Universitätsspital Basel

asim | Versicherungsmedizin

Pilotprojekt „Mediation in der KFZ-Haftpflichtversicherung“

Abschlussbericht für die Projektbeteiligten
Basel, 14.Oktober 2016

lic. iur. Yvonne Bollag, lic. iur. Caroline Brugger, EMSS

asim Versicherungsmedizin | Universitätsspital Basel | Petersgraben 4 | CH-4031 Basel
Telefon +41 61 265 55 80 | Fax +41 61 265 55 69 | infoasim@usb.ch | www.unispital-basel.ch/asim

1. Projektziele – Fragestellungen

Das Pilotprojekt „Mediation in der KFZ-Haftpflichtversicherung“ wurde durchgeführt vom 1. Juli 2014 bis 31. März 2016 und auswertend begleitet mit dem Ziel:

- das Potential für Mediationsfälle in der KFZ-Haftpflichtversicherung zu erfassen
- Faktoren zu identifizieren die mediationsförderlich bzw. hinderlich sind
- Erfahrungen mit durchgeführten Mediationen bei allen daran Beteiligten zu erheben.

Methodisch wurden 4 Fragebogen für schriftliche Erhebungen eingesetzt und vertiefende telefonische Interviews mit den die Patienten vertretenden Anwälten geführt. Es handelt sich um eine rein deskriptive, qualitative Erhebung, statistische Auswertungen wurden keine erstellt.

2. Ausgangslage zu Projektbeginn – Projektbeteiligte

2.1. Projektbeteiligte

Am Pilotprojekt beteiligten sich fünf grosse KFZ-Haftpflichtversicherer mit Niederlassungen in ganz Deutschland.

Reintra GmbH, Unterföhring wirkte als durchführende Organisation für die Mediationen unter Beizug von 9 Mediatoren (4 Mediatoren mit richterlichem Berufshintergrund, 5 Mediatoren mit anwaltlichem Berufshintergrund).

Die begleitende Projektauswertung erfolgte durch asim Versicherungsmedizin, Universitätsspital Basel.

2.2. Ausgangslage zu Projektbeginn

2.2.1. Mengengerüst

Zu Projektbeginn interessierte, wie die Beteiligten Versicherer das Mengengerüst für Mediationsfälle in ihren Versicherungsunternehmen einschätzten und nach welchen Kriterien sie die Mediationsgeeignetheit einschätzen würden (Erhebung mit Fragebogen 1).

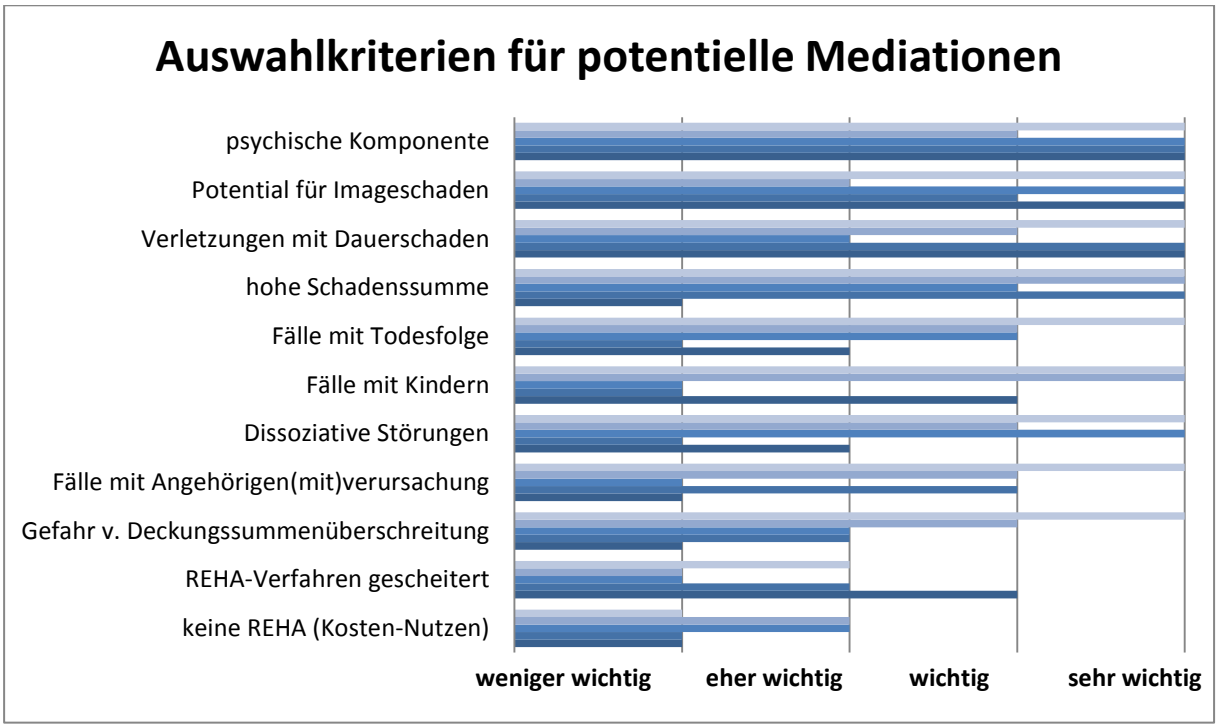
Mengengerüst: Einschätzung potentielle Mediationsfälle

	Potentielle Fälle Einschlusskriterium: Haftung anerkannt, SS über 100 T Euro		
		gemäss Auswahlkriterien potentiell für Mediation interessant/geeignet	
		Geschätzte Anzahl	In Prozent
KFZ-Versicherer 1	über 5000	100	2%
KFZ-Versicherer 2	über 1000	50	5%
KFZ-Versicherer 3	über 1000	100	10%
KFZ-Versicherer 4	über 500	30-40	8%
KFZ-Versicherer 5	über 500	100	20%

Die Einschätzungen potentieller Mediationsfälle bewegen sich zwischen 2% bis 20% der laufenden Schadenfälle über 100 T Euro. Da die Ausgangszahl nur grob eingegrenzt werden konnte, handelt es sich nur um eine erste sehr grobe Einschätzung.

2.2.2. Auswahlkriterien für eine Mediation

Aus einer vorgegebenen Kriterienliste konnten die Auswahlkriterien für Mediationsfälle gewichtet werden. Die Zuordnung erwies sich als sehr heterogen. Nach Verdichtung der Bewertungen können psychische Komponenten, Potential für Imageschaden, Dauerfolgen und Schadenshöhe als eher wichtig, REHA-Aspekte als eher weniger wichtig eingeordnet werden, wobei die individuellen Gewichtungen der 5 beteiligten Unternehmen (Personen) eine grosse Varianz aufweisen.



3. Mediationspotential - versicherungsinterne Prozesse

Mediationen erfordern von allen Beteiligten Offenheit für eine neue Zugangsweise, zeitliches Engagement, Vertrauen und Kenntnisse über die Organisation und Ablauf der Mediation und eine Zielvorstellung, was im positiven Fall mit einer Mediation erreicht werden soll. Der internen Vorgehensweise für die Auswahl und Identifizierung potentieller Fälle soll deshalb Gewicht gegeben werden. Die beteiligten Versicherer wurden danach befragt (Fragebogen 2), wie sie Fälle für die Pilotphase identifiziert, bzw. als ungeeignet ausgeschieden haben und indirekt, wo unternehmensinterne Hindernisse liegen könnten (interne Ablehnungsgründe).

3.1. Vorgehen zur Auswahl potentieller Mediationsfälle

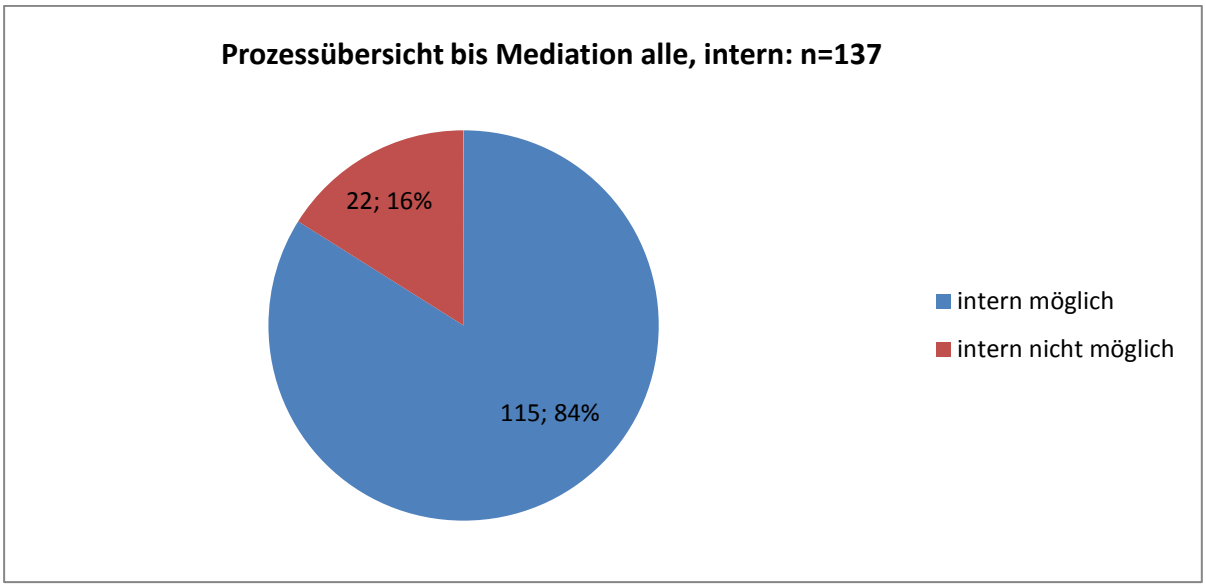
Die gewählten Vorgehensweisen waren sehr unterschiedlich und umfassten:

- Sensibilisierung und Information der Sachbearbeiter
- Einzelfalldiskussionen mit den Sachbearbeitern
- spontane einzelfallbezogene Überprüfung der ohnehin zu bearbeitenden Fälle auf ihre Mediationseignung hin
- engmaschige Steuerung, gegebenenfalls auch Einzelentscheidung für eine Mediation durch Projektverantwortliche
- Stärkung der Sachbearbeiter in den Überlegungen zur Mediation
- Präsentation der Ergebnisse der bereits durchgeführten Mediationen bei den Sachbe arbeitern
- systematisierte Vorgehensweise, indem:
  - Fälle gescreent wurden, bei denen ein Rehaangebot abgelehnt worden war
  - oder Fälle mit einer Schadensreserve von über 100 T Euro und mit bereits mehr als 4 Jahren Laufzeit in einem Gerichtsverfahren
  - oder indem besonders grosse Schadenfälle oder Fälle mit grosser persönlicher Betroffenheit der Geschädigten nach vorgegebenen Kriterien geprüft wurden.

Die Entscheidung eine Mediation anzubieten wurde meist zwischen Sachbearbeiter und Führungsverantwortlichem gemeinsam getroffen. Am Gesamtprozess beteiligt waren zwei bis drei Entscheidungsebenen wie Sachbearbeiter, Gruppenleiter, Abteilungsleiter. Dabei handelte es sich um Juristen, erfahrene Versicherungskaufleute und –Fachwirte.
Angaben über die „Fallgrösse“ wurden wenige gemacht, gemäss den gemachten Angaben wurden Fälle zwischen 100 T Euro bis 1.5 Mio mediiert.
Als Zielsetzung der Mediationsabklärung wurden genannt: positive Reputation für das Unternehmen, Prozessvermeidung, Schadenerledigung, gutes Regulierungsklima schaffen – auch für die Zukunft.

Insgesamt haben die fünf Versicherer 137 Fälle intern genauer für eine Mediation geprüft.

Interne Überprüfung der Fälle für Mediationsmöglichkeit



Beim definierten Screening verblieben von einer Anfangszahl von ca. 100 Fällen, nach Negativselektion der unkritischen Fälle, die problemlos liefen oder der Fälle, die noch nicht entscheidungsfähig waren, ca. 20 potentiell geeignete Fälle.

Aufgrund der kleinen Fallzahlen lässt sich nicht ableiten, ob ein systematisches Screening oder eine eher adhoc fallbezogene Vorgehensweise im Resultat zu mehr Mediationen führt.

