

Tipps und Tricks bei Verhandlungen mit Haftpflichtversicherungen

Rechtsanwältin
Dr. Ruth Schultze-Zeu
21. Januar 2004

A.

Verhandlungsstrategien gegenüber Haftpflichtversicherungen

I.

Sehr wichtig ist das Auftreten gegenüber dem Sachbearbeiter einer Haftpflichtversicherung. Sehr geschätzt wird ein freundschaftliches und kollegiales Verhalten.

Zu vermeiden ist daher eine Voreingenommenheit gegenüber bestimmten Sachbearbeitern, d.h. ein Schubladendenken sowie Ungeduld und sonstige emotionale Reaktionen.

II.

Wichtig ist das Präsentieren von fachlicher Kompetenz. Dazu gehört eine verständliche und strukturierte Wiedergabe des komplexen medizinischen Sachverhaltes, auf eine Weise, dass auch der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung, in der Regel ein medizinischer Laie, die Darstellung des komplexen medizinischen Sachverhalts versteht.

III.

Sie überzeugen, wenn Sie mehr wissen oder wenigstens den Eindruck vermitteln, dass Sie mehr wissen, als der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung. Gemeint ist insbesondere wenn Sie den komplexen medizinischen Sachverhalt des konkreten Falls besser erfassen als der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung.

Dies setzt – wie gesagt voraus -, dass Sie Ihre Darstellung des medizinischen Sachverhalts gut strukturieren und verständlich für den Sachbearbeiter wiedergeben.

Voraussetzung ist also, dass dieser Ihnen überhaupt folgen kann. Nur dann können Sie mindestens den Eindruck bei der Haftpflichtversicherung erwecken, dass Sie mehr wissen und mehr verstehen als der Sachbearbeiter selbst. Sinnvoll ist es daher den Sachverhalt möglichst in kurzen Sätzen darzustellen.

IV.

Wichtig ist bei dem Gespräch mit der Haftpflichtversicherung, dass Sie sich in die Denkbahnen des Haftpflichtversicherers begeben und in jedem Fall an diese gegnerischen Denkbahnen anknüpfen, um anschließend das Vergleichsgespräch in Ihre Richtung zu lenken. Nur auf diese Weise kann vermieden werden, dass man aneinander vorbeiredet. Der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung muß das Gefühl haben, dass Sie ihn verstehen. Sie können ihn nur überzeugen, wenn Sie auf verständliche Art und Weise Einwendungen gegen seine Argumente vorbringen. Und auch da ist es wieder wichtig, den Eindruck zu erwecken, dass man vom konkreten medizinischen Sachverhalt mehr versteht als der Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung. Zur Ihrer Vorbereitung gehört daher unbedingt auch, dass Sie überlegen, mit welchen Einwendungen (Argumenten) die Haftpflichtversicherung kommen kann.

Im Einzelnen gilt folgendes:

1. Bitte unterscheiden Sie den Sachverhalt von der Juristischen Bewertung. Auch ein Urteil ist entsprechend aufgebaut, nämlich aus dem Tatbestand (= Darstellung des Sachverhalts in chronologischer Ordnung) und Entscheidungsgründe (= rechtliche Bewertung des Geschehens).
2. Erstes Ziel des Gesprächs ist es deswegen, wie bei einem Urteil den streitigen medizinischen Sachverhalt vom unstreitigen zu trennen.
3. Zweites Ziel ist es, eine Einigung über den gesamten medizinischen Sachverhalt (unstreitig und streitig) zu erreichen.
4. Nur ein gemeinsamer medizinischer Sachverhalt kann Grundlage der dann folgenden juristischen Bewertung sein.

