

Das Regulierungsgespräch durch den Versicherer

Vorstellung

Mein Name ist Bettina Neuroth. Ich leite bei der ERGO Versicherung in Düsseldorf ein Team von 10 Juristen, die sich mit der Abwicklung von Arzthaftpflichtschäden befassen. In erster Linie sind dies Schäden aus dem Krankenhausbereich.

Da ich seit über 20 Jahren in diesem Bereich tätig bin und lange Zeit ein eigenes Dezernat betreut habe, habe ich eine große praktische Erfahrung in der Führung von Regulierungsgesprächen. In größeren Fällen nehme ich auch jetzt noch zusammen mit den Mitarbeitern an außergerichtlichen Verhandlungen teil.

Worum soll es in meinem Vortrag gehen?

Um das Thema zu konkretisieren, ist zunächst zu sagen, dass Regulierungsgespräche natürlich in allen Stadien der Abwicklung von Heilwesenschäden erfolgen können, also auch noch während eines laufenden Prozesses. Hier sollte es aber ausschließlich um die außergerichtliche Regulierung gehen.

Dazu ist es sicher interessant, sich zunächst einmal die Interessenlage der Beteiligten, in der es zu einer Regulierungsverhandlung kommt, zu vergegenwärtigen. So wird es Versicherern häufig nachgesagt, dass sie sowieso nicht „freiwillig“ zahlen und es lieber auf einen Prozess ankommen lassen würden, insbesondere in größeren Fällen. Diese Aussage ist so nicht richtig.

Grundsätzlich will der Versicherer die Schadenfälle zügig und wirtschaftlich abwickeln. Dazu gehört insbesondere auch, dass langwierige Prozesse vermieden werden. Diese binden Personalkapazitäten und verursachen vermeidbare Kosten. Zudem weiß jeder, der sich mit dieser Materie befasst, dass eine frühzeitige außergerichtliche Einigung immer leichter gelingt als die Abwicklung eines Feststellungsurteils nach einem langjährigen Prozess. Dann

sind nämlich die Fronten derartig verhärtet, dass einvernehmliche Lösungen kaum noch möglich sind.

Daher kann gerade auch in Fällen mit hohen gesundheitlichen Schädigungen, wie z.B. Geburtsschadenfällen, das Interesse groß sein, nicht das Risiko eines Prozesses mit ungewissem Ausgang einzugehen. Wie die Anwesenden wissen, ist der Prozessausgang in Arzthaftpflichtfällen in der Regel schwer zu prognostizieren. Daher haben auch in nicht eindeutig geklärten Fällen oft beide Seiten ein hohes Interesse an einer außergerichtlichen Regulierung.

Auf Patientenseite kommt hinzu, dass bereits wirtschaftliche Gründe dafür sprechen können, nicht über viele Jahre des Prozessverlaufs auf die Regulierung warten zu müssen. Oft gibt es auch keinen Rechtsschutzversicherer, der das Risiko trägt.

In Bezug auf die Interessen des betroffenen Arztes darf nicht vergessen werden, dass der Arzt den Patienten heilen wollte und es ihm grundsätzlich unangenehm ist, wenn ihm dabei Fehler unterlaufen sind. Zudem steht oftmals der Ruf der gesamten Klinik auf dem Spiel, wenn solche Fälle öffentlichkeitswirksam ausgetragen werden. Langwierige Auseinandersetzungen erfordern zudem, dass der Arzt immer wieder Stellung zu Gutachten nehmen muss und sich so mit dem Fall über Jahre zu befassen hat.

Dennoch werden sich Prozesse nicht immer vermeiden lassen, wenn über die Haftung konträre Standpunkte bestehen. Tatsächlich ist erfahrungsgemäß in weniger als der Hälfte der Fälle die Haftung nachgewiesen und damit eindeutig.

In welcher Situation kommt es also zum außergerichtlichen Regulierungsgespräch?

Die Voraussetzungen können unterschiedlich sein. Je deutlicher eine Haftung für den Versicherer der Ärzte erkennbar ist, desto eher wird es zu einem Regulierungsgespräch kommen. Es gibt durchaus häufiger als man annehmen könnte die Situation, dass bereits mit der ersten ärztlichen Stellungnahme eingeräumt wird, dass vermeidbare Versäumnisse vorliegen. Dann wird in der Regel seitens der Ärzte darum gebeten, sich mit dem Patienten zügig über eine Entschädigung zu einigen.

