

# Betrugsverdacht – Mediation hilft

Marco Ronzani

ÜBERBLICK

Wirtschaftliche Konflikte, d.h. Konflikte darüber, wer wem was schuldet, werden normalerweise durch Verhandeln gelöst. Wenn Verhandeln als Konfliktlösungsmethode in der Wirtschaft nicht funktioniert, liegt es meist nicht daran, dass den Beteiligten Verhandlungs-Know-how oder erforderliches Spezialwissen fehlen.<sup>1</sup> Meist liegt es daran, dass das vorhandene Wissen und Können für die Parteien nicht mehr zugänglich ist, weil den Beteiligten eine andere Ressource abhanden gekommen ist: Konstruktive Kommunikation und Kooperation. Hier liegt ein grosses Potential für Wirtschaftsmediation.

**W**orum geht es in diesen Fällen der Wirtschaftsmediation? Es geht um das, was die kürzlich verstorbene Ruth Cohn Störungen auf der Beziehungsebene – im Gegensatz zur Sachebene – nannte und im Harvard-Verhandlungs-Konzept mit dem Prinzip „Trenne Sachprobleme von persönlichen Beziehungen“<sup>2</sup> angesprochen wird. Von Ruth Cohn stammt die legendäre Regel, „Störungen haben Vorrang“.<sup>3</sup> Sie empfahl, falls es Störungen auf der Beziehungsebene gibt, diese zuerst in Ordnung zu bringen und sich erst dann der Sachebene beziehungsweise der Lösung der Sachkonflikte zu widmen.

Wie das in der Praxis der Wirtschaftsmediation aussieht, wird im Folgenden anhand einer Mediation geschildert, bei der es unter hochkompetenten Parteien zu einer schweren Beziehungsstörung gekommen war, welche weitere Verhandlungen zu verunmöglichen schienen. Bei der Schadensabwicklung eines Verkehrsunfalls kam bei der Haftpflichtversicherung ein Betrugsverdacht auf und das Vertrauen in die Gegenpartei ging verloren.<sup>4</sup>

## 1. Ziele der Mediation

### 1.1 Erstgespräch mit den Vertretern der Haftpflicht-Versicherung

„Es geht um einen Verkehrsunfall, bei dem der Verunfallte, ein Unternehmer Mitte Dreissig, ein Schleudert trauma mit hohem Grad von Arbeitsunfähigkeit und hohem Erwerbsaufschaden geltend macht. Wir sind auf vielfältige Widersprüche gestossen, die bei uns einen Betrugsverdacht auslösten. Wir haben eine spezialisierte Detektei beauftragt, die unter anderem verdeckte Videoaufzeichnungen vom Verunfallten bei sportlichen Aktivitäten gemacht hat. Unsere Erkenntnisse stehen in Widerspruch mit seinen Angaben bei den medizinischen Abklärungen. Es sieht danach aus, dass er und seine Geschäftspartner den Unfall nutzen, um sich auf Kosten der Versicherungen zu bereichern. Unser Material sollte für ein erfolgreiches Betrugsverfahren genügen; bei Annahme eines Betrug hätten wir keine Leistungspflicht.“ Das sagte der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung.

Neben ihm sass der Chef der Schadenabteilung, der immer wieder nachdenklich nickte. Die Argumente, die für einen Betrugsverdacht sprachen, sah er ähnlich wie der Sachbearbeiter. Er fügte hinzu: „Und die Kommunikation mit dem Anwalt des Verunfallten ist total ins Stocken geraten.“

Was sollte bei der Mediation herauskommen, wenn sie für diese beiden Personen erfolgreich wäre?