3.2 Interne Gründe gegen eine Mediation

Als interne Gründe, die gegen eine Mediation sprachen wurden genannt:

- Kosten-Nutzen-Überlegungen
- zu komplexe Fallsituation
- vermutete grundsätzliche Ablehnung seitens Anwalt
- Fälle mit Grundsatzfragen
- zu unterschiedliche Auffassungen der Beteiligten zur Rechtslage
- ohne weitere Unterlagen keine Risikoeinschätzung möglich
- ausstehende medizinische Gutachten
- Regulierungszustand für Mediation unzureichend (noch zu früh)
- zu komplexe Fallsituation, verfestigte Parteienzerstrittenheit
- Aufkommen eines Betrugsverdachts (nach Anmeldung zur Mediation erfolgte dann der Rückzug).

Bedenken grundsätzlicher Art seitens der Sachbearbeiter wurden von keiner Versicherung angeführt.

4. Mediationspotential – versicherungsexterner Prozesse

4.1. Mengengerüst

Von den potentiell geeigneten 115 Fällen zur Mediation wurden im nächsten Prozessschritt gemäss der Erhebung 84 Fälle nach aussen abgeklärt. Nicht genau zu klären ist die Differenz von 31 intern potentiell geeigneten aber extern nicht abgeklärten Fällen. Die Fallentwicklung zeigt sich wie folgt:

Mengengerüst Verdichtung bis zur externen Abklärung

Mengengerüst Mediation - Ausgangsschätzung bis externe Abklärung				
	Ausgangsschätzung	interne Prüfung	intern geeignet	extern abgeklärt
KFZ-Versicherer 1	100	62	52	30
KFZ-Versicherer 2	50	25	15	13
KFZ-Versicherer 3	100*	20	19	19
KFZ-Versicherer 4	30-40	20	19	12
KFZ-Versicherer 5	100	10	10	10
Gesamt	**380**	**137**	**115**	**84**
** systematisch von 100 auf 20 vorgescreent*				

Mengengerüst Verdichtung bis zur Mediationsanmeldung und -durchführung

Mengengerüst Mediation - externe Abklärung bis Mediation			
	extern abgeklärt	Zur Mediation angemeldet	Mediation durchgeführt
KFZ-Versicherer 1	30	17	14
KFZ-Versicherer 2	13	5	5
KFZ-Versicherer 3	19	3	3
KFZ-Versicherer 4	12	7	5
KFZ-Versicherer 5	10	3	3
Gesamt	**84**	**35**	**30**

4.2. Akzeptanz des Mediationsvorschlages

Von den extern abgeklärten 84 Fällen konnten 35 (42%) in eine Mediation angemeldet werden. Mittels fallbezogenem Fragebogen (Fragebogen 3) wurde erfasst, wie die Information und Kommunikation nach aussen durchgeführt wurde und was die Gründe für eine Ablehnung der Mediation durch Anwalt und/oder Geschädigte oder Angehörige waren.

4.2.1. Fragebogenrücklauf

Der Fragebogenrücklauf betrug hier mit 42 Fragebogen exakt 50% der nach aussen abgeklärten Fälle, wobei sie mit 47% bei den „abgelehnten“ und 54% bei den „angenommen“ Vorschlägen eine Mediation durchzuführen, bei den positiven höher lag. Nicht alle Versicherer konnten diese Angaben detailliert erheben, sie gaben stattdessen summarisch die Gründe für die Ablehnung der Mediationen durch die Antragsteller oder deren Anwälte an.

4.2.2. Vorgehen zur externen Mediationsabklärung

Die Versicherer wählten telefonische, schriftliche und persönliche Kommunikationswege zur Information über eine Mediation. In den allermeisten Fällen erfolgte der Kontakt nur an den Anwalt der Geschädigten. Ergänzend wurde im Nachgang zum Telefongespräch das „Musterschreiben“ nebst Flyer von Reintra versandt. Die telefonische Kontaktnahme erfolgte sowohl durch Sachbearbeiter wie auch Projektverantwortliche/Gruppenleiter.
Es scheint, dass diejenigen Versicherer, die über eine sehr strukturierte Kontaktaufnahme nach aussen berichten, auch eine höhere Anzahl Fälle zur Mediation anmelden konnten.

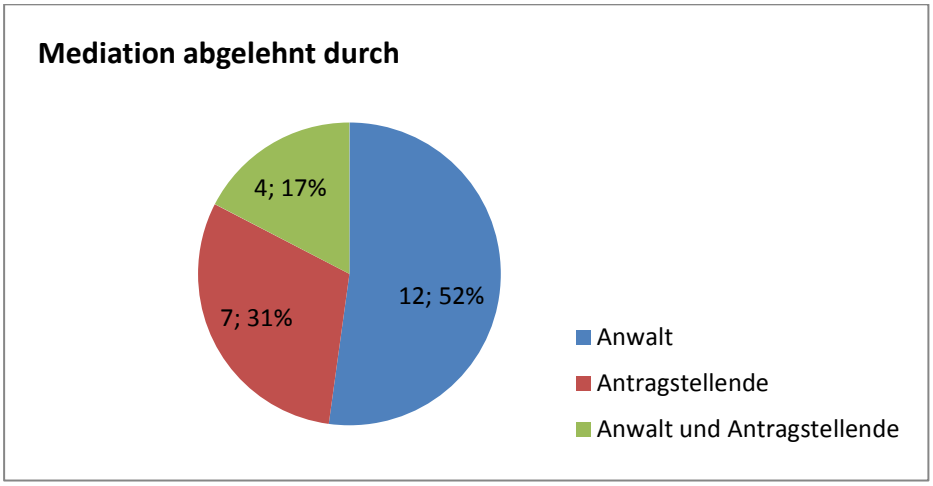
4.2.3. Gründe für Ablehnung einer Mediation

Gemäss Fragebogenerhebung wäre in vier Fällen der Anwalt sehr offen für eine Mediation gewesen, konnte aber den Antragsteller nicht überzeugen. In einem Fall kam es im Anschluss an die Diskussion einer Mediation sogar zu einem überraschenden Mandatsentzug.
Als Gründe für eine Ablehnung der Mediation wurden in den Fragebogen angegeben:

Nennungen der Gründe der Mediationsablehnung, n=29	Anzahl Nennungen
grundsätzliche Ablehnung	6
Zeitliche Bedenken / Mediation dauert zu lange	3
keine weiteren Personen für Regulierung nötig	3
Mediation (Reintra) nicht neutral	2
Vorbedingungen (zur Regulierung) für Mediation gestellt	2
Mediation unnötig da "keine Streitpunkte"	2
statt Mediation Klageeinreichung erfolgt	2
Mediation zur Haftungsfrage nicht sinnvoll	1
Angst betreffend künftigen Verschlimmerungen	1
zu grosse psychische Belastung	1
mangelnde Kenntnis Mediation	1
keine Bereitschaft "Anwaltsrolle abzugeben"	1
aufgeheizter Fall (Presse)	1
Bedenken betreffend Honorierung	1
Anwaltswechsel infolge Erkrankung	1
keine Rückmeldung	1
Nennungen gesamt, Mehrfachnennungen je Fall möglich	29

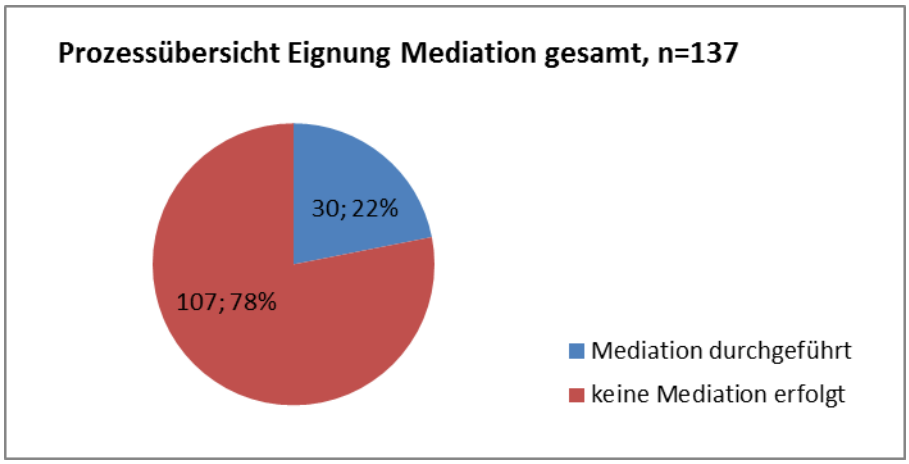
Im summarischen Feedback vermuteten die Versicherer in Fällen, wo sie gerne eine Mediation

gemacht hätten, dass wohl eher die Geschädigten als die Anwälte gegen eine Mediation gewesen seien. Zudem sei seitens der Anwälte oft zu hören gewesen, dass sie ja selbst Mediatoren seien, dass der Versicherer seinen Zahlungsverpflichtungen nachkommen solle, dann bräuchte es keine Mediation, oder dass ihnen das Verfahren zu aufwändig sei. Aus den Fragebogen lässt sich die folgende summarische Zuordnung der Ablehnung durch Anwälte oder Antragstellende vornehmen. Der Kommunikationsprozess zwischen Anwalt und Klient wurde in den Telefoninterviews (vgl. Kap. 7) abgefragt. Dabei bestätigte sich, dass es tw. grosser Überzeugungsarbeit für ein Mediationsverfahren bei den Klienten brauchte.



4.3. Mengengerüst gesamt

Es zeigt sich gesamthaft, dass von den 137 Fällen, welche die Versicherer intern als primär eventuell mediationstauglich eingestuft hatten, am Schluss in knapp einem Viertel der Fälle auch eine Mediation durchgeführt wurde. Die „Anti-Selektion“ erfolgte schon primär intern, indem letztlich nur 84 Fälle (61%) extern abgeklärt wurden, dort wiederum konnten dann in 42% der Fälle der nächste Schritt – Anmeldung zur Mediation – durchgeführt werden. Ob damit das Potential für mediationsverfahren im KFZ-Bereich repräsentativ erfasst ist, kann nicht abschliessend beurteilt werden.



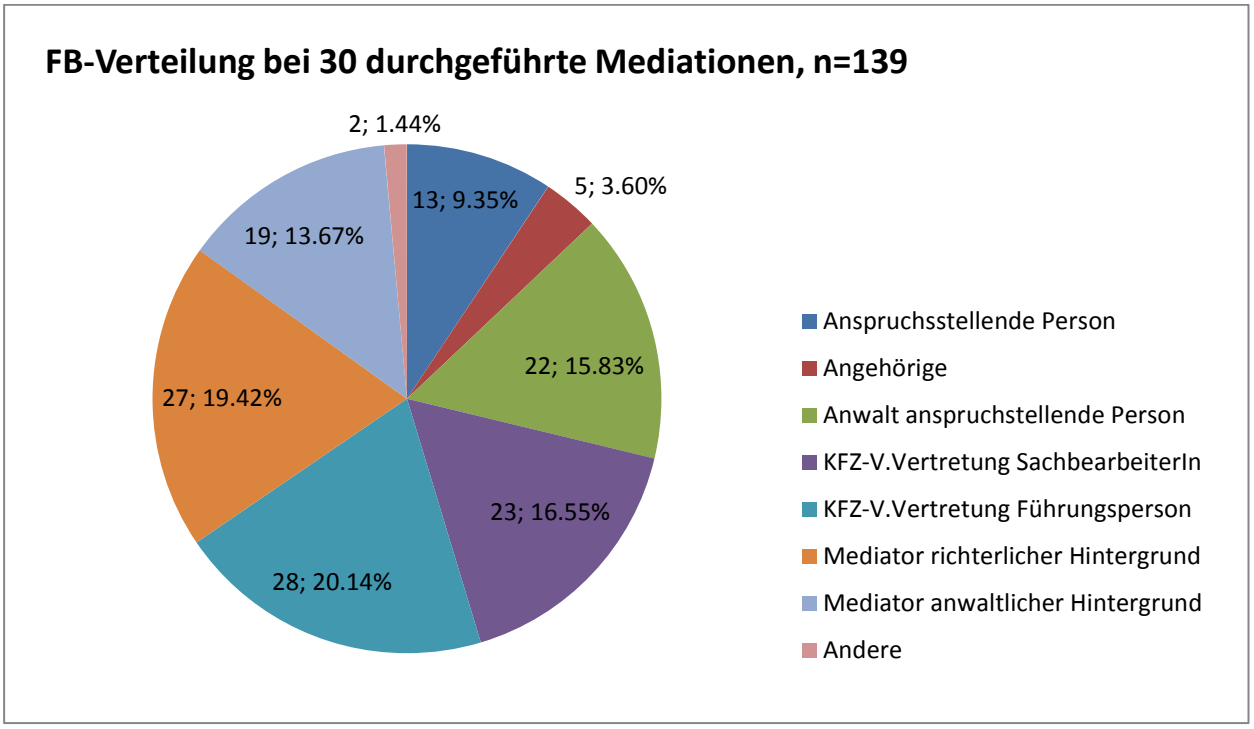
5. Ergebnisse aus der Mediationsverhandlung

5.1. Erfassung der Mediationen – Rücklaufquote

In allen 30 durchgeführten Mediationen wurden allen Beteiligten Fragebogen abgegeben, welche anonym zur Auswertung eingesandt wurden (Fragebogen 4). Ziel der Erhebung war, die generelle Haltung zur Mediation, die Erfahrungen mit der konkreten Mediation, die Zufriedenheit mit dem Mediationsergebnis wie auch mit den Rahmenbedingungen der Mediation zu erfassen.