Einem Regulierungsgespräch geht aber häufig auch ein Verfahren vor der Gutachter- und Schlichtungsstelle voraus. Hierüber referiert Frau Rechtsanwältin Comes heute noch. Wir als ERGO Versicherung regen diese Verfahren zur objektiven Klärung des Falles regelmäßig an, wenn wir eine Haftungsablehnung aussprechen, die sich auf die Stellungnahme der Ärzte stützt, ohne dass ein Gutachten bisher vorliegt und erkennbar ist, dass dies von dem betroffenen Patienten nicht akzeptiert wird. Dementsprechend versuchen wir die Ergebnisse eines solchen Verfahrens ernst zu nehmen und möglichst nach diesen Entscheidungsvorschlägen zu handeln.

Aber auch wenn das Ergebnis nicht die volle Akzeptanz der Ärzte findet, ist der Abschluss eines Vergleichs unter Bewertung der Prozessrisiken immer in die Überlegungen mit einzubeziehen.

Signalisiert der Versicherer dem Patienten oder dessen Rechtsanwalt seine Einigungsbereitschaft, so bietet sich nach einem ersten Austausch der gegenseitigen Vorstellungen ein Regulierungsgespräch an. Egal, ob dieses nun telefonisch oder in der Kanzlei des Patientenanwalts erfolgt, ist eine gute Vorbereitung empfehlenswert. Schließlich soll nach dem Gespräch ein konkretes Ergebnis feststehen, durch das der Fall möglichst ganz abgeschlossen werden kann. Nachbesserungen sind erfahrungsgemäß schwierig.

Daher sollte ein Termin gut vorbereitet und zuvor konkret vereinbart werden, damit sich beide Seiten angemessen darauf vorbereiten können. Nur in kleineren und überschaubaren Fällen empfehlen sich ad hoc Verhandlungen am Telefon.

Findet ein Gespräch in der Kanzlei des Patientenanwalts statt, so fragt sich, ob auch der betroffene Patient anwesend sein sollte. Meist ist er es nicht, schon wegen der eigenen hohen Betroffenheit und der damit verbundenen psychischen Belastung.

Jedoch kann ein Kennenlernen des Geschädigten durchaus dabei helfen, ein höheres Verständnis für das Ausmaß der Schädigung und die individuelle Behinderung zu erreichen.

So erinnere ich mich an ein Regulierungsgespräch in Berlin, bei dem der Geschädigte, der aufgrund des Behandlungsfehlers in Höhe des Oberschenkels beinamputiert worden war, anwesend war. Es war vorgetragen worden, dass er

durch den Beinverlust seinen Beruf als selbständiger Spediteur nicht mehr ausüben konnte, was grundsätzlich auch nachvollziehbar war. Der Mann war zum Schadenzeitpunkt aber bereits 65 Jahre alt und behauptete, dass er bis zum 70. Lebensjahr hätte weiter arbeiten wollen und können. Über den Verdienstaufschaden bestand wegen des Erreichens des Rentenalters Streit. Nun konnte ich mir während des Regulierungsgesprächs, in dem der inzwischen 68-jährige Geschädigte sehr engagiert und völlig überzeugend auftrat, selbst ein Bild davon machen, dass an seiner Einsatzfähigkeit auch in diesem Alter kein Zweifel bestand. Eine einvernehmliche Einigung über den Verdienstaufschaden war daher möglich.

Ohnehin kann aus Versicherersicht gesagt werden, dass man sich in einem Regulierungsgespräch der persönlichen Schilderung der Betroffenen schwerer entziehen kann als wenn man nur in schriftlicher Form Schilderungen der körperlichen Einschränkungen erhält.

Es bleibt aber letztlich der Einschätzung des Patientenanwalts überlassen, ob er das Regulierungsgespräch lieber mit oder ohne Mandanten führen will. Das hängt nicht zuletzt auch davon ab, wie gut er das Ergebnis des Gesprächs weiter an den Mandanten vermitteln kann. Manchmal ist es besser, wenn der Mandant sich unmittelbar einen Eindruck von der Argumentation des Mitarbeiters des Haftpflichtversicherers machen kann.