Der Leiter der Schadenabteilung vermutete, dass eine erfolgreiche Ablehnung der Leistungspflicht der Versicherung die gerichtliche Verurteilung des Verunfallten und Bestätigung des Strafurteils durch alle Instanzen voraussetzte. Er wollte sich deshalb in direkten Gesprächen mit dem Verunfallten und seinem Anwalt ein differenzierteres Bild machen, insbesondere auch von der Position des Anwalts, der ein Spezialist für Schadenfälle war. Er wollte mehr Klarheit über die Verdachtsmomente gewinnen, um dann entscheiden zu können, ob

1 Wer erfolgreich am Wirtschaftsleben teilnimmt, verfügt im Allgemeinen sowohl über das für Verhandlungen erforderliche Sachwissen – oder kann es sich besorgen – als auch über die notwendige Prozesskompetenz, das heisst, er weiss wie man effizient verhandelt – oder lässt einen Verhandlungsspezialisten für sich verhandeln, zum Beispiel einen Anwalt.

2 Roger Fischer, William Ury, Bruce Patton. Das Harvard Konzept, 23. Aufl. 2009, S. 41ff.

3 Ruth Cohn: *Von der Psychoanalyse zur Themenzentrierten Interaktion*. 1975, S. 122.

4 Die Beschreibung beruht auf einem Fall, bei dem der Autor als Mediator beigezogen worden war. Inhalte, die auf die Identität der Parteien schliessen liessen, wurden abgeändert oder weggelassen; Ähnlichkeiten mit realen Personen und Fällen sind daher rein zufällig.

die Option Betrug weiterverfolgt oder auf ein Verhandlungsergebnis abgezielt werden sollte. Diese Ziele konnte er allerdings nur erreichen, wenn die Kommunikation zwischen den Beteiligten wieder funktionierte.

Für den Sachbearbeiter sah es subtil anders aus: **Die Mediation wäre für ihn nützlich, wenn sie zu einer Bestätigung des Betrugsverdachts führen würde, was er im Grunde für unsinnig hielt.** Im weiteren Gespräch modifizierte er sein Ziel so, dass er von einer Mediation die Möglichkeit einer gemeinsamen Auseinandersetzung über die Verdachtsmomente erwartete, wovon er sich – ähnlich wie der Leiter der Schadenabteilung – mehr Klarheit über den Betrugsverdacht erhoffte. Auch er sah, dass dies eine „Normalisierung“ der Kommunikation erforderte. Und das wiederum würde voraussetzen, dass er ein gewisses Vertrauen in den Verunfallten und seinen Anwalt entwickeln könnte, was er bisher kategorisch ausgeschlossen hatte.<sup>5</sup> Er erkannte schließlich, dass ihm die Mediation eine Gelegenheit geben konnte, sich zu entscheiden, ob es sinnvoll wäre, den Betrugsverdacht weiterzuverfolgen – wovon er in diesem Zeitpunkt noch überzeugt war.

Resultat der Zielklärung war, dass beide Vertreter der Haftpflichtversicherung von der Mediation eine Verbesserung der Kommunikation erwarteten, was sie als „Normalisierung der Kommunikation“ bezeichneten. Wenn dies erreicht wäre, ginge es darum, *mehr Klarheit hinsichtlich des Betrugsverdachts und eines möglichen Verhandlungsergebnisses* zu gewinnen, um sich schließlich für eine Strafanzeige oder den Abschluss einer Erledigungsvereinbarung zu entscheiden.

## 1.2 Erstgespräche mit dem Verunfallten und seinem Rechtsanwalt

„Wir wollen vor allem verstehen, was los ist“, sagte der Anwalt des Verunfallten, „und wir wollen wieder in eine klare Kommunikation mit der Versicherung kommen. Wenn die Kommunikation normal ist, bietet dieser Fall nicht mehr Probleme als andere

Fälle mit Schleudertrauma, die auf dem Verhandlungsweg gelöst werden können. Wenn die Mediation etwas bringt, dann ist der Kontakt wieder normal, so wie immer. Vom Mediator erwarte ich nicht mehr, als dass er Rahmenbedingungen schafft, unter denen das wieder möglich ist.“

