

**C. Tipps für die optimale Gestaltung des Regulierungsgespräches**

- 54** Die im nachfolgenden zusammengestellten Tipps für die Durchführung des **Regulierungsgespräches** basieren ausschließlich auf jahrelanger Erfahrung und Auswertung von mehreren 100ten Regulierungsgesprächen der Verfasser beim Personenschaden. Literatur zu diesem Thema ist – soweit ersichtlich – bislang in dieser Form nicht vorhanden.
- 55** Wenn im Folgenden der Begriff des Regulierungsgespräches Verwendung findet, dann ist damit in der Mehrzahl der Fälle das persönliche Gespräch zwischen Rechtsanwalt und außerschadensregulierendem Sachbearbeiter eines Haftpflichtversicherers in der Kanzlei des Rechtsanwalts gemeint, aber auch alternativ die fernmündliche Verhandlung der Schadensersatzansprüche. Man sollte sich davor hüten anzunehmen, dass der Außenregulierer die Akte nicht oder nur schlecht kennt. Dieser ist im Regelfall ebenso gut über den gesamten Akteninhalt informiert (oftmals auch über erstaunlich kleine Details!) wie der Schadenssachbearbeiter im Innendienst, mit dem die vorangegangene – mitunter langjährige – Korrespondenz im Schadensfall geführt wurde.
- 56** Das Regulierungsgespräch ist das Finale einer nicht selten langjährigen, kontroversen Kommunikation mit dem Versicherer um den finanziellen Umfang eines für den Mandanten einschneidenden Unfallgeschehens. Der optimale Zeitpunkt ist der Abschluss der medizinischen Behandlung, wenn der Mandant lediglich noch erhaltungstherapeutische Maßnahmen erhält. Dieses ist oftmals in einem Zeitfenster von 1 bis 3 Jahren nach dem Unfall der Fall. Abschließende Schadensregulierungen verbieten sich so lange, wie noch geplante Operationen zur Versorgung der Unfallverletzungen anstehen. Es ist nicht auszudenken, welchem Haftungsrisiko sich der Anwalt aussetzt, wenn er den Abschluss der Regulierung zu einem Zeitpunkt herbeiführt, in dem eine Prognose über die weitere Schadensentwicklung noch nicht möglich ist. Als Richtgröße steht neben dem Zeitfenster von 1 bis 3 Jahren nach dem Unfallereignis die Operation der Metallentfernung im Raume. Wenn diese erfolgreich abgeschlossen ist, bestehen keine Bedenken, in die Regulierungsverhandlungen zum Abschluss der Angelegenheit einzusteigen.
- 57** Ein abschließendes Regulierungsgespräch bezüglich aller immateriellen und materiellen Schadensersatzansprüche setzt eine umfassende **Bezifferung** dieser Positionen vom Geschädigtenvertreter voraus. Andernfalls ist ein Regulierungsgespräch sinnlos. Diese Bezifferung kann durchaus – je nach Intensität der Ausgangsverletzungen und Dauerschäden – den Umfang von 20 bis 40 Seiten annehmen und ist dem Versicherer mindestens 2 bis 3 Wochen zuvor zugänglich zu machen.
- 58** Bevor ein Regulierungsgespräch terminiert wird, muss die **medizinische Indikation** hinsichtlich der in die Schadensregulierung eingeführten Hilfs-/Heilmittel im Rahmen der vermehrten Bedürfnisse vom behandelnden Arzt des Mandanten schriftlich vorliegen. Diese wird ergänzt durch eine schriftliche Stellungnahme der Krankenversiche-

zung zur Frage der **Kostenübernahme** einzelner oder aller aufgeführten Hilfs-/Heilmittel. Ohne diese zwei Schriftstücke ist in der Regel eine abschließende Regulierung der vermehrten Bedürfnisse nicht möglich bzw. der Versicherer weist diese mit dem pauschalen Hinweis auf den Vorrang der Leistungspflicht des Sozialversicherungsträgers zurück. Der Geschädigtenvertreter muss an dieser Stelle also vorher seine Hausaufgaben machen.