Auf Seiten des Versicherers nimmt in der Regel der bisherige Sachbearbeiter des Falles teil. Bei der ERGO Versicherung gibt es nur für sogenannte Sammelbesprechungen mit Sozialversicherungsträgern einen Juristen, der als Regulierungsbeauftragter alle Fälle bespricht. Das mag bei anderen Versicherern anders geregelt sein.

In besonderen Fällen kann es aber auch zielführend sein, wenn auch ein Vertreter der Krankenkasse oder des Sozialhilfeträgers mit am Verhandlungstisch in der Kanzlei des Patientenanwalts sitzt. Wenn z.B. die Deckungssumme überschritten werden könnte, ist die Aufteilung auf alle Beteiligten zu regeln. Oder auch wenn ein Sozialhilfeträger die stationäre Unterbringung und Betreuung trägt, bietet sich ein Gesamtkonzept an, damit eine Einigung möglich wird. Zur Beteiligung der Regressträger an der

Regulierung hören wir später aber noch den Vortrag von Herrn Professor Gaidzik.

In meinem Team von Juristen der ERGO Versicherung haben wir die Aufteilung der Zuständigkeiten so geregelt, dass immer ein Jurist Ansprechpartner für alle Fälle eines Krankenhauses ist. Da die Patientenanwälte oftmals aus der Umgebung des Krankenhauses kommen, hat ein persönliches Gespräch also auch den Vorteil, dass man sich kennen und einschätzen lernt und dies die Abwicklung weiterer Fälle erleichtert.

Außer in der Kanzlei vor Ort kann ein Regulierungsgespräch natürlich auch immer in den Räumlichkeiten des Versicherers stattfinden.

Wie kann man sich den Verlauf eines solchen Gespräches vorstellen?

Auch dies ist davon abhängig, ob der betroffene Patient nun selbst anwesend ist oder nicht. Wenn er dabei ist, ist es sicherlich wichtig, ihm zunächst die Möglichkeit zu geben, über den erlebten ungünstigen Verlauf und seine aktuelle Situation zu berichten. Häufig besteht ein hohes Bedürfnis, darüber sprechen zu können.

Da es für die zutreffende Bemessung der Höhe der Entschädigung von entscheidender Bedeutung ist, insbesondere die Auswirkungen im Alltag des Patienten zu kennen, ist so ein Bericht aus erster Hand vorteilhaft. Zudem kann der Geschädigte noch offene Fragen des Mitarbeiters des Versicherers unmittelbar beantworten.

Findet das Gespräch dagegen nur zwischen dem Patientenanwalt und dem Mitarbeiter des Versicherers statt, dann wendet man sich in der Regel gleich der Verhandlung zur Höhe zu. Sollte allerdings die Haftung zu diesem Zeitpunkt nicht völlig eindeutig geklärt sein, so dass es um die Verhandlung über einen sogenannten „Risikovergleich“ geht, wird man vielleicht zunächst noch über die beiderseitigen Prozessaussichten sprechen. Dadurch wird schon eingangs klargestellt, dass eine Einigung nur bei Akzeptanz gewisser Risikoabschläge zustande kommen wird.

Im Folgenden werden nun alle materiellen und immateriellen Ansprüche gemeinsam durchgegangen. Dabei richtet man sich meist nach der Bezifferung, die der Patientenanwalt vor dem Gespräch schriftlich übersandt hat. Auch wenn es sich hierbei manchmal nur um eine Skizzierung der Ansprüche handelt, die nicht bis in letzte Detail berechnet ist, gibt dies in der Regel erst einmal eine Ausgangsbasis für das Gespräch.

Aus meiner Gesprächserfahrung würde ich folgende Tipps für wichtig halten:

Es ist für die Effizienz des Gesprächs und die Akzeptanz des Ergebnisses auf beiden Seiten wichtig, dass der Patientenanwalt die möglichen Positionen und ihren Nachweis zuvor gut durchdacht und aufbereitet hat. Es hindert die Vergleichsverhandlungen sehr, wenn manche Faktoren erst noch während des Gesprächs telefonisch beim Mandanten abgefragt werden müssen, zu Fragen wie:

Wie viele Personen leben im Haushalt? Seit wann besteht wieder Arbeitsfähigkeit? Wird eine Erwerbsunfähigkeitsrente gezahlt? Erhält der Mandant Leistungen eines Sozialhilfeträgers?