Der Verunfallte beschrieb seine Erwartungen so: „Ich würde mich als Person respektiert und gehört fühlen. Die Versicherung würde anerkennen, dass ich alles tue, damit es mir besser geht, dass ich deshalb möglichst viel von meinen früheren Aktivitäten zu behalten versuche, auch das Hockeyspielen und die Bergtouren. Man würde erkennen, dass ich alles, was ich mache, nicht mehr wie früher tun kann, als ich es auf sehr hohem Niveau betrieben habe, aber immer noch auf eine Art, die für jemanden mit meinen Beschwerden außergewöhnlich erscheinen mag. Ich möchte, dass Sie mir helfen, dass das gesehen wird.“

Die Ziele sowohl der Haftpflichtversicherung wie auch des Verunfallten und seines Anwalts waren grundsätzlich in einer Mediation erreichbar. Unauflösbare Zielkonflikte waren nicht erkennbar und der Mediator und die Beteiligten konnten sich eine nutzbringende Zusammenarbeit vorstellen. Die Mediation konnte also fortgesetzt werden.

## 2. Erste gemeinsame Sitzung: Aufbau einer gemeinsamen Arbeitsplattform – Klärung von Zielkonflikten – Entwicklung einer Lösungsvision – grober Vorgehensplan – Vereinbarung nächster Schritte

In der ersten gemeinsamen Sitzung schufen die Beteiligten mit Hilfe des Mediators zunächst eine gemeinsame Plattform, auf der sie eine konstruktive Kommunikation aufbauen konnten. Dies erfolgte vor allem dadurch, dass die Beteiligten ihre jeweiligen Anliegen und die dahinter stehenden Bedürfnisse gegenseitig verstehen und respektieren konnten. Dann wurden die jeweiligen Ziele der Mediation, welche in den Erstgesprächen genannt worden waren,

ausgetauscht und geklärt und die Zusammenarbeit in der Mediation vereinbart.

Im nächsten Schritt wurde mit den Beteiligten eine Lösungsvision<sup>6</sup> im Sinne einer konkreten Vorstellung über die erwünschte Kommunikation entwickelt. Dabei wurden die Beteiligten durch lösungsfokussierte Fragen dazu angeregt, darüber zu sprechen, wie es wäre, wenn die Kommunikation schon normalisiert wäre und sie all dies tun würden, was sie normalerweise taten, um zur erwünschten Klarheit etc. zu kommen. Die Beteiligten entwickelten ein lebendiges Bild dieser Kommunikation, indem sie beschrieben, wie eine solche Kommunikation für sie aussah, woran sie konkret bei sich und bei den anderen erkennen würden, dass eine normale Kommunikation stattfand.<sup>7</sup>

Damit dieser „Lösungszustand“ auch im praktischen Erleben verankert werden konnte, bot der Mediator ein Gruppen-Experiment im Sinne einer Simulation an, bei der es für die Aufgabenerfüllung ein sorgfältiges

5 Für den Mediator schien es, dass der Sachbearbeiter wie in einer zirkulären Kausalschleife gefangen war, aus der zu kommen die Mediation eine Chance war: Mit Vertrauen war es möglich, den Betrugsverdacht zu klären; Vertrauen setzte aber voraus, dass der Betrugsverdacht geklärt war. Da der Sachbearbeiter Mediation als ein geeignetes Mittel ansah, um Vertrauen zu entwickeln, war sie eine Chance, ihm einen Ausweg aus der Falle zu verschaffen.

6 Lösung wird hier im Sinne des lösungsfokussierten Ansatzes der Schule von Milwauke verstanden als ein umfassender Zustand, der sich dadurch auszeichnet, dass das Problem verschwunden ist (siehe auch Wittgenstein TLP ). Er wird im lösungsfokussierten Ansatz auch als „Future perfect“ (Jackson/McKergov) oder neuerdings als „desired future“ bzw. „erwünschte Zukunft“ bezeichnet (Peter Szabó, persönliche Mitteilung).

7 Praktisch kann dies dadurch erreicht werden, dass die von Insoo Kim Berg entwickelte sog. „Wunderfrage“ oder eine Abwandlung davon gestellt wird; die Struktur der Frage ist: „Angenommen, der erwünschte Zustand wäre schon eingetreten – einfach so, woran würden Sie es merken? Was würden Sie anders machen? Was noch?“ (Steve de Shazer, Der Dreh, 2010).

