

Schlichtungsverfahren – schneller, günstiger und oftmals empathischer

Miteinander statt übereinander reden

Tagtäglich entstehen Konflikte verschiedenster Art, die häufig auch vor Gericht ausgetragen werden, weil keine Seite kompromissbereit ist. Dies führt zu einer Überlastung vieler Gerichte und zu sehr langwierigen Verfahren. Deshalb wurde schon vor Jahren ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren entwickelt.

In einem solchen Verfahren wird versucht, einen Kompromiss zu finden. Zwischen den Parteien vermittelt eine neutrale Instanz.

Die Bundesländer dürfen selbst bestimmen, wann zuerst ein Schlichtungsverfahren versucht werden muss. Erst wenn dies gescheitert ist, darf geklagt werden. Dies ist eine obligatorische Schlichtung. Es handelt sich in der Regel um kleinere Werte bis 750 Euro, Nachbarschaftsstreitigkeiten (überhängende Äste, Fallobst etc.), nicht öffentlich verbreitete Ehrverletzungen oder Ansprüche nach dem Antidiskriminierungsgesetz.

Eine Schlichtung verspricht eine schnellere Lösung von