweck, in Rechtsfragen die

Rolle des unbefangenen, nicht parteigebundenen Beurteilers zu übernehmen, sofern sich die Parteien in den sonstigen Aspekten des Falles einig sind. So kann dies im Rahmen einer laufenden „normalen“ Regulierung dazu dienen, Stolpersteine rechtlicher Natur zu beseitigen und eine Einigung zu ermöglichen. Sofern am Ende doch noch ein Gerichtsverfahren folgt, kann das Gutachten dem Gericht eine Entscheidungshilfe sein, aber mehr auch nicht. Mit Blick auf die Kosten erweist sich ein Schiedsgutachten im Vergleich mit anderen Lösungsmechanismen als überaus vorteilhaft. Leider scheint es in weiten Teilen des

**Schiedsgutachten bieten viele Vorteile, sind aber im Markt noch wenig bekannt.**

Marktes ein nur wenig bekanntes Instrument zu sein.

### 2.5 Schlichtung

Ein ebenfalls wenig bekanntes Modell im Versicherungsgeschäft ist die Schlichtung. Sie ist je nach Ausgestaltung ein Kompromiss zwischen Schiedsverfahren und Mediation. Entscheidend sind die Verfahrensregeln und Grundsätze, nach denen der Schlichter verfahren soll. So ist der Ansatzpunkt jeweils die dem Versicherungsvertrag zu Grunde gelegte Rechtsordnung. Doch ist es dem Schlichter auch gestattet, Handelsbräuche, Marktübungen und Usancen zu berücksichtigen, die ihm Billigkeitserwägungen bei seinem Schiedsspruch gestatten. Zur Einschätzung technischer oder finanzieller (Betriebsunterbrechungsschäden!) Sachverhalte darf der Schlichter Gutachter einschalten.

**Auch die Schlichtung kann ein kostengünstiges und effektives Instrument darstellen.**

Sofern sich die Parteien auf einen Schlichter einigen können, kann dies ein sehr kostengünstiges, nicht-öffentliches Verfahren sein. Klare Regelungen zur Verbindlichkeit der Entscheidung, Kostentragung, Vollstreckbarkeit etc. sind aber auch hier unbedingt erforderlich. Der Schlichter wird wiederum in der Regel ein juristisch qualifizierter Praktiker oder Anwalt oder Richter mit nachgewiesener Kenntnis des Versicherungsrechts und der Versicherungspraxis sein.

### 2.6 Gerichtsverfahren

Gerichtsverfahren wurden in der Vergangenheit – mit Ausnahme des Bereichs der Kraftfahrtversicherung – eher selten eingeleitet. Es scheint aber, dass diese stets als ultima ratio bezeichnete Konfliktlösungsform zunehmend an Bedeutung gewinnt, obwohl die Verfahrensdauern meist lang und die Kosten schwer kalkulierbar sind. Der Nachteil der Öffentlichkeit von Verfahren tritt zunehmend in den Hintergrund, was daran liegen mag, dass die Offenbarung von Geschäftsgeheimnissen im Rahmen der öffentlichen Verhandlungen anscheinend als weniger wahrscheinlich betrachtet wird, bzw. auch aus Urteilen heraus ein diesbezüglicher Erkenntniswert eher mager erscheint.

Nachdem der Kosten- und Geschwindigkeitsvergleich zwischen Schiedsgerichten und staatlichen Verfahren offenbar auch nicht mehr nur zu Gunsten des Schiedsverfahrens ausfällt und Gerichte spezifische Versicherungsspruchkörper (spätestens beim OLG) eingerichtet haben, sind Gerichtsverfahren häufiger geworden. Insbesondere Versicherer haben weniger Vorbehalte, die Gerichte als geeignete Konfliktlöser anzusehen.

Mit Blick auf die unteren Instanzen sind hinsichtlich Versicherungskompetenz und Kenntnis des praktischen Marktfeldes noch Verbesserungen zu erzielen. Gleichwohl empfiehlt es sich aus Sicht der versicherungsnehmenden Wirtschaft, soweit möglich, schon bei der Festlegung des Gerichtsstands im Rahmen der Vertragsgestaltung den



OLG-Bezirk, vor dem eine deckungsrechtliche Auseinandersetzung stattfinden würde, sorgfältig auszuwählen, da einige OLG-Senate tendenziell versichererfreundlich eingestellt sind. Bei einem ungünstigen Gerichtsstand kann der Klageweg deutlich unattraktiver sein. Neben dem Gerichtsstand spielen zudem Kosten- und Zeiterwägungen, verhandlungsstrategische und versicherungsrechtliche Überlegungen eine große Rolle bei der Entscheidung, ob der Gang vor ein Gericht überhaupt zielführend ist.