Zusammenwirken aller erforderte. **Zum Einsatz kam eine Übung, die unter dem Namen „Zauberstab“ bekannt ist.** Dabei haben die Beteiligten gemeinsam die Aufgabe, einen langen Stab je mit einem einzigen Finger durch blosser Berührung von unten in der Höhe zu halten und ihn dann gemeinsam auf den Boden zu legen, ohne mit dem Finger den Kontakt zum Stab zu verlieren. Alle vier Beteiligten nahmen aktiv am Experiment teil und waren erstaunt über ihre kooperative Zusammenarbeit.

Aus diesem „Lösungszustand“ heraus erstellten die Beteiligten einen groben Vorgehensplan, indem sie darüber verhandelten, was sie tun würden, wenn sie die anstehenden Aufgaben kooperativ lösen würden.

Auf der Basis dieses Plans wurden die nächsten konkreten Schritte vereinbart: Austausch aller relevanten Akten, insbesondere der Berichte der Detektei mit allen Beilagen; Vorbereitung eines ergänzenden medizinischen Gutachtens; Orientierung und Einbezug anderer Versicherungen in den Klärungsprozess, insbesondere des Unfallversicherers (dessen zuständige Sachbearbeiterin vom Mediator in die nächste Mediationsitzung eingeladen werden sollte).

Die Sitzung verlief spätestens nach dem Simulationsexperiment in einer Kommunikation, die weitgehend dem „Lösungszustand“ entsprach, den die Beteiligten beschrieben hatten. Die erwünschte Normalisierung der Kommunikation hatte also bereits stattgefunden.

### **3. Erste Folgesitzung – Erweiterung des Kreises der Beteiligten – Festigung der Plattform der Zusammenarbeit – Austausch über den Betrugsverdacht – Vereinbarung von Einzelgesprächen – Fortsetzung der nächste Schritte**

An der zweiten und den folgenden Sitzungen nahm neben den bisher Beteiligten zusätzlich auch die Vertreterin der Unfallversicherung teil; für die Unfallversicherung war der Be-

trugsverdacht und die Haltung der Haftpflichtversicherung von grosser Bedeutung, weshalb sie sich sehr für eine Teilnahme an der Mediation interessierte.

Zu Beginn jeder Sitzung wurde jeweils geklärt, wo und in welcher Weise sich die Kommunikation bereits normalisiert hatte. **Dieser Schritt diente dazu, die Vereinbarung über das Ziel der „Normalisierung der Kommunikation“ zu erneuern und den Beteiligten bewusst zu machen, welche Fortschritte sie schon gemacht hatten.** Damit festigten sie die gemeinsame Plattform für die Zusammenarbeit stetig, und die gegenseitige Wertschätzung stieg laufend.

Nach diesem Einstieg verständigten sich die Anwesenden jedes Mal über die Ziele der Sitzung.

In der ersten Folgesitzung waren die Ziele: 1. (Mehr) Klarheit hinsichtlich des Betrugsverdachts, 2. allseitiges Kennen und Verstehen der Position des Verunfallten, 3. Klarheit über das weitere Vorgehen.

Wie immer wurden die Sitzungsziele so konkretisiert, dass ihr Erreichen für die Beteiligten evaluierbar war. Das erste Ziel (Klarheit hinsichtlich des Betrugsverdachts) wäre nach übereinstimmender Auffassung aller erreicht, wenn es für jeden der Anwesenden nachvollziehbar wäre (jeder verstanden hatte), wie es zum Verdacht gekommen war und wodurch er gestützt wurde. Das zweite Ziel (Kennen und Verstehen der Position des Verunfallten) wäre gemäss dem Verunfallten erreicht, wenn er den Eindruck gewonnen hätte, dass er von allen gehört und seine Darstellungen ernst genommen worden wären. Für die übrigen hiess es, dass sie die Position des Verunfallten kannten, verstanden und nachvollziehen konnten. **Für das weitere Vorgehen war es wichtig, dass geklärt war, dass „kennen“ und „verstehen“ nicht gleichbedeutend war mit „einverstanden sein“.** Hinsichtlich des dritten Ziels (Klarheit über das weitere Vorgehen) wurde lediglich festgelegt, dass die Erreichung dieses Ziels Konsens erforderte.