Die Terminierung des Regulierungsgespräches darf nicht unter Zeitdruck stehen, weil die intensiven Vergleichsverhandlungen mit dem Sachbearbeiter des Versicherers nicht selten einen Aufwand von 5 bis 6 Stunden am Stück (ohne Pause!) erfordern. Weitere Termine an diesem Tage sollte der Anwalt nicht einplanen. Es ist eine Selbstverständlichkeit, dass während eines Regulierungsgespräches keine Telefonate durchgeführt werden und das Handy ausgeschaltet ist. **59**

Für das Gespräch sollten deshalb ausreichend Getränke zur Verfügung stehen, wozu auch regelmäßig neu gekochter, frischer Kaffee/Tee gehört. Bereits morgens gekochter Kaffee in der Bürothermoskanne hilft nach Stunden der intensiven juristischen Auseinandersetzung definitiv nicht mehr durch das unvermeidbare Leistungstief hindurch. **60**

Das Regulierungsgespräch sollte keinesfalls im Beisein des Mandanten geführt werden. Hierbei geht es nicht darum, etwa ein Misstrauen gegen den eigenen Mandanten zu entwickeln oder aber **Geheimverhandlungen** zu führen, sondern vielmehr darum, dass der Mandant aufgrund seiner Verletzungsfolgen oftmals physisch und psychisch nicht über die notwendige Kondition für derartig lang andauernde Verhandlungen verfügt. Es besteht dann die Gefahr, dass der Mandant sehr schnell an seine Leistungsgrenzen stößt und „klein beigibt“ und sich mit einem schlechten Vergleichsangebot zufrieden gibt, obwohl eigentlich eine höhere Abfindungszahlung bei längerer Regulierungsdauer „drin“ gewesen wäre. Mandanten, die darauf drängen, beim Regulierungsgespräch zugegen zu sein, sollten über diesen Mechanismus aufgeklärt werden und darauf hingewiesen werden, dass in diesem Gespräch nichts Verbindliches ausgehandelt wird, ohne ihre Zustimmung auf der Basis eines umfänglichen Aufklärungsschreibens vor Unterzeichnung des Abfindungsvergleiches, welches den gesamten Verlauf des Regulierungsgespräches wiedergibt. **61**

Das Regulierungsgespräch erfordert einige Tage zuvor eine **gründliche Vorbereitung**, vergleichbar mit derjenigen für eine mündliche Verhandlung vor Gericht. Der Anwalt muss so gut im Sachverhalt und der rechtlichen Würdigung der anspruchsbegründenden Tatsachen stehen, dass eine Verhandlung mit dem Versicherer auf gleicher Augenhöhe möglich ist. Hierbei muss sich der Anwalt immer wieder vor Augen führen, dass sein Verhandlungspartner ein hoch spezialisierter Volljurist ist, dessen Arbeitgeber weder Kosten noch Mühen scheut, um seine Mitarbeiter zu schulen. Es ist immer wieder feststellbar, dass Schadensregulierer durch die Bank weg über hervorragende Spezialkenntnisse der Personenschadensregulierung verfügen, an die die Richterschaft in Ermangelung entsprechender Fortbildungsangebote selten heran

## § 7 Abfindungsvergleich bei außergerichtlicher Regulierung

kommt. So liegt es in der Hand des den Personenschaden regulierenden Rechtsanwalts, sich ebenfalls um das Spezialwissen (Fachanwaltschaften, Fortbildung und Lektüre einschlägiger Fachzeitschriften und Fachbücher) zu bemühen, um auf gleicher Augenhöhe im Regulierungsgespräch kommunizieren zu können. Zu der guten Vorbereitung im oben genannten Sinne zählt es, den gesamten Akteninhalt präsent zu haben. Das bezieht sich sowohl auf sämtliche Arztberichte als auch die Abrechnungsunterlagen zum Ist-Verdienst sowie Hätte-Verdienst bei der Ermittlung des Erwerbsschadens. Nicht selten stellt der Versicherer im Regulierungsgespräch ein kleines Detail aus einem der Arztberichte oder aus seiner Regressakte mit dem Sozialversicherungsträger in den Vordergrund, um Ansprüche betragsmäßig gering zu halten. Der Anwalt muss dann in der Lage sein, mithilfe seiner Arztberichte und Abrechnungsunterlagen des Arbeitgebers/Sozialversicherungsträgers/Sozialhilfeträgers den Einwendungen substantiiert entgegenzutreten.