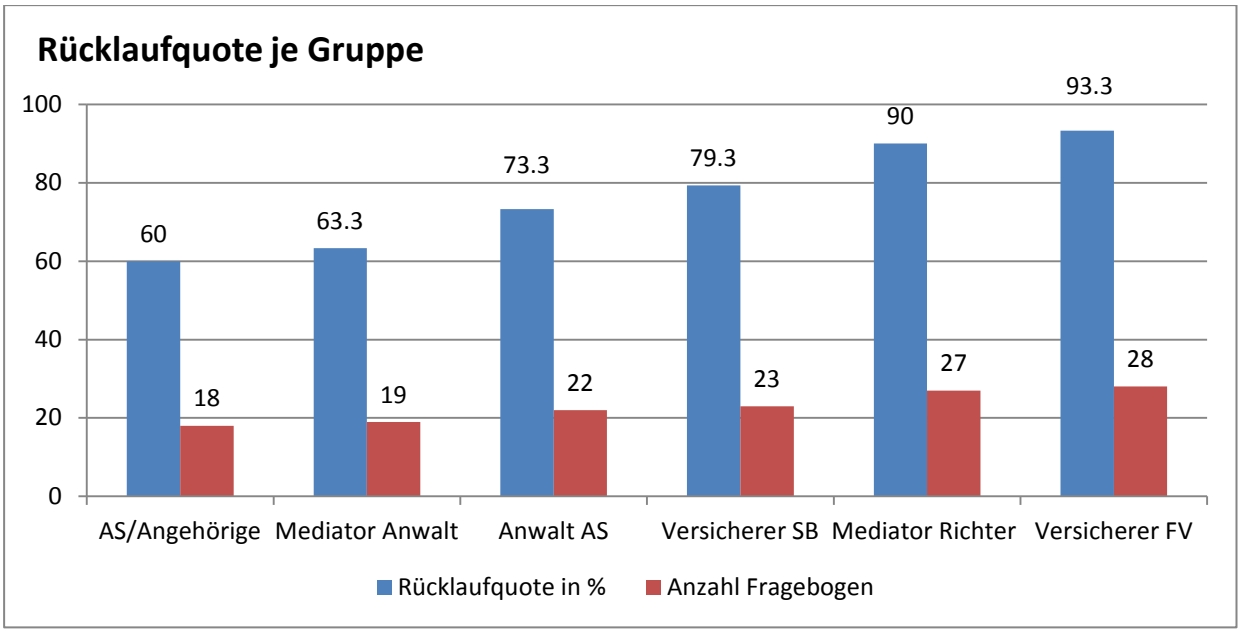
Insgesamt wurden 139 Fragebogen zurückgeschickt und ausgewertet.

Die Verteilung auf die einzelnen Gruppen ist wie folgt:



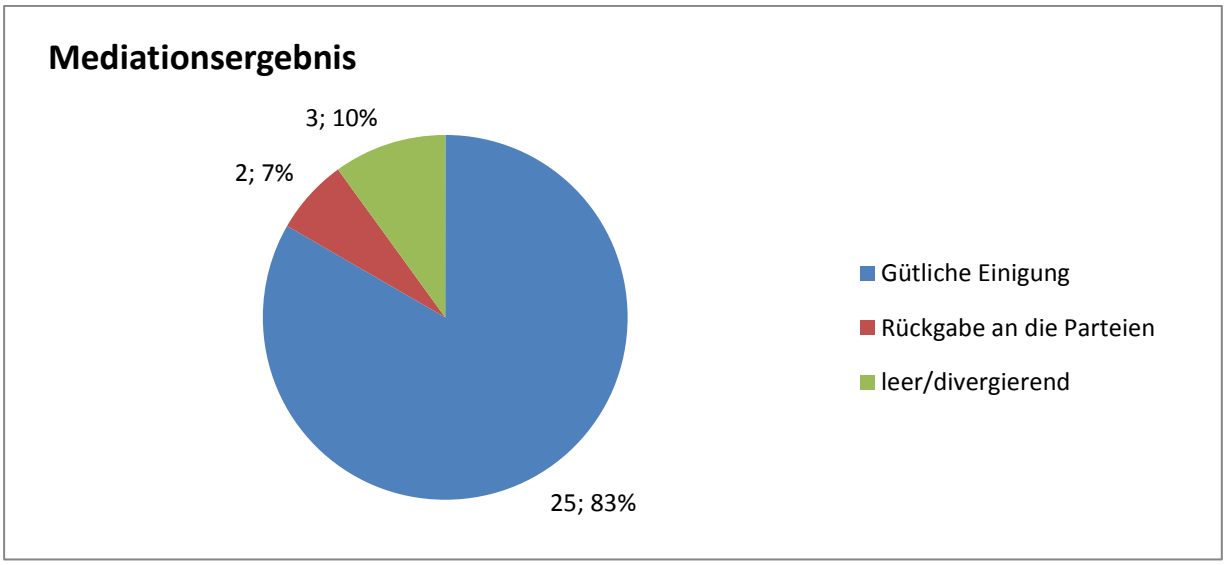
Die grösste Anzahl retournierter Fragebogen kommt von der Gruppe der Mediatoren und den Führungsverantwortlichen.

Im Einzelnen sieht die Rücklaufquote je Beteiligtengruppe wie folgt aus:



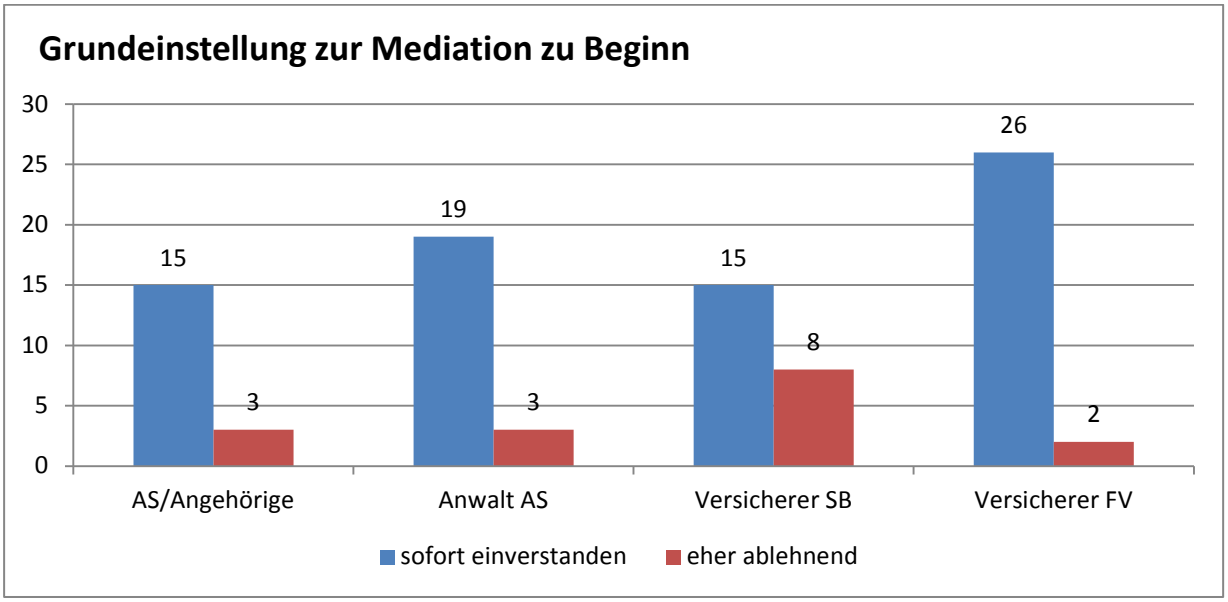
Die Rücklaufquote darf insgesamt als sehr gut bewertet werden, sie ist am tiefsten bei den Direktbetroffenen aber mit 60% immer noch sehr gut. In jedem Fall lag, mit Ausnahme von zwei Fällen, für jede Mediation ein Fragebogen entweder von der betroffenen Person selbst oder von ihrem Anwalt vor. Am höchsten war die Rücklaufquote bei den Führungsverantwortlichen der Versicherer, was ihr hohes Projektinteresse spiegelt.

5.2. Ergebnisse der Mediation

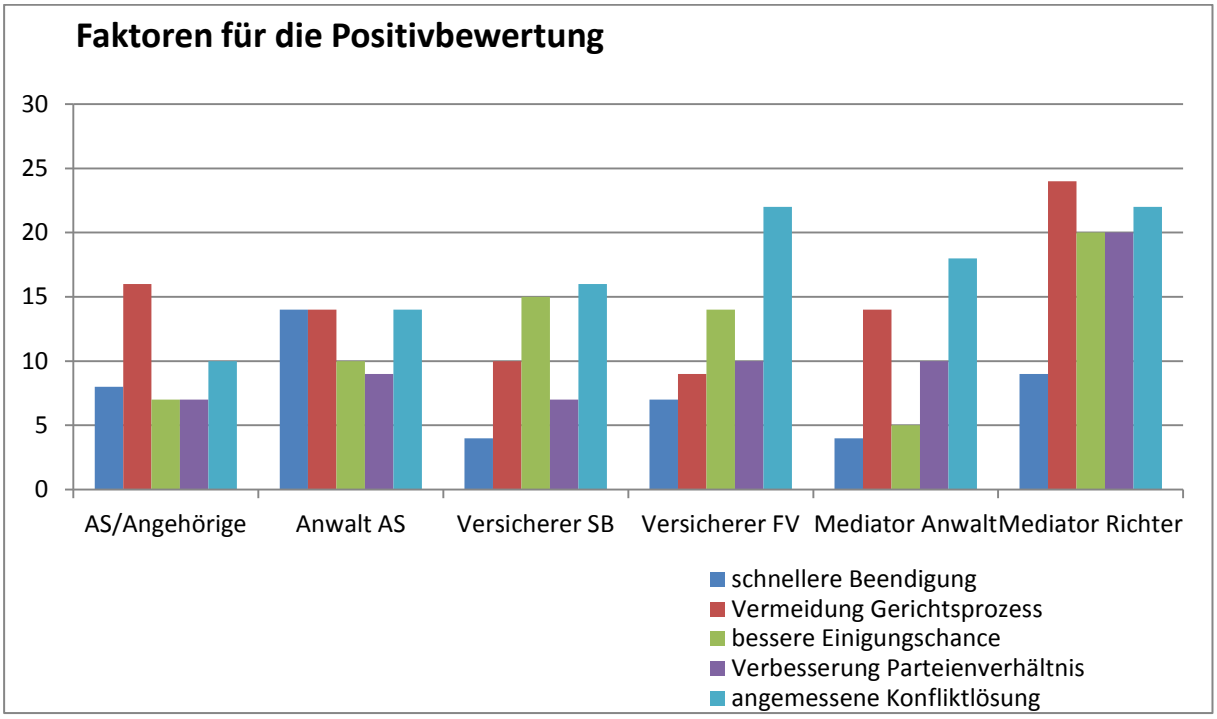


Die weit überwiegende Zahl der Mediationsfälle, nämlich 83% konnten mit einer gütlichen Einigung beendet werden. In drei Fällen konnte die Zuordnung nicht eindeutig vorgenommen werden. Damit lässt sich eine sehr hohe Erledigungsrate für die durchgeführten Mediationen belegen. Sie darf zum einen als Ergebnis der Mediationsqualität gewertet werden zum andern aber auch dem sorgfältigen Screening der Versicherer zugeschrieben werden.