Alle Sitzungsziele wurden erreicht: Alles, was zum Betrugsverdacht zu sagen war, war gesagt, gehört, verstanden und respektiert worden. Dabei war vor allem hilfreich, dass es für die Beteiligten zu einer „normalen Kommunikation“ gehörte, die Perspektiven der jeweils anderen zu verstehen, nachvollziehen zu können und zu respektieren. Damit ist gemeint, die jeweils andere Sichtweise als solche zu akzeptieren und dem Mediator Erlaubnis zu geben, wenn nötig an dieses Prinzip zu erinnern.

Einzig der Sachbearbeiter zeigte immer wieder Schwierigkeiten, die Perspektive des Verunfallten und seines Anwalts zu akzeptieren. Wie sich herausstellte, fehlte es ihm dann an Vertrauen in den Verunfallten und seinen Anwalt. Das zu verstehen und zu respektieren, war für den Mediator keine Schwierigkeit; für die Beteiligten allerdings war es immer wieder Anlass, die „normale Kommunikation“ zu verlassen. Sie fanden jeweils erst nach Interventionen des Mediators wieder zur erwünschten Kommunikation zurück. Für alle war klar geworden, dass hinsichtlich des Betrugsverdachts das getan worden war, was *gemeinsam* zur Klärung getan werden konnte. Im weiteren ging es darum, zu entscheiden, wie die Versicherer einerseits und der Verunfallte und sein Anwalt andererseits mit dem Betrugsverdacht umgehen wollten. Für die Klärung dieser Frage wurden Einzelgespräche mit dem Mediator vereinbart.

Zum Schluss der Sitzung vereinbarten die Beteiligten weitere konkrete Schritte zur Klärung (rechtlich) relevanter Tatsachen, die für eine einvernehmlich Erledigung des Falles notwendig waren.

### **4. Einzelgespräche – Entscheidung über den Umgang mit dem Betrugsverdacht – Vertrauen als Ressource**

#### **4.1 Gespräch mit den Vertretern der Haftpflichtversicherung**

Ziel des Gesprächs mit den Vertretern der Haftpflichtversicherung war

eine Klärung darüber, wie die Haftpflichtversicherung mit dem Betrugsverdacht umgehen wollte. Beide Vertreter waren sich einig, dass sie die Option einer einvernehmlichen Schadenserledigung weiterverfolgen wollten. Das hiesse, einen normalen Prozess der Schadensregulierung zusammen mit dem Anwalt des Geschädigten bis hin zu einer von beiden akzeptierbaren Erledigungsvereinbarung durchzuführen.

Der Sachbearbeiter hatte Schwierigkeiten, sich darauf einzulassen, da er in einem Dilemma steckte: Alles, was er in der letzten Sitzung gehört hatte, konnte er sowohl zur Bestätigung wie auch zur Widerlegung seiner Betrugshypothese verwenden: Wenn er dem Verunfallten misstraute (was ihm leicht fiel), konnte er alles in seine Betrugshypothese einbauen, wenn er nur annahm, dass der Verunfallte noch raffinierter war, als er bisher angenommen hatte; das fand er zwar etwas überzogen aber nicht unrealistisch. Wenn er dem Verunfallten dagegen vertraute (was ihm schwer fiel), konnte man alles so sehen, dass die Betrugshypothese sich Stück für Stück auflöste. Das fand er etwas „leichtfertig“ – und, wie er sich ausdrückte, schade um die viele Vorarbeit. Deutlich wurde, dass die innere Haltung entscheidend war: Misstrauen oder Vertrauen.