- 63 Wenn der Anwalt bei der Vorbereitung des Regulierungsgesprächs feststellt, dass zwischen der umfangreichen schriftlichen Schadensbezeichnung und dem Regulierungsgespräch soviel Zeit vergangen ist, dass zwischenzeitlich aktuellere Rentenbescheide beim Mandanten vorliegen dürften, die jedoch nicht zur Akte gelangt sind, besteht noch ausreichend Zeit, diese beim Mandanten telefonisch anzufordern. Bereits deshalb verbietet sich eine Vorbereitung des Regulierungsgesprächs eine Stunde vor dem Termin mit dem Versicherer.
- 64 Bereits an anderer Stelle war oben (siehe § 3 Rn 7 ff.) im Rahmen der sogenannten Vorhersehbarkeitsrechtsprechung des Bundesgerichtshofes bei der Schmerzensgeldbezeichnung auf das Erfordernis hingewiesen worden, dass die objektiv vorhersehbaren Folgeschäden einer Verletzung herausgearbeitet werden müssen, da sie schmerzensgeldrechtlich erhebliche Relevanz haben. Um im Regulierungsgespräch über das Schmerzensgeld auf gleicher Augenhöhe verhandeln zu können, ist es erforderlich, dass der Anwalt möglichst auf einer DIN A4-Seite die Ausgangsverletzungen, Dauerfolgen und objektiv vorhersehbaren physischen und psychischen Unfallfolgen zusammenstellt, um diese ggf. sogar dem Versicherer im Regulierungsgespräch nochmals bei der Verhandlung des Schmerzensgeldes auszuhändigen.
- 65 Zur Vorbereitung gehört die Abwägung des **Prozessrisikos** der einzelnen geltend gemachten Ansprüche auf der Basis der Darlegungs- und Beweislast nach §§ 286, 287 ZPO. Nur wer das exakt herausarbeitet, kann Schwächen und Stärken der einzelnen Anspruchspositionen erkennen und sich im Regulierungsgespräch an der einen oder anderen Stelle auch einmal „bewusst argumentativ zurück lehnen“.
- 66 Die Vorbereitung des Regulierungsgesprächs fordert ein Denken in Alternativen: Wiederkehrende Leistungen sollten im Vorwege bereits mit unterschiedlichen Zinssätzen kapitalisiert werden, um ein pauschaliertes Abfindungsangebot des Versicherers stichhaltig überprüfen zu können. Zur Vorbereitung eines Kapitalisierungsvorgangs in der Diskussion mit dem Versicherer ist es erforderlich, die banalen Ausgangsdaten, wie das Geburtsdatum des Mandanten, das Lebensalter am Unfalltag

und das Lebensalter zum Regulierungszeitpunkt griffbereit zu haben. In diesem Zusammenhang ist darauf zu achten, dass wiederkehrende Leistungen bis zum Tag der Abfindungszahlung aufaddiert werden und zukünftige Ansprüche kapitalisiert werden, wobei der Stichtag für die Kapitalisierung der Tag der voraussichtlich abzugebenden Abfindungserklärung ist. Ferner sollte man sich vor dem Regulierungsgespräch die unterschiedlichen Laufzeiten der einzelnen wiederkehrenden Leistungen (Erwerbsschaden bis zum Eintritt in das gesetzliche Rentenalter, Haushaltsführungsschaden über das 75. Lebensjahr hinaus, vermehrte Bedürfnisse je nach Einzelposition bis 75 oder lebenslänglich) vergegenwärtigen.

Unabhängbare Hilfsmittel im Regulierungsgespräch sind Taschenrechner, Textmarker, Kapitalisierungstabellen, Tabellen zur Ermittlung des Haushaltsführungsschadens (*Schulz-Borck/Pardey*, Der Haushaltsführungsschaden) in der neuesten Auflage, aktuelle TVöD-Tabellen und ebenso die Schmerzensgeldbeträge von Hacks/Ring/Böhm in der neuesten Auflage. **67**

Das Regulierungsgespräch ist sachlich zu führen, polemische und beleidigende Äußerungen verbieten sich von selbst und sind oftmals Ausdruck mangelnder fachlicher und sozialer Kompetenz. Selbstverständlich ist das Regulierungsgespräch eine streitige Auseinandersetzung um die rechtliche Bewertung eines Lebenssachverhalts. Dennoch darf die professionelle juristische Ebene nicht verlassen werden. Man kann unterschiedliche Rechtsauffassungen vertreten, sollte sich vergleichsweise möglichst an obergerichtlicher Rechtsprechung zu einzelnen entbrannten Streitfragen orientieren. Wenn das Regulierungsgespräch „festgefahren“ ist, dann sollte die streitige Position ausdrücklich offen bleiben und man sollte übereinstimmend zur nächsten Schadensersatzposition übergehen. Um die offen gelassene Position nicht zu vergessen, ist diese unbedingt mit einem Textmarker zu markieren. Wenn dann alle Schadensersatzpositionen besprochen sind, wird am Ende die farbig markierte nochmals verhandelt. Oft lässt sich plötzlich ein annehmbarer Kompromiss finden, weil alle anderen Positionen bereits durchgesprochen sind und keine der beiden Seiten das Gespräch an der dann noch offenen, letzten Schadensersatzforderung scheitern lassen möchte. **68**