Ein Grund, vor die staatlichen Gerichte zu treten, kann in bestimmten Fällen auch sein, dass ein günstiges Präjudiz geschaffen werden soll, welches als Orientierungsmarke für die Produktgestaltung und Regulierungspraxis dienen kann – vorausgesetzt, man setzt sich durch. In der Vergangenheit war auf Seiten der Versicherungswirtschaft die Courage, einen solchen Weg zu beschreiten, eher mäßig ausgeprägt. Seit aber Gerichte – insbesondere im Gewerbe- und Industriegeschäft – gezeigt haben, dass die Mehrzahl der Spruchkörper keine deutlich erkennbare Neigung zur Bevorzugung von Versicherungsnehmern hat, wird die Branche mutiger. Versicherungsnehmer, die ihre Position hartnäckig vertreten, können wiederum erreichen, dass Versicherer in Fällen der sogenannten Grauzone aus Angst vor negativem Präjudiz bereitwilliger sind, Vergleiche einzugehen. Das kann insbesondere dann der Fall sein, wenn der Versicherer künftig in ähnlich gelagerten Fällen weiterhin seine Einwendungen erfolgreich (evtl. auch mit Bezug auf die Schadenhöhe) durchsetzen möchte.

### 3. Résumé

Das Klima in der Schadenregulierung zeigt, folgend dem meteorologischen Trend, eine deutliche Tendenz zur Erhitzung. Die Verhandlungen und Positionen werden härter, Konflikte werden häufiger ausgetragen. Es stellt sich daher die Frage nach den geeigneten Lösungswegen. Wie der Vergleich zeigt, gibt es Mechanismen, die weniger bekannt sind und doch echte Vorteile bieten. Schiedsgutachten oder Schlichtung sind hier zu nennen, während die Mediation zwar anfänglich eine Sympathiewelle auslöste, diese jedoch weitgehend verpufft ist. Und Gerichtsverfahren sind vielleicht doch besser als ihr Ruf. Direkte Verhandlungen mit anwaltlicher Unterstützung sind an sich attraktiv, sofern es den Anwälten gelingt, ihren Nimbus zu verbessern und sich als partnerschaftlich konstruktiver Streitlöser neu zu etablieren.

Diesen Beitrag veröffentlichte die Zeitschrift *Die Versicherungspraxis* in ihrer Ausgabe 12/2019.

Für Rückfragen steht Ihnen der Autor gern zur Verfügung:



**Dr. Andreas Shell**  
Rechtsanwalt

WILHELM Partnerschaft von  
Rechtsanwälten mbB

Tel: +49 211 687746 0  
andreas.shell@wilhelm-rae.de

# WILHELM

## RECHTSANWÄLTE

### Über uns:

Die Sozietät Wilhelm ist spezialisiert auf die Beratung von Unternehmen und deren Entscheidungsträgern in kritischen Situationen – vom Großschaden über die persönliche Inanspruchnahme bis hin zum Compliance-Verstoß im Unternehmen. Sechzehn Berufsträger an zwei Standorten (Düsseldorf und Berlin) vereinen hierfür Expertise aus den Bereichen Versicherung, Haftung, Wirtschaftsstrafrecht und Gesellschaftsrecht. Weltweit kooperiert die Sozietät mit Kanzleien unter anderem in Chicago, New York, London, Paris, Rom, Warschau und Brüssel. Mit seinen internationalen Kooperationspartnern bietet Wilhelm die Expertise zur Lösung grenzüberschreitender Haftungs- und Deckungsstreitigkeiten, M&A-Transaktionen sowie internationaler Großprojekte.

### WILHELM Partnerschaft von Rechtsanwälten mbB

#### Düsseldorf:

Reichsstraße 43  
40217 Düsseldorf

Telefon: + 49 (0)211.68 77 46-0  
Telefax: + 49 (0)211.68 77 46-20

[info@wilhelm-rae.de](mailto:info@wilhelm-rae.de)

#### Berlin:

Fasanenstraße 65  
10719 Berlin

+ 49 (0)30.81 72 732-0  
+ 49 (0)30.81 72 732-0

[berlin@wilhelm-rae.de](mailto:berlin@wilhelm-rae.de)