Die „rationale“ Lösung, welche die beiden entwickelten, sah so aus: Bei den weiteren Verhandlungen sollte mit jenem „normalen Vertrauen“ operiert werden, das üblicherweise notwendig ist, um zu einem Verhandlungsergebnis zu kommen. Sobald dieses Verhandlungsergebnis vorlag, sollte alles nochmals mit „angemessenem Misstrauen“ betrachtet werden und dann die Betrugshypothese evaluiert werden. Danach sollten beide Ergebnisse gegeneinander abgewogen und jenes Ergebnis gewählt werden, welches für die Haftpflichtversicherung als vorteilhafter eingeschätzt würde.

Verhandlungstechnisch gesehen (im Sinne des Harvard-Konzepts) gelang es den Vertretern der Haftpflichtversicherung so, den Betrugsverdacht in

eine Alternative zu einem möglichen Verhandlungsergebnis umzufunktionieren und damit dessen weitere Thematisierung auf den Schluss der Verhandlungen, die Phase der Überprüfung des BATNA (Best Alternative To Negotiated Agreement) zu verschieben. Gleichzeitig ermöglichte es, zuvor in einem normalen Kommunikationsprozess das optimale Verhandlungsergebnis zu entwickeln.

Beide Vertreter beurteilten dieses Vorgehen als rational und sinnvoll. Der Sachbearbeiter empfand aber die praktische Umsetzung nach wie vor als sehr herausfordernd bis unmöglich: **Er wusste nicht, wie er „einfach so“ von Misstrauen auf Vertrauen umschalten sollte.** Der Sachbearbeiter verpflichtete sich aber darauf und handelte in der Folge tatsächlich so, als ob er jenes Vertrauen hätte, das bei „Verhandlungen einer Erledigungsvereinbarung üblich“ war.<sup>8</sup> Er bat den Mediator, ihn an seine Verpflichtung zu erinnern, falls er sie vergessen sollte; dies kam zunächst ab und zu vor und bald nicht mehr.

Die Vertreter der Haftpflichtversicherung entschieden sich, diese Strategie allen Beteiligten der Mediation offen zu legen. Dem Mediator übertrugen sie die Aufgabe, sie der Vertreterin der Unfallversicherung sowie dem Verunfallten und seinem Anwalt mitzuteilen und zu erklären. Die Verhandlungen sollten fortgesetzt werden, wenn die Strategie von allen akzeptiert würde.

#### 4.2 Gespräch mit der Vertreterin der Unfallversicherung

Auch die Vertreterin der Unfallversicherung wollte in erster Linie über den Umgang mit dem Betrugsverdacht sprechen. Ihr ging es darum, dass allfällige Widerlegungen von Verdachtsmomenten nachvollziehbar sein mussten. Sie sah dieses Ziel als erreicht, wenn eine rechtlich vertretbare Lösung gefunden war, die Grundlage einer einvernehmlichen Schadenerledigung sein konnte. Dies konnte ihrer Meinung nach durch das übliche Vorgehen erreicht werden, wo Verdachtsmomente selbst-

verständlich Gegenstand von Klärungen waren und gemäss der rechtlich relevanten Beweisregeln zu beurteilen waren. Sie war der Überzeugung, dass sich bei Fortsetzung der Verhandlungen Verdachtsmomente entweder erhärteten oder auflösten und je nach dem entsprechende Auswirkungen auf das Ergebnis der Verhandlungen haben würden. Für sie war es deshalb richtig, dass erst am Schluss der Verhandlungen, wenn ein Verhandlungsergebnis vorlag, die Option einer Strafanzeige wegen Betrugsverdachts wieder thematisiert und beurteilt werden sollte.

Sie schloss sich deswegen der Strategie der Haftpflichtversicherung an.