Das Regulierungsgespräch mündet in einen Abfindungsvergleich. Nach der Legaldefinition ist der Vergleich ein gegenseitiges Nachgeben (§ 779 Abs. 1 BGB). Anders formuliert: Ein Vergleich ist nur dann gut, wenn er beiden Seiten wehtut und jede Partei ein lachendes und ein weinendes Auge behält. Aus taktischen Gründen ist es deshalb aus Sicht des Geschädigtenvertreters erforderlich, in die Front der Schadensersatzpositionen einige Bauernopfer einzubauen, die im Einzelfall „geopfert“ werden können, ohne dass wichtige Rechtspositionen aufgegeben werden müssen. In diesem Zusammenhang ist es wichtig, sich immer wieder vor Augen zu führen, dass der Rechtsanwalt nicht bei allen maßgeblichen Stellschrauben in der Schadensbeziehung nachgeben darf. Hierbei sei auf den oftmals gebrachten Einwand des Versicherers hingewiesen, wonach ein Erwerbsschaden nicht bis zum Eintritt in das gesetzliche Rentenalter zu kapitalisieren ist, sondern maximal bis zum 63. Lebensjahr. Der Versiche- **69**

## § 7 Abfindungsvergleich bei außergerichtlicher Regulierung

rer begründet dies damit, dass kaum ein Arbeitnehmer wirklich bis zur Altersrente arbeitet. Dabei ist auf die Darlegungs- und Beweislast zu verweisen: Das vorzeitige Ausscheiden aus dem aktiven Erwerbsleben hat der Versicherer im Prozess darzulegen und zu beweisen. Nur für wenige Berufsgruppen existiert diesbezüglich statistisches Material. Man wird wohl bestenfalls davon ausgehen dürfen, dass körperlich anstrengende Berufe (zum Beispiel im Baugewerbe) möglicherweise faktisch zu einem vorzeitigen Ausstieg aus dem Berufsleben führen können. Flächendeckend für alle Berufsgruppen ist eine derartige Annahme jedoch unzutreffend.

- 70** Die **Stellschrauben beim Haushaltsführungsschaden** sind folgende: der tatsächliche Zeitaufwand für die Haushaltsführungstätigkeit vor dem Unfall, die haushaltsspezifische Dauer-MdE, die Höhe der Vergütung pro Stunde sowie die Laufzeit des Anspruches im Rahmen der Kapitalisierung. Der Geschädigte muss im streitigen Verfahren lediglich substantiierten Sachvortrag zum Umfang der Haushaltsführung vor dem Unfall, zu den unfallbedingten Beeinträchtigungen und seinen unfallbedingten Einschränkungen in der Haushaltsführung machen. Hinsichtlich aller anderen Stellschrauben gilt das Beweismaß des § 287 ZPO. Eine Schadensschätzung muss nicht zwangsläufig immer zum Nachteil des Geschädigten ausfallen.
- 71** Während der Außenregulierer bzw. der das Regulierungsgespräch führende Sachbearbeiter der Schadensangelegenheit sich selbst Aktennotizen über den Gesprächsverlauf anfertigt, muss auch der Anwalt ein umfängliches **Protokoll** für seine eigenen Unterlagen fertigen. Dieses Protokoll kann nicht erst im Anschluss an das Regulierungsgespräch geschrieben werden, sondern es sollte den gesamten Gesprächsverlauf in seinen wesentlichen Zügen wiedergeben und parallel zu den Verhandlungen notiert werden. Umfangreiche Kapitalisierungsberechnungen sind am Folgetag kaum noch zu rekonstruieren ohne entsprechende Notizen. Ohne detaillierte Notizen wird es dem Anwalt nahezu unmöglich sein, den Mandanten vor Unterzeichnung der Abfindungserklärung über das Zustandekommen jeder einzelnen Schadensersatzposition aufzuklären. Um den Mandanten auch über das Prozessrisiko aufzuklären, bedarf es der sorgfältigen Erfassung der Einwendungen und Rechenwege des Versicherers. Damit der Anwalt im Regulierungsgespräch nicht den Überblick verliert, empfiehlt es sich, die Teilergebnisse für jede Schadensersatzposition getrennt sowohl für die Vergangenheit (Addition rückständiger Beträge) sowie für die Zukunft (Jahresbetrag, Kapitalisierungsfaktor und kapitalisierter Endbetrag) mit unterschiedlichem Textmarker zu kennzeichnen. Diese **Teilergebnisse** sollten zum Schluss nochmals mit dem Gesprächspartner abgeglichen werden und die Gesamtsumme durch gemeinsame Addition der Teilbeträge gebildet werden. Später entdeckte Rechenfehler sind ärgerlich und erfordern eine erneute telefonische Abstimmung über die Abfindungssumme, was zu erheblichen **Zeitverzögerungen** führen kann.
- 72** Beim **Quotenfall** kann aus Vereinfachungsgründen die vollständige Schadensersatzsumme auf der Basis einer 100 %igen Haftung ermittelt werden und erst zum Schluss sollte rechnerisch quotiert werden. Sonst kann es vorkommen, dass einzelne Scha-