5.3. Grundeinstellung zur Mediation

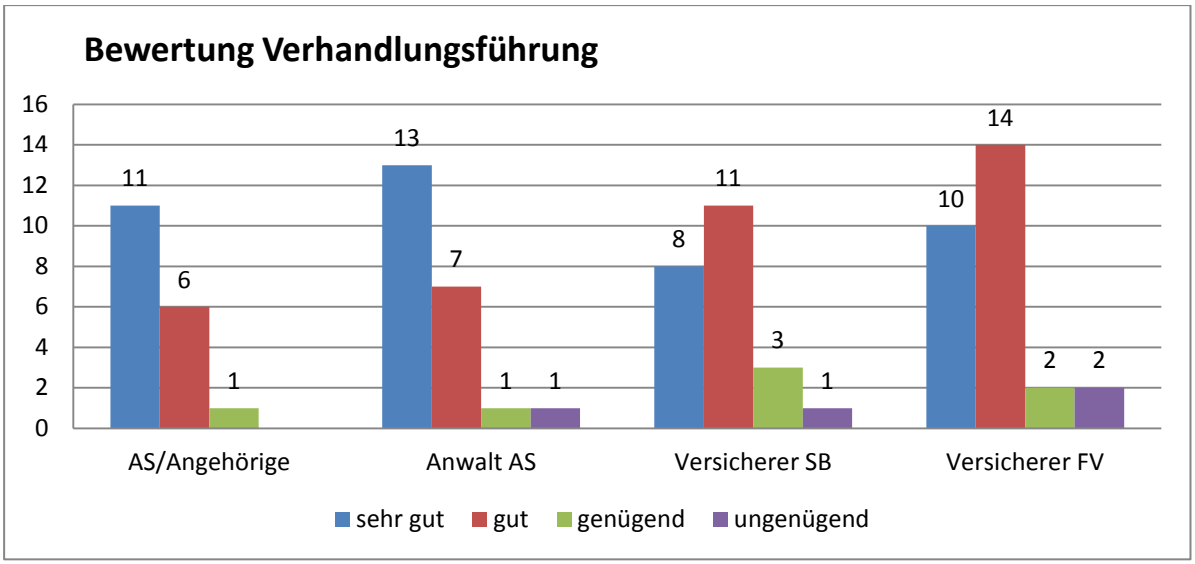


Es zeigt sich, dass Sachbearbeiter zu Beginn einer Mediation deutlich ablehnender gegenüberstanden als die (ins Projekt eingebundenen) Führungskräfte. Sehr hoch ist auch die positive Haltung der Anwälte. Interessant ist, dass auch bei den anfänglich eher ablehnenden Grundhaltungen durch die Mediation durchwegs eine Haltungsänderung erfolgte.
Als Faktoren für die Zustimmung oder Initiierung einer Mediation, (bzw. deren Spiegelung durch die Mediatoren) ergeben sich in den einzelnen Beteiligtengruppen unterschiedliche Gewichtungen:

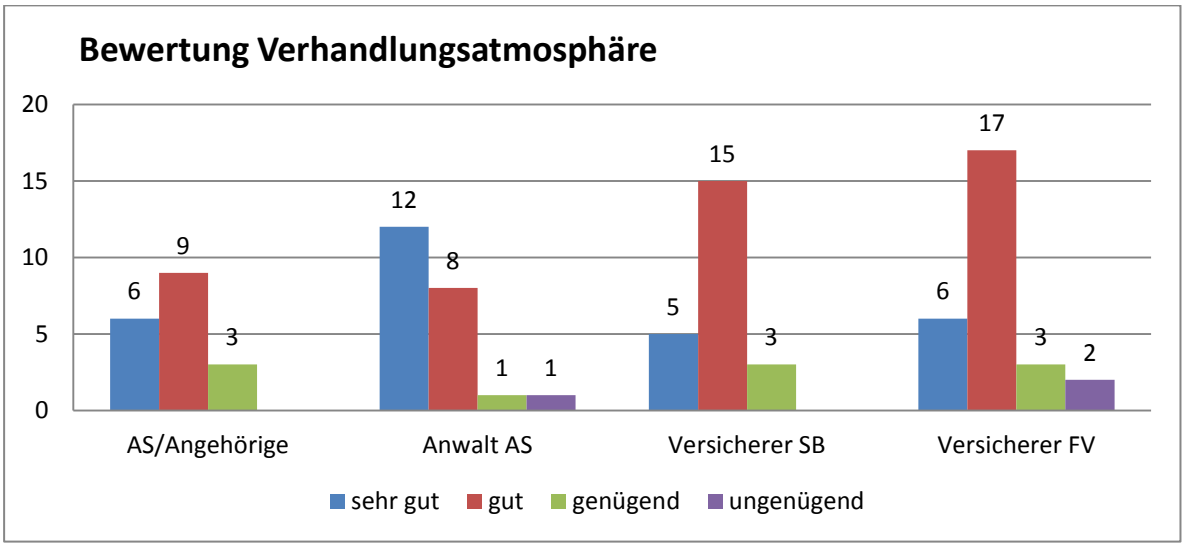


Bei den Direktbetroffenen (und den richterlichen Mediatoren) steht verständlicherweise die Angst vor einem Gerichtsprozess im Vordergrund. Für die Sachbearbeiter spielte eine schnellere Beendigung selten die ausschlaggebende Rolle. Die Anwälte richterlichen Mediatoren gewichten alle Aspekte als relativ gleich wichtig. Bei den Führungsverantwortlichen der Versicherer steht das Ziel einer angemessenen Konfliktlösung im Vordergrund.

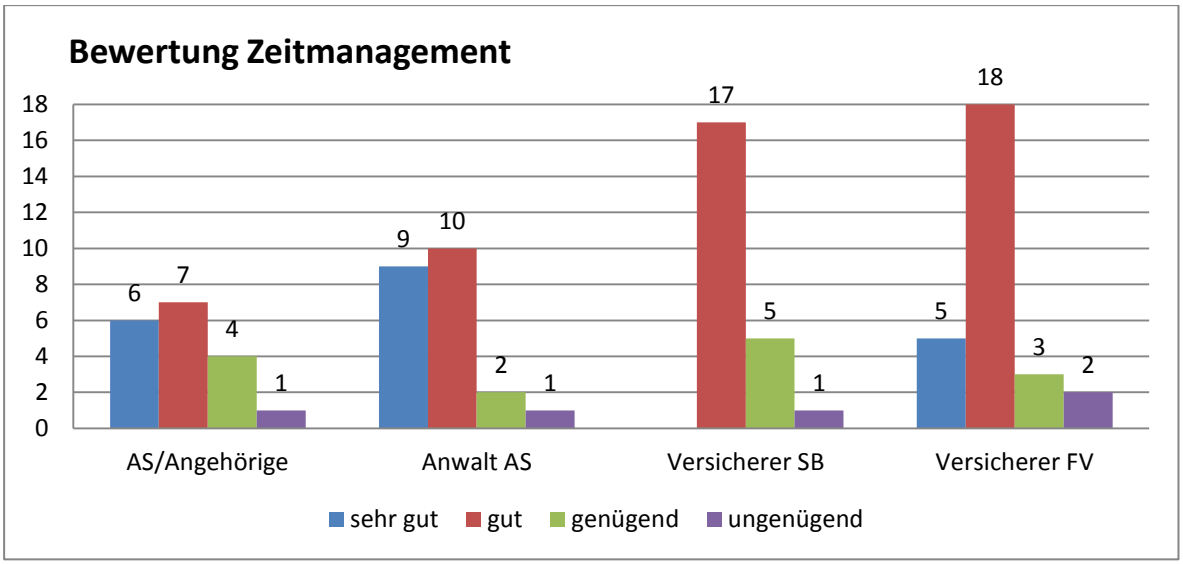
5.4. Bewertung des Mediationsverfahrens



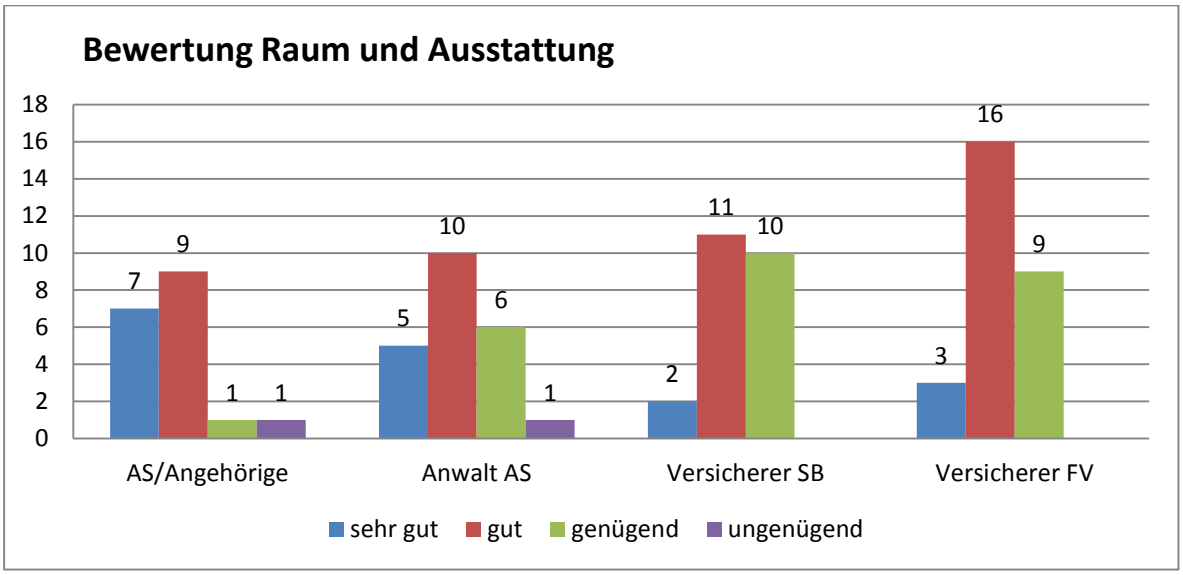
Die Bewertung der Verhandlungsführung ist in allen Gruppen (mit Ausnahme von 1-3 Fällen) äusserst positiv. Sie wird seitens der Versicherer etwas niedriger bewertet als seitens der Direktbetroffenen und ihrer Anwälte.



Ein sehr ähnliches Bild – praktisch nur positives Bild - zeigt sich bei der Beurteilung der Verhandlungsatmosphäre. Es scheint dabei, dass sich die anwaltlichen Vertreter am besten im Mediationssetting „zurechtfinden“.

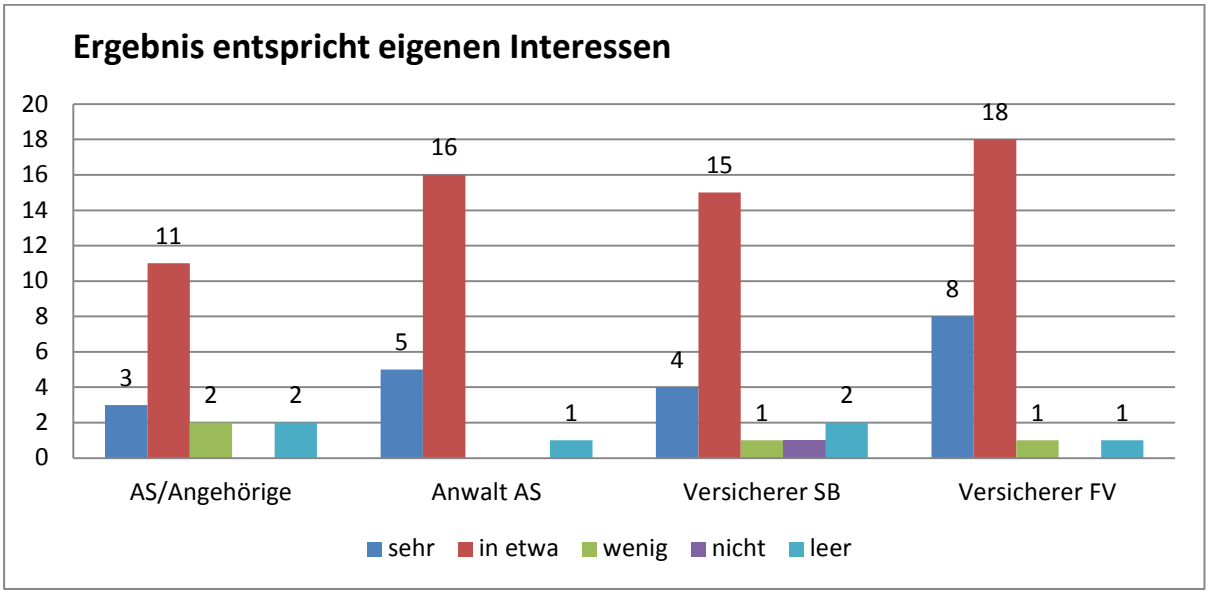


Das Zeitmanagement wird insgesamt etwas weniger gut bewertet als die vorhergehenden Aspekte, wobei die Direktbetroffenen und ihre Anwälte sich eher sehr gut bis gut dazu äussern, hingegen die Versicherungsfachleute (SB und Führungskräfte) offensichtlich beim Zeitmanagement in der Mediation eher etwas kritischer eingestellt sind.