#### 4.3 Gespräch mit dem Verunfallten und dem Anwalt

Dieses Gespräch diente zunächst der Überprüfung der Ziele der Mediation. Der Anwalt bestätigte, dass die „Normalisierung der Kommunikation“ nützlich und weitgehend schon eingetreten war. Für ihn gab es daher keine Zweifel, dass in einem üb-

8 Es scheint, dass hier ein Fall vorlag, bei dem jemand ein Problem zum Verschwinden brachte, indem er sich für die Konstruktion der Lösung eines „als ob“ bediente und damit den angenommenen Kausalnexus zwischen Problem und Lösung durchschneidet. Dabei beginnt der Betreffende mit etwas Ungewohntem, indem er so tut, als ob es schon eine Gewohnheit wäre und handelt dementsprechend gemäss der „Lösung“. Dieser Schritt kann schwierig sein, wenn man der – weit verbreiteten – Einstellung anhängt, dass Vertrauen etwas ist, das sich eine Person „verdienen“ muss. Einfacher ist es, wenn man der Annahme folgt, dass – wer einmal gelernt hat, wie „Vertrauen“ geht – sich entscheiden kann, zu vertrauen. Tatsächlich verhielt sich der Sachbearbeiter während des gesamten weiteren Verhandlungsprozess gegenüber dem Verunfallten wie jemand, der vertraut und nur ab und zu überraschend Misstrauen entwickelt um dann – nach Überprüfung der Berechtigung des Vertrauens – wieder zum Vertrauen über zu gehen. Vgl. dazu Luhmann Niklas, Vertrauen: Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität, UTB, Stuttgart; 4. Auflage, 2000; Sprenger Reinhard, Vertrauen führt: Worauf es im Unternehmen wirklich ankommt, Campus Verlag; 3. Auflage, 2007.



lichen Verhandlungsverfahren eine einvernehmliche Lösung entwickelt werden sollte und konnte. Da die Beteiligten über das notwendige Wissen und Können verfügten, um den Fall erfolgreich bis zu einer Entschädigungsvereinbarung zu verhandeln, war für ihn das Problem gelöst, wenn die Kommunikation wieder normal funktionierte. Der Mediator war dann für ihn nur noch nötig, um zu gewährleisten, dass die Kommunikation weiter „normal“ verlief. Normal hieß für ihn, dass er mit dem Mass an Vertrauen seitens der Versicherungen rechnen durfte, die üblich und notwendig war, damit ein Schadenfall korrekt und effizient bis zu einer einvernehmlichen Lösung abgewickelt werden konnte – oder eine Partei sich entschied, den Fall einem Gericht zur Beurteilung zu übergeben. **Sobald die Kommunikation nachhaltig normal verlief, brauchte es für ihn keinen Mediator mehr.** Er begrüßte es deshalb, dass die Haftpflichtversicherung sich für ein, wie er es nannte, „normales“ Vorgehen entschieden hatte.

Der Verunfallte selbst war über die neue Strategie der Haftpflichtversicherung irritiert, denn er hatte Schwierigkeiten, zu verstehen, was sie konkret bedeutete. Für ihn war unklar, ob die Versicherungen ihm und seinen Schilderungen nun Glauben schenken oder ob sie nur so taten, als ob sie ihm vertrauten, in Tat und Wahrheit aber verdeckt an der Vorbereitung einer Strafanzeige weiter arbeiteten. Er wusste nicht, ob er nun alles unterlassen sollte, was – losgelöst vom Kontext – so interpretiert werden könnte, dass es ihm besser ging als er angab – oder sollte er einfach so weiterfahren wie bisher und nur darauf schauen, dass es ihm möglichst gut ging? Es war offensichtlich, dass er etwas brauchte, das seine Bedürfnisse nach Sicherheit und Zuverlässigkeit befriedigte. Auf die Frage, was hilfreich sein könnte, antwortete der Verunfallte: „Wenn die Haftpflichtversicherung die Betrugshypothese definitiv fallen lassen würde.“ Der Mediator stellte ihm nun Fragen, die darauf abzielten, dass der Verunfallte eine eigene Vorstellung entwickelte, wie das auf ei-