Ich empfehle zur Ermittlung des Sachverhalts diesen chronologisch unter Verwendung einer Tabelle darzustellen. Beispiel:

Datum	Vorgang/Maßnahme/Dokument	Anmerkungen - Beweismittel
01.03.2001	Operation	Vergessen einer Schere im Bauch.
02.03.2001	Patient wacht um 10.00 Uhr auf und ruft die Krankenschwester wegen Bauchschmerzen. Krankenschwester vergisst, den Diensthabenden Arzt zu benachrichtigen.	
03.03.2001	14.00 Uhr: Patient fällt in ein Koma.	
03.03.2001	15:00 Uhr Notoperation.	Schere wird entdeckt
05.03.2001	Eigentlich vorgesehenes Ende der stationären Verweildauer.	
10.04.2001	Ende der stationären Behandlung.	
01.05.2001	Anmeldung der Regressansprüche bei der HV in Höhe von 20.000 €	

Ein solche Tabelle ist für die Vorbereitung und für das Gespräch selbst unerlässlich, ist außerordentlich übersichtlich und sorgt für Gesprächssicherheit. Gegebenenfalls kann diese Tabelle dem Gesprächspartner schon vor dem Termin zugeschickt werden. Dies beschleunigt die Feststellung des unstreitigen und streitigen Sachverhalts.

Beispiel:

Anknüpfend an den Arztbericht, den die Haftpflichtversicherung vorgelegt hat, ist dieser zu bemängeln. Es ist näher zu begründen, weshalb die medizinische Auffassung des MDK-Gutachters zutreffender ist. Typische Mängel sind:

- unzureichende Berücksichtigung des Sachverhaltes (nicht alle Patientenunterlagen wurden eingezogen)

- gute Beweissituation der Krankenkasse, z.B. weil der Versicherte als Zeuge aussagen kann,
 - fehlende persönliche Begutachtung des betroffenen Patienten
- Zur Gegenüberstellung der divergierenden Argumente der Mediziner ist auch hier die Verwendung einer Tabelle empfehlenswert. Beispiel:

Argument Krankenhausarzt	Argument MDK-Gutachter	Anmerkung

V.

Nun zur juristischen Schiene:

Wichtig ist hierbei, sich vorzustellen, wie ein Prozeß in einem solchen Fall ablaufen würde. Ich selbst stelle regelmäßig dem Sachbearbeiter der HAFTPFLICHTVERSICHERUNG präzise die einzelnen Entwicklungsstufen eines fiktiven Prozesses dar. Meine Aufgabe ist es hierbei, unter Heranziehung der Rechtsprechung des BGHs und der OLGs die Beweislast des Patienten zu reduzieren **und** die Haftpflichtversicherung von der reduzierten Beweislast zu überzeugen.

Anknüpfend an die Anspruchsgrundlage des Schadenersatzanspruches (Behandlungsfehler, Schaden, Kausalität) ist dem Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung darzustellen, in welchem Umfang die Krankenkasse bzw. der Patient die Beweislast trägt. Dabei ist nach den Tatbestandsmerkmalen

- Behandlungsfehler – (Hier greift eine Beweiserleichterung bei unzureichender Dokumentation in den Patientenunterlagen sowie die Fallgruppe des vollbeherrschbaren Risikos (Geiß/Greiner, Arzthaftpflichtrecht, Seite 138)
- Schaden
- Kausalität (liegt ein schwerer Behandlungsfehler vor, muß die Kausalität nicht bewiesen werden).

zu unterscheiden. Außerdem ist dem Sachbearbeiter der Haftpflichtversicherung die günstige Beweisbarkeit der Anspruchsvoraussetzungen darzustellen (Zeugen, Dokumente, Verlaufsprotokolle, Gutachten, usw.)

B.

Weitere konkrete Handlungsanweisungen:

1. Vorbereitung des Termins

- a) Rechtzeitige Vereinbarung des Termins. Hierbei vorab überlegen, welcher

Zeitaufwand für das Gespräch erforderlich sein könnte.

- b) Bei kurzfristigen Telefonanrufen stets nachfragen, ob man stört.
- c) Sachverhalt vorher komplett - am besten tabellarisch - ermitteln (siehe oben)
- d) Sich vorher auf die persönlichen Besonderheiten des Gesprächspartners einstellen. Hilfreich, wenn in der Vergangenheit über den Verlauf der Verhandlungen Notizen gemacht worden sind.
- e) Eigene Argumente formulieren und mögliche/ tatsächliche Argumente der Gegenseite sammeln sowie Gegenargumente formulieren; notfalls mit Hilfe von medizinischen Gutachtern unter Verwendung einer Tabelle (siehe oben). Gegebenfalls diese Tabelle der Gegenseite zur Vorbereitung des Gesprächs zur Verfügung stellen.
- f) Vor dem Gespräch sich selbst klar werden, welche Maximal und Minimalziele erreicht werden sollen.