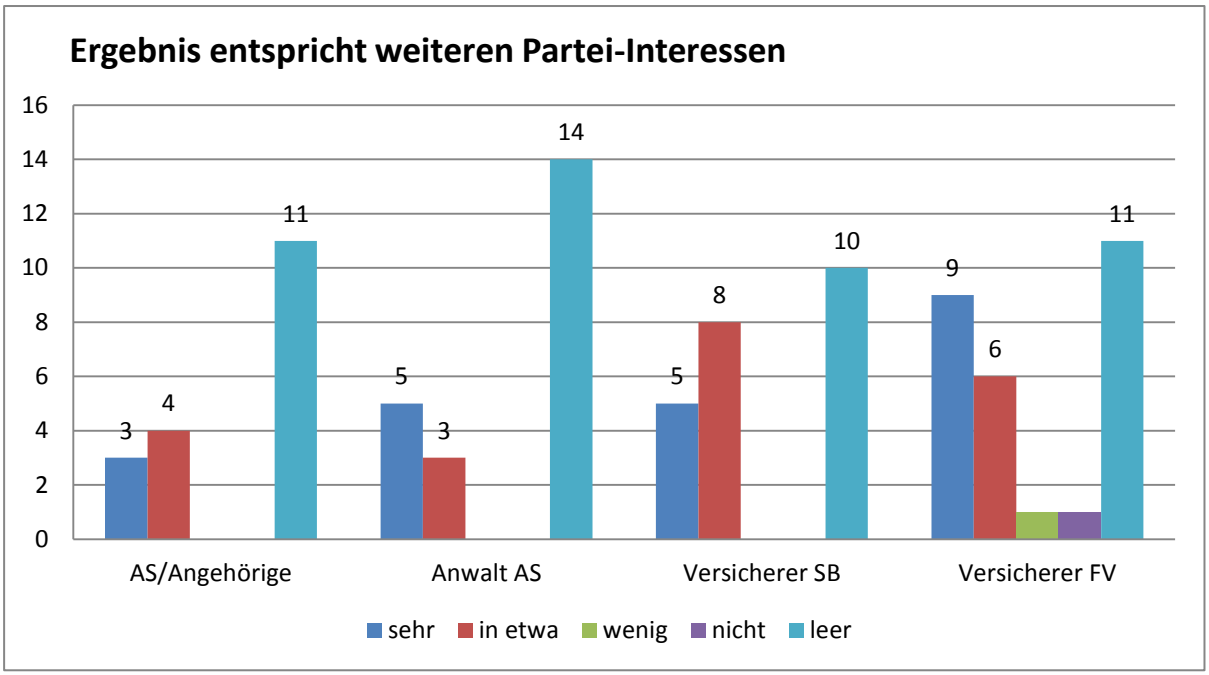


Deutlich schlechter eingestuft werden die äusseren Rahmenbedingungen der Mediation, nicht so sehr von den Direktbetroffenen aber doch deutlich durch die Versicherer. In Einzelfällen wurde mangelnde Voraussicht für die betroffenen Personen mit Behinderung (Parkmöglichkeit, ungünstige Sitzgelegenheit, keine gesunde „Verpflegung“) moniert.

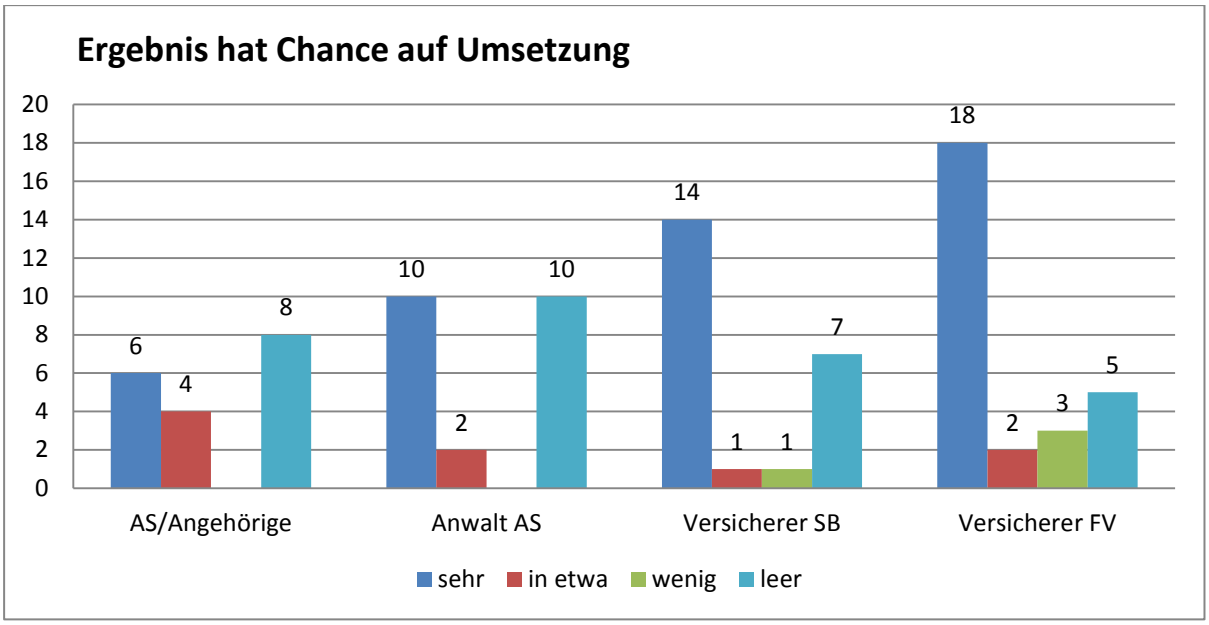
5.5. Bewertung des Verhandlungsergebnisses



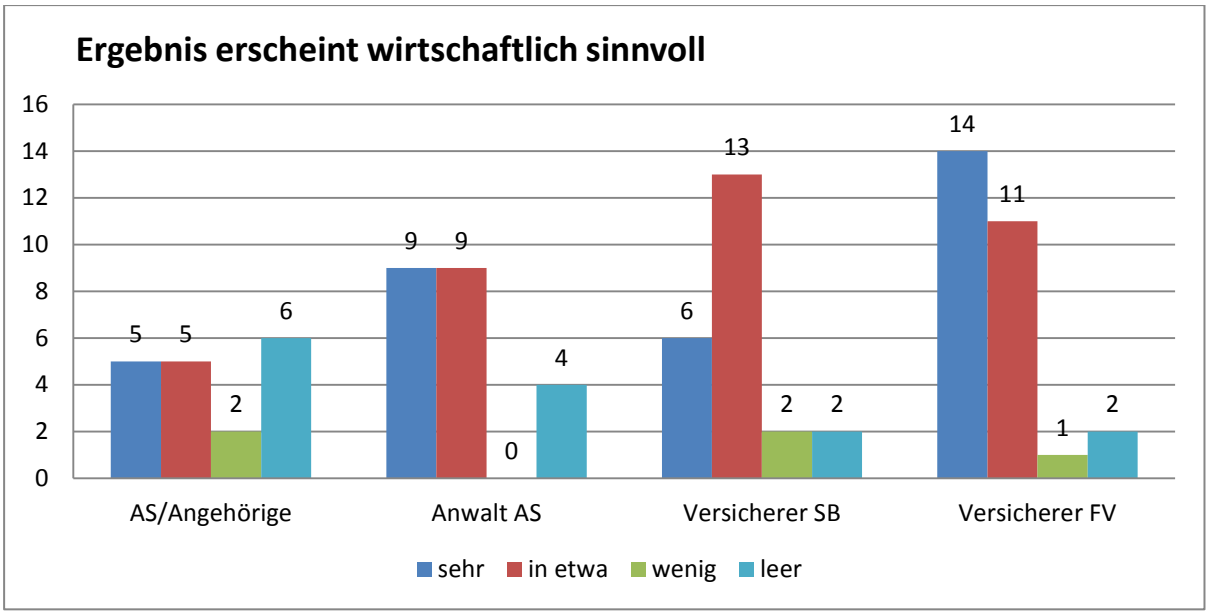
Entsprechend der Zielrichtung einer Mediation erstaunt nicht das alle Gruppen das Ergebnis grossmehrheitlich als in etwa den eigenen Interessen entsprechend einordnen.



Spiegelbildlich zur vorherigen Abfrage sehen alle Gruppen denn auch in den meisten Fällen nicht das andere Parteiinteressen weitergehend bedient worden wären. Teilweise sind in diesen Angaben auch weitere Parteibeteiligte, wie weitere Angehörige genannt, was noch genauer auszuscheiden ist.

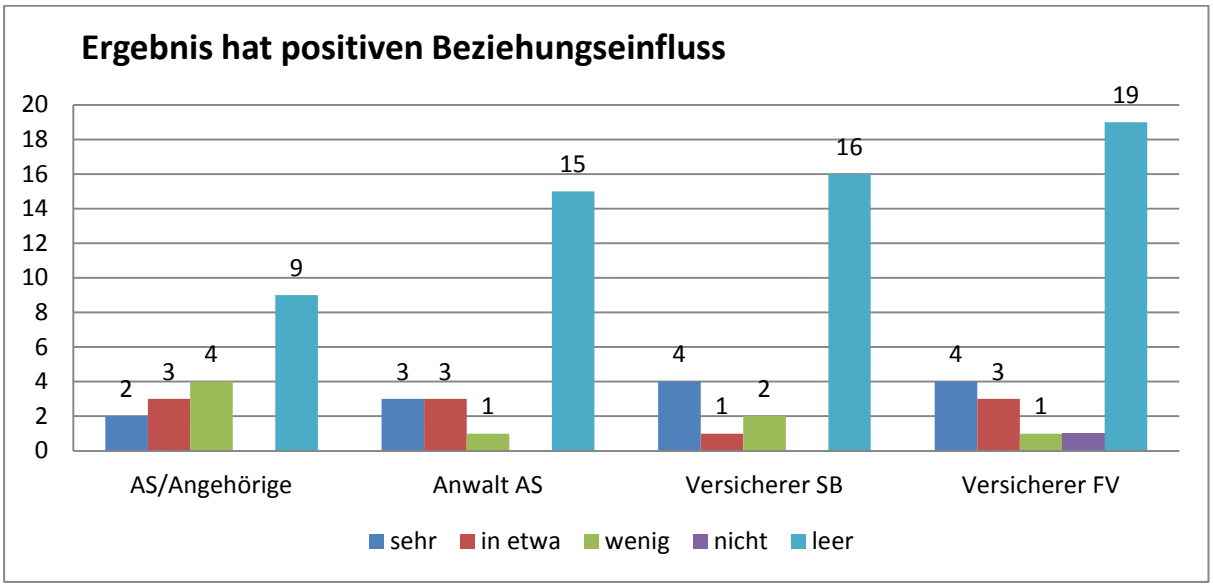


Auffallend ist, dass sowohl Direktbetroffene wie deren Anwälte eine grössere Unsicherheit über die effektive Chance auf Umsetzung des Mediationsergebnisses zeigen (leere Antworten). Wieweit dies aber Unklarheit in der Fragebogenausfüllung bzw. unklare Fragestellung aufzeigt, oder effektive Unsicherheit spiegelt oder einfach dem Zeitpunkt der Fragebogenausfüllung geschuldet ist, lässt sich nicht sagen. Die Telefoninterviews (Kap. 7.6.) zeigen keine solche Unklarheit mehr. Demgegenüber scheinen die Führungsverantwortlichen der Versicherer, wohl auch aufgrund ihrer Entscheidungskompetenzen, eine klare und durchwegs sehr positive Einschätzung sofort treffen zu können.

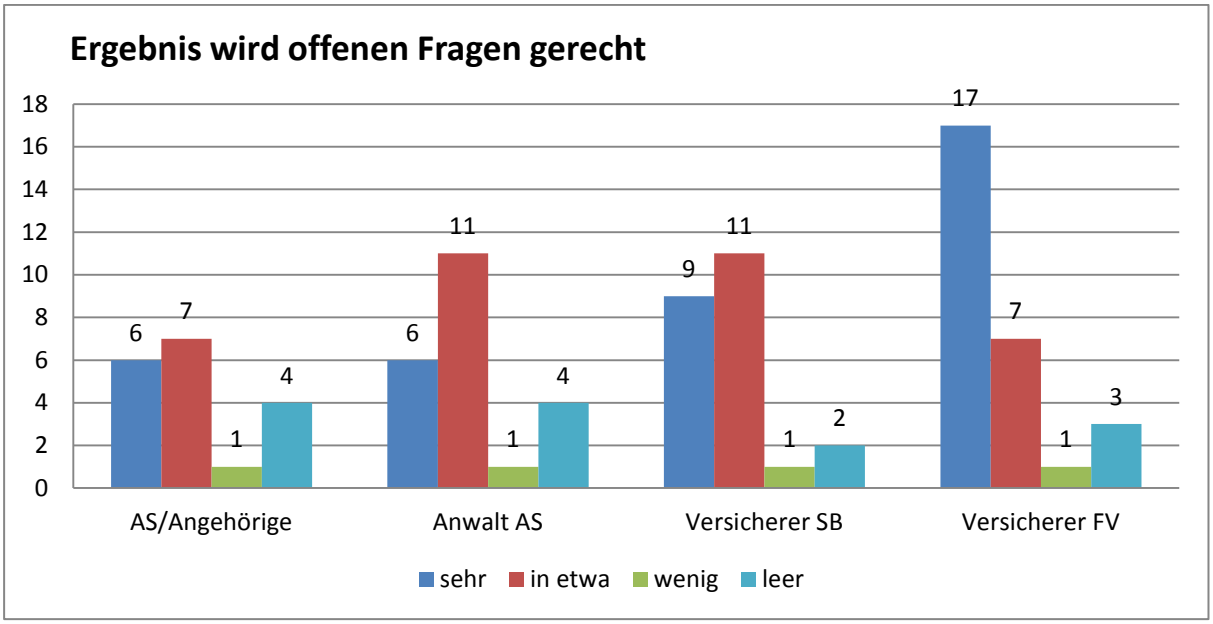


Eine ähnliche „Unsicherheit“ zeigt sich auch bei der wirtschaftlichen Einordnung des Ergebnisses, das viele Direktbetroffene nicht einordnen können. Auffallend ist zudem dass die Füh-

rungskräfte der Versicherungen die Ergebnisse deutlich häufiger mit „wirtschaftlich sehr sinnvoll“ bewerten als die Sachbearbeiter.

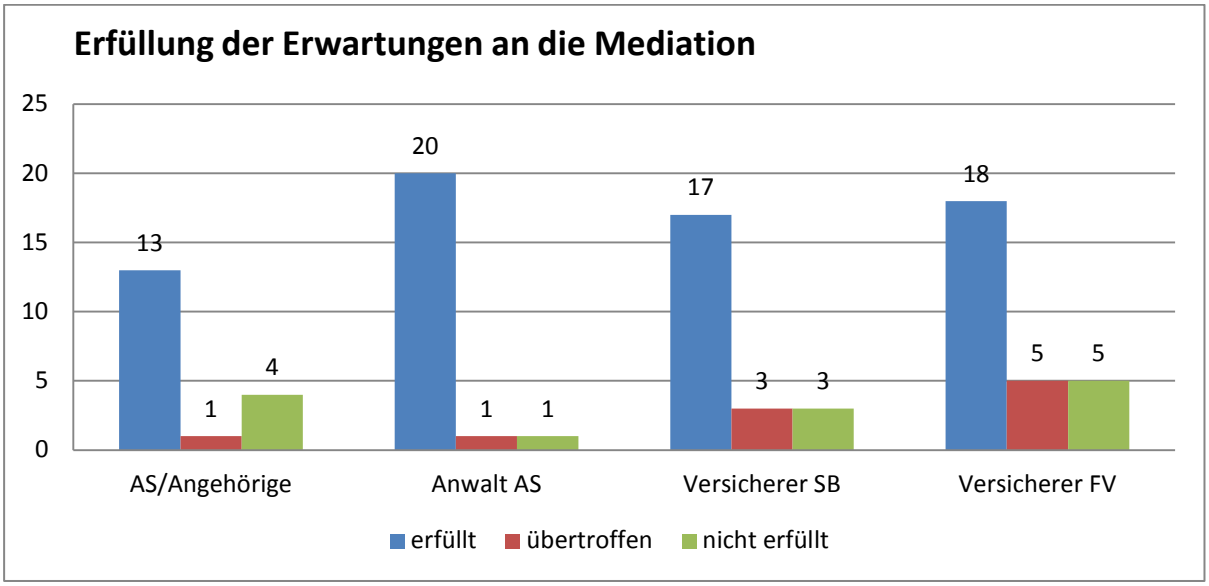


Obwohl in den (noch nicht in den Bericht eingearbeiteten) Textbemerkungen der Fragebogen häufig die Tatsache positiv betont wurde, dass durch das persönliche Kennenlernen der „Gegenseite“ viel Verständnis geschaffen wurde, spielt der Aspekt bei der Bewertung des Ergebnisses eine untergeordnete Rolle.

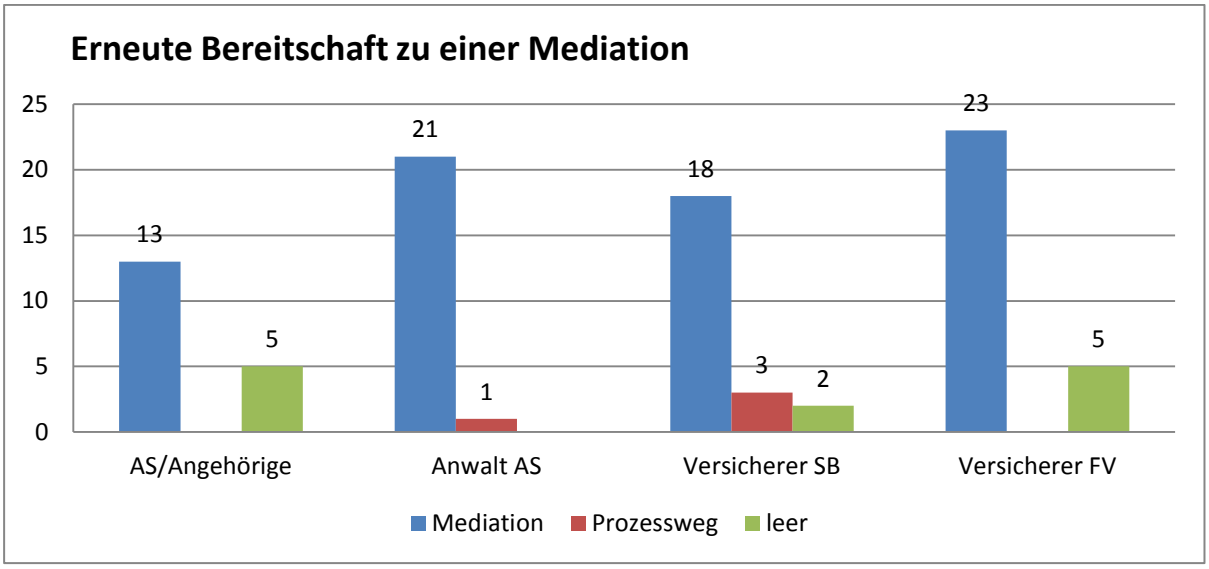


Grossmehrheitlich wird attestiert, dass das Mediationsergebnis den offenen Fragen gerecht wird. Die wenigen leeren Antworten beziehen sich hier auf die nicht erfolgreich abgeschlossenen Mediationsfälle.

5.6. Bewertung der Mediation gesamthaft

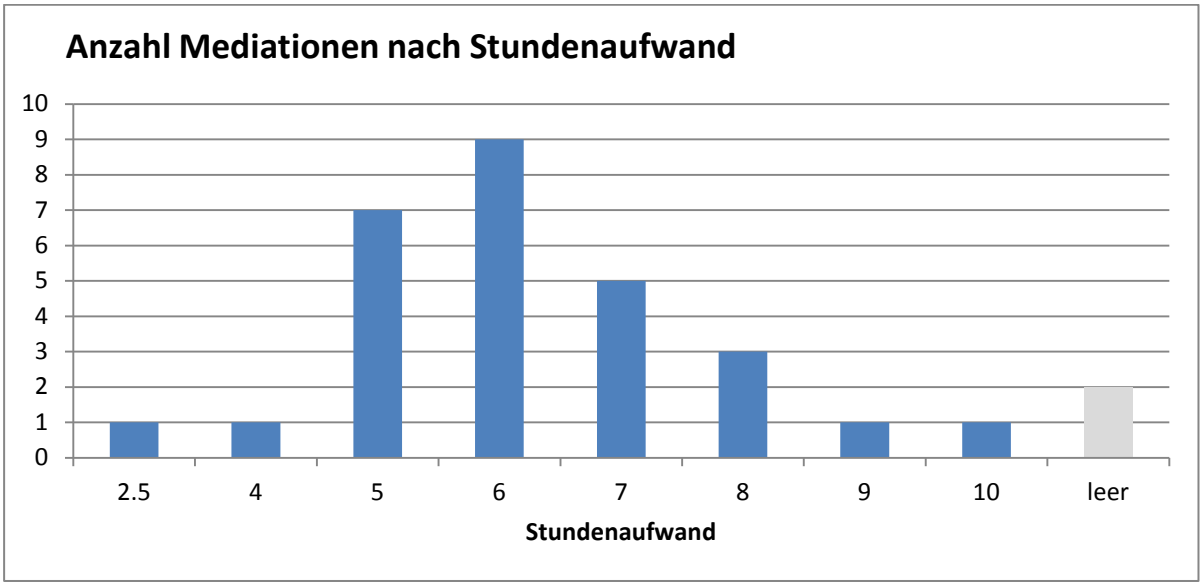


Die Gesamtbewertung der Mediationsverfahren ist ebenfalls als überaus deutlich positiv einzustufen. In 1 bis 5 Fällen wurden die Erwartungen sogar übertroffen. Am kongruentesten liegt der Abgleich Erwartungen und Ergebnis bei den Anwälten. Die involvierten 30 Anwälte scheinen das Instrument Mediation sowohl gut antizipiert zu haben als auch mit der Umsetzung sehr zufrieden zu sein.



Die grosse Mehrheit der an einer Mediation Beteiligten würden, in einer ähnlichen Situation wieder eine Mediation anwenden wollen. Dies trifft selbst auf Fälle zu, wo keine Einigung erzielt werden konnte.

5.7. Aufwand für die reine Mediation



Der Aufwand für die Mediationen lag zwischen 2.5 bis 10 Stunden. Am häufigsten wurden zwischen 5-7 Stunden aufgewendet. In einem Fall scheiterte die Mediation an der zeitlichen Überforderung, die das Verfahren für den Geschädigten darstellte.

6. Erkenntnisse aus den schriftlichen Befragungen

6.1. Einordnung der Ergebnisse

Die vorliegenden Ergebnisse wurden am 1. Juli 2016 mit allen Projektbeteiligten diskutiert. Insgesamt handelt es sich um eine rein deskriptive Erhebung im Querschnitt der nun erfassten 137 Fälle. Es können damit methodikgemäss lediglich summarisch Trends innerhalb dieses Kollektivs beschrieben werden. Kein wirklich aussagekräftiger Bezug konnte mit der schriftlichen Befragung zu den Fallarten/Fallgeschichten oder auch zu den in der Mediation adressierten Fragestellungen/Streitpunkte hergestellt werden. Angesichts der geringen Rücklaufquote des Fragebogens 3 (wo danach gefragt wurde) ist dies nicht zu leisten und müssten in einem Folgeprojekt erhoben werden. Das gleiche gilt für die Mediationsinhalte.
Trotz dieser methodischen engen Limitationen kann die Befragung als gute Rückspiegelung der Prozessabläufe im Pilotprojekt bewertet werden. Es herrschte unter den beteiligten Versicherern anlässlich der Auswertungsbesprechung die Auffassung, dass das Instrumentarium Mediation durchaus über die Pilotphase hinaus weiter in der KFZ-Haftungsregulierung Anwendung finden soll, auch wenn die Fallrekrutierung initial eher aufwändig sei und damit die Verbreitung von Mediationen eher langsam vorangehen würde.
Insgesamt erscheint aus Sicht der externen Auswertung das Pilotprojekt vielversprechend, weshalb nachfolgend Überlegungen zur weiteren Verbreitung dargelegt werden.