densersatzpositionen im mehrstündigen Gespräch sofort quotiert werden, andere jedoch aus unerfindlichen Gründen zu 100 % in die Regulierung rechnerisch eingestellt werden. Achtung: Die Quotierung gilt nicht für das Schmerzensgeld, (vgl. § 3 Rn 21).

Wenn als Ergebnis stundenlanger Verhandlungen endlich ein Abfindungsbetrag rechnerisch ermittelt worden ist, dürfen die zu vereinbarenden Vorbehalte nicht in Vergessenheit geraten. Insoweit wird auf die Darstellungen unter § 7 B – Vorbehalte in der Abfindungserklärung (siehe § 7 Rn 23 ff.) verwiesen. Nicht selten lehnt der Regulierer alle werthaltigen Vorbehalte pauschal ab unter Hinweis auf die aus seiner Sicht sehr großzügig ermittelte Abfindungssumme. Davon sollte sich der Geschädigtenvertreter jedoch nicht irritieren lassen. Wenn es vertretbar erscheint, einzelne Vorbehalte zur Disposition zu stellen, dann muss dafür die Abfindungssumme nochmals moderat erhöht werden. Keinesfalls dürfen Vorbehalte ersatzlos „unter den Tisch fallen“, nur weil nach vielen Stunden des Regulierungsgesprächs die Konzentration abgeflacht ist. Argumentationshilfen zur Durchsetzung der Vorbehalte finden sich unter § 7 B – Vorbehalte in der Abfindungserklärung (siehe § 7 Rn 23 ff.).

73

Wenn die Verhandlungen in der Sache selbst (vorläufig) zu einem Ende geführt worden sind, dann muss der Anwalt ausdrücklich darauf hinweisen, dass die gefundenen Ergebnisse dieses Tages unter dem Vorbehalt der Zustimmung des Mandanten stehen. Keinesfalls darf der Anwalt sofort eine Abfindungserklärung unterzeichnen oder verbindliche Zusagen treffen. Es ist nicht der Anwalt, der mit diesem Vergleich den Rest seines Lebens bestreiten muss, sondern der Mandant. Dieser ist der Herr des Verfahrens und ihm muss zugebilligt werden, einen mehrtätigen **Entscheidungsfindungsprozess** zu durchlaufen. Im Übrigen stellt auch der Versicherer sein Abfindungsangebot am Ende eines solchen Regulierungsgesprächs unter den Vorbehalt der **Vorstandsgenehmigung**. Die **Waffengleichheit** gebietet es, dieses Recht auch dem Geschädigtenvertreter zuzubilligen.

74

Ganz zum Schluss darf der Anwalt nicht vergessen, die eigenen **Honoraransprüche** zu verhandeln. Maßgeblich für den **Erledigunswert**, auf den beim Versicherer abgerechnet wird, ist nicht nur die Höhe einer Abfindungszahlung, sondern auch der Wert der Vorbehalte. Soweit privates **Schadensmanagement** in der Schadensregulierung stattgefunden hat, stellt dieses ebenfalls einen eigenen Abrechnungstatbestand dar. Falls es noch erforderlich sein sollte, eine **vormundschaftliche Genehmigung** des Abfindungsvergleiches einzuholen, so hat der Versicherer auch für die damit im Zusammenhang stehenden **Anwaltsgebühren** aufzukommen (insoweit siehe § 7 Rn 109 ff.). Hinsichtlich der Gebühren bei Einschaltung des Reha-Managements wird auf die Ausführungen zum Ablauf des Reha-Managements verwiesen (siehe § 5 Rn 25).

75

Nach Abschluss der Regulierungsverhandlungen – definitiv erst dann, wenn der Versicherer das Haus verlassen hat – sollte der Geschädigtenvertreter eine **selbstkritische Analyse** des Gesprächsverlaufes vornehmen, um so seine Fähigkeiten für das nächste Regulierungsgespräch zu optimieren.

76