ne Art und Weise geschehen könnte, die für eine Haftpflichtversicherung tatsächlich möglich war. Im Laufe eines längeren Gespräches gelang dem Verunfallten der Perspektivenwechsel und er kam darauf, dass die Haftpflichtversicherung die Betrugshypothese wahrscheinlich erst am Schluss der Verhandlungen fallen lassen würde, wenn alle Zweifel geklärt wären, und dass es letztlich die Aufgabe der Vertreter der Versicherung war, Zweifel zu haben, ganz unabhängig davon, ob sie einen Betrugsverdacht hatten oder nicht. Schließlich nahm der Versicherte an, dass sie die Zweifel am schnellsten aufgaben, wenn sie ihn als ehrlich und aufrichtig wahrnahmen, und dass das am ehesten der Fall war, wenn er das tat, was er ohnehin tun würde, ob jetzt ein Betrugsverdacht da war oder nicht, und wenn er das allen offen und hemmungslos erzählte.

An diesem Punkt angelangt, fragte der Verunfallte, was der Anwalt davon hielt. Jener antwortete, dass, wenn er „offen und hemmungslos“ nicht übertreibe, er das unterstützen konnte – obwohl eine pessimistische Haltung bei Verunfallten im Allgemeinen zu besseren Entschädigungsergebnissen führten, nicht aber notwendigerweise auch zu einer Verbesserung des Gesundheitszustands.

### **5. Weitere Folgesitzungen – Vereinbarungen über das weitere Vorgehen – Klärung aller relevanten Fragen Schritt für Schritt – Klärung der Rolle des Mediators – Beendigung des Auftrags des Mediators**

In der nächsten gemeinsamen Sitzung wurde zunächst bestätigt, dass man sich aufgrund der Einzelgespräche darauf verpflichtete, so weiterzufahren wie es in jedem anderen Schadenfalls normal wäre, dass sukzessive alle relevanten Fragen geklärt würden, die zu klären wären, um zu einer Entschädigungsvereinbarung zu gelangen. Der Betrugsverdacht sollte, falls er dann noch eine Rolle spielte, am Schluss der Verhandlungen nochmals überprüft werden – gegebenenfalls sollte dann auch ex-

plizit festgehalten werden, dass er sich als unbegründet erwiesen hätte.

Anschließend wurde der aktuelle Stand des Verfahrens besprochen, der bisherige Vorgehensplan überprüft und neu festgelegt, die nächsten Schritte geplant und vereinbart.

Der Mediator sollte noch an der nächsten Sitzung teilnehmen, an der ein Hearing mit dem Treuhänder der Gesellschaften, bei denen der Verunfallte Gesellschafter und Mitaktionär war, durchgeführt werden sollte. Dieses Hearing sollte der Klärung entscheidender Fragen der Vermögens- und Einkommensverhältnisse des Verunfallten dienen und gleichzeitig den Vertretern der Versicherungen ein realeres Bild der beruflichen Verhältnisse des Verunfallten verschaffen. Das Hearing fand deswegen in den Geschäftsräumlichkeiten einer der Gesellschaften statt.

Am Schluss der Sitzungen wurde jeweils evaluiert, wie „normal“ die Kommunikation verlaufen war und was für eine weitere Normalisierung nützlich sein konnte.

Im Anschluss an das Hearing mit dem Treuhänder wurde die Rolle des Mediators thematisiert und geklärt. Die Beteiligten kamen zum Schluss, dass für die Fortführung der Verhandlungen die Anwesenheit des Mediators nicht mehr erforderlich war, dass er aber wieder eingeladen werden sollte, falls dies der Wunsch einer Partei wäre.

### **Evaluation**

Rund vier Monate nach dieser letzten Sitzung mit dem Mediator erhielt er die Mitteilung, dass der Fall durch Abschluss einer Entschädigungsvereinbarung erledigt worden war. Der Leiter der Schadenabteilung wies darauf hin, dass im Laufe der Verhandlungen immer deutlicher geworden war, dass der Fall wegen seiner Komplexität auf dem Gerichtsweg kaum hätte adäquat beurteilt werden können und es kaum vorstellbar sei, wie der Fall ohne Mediation und Wiederaufnahme der Verhandlungen hätte für alle befriedigend gelöst werden können.