Zwar wird auch der Versicherer bemüht sein, die wichtigen Informationen bereits vor dem Gespräch einzufordern, aber die grundsätzliche Darlegung der Ansprüche obliegt nun einmal der Anspruchstellerseite.

Auch ein bewusstes Verschweigen von Positionen, die dann während des Gesprächs überraschend präsentiert werden, ist nicht zielführend. So sind oftmals umfangreiche Berechnungen erforderlich, wie z.B. beim Unterhaltsschaden der Hinterbliebenen, die besser schon im Vorfeld von beiden Seiten vorbereitet werden sollten.

Selbst wenn es einer Partei gelingen sollte, die andere quasi zu überrumpeln, so wird sich dies spätestens bei der Erstellung des Gesprächsberichts oder der Präsentation des Ergebnisses gegenüber dem Mandanten bzw. dem Vorgesetzten des Versicherungsmitarbeiters herausstellen. Die Revidierung eines einmal gefundenen Betrages ist aber für alle Beteiligten unangenehm und aufwändig.

Eine weitere Empfehlung meinerseits ist, dass zuerst die materiellen Positionen besprochen werden sollten. Hierbei ist eine eindeutige Berechnung möglich,

auch wenn z.B. zunächst zu der Stundenzahl und der Eingruppierung gemäß TVöD beim Haushaltsführungsschaden noch eine Einigung erzielt werden muss. Letztlich kommt es aber darauf an, dass der Gesamtbetrag für beide Seiten akzeptabel ist.

Um hier die Flexibilität für Rundungen zu haben, bietet es sich an, das Schmerzensgeld an den Schluss der Verhandlungen zu setzen. Dessen Höhe orientiert sich zwar an vergleichbaren Fällen in der Rechtsprechung. Es ist aber letztlich immer Einzelfall abhängig und verhandelbar.

Ich verrate hier sicher nicht zu viel, wenn ich eingestehe, dass der Spielraum bei der Höhe eines außergerichtlich verhandelten Schmerzensgeldes für den Juristen des Haftpflichtversicherers größer ist als bei den materiellen Positionen.

Dass hinsichtlich der materiellen Positionen neben dem Haushaltsführungsschaden, der Verdienstaussfall sowie Mehrbedarf in Form von Fahrtkosten, Zuzahlungen zu Therapien und Medikamenten sowie Pflegemehrbedarf in Betracht kommen können, dürfte den Anwesenden bekannt sein. Mit den Details wird sich auch der Vortrag über den Abfindungsvergleich von Herrn Rechtsanwalt Fritz noch befassen.

Sicherlich ist das meist angestrebte Ziel eines solchen außergerichtlichen Regulierungsgesprächs, dass mit einer einmaligen und abschließenden Zahlung eine Gesamterledigung aller Ansprüche für Vergangenheit und Zukunft erreicht wird. Dies bietet letztlich für beide Seiten Rechtssicherheit.

Gibt es aber Gründe für eine Rentenlösung, so kann das Gespräch auch zu dem Ergebnis führen, dass z.B. die Ansprüche der Vergangenheit abgerechnet werden und ein monatlicher Betrag für die zukünftigen Rentenzahlungen gefunden wird. Zudem wird dann vereinbart, wann und unter welchen Voraussetzungen der Betrag in Zukunft abänderbar ist.

Als Fazit meines Vortrags ist festzuhalten, dass ein telefonisches oder besser noch persönliches Regulierungsgespräch immer dazu geeignet ist, den Fall

voran zu bringen. Idealerweise wird im Ergebnis der Fall auch damit abgeschlossen. Diese Chance sollte genutzt werden.

Nur sehr selten habe ich erlebt, dass man dabei nicht zu einem Konsens über die Höhe der Ansprüche kommt und sich doch noch ein Gerichtsprozess anschließt. Insofern kann ich nur alle Anwesenden ermuntern, egal auf welcher Seite sie stehen mögen, von dieser Möglichkeit Gebrauch zu machen.

Ich danke für Ihre Aufmerksamkeit!