6.2. Mengengerüst für Mediationen - Hindernisse

6.2.1. Versicherungsinterne Prozesse

Das Pilotprojekt zeigt, dass ein Fallpotenzial für erfolgreiche Mediationen in der KFZ-Haftpflicht durchaus gegeben ist, dass der „Rekrutierungsprozess“ und die Verdichtung auf geeignete Fälle indessen Zeit beansprucht.
Obwohl keine grundsätzliche Ablehnung erkennbar ist, herrscht bei den Sachbearbeitern gegenüber Mediation doch etwas mehr Skepsis als bei den Führungsverantwortlichen.
- kontinuierliche Schulung/Sensibilisierung/Unterstützung bis hin zu Incentives sowie interne Prozessorganisation sind deshalb weiterhin empfehlenswert
- Mediationsfälle sollten für „Visibility“ weiterhin zentral registriert und aufbereitet werden
- die sorgfältige und damit eventuell aufwändige Auswahl geeigneter Fälle ist essentiell und sollte beibehalten werden.

6.2.2. Externer Prozess

Auffallend ist die in den Fragebögen festgehaltene wirklich gute Resonanz bei den involvierten Anwälten. Hier scheint die Bereitschaft und Zufriedenheit mit einem Mediationsansatz durchaus gegeben zu sein. Etwas schwieriger scheint es zu sein, die Direktbetroffenen wirklich gut für eine Mediation zu gewinnen bzw. in diese zu integrieren, was sich an den Schwierigkeiten zeigt, das Mediationsergebnis einzuordnen.
Prüfenswert wäre deshalb eine weitere „Einbindung“ der beteiligten Anwälte in ein Projekt-follow-Up mit dem Ziel Mediation im KFZ-Haftpflichtbereich vermehrt bekannt zu machen und weitere Hindernisse/förderliche Faktoren zu identifizieren. Diese Idee wurde in der Folge aufgenommen und mit den beteiligten Anwälten vertiefende Telefoninterviews durchgeführt (nachfolgend Kapitel 7).
Vermehrtes Gewicht wäre darauf zu legen, dass die Direktbetroffenen Unsicherheiten mit der Mediation angehen könnten, bzw. das Mediationsergebnis besser einordnen könnten. Die Zusammenarbeit mit weiteren Stellen wie bspw. Anlaufstellen für Strassenverkehrsopfer könnte auf der Systemebene helfen die Mediation bei Direktbetroffenen weiter zu verbreiten.
Der Kommunikationsprozess nach aussen scheint bessere Resultate zu zeigen wenn er konsequent strukturiert ist (Prozessweg eindeutig festgelegt) und immer zuerst mündlich erfolgt.

6.2.3. Durchführung der Mediation

Als „Schwachpunkte“ im insgesamt ausgezeichneten Ranking zeigen sich klar Räumlichkeiten und Zeitmanagement. Identifizierung und Organisation geeigneterer Räumlichkeiten und Umgang mit Zeitmanagement (insbesondere bei physisch-psychischer Überforderung) sollten angegangen werden.
Im Sinne von lessons learned wäre eine strukturierte Feedbackschlaufe bei gescheiterten Mediationen bzw. Unzufriedenheit mit Mediationen prüfenswert.

7. Vertiefende Interviews mit den Anwälten der Antragsteller

Anwälte, die Antragsteller vertreten, nehmen eine zentrale Kommunikationsrolle in der Anbahnung einer Mediation ein und verlassen in der Mediation ihre klassische Anwaltsrolle. Sie sind zudem Schlüsselpersonen für die weitere Verbreitung von Mediationsverfahren. Ihre Einstellung und Beurteilung des Mediationsverfahrens im Pilotprojekt interessiert deshalb besonders, sodass mit allen Anwälten, die bereit gewesen waren, ihre Kontaktdaten weiterzugeben, vertiefende Telefoninterviews geführt wurden.

7.1. Befragte Anwälte

Insgesamt haben in den 30 Mediationsfällen 29 Anwälte und Anwältinnen als Vertreter der Antragstellenden teilgenommen, eine Anwältin war in zwei Verfahren beteiligt. Von den 73.3% der sich an der schriftlichen Befragung Beteiligten haben sich 18 (86.3% inklusive einer Doppelbeteiligung) zu einem Interview bereit erklärt. Effektiv durchgeführt werden konnten 17 Interviews. Die drei Anwälte, die keine Herausgabe ihrer Kontaktdaten gewünscht hatten, äusserten sich in der schriftlichen Befragung ausgesprochen positiv. Somit liegen schriftliche und vertiefte mündliche Einschätzungen von einer Mehrheit der beteiligten Anwälte vor. Die Haltung der nicht antwortenden 7 Anwälte kann nicht eingeordnet werden, wobei sich in diesen Fällen, mit Ausnahme von zwei Fällen, die Antragstellenden oder deren Angehörige an der schriftlichen Befragung beteiligt hatten. Aus deren Antworten ergeben sich keine Hinweise auf gravierende Abweichungen zu den Gesamteinschätzungen aus Sicht der Antragstellenden bzw. ihrer Anwälte. Die interviewten Anwälte stammen aus 9 verschiedenen Bundesländern, 5 waren Frauen, 12 Männer.

Beteiligte Anwälte	Anzahl
Mediationsfälle Total	30
Beteiligte Anwälte AS	29
Rücklauf Fragebogen	22
Bereitschaft für Interviews	18
Durchgeführte Interviews	17

7.2. Grundeinstellungen und Erfahrungen

Im ersten Interviewblock wurden die Grundeinstellungen und Erfahrungen mit Mediationen abgefragt.

Wie war/ist Ihre Grundeinstellung zu Mediationsverfahren? Hatten/Haben Sie Vorbehalte?	Anzahl
sehr positiv	5
positiv	8
ich sehe Einschränkungen	1
ursprünglich skeptisch, nach Erfahrung im Pilotprojekt sehr positiv	2
negativ	1

Grundsätzlich besteht eine sehr offene und positive Haltung gegenüber Mediationsverfahren. Lediglich ein befragter Anwalt sieht keinen zusätzlichen Nutzen in einem Mediationsverfahren, da eine Einigung auch ohne fremde Hilfe erzielt werden könne. Für zwei Anwälte hat sich die frühere skeptische Haltung aufgrund der konkreten Erfahrung vollständig gekehrt. Als besonders geeignet werden Mediationsverfahren begrüsst für Fälle, wo die Beziehungen zwischen den Parteien weitergehen (Familienrecht, Erbrecht, Wirtschaftsrecht) für Personen-Grossschadenfälle und insbesondere auch im Arzthaftpflichtbereich.

Hatten Sie schon früher direkte Erfahrungen mit Mediationen?	Anzahl
ja	7
- davon positiv	5
- davon negativ	2
nein	10

60% der befragten Anwälte hatten noch keinerlei Erfahrung mit Mediationsverfahren. Die übrigen Anwälte hatten Erfahrungen mit Gerichtsmediationen. In zwei Fällen wurden die früheren Erfahrungen infolge mangelnder Fachkompetenz der Mediatoren oder mangels konkreter Resultate als negativ beurteilt.
Als Gründe für die fehlende Verbreitung von Mediationsverfahren wurden genannt:
- mangelnde Kenntnisse über Mediationsverfahren allgemein und über das konkrete Angebot von Reintra GmbH als spezialisierte Mediationsstelle
- mangelnde Bereitschaft der Versicherer auf vorgeschlagene Mediationsverfahren einzusteigen.

Wie beurteilen Sie die Mediationserfahrung im Pilotprojekt?	Anzahl
sehr positiv	8
positiv	5
positiv mit gemischte Aspekten	4

Die konkrete Mediationserfahrung im Pilotprojekt wird von den interviewten Anwälten einhellig als positiv bis sehr positiv reflektiert. Als Limitation der Untersuchung ist anzunehmen, dass sich eher grundsätzlich positiv eingestellte Anwälte zum Interview gemeldet haben. In der Zusammenschau mit den schriftlichen Resultaten aus den nicht mündlich nachexplorierten Fällen darf die Einschätzung aber als repräsentativ für die beteiligten Anwälte gelten.
Die Anwälte betonten als besonders relevant oder positiv:
- die Beschleunigung oder Erledigung von äusserst langwierigen, schleppenden Verfahren (bereits 5-6 Gerichtsverfahren durchgeführt, Fälle aus den 90er Jahren, 10-jährige Verfahrensdauer, x-Anwälte involviert)
- die Möglichkeit auch psychologischen, persönlichen Aspekten (Schmerz, Schuld) aus Sicht der Mandanten ausreichend Raum und Zeit zu geben
- die Fach- und Gesprächsführungskompetenz der Mediatoren, die dadurch auch bei verhärteten, sturen Positionen die Sache voranbringen können

- die Entscheidungskompetenz der anwesenden Versicherungsvertreter, dies im Gegensatz zu Schadenregulierungsgesprächen im Vorfeld, wo dies nicht immer gegeben sei.

7.3. Einleitung eines Mediationsverfahrens, Erfahrungen und Vorschläge

Im nächsten Frageblock interessierte, welche Fallumstände für die Annahme des Mediationsvorschlages wesentlich waren und wie Mediationsverfahren angebahnt werden sollen.

Warum sind Sie, bzw. Ihr Mandant im konkreten Fall auf das Mediationsverfahren eingestiegen?

Als Hauptgrund wurde auch hier die Chance auf Beschleunigung eines langwierigen Falles genannt. In zwei Fällen gaben die Anwälte an skeptisch gewesen zu sein, aber auf sofortige Zustimmung der Mandanten getroffen zu sein. In sechs Fällen musste seitens der Anwälte viel Überzeugungsarbeit bei den Mandanten geleistet werden, da sie das Verfahren überhaupt nicht gekannt hätten, Angst davor gehabt hätten und teilweise auch skeptisch gewesen seien, da die Mediation seitens der Versicherer vorgeschlagen wurde. Um diesen Punkt zu vertiefen, wurde spezifisch nachgefragt, wie hinderlich seitens der Anwälte die Verfahrensanbahnung durch die Versicherung sei und ob Vorbehalte gegenüber Reintra als Mediationsstelle bestünden?

Wie sollte das Mediationsverfahren angebahnt, durchgeführt werden?

- Grundsätzlich sehen es die befragten Anwälte (mit zwei Ausnahmen) nicht als hinderlich an, wenn der Mediationsvorschlag seitens der Versicherung gemacht wird. Damit zeige die Versicherung, dass sie an einer Lösung interessiert sei. Es bleibe immer der Gerichtsweg, man vergebe sich mit der Mediation ja nichts. Es sei Aufgabe des Anwaltes die Interessen und Position der Versicherung einzuschätzen und einzuordnen.
- Mehrfach genannt wird, dass die Mandanten noch zu wenig über die Mediation wissen, es bessere Informationsmaterialien brauche.
- Hinsichtlich Neutralität von Reintra als Mediationsstelle wird mehrfach empfohlen, dass dieses Angebot auch den Anwälten zugänglich sein soll, also auch der Antragsteller bzw. sein Anwalt eine Mediation in die Wege leiten könnte. Ebenfalls vorgeschlagen wird, dass Reintra mit beiden Parteien einen Mediationsvertrag anstreben und abschliessen könnte, so dass zu beiden Parteien eine juristische Rechtsbeziehung bestünde.
- Die „Neutralität“ könne weiter gefördert werden, indem die Rechtsschutzversicherungen die Bezahlung der Mediationsverfahren in ihren Leistungskatalog aufnähmen und indem vermehrt die Promotion von Mediationsverfahren auch über die Mediatoren selbst geschehen könnte. Mehrere Anwälte betonen, dass deren Professionalität und Neutralität im Pilotprojekt herausragend gegeben gewesen sei und dies auch der Angelpunkt für eine bessere Verbreitung des Mediationsverfahrens sei.

7.4. Erleben der Mediation im Pilotprojekt

Mit einer offenen Frage wurden die Anwälte gebeten zu schildern, wie sie das Mediationsverfahren erlebt haben.

Wie haben Sie die Mediation erlebt?

Ausnahmslos alle 18 befragten Anwälte haben die Mediation als positiv bis sehr positiv erlebt. Nebst der hohen Kompetenz der Mediatoren wurden primär psychologische Aspekte genannt, wie die Tatsache, dass sich alle Beteiligten ins Gesicht schauen, man sich nicht mehr hinter Papier verstecken könne, die Mandanten ausreichend Zeit hätten um darzulegen, was ihnen wichtig sei, für den Mandanten auch Zeit bestehe sich zurückzuziehen, z.B. um zu weinen. Mehrfach wurde diesbezüglich dargelegt, dass die Mediationsdauer (bis 10 Stunden ohne Reisezeit) eine teilweise grenzwertige Belastung für die Mandanten dargestellt habe, andererseits aber auch wichtig gewesen sei, weil für beide Seiten das Bestreben in dieser Verhandlung nun eine Lösung zu erreichen, sehr gross gewesen sei.
Entscheidend sei zudem gewesen, dass die Direktzuständigen der Versicherer (Sachbearbeiter) vor Ort gewesen seien, diesen der ganze Groll aus dem bisherigen Verfahren habe dargelegt werden können und von diesen mit einer Entschuldigung bereinigt worden sei.
Auf der Sachinhaltsebene wurde als sehr positiv angeführt, die Vermeidung des Kostenrisikos für den nicht rechtsschutzversicherten Mandanten, der Einbezug und Regulierung von zahlreichen Einzelaspekten der Schadenshöhe, die abschliessende Entscheidungskompetenz der Versicherungsvertreter, die Durchführung der Mediation an einem neutralen Ort.

7.5. Verbesserungsvorschläge

In Ergänzung zu der hohen Zufriedenheitsrate wurden auch weitere Verbesserungsvorschlägen eingeholt.

Gibt es aus Ihrer Sicht Verbesserungsvorschläge?

Die meisten der interviewten Anwälte hatten keine konkreten Verbesserungsvorschläge. Dort wo Aspekte genannt wurden ging es um:
- Länge und Infrastruktur bei der Verhandlung: Dort wo die Verhandlungen sehr lange dauern, muss eine ausreichende Pausen- und gute Verpflegungsmöglichkeit bestehen, Mandanten sind tw. gesundheitlich sehr eingeschränkt, darauf muss in jedem Fall eingegangen werden können.
- Abschlussdruck nach langer Verhandlungsdauer: Gerade bei sehr langer Verhandlungsdauer besteht ein gewisser „Abschlussdruck“ für den anwesenden Mandanten, das kann eine Überforderung darstellen. Es sollte gemeinsam im Rahmen des Pilotprojektes darüber nachgedacht werden, wie dem begegnet werden könnte.
- Datenverwendung: Es bestehe die Gefahr, dass Informationen aus der Mediationsverhandlung bei Scheitern in einem späteren Zivilprozess verwendet würden. Das müsste längerfristig

verbessert werden.
- Eine ausführlichere Information über das Mediationsverfahren wurde mehrfach angeregt und die Wichtigkeit betont, dass die Neutralität der Mediatoren gut nachvollziehbar belegt sein müsse. Die Anwesenheit von zwei Mediatoren und insbesondere von Mediatoren mit richterlichem Hintergrund sei sehr wichtig.
- Für persönlich, psychisch besonders belastete Situationen sei auch der Beizug einer professionellen Mediationsbegleitung überlegenswert, da der Anwalt diese Aspekte im Mediationsverfahren nicht unbedingt auffangen könne.

7.6. Bewertung des Mediationsergebnisses

Im Mediationsverfahren kam es entweder zu einem definitiven Abschluss, zu einer Teileinigung/Teilabschluss oder zu einer Rückgabe an die Parteien. Seit Durchführung der Mediation sind im Zeitpunkt der Interviews bereits mehrere Monate vergangen, so dass nachgefragt wurde, wie das Ergebnis jetzt eingeordnet wird.

Wie werten Sie das in der Mediation erzielte Ergebnis in der Rückschau?	Anzahl
gut bis sehr gut	11
habe nichts vom Mandanten gehört, also in Ordnung	2
in etwa ist das Ergebnis in Ordnung	2
keine Einigung:	2
- aber mehr Bewegung in der laufenden Schadenregulierung	1
- kein Mehrgewinn (aber auch keine Verlust) für die nun hängige Klage	1

18 (erste Mediation im Pilotprojekt) bis 6 Monate (letzte Mediation im Pilotprojekt) nach Durchführung der Mediation bewerten 11 Anwälte das erzielte Ergebnis mit gut bis sehr gut. Zwei Anwälte äussern sich dazu nicht, da die Bewertung Sache des Mandanten sei. In einem Fall wird eingeräumt, dass der Mandant auch gegen die Empfehlung des Anwaltes das Mediationsergebnis angenommen habe, aber offensichtlich damit zufrieden sei. Auch in den beiden Fällen, wo keine Einigung erzielt werden konnte, wird ein Mehrnutzen erkannt, da mehr Bewegung in den Regulierungsgesprächen sei, bzw. es wird weder ein Nutzen noch ein Schaden für den Klageweg gesehen. Als Limitation ist hier zu nennen, dass retrospektive Zweifel am Mediationsergebnis wohl kaum benannt würden, es ergaben sich aber in den ausführlichen Interviews keine Hinweise darauf.

7.7. Rolle und Aufwand des Anwaltes in einem Mediationsverfahren

Die Aufgabe des Anwaltes in einem Mediationsverfahren ist eine andere als die ansonsten gewohnte im Klageweg. Es wurde nachgefragt wie sich die Beteiligten dazu stellen.

Was hat sich an Ihrer Rolle geändert wie haben Sie dies erlebt?

Die Anwälte äussern sich dazu wie folgt:
„Die Rolle liegt mir. Bei der Mediation gibt es quasi zwei Gewinner, das ist vor Gericht nicht so. Gerichtsentscheide sind nicht immer gut."
„Ich werde vom Interessenvertreter zum Beistand das ist völlig ok so."
„Ich kann mich eher zurücknehmen, da auch menschlich auf den Mandanten eingegangen wird."
„Ich trete eher in den Hintergrund und der Mandant kommt in den Vordergrund".
Insgesamt sehen sich die Anwälte weiterhin in der Aufgabe des Interessenvertreters aber in einem Verfahren, in dem der Mandant deutlich wichtiger wird und es um weit mehr als nur rechtliches gehe. Da die Zielsetzung Einigung sei, habe der klassische bissige Anwalt in der Mediation keinen Platz. Im Vorfeld zu einer Mediation erfolge eine sorgfältige Beratung und Risikoabklärung gemeinsam mit dem Mandanten.

Wie war der Aufwand für Sie?

Etwas unterschiedlich, wohl fallabhängig, ist die Einschätzung der Anwälte über ihren Arbeitsaufwand im Vergleich zum „konventionellen" Verfahren. Im Vergleich zu einem Klageverfahren vor Gericht wird der Aufwand von 8 Anwälten als deutlich niedriger beurteilt. Zwei Anwälte legen das Gewicht im Interview auf die Vorbereitungs- und Reisezeit, die hoch sein könne und nicht abgegolten würde. 7 Anwälte betonen, dass der Aufwand etwa gleich hoch sei, da genaue Kenntnis des Dossiers unerlässlich sei und z.B. bei Zukunftsschäden alle Schadenspositionen, Zinssätze etc. dem Anwalt im Detail präsent sein müssten.

7.8. Chancen und Ideen für eine weitere Verbreitung von Mediationsverfahren

Die Anwälte wurden in den Interviews befragt, wie hoch sie die Akzeptanz für Mediationsverfahren in der Anwaltschaft generell einschätzen würden, ob es dafür speziell geeignete Rechtsgebiete gäbe und ob sie Ideen zur weiteren Verbreitung der Mediationsverfahren hätten.

Statements zur Akzeptanz und Verbreitung von Mediationsverfahren in der Anwaltschaft	Anzahl
Ich schätze die Akzeptanz als grundsätzlich gross und wachsend ein	4
Ist eine Generationenfrage, wird sich vermehrt durchsetzen	2
Ist gut geeignet für Spezialgebiete: grosse Personenschäden, komplexe Sachverhalte	3
Anwälte die im Vordergrund sein wollen, streiten wohl lieber vor Gericht	1
Für meinen Landkreis (Bayern) eher skeptisch, mag andernorts anders sein	1
Es besteht erst teilweise Akzeptanz, wer schon Erfahrungen hat ist positiver	3
Kann ich nicht einschätzen	3

Neun Anwälte schätzen die Akzeptanz somit eher positiv und wachsend ein, fünf reflektieren eher eine skeptische Haltung in der Anwaltschaft.

Die Einschätzungen, für welche Fälle Rechtsgebiete sich Mediationen besonders eignen waren heterogen. Wie bereits aus den für das Pilotprojekt rekrutierten Fällen ersichtlich, wird das Verfahren vor allem für Grossschäden und bei langwierigen Verläufen als sehr geeignet eingeschätzt.

Bezüglich Massnahmen zur weiteren Verbreitung von Mediationsverfahren zeigen sich zwei Grundhaltungen. Viele der befragten Anwälte sind überzeugt, dass es Zeit, Geduld und Erfahrung braucht und sich Mediationsverfahren von alleine durchsetzen werden. Die andere Gruppe erachtet eine bessere Information, Publikmachen, Fortbildungen und Erhöhung des Mediationsangebotes für notwendige Massnahmen.

7.9. Weitere Aspekte

In der abschliessenden offenen Schlussfrage wurde wiederum als entscheidend genannt, wer die Mediation durchführe und auf die Wichtigkeit der menschlichen und fachlichen Kompetenz der Mediatoren hingewiesen.
Diskutiert wurde, ob die Mediatoren - trotz Neutralitätsgebot - bei drohendem Scheitern einer Mediation die Rechtslage nicht neutral erläutern könnten.
Mehrfach wurde nochmals der Wunsch/Vorschlag aufgegriffen, auch seitens der Anwälte via Reintra eine Mediationsverhandlung in die Wege leiten zu können.
Angesprochen wurde auch der Zeitpunkt der Aufnahme einer Mediationsverhandlung. Dies sollte so rasch als möglich, wenn die Gesundheitssituation einigermassen stabil sei, aufgenommen werden, um die langen Verfahrensabläufe mit ihren Sekundärschädigungen (psychische und finanzielle Belastung für die Betroffenen) zu vermeiden.

7.10. Statements

Zum Abschluss wurden die Anwälte gefragt ob Sie mit einer persönlichen oder anonymisierten Aussage zur Mediationserfahrung veröffentlicht werden dürfen. Nachfolgend die Statements:

„Trotz einiger Bedenken, ist die Mediation zu begrüssen, denn dadurch können viele unnötige und belastende Arbeitsschritte im Schadenregulierungsprozess vermieden werden.“
„Mediation war etwas Neues für mich, man sollte sich nicht vor Neuem verstecken.“
„In der Mediation kann sich der Mandant angenommen fühlen.“
„Ich sehe die Mediation als Chance.“
„Mit der Mediation wird dem Gegenüber ein Gesicht gegeben.“
„Ich habe die Mediation von Reintra als sehr professionelles unabhängiges Angebot erlebt.“
„Die Mediation war eine grosse Chance für Alle.“
„Ich würde jederzeit wieder eine Mediation machen.“

8. Gesamtergebnis und Empfehlungen

- Insgesamt darf bei 83% Mediationen, die zu einer gütlichen Einigung geführt haben und grossmehrheitlich positiver Beurteilung zahlreicher Einzelaspekte durch alle Beteiligten von einem erfolgreichen Pilotprojekt gesprochen werden.
- Die in den Fragebögen ersichtliche, leicht schlechtere Beurteilung der Gesamtsicht durch die Direktbetroffenen bei insgesamt schlechterem Fragebogenrücklauf dieser Gruppe, sind einerseits systembedingt, zeigen aber eventuell einen Handlungsbedarf bei Kommunikation und Follow up zu einer Mediation. Allerdings gibt nur ein Anwalt in der mündlichen Befragung an, er habe im Nachgang zur Mediation nochmals das Ergebnis gegenüber dem Mandanten bzw. einem Angehörigen vertreten müssen.
- Offensichtlich ist aufgrund der mündlichen Anwaltsbefragung, dass es vermehrter Information und Erläuterungen über das Mediationsverfahren (wie ausführlichere Flyer, erklärende Website, ausführliche Informationen über die Mediatoren) für die Direktbetroffenen braucht, da bei ihnen Angst und Unsicherheit gegenüber dem nicht bekannten Verfahren vorhanden sein kann.
- Die Initialisierung eines Mediationsverfahrens auch durch Anwälte der Antragsteller oder auch die gemeinsame Beauftragung zur Durchführung einer Mediation sollte gefördert werden, da dies die Wahrnehmung der Neutralität des Mediationsverfahrens fördern kann.
- Die Prozessorganisation und Aufwand bei den Versicherern wären weiterhin zu monitoren um das mit der schriftlichen Befragung erhobene Mengengerüst zu verifizieren, Faktoren für die Fallidentifikationen besser herauszuschälen sowie die externe Kommunikation noch weiter zu verbessern**.**
- Im Vorfeld einer Mediation sollte sorgfältig auf die Belastbarkeit der Antragsteller geachtet werden und dieser sowohl hinsichtlich Infrastruktur wie auch allfälliger Begleitung optimal Rechnung zu tragen.
- Die sehr gute Resonanz der beteiligten Anwälte der Antragsteller sollte genutzt werden, für Schulungen und Informationsveranstaltungen aber auch für einen gemeinsamen Erfahrungsaustausch und Weiterentwicklung.