2. Das Gespräch

- a) Insgesamt für wohlwollende Atmosphäre sorgen. Gemeinsame Ansichten und Positionen zum Beginn formulieren bevor Streitiges verhandelt wird.
- b) Kompetenz durch die Darstellung des strukturierten medizinischen Sachverhalts vermitteln. Hierzu gehört es auch, mögliche/ tatsächliche Argumente der Gegenseite sowie Gegenargumente zu erkennen und zu formulieren.
- c) Die Gegenseite muß sich mit seinen Argumenten verstanden fühlen. Sie muss mit ihren Argumenten ernst genommen werden. Andererseits müssen Sie gelassen die Gegenargumente vortragen und die Argumente der Gegenseite entkräften.
- d) Bestehen Mißverständnisse oder Unklarheiten sollten auf diese – für die Gegenseite verständlich – hingewiesen und sodann behoben werden. Dies gelingt psychologisch am besten durch gleichzeitiges Hervorheben von Gemeinsamkeiten.
- d) Auch im Gespräch sollte strikt zwischen Sachverhalt und rechtlicher Bewertung des Sachverhalts unterschieden werden.
- e) Am Ende des Gesprächs sollten sich die Gesprächspartner über die wesentlichen Ergebnisse einig sein und dies in einem Vermerk festhalten.
- f) Bevor es zu einer Einigung kommt, sich nochmals vergewissern, ob man sich an den gesetzten Maximal – und Minimalzielen orientiert hat. Unter Umständen kann vor allem das Maximalziel orientiert an der Reaktion der Gegenseite hochgeschraubt werden. Hier ist kreatives Handeln und Flexibilität gefordert.
- g) Kommt es nicht zu einer Einigung, sollte auf hartnäckige Wiederholungen verzichtet werden. Es sollte dann das Gespräch zu einem späteren Zeitpunkt fortgesetzt werden, wobei insbesondere nach ergänzender Klärung der Streitpunkte des Sachverhalts (Einholung ergänzender Gutachten, usw.), ein neues Gespräch stattfinden kann. Es ist nicht ausgeschlossen, dass es zu einer Serie von Gesprächen kommen kann. Der Fortsetzungstermin sollte möglichst schon festgelegt werden. Die weitere Vorgehensweise, so auch die klärungsbedürftigen Fragen, müssen auf jeden Fall für beide Seiten vor Beendigung des Gesprächs präzisiert werden.
- h) Im übrigen gilt folgendes für die Gesprächsführung: Sie sollten sie steuern.
– Bitte Blickkontakt bei persönlichen Gesprächen halten. – Vorteile einer

gütlichen Einigung (auch für die HAFTPFLICHTVERSICHERUNG) hervorheben, u.a. unter Hinweis auf die Prozessrisiken (s.o. A V.) - Bei Kleinigkeiten nachgeben. - Keine Emotionen zeigen. – Keine Überlegenheit zeigen. – Im Falle eines günstigen Ergebnisses nicht triumphieren.

3. Nach dem Gespräch:

- a) Gesprächsnotiz, insb. auch über die noch klärungsbedürftigen Fragen, anfertigen.
- b) Unter Umständen per Telefon dem Gesprächspartner nach einigen Tagen nochmals für das Entgegenkommen danken.
- c) Offene Fragen klären und Maßnahmen ergreifen zur Vorbereitung eines neuen Gesprächs.
- d) Kontakte zum Gesprächspartner auch dann nicht abbrechen lassen, wenn kein konkreter Bedarf für ein Gespräch besteht.

C.

Diskussion und Verbesserungsvorschläge.

Rechtsanwältin
Dr. Ruth Schultze-Zeu
21. Januar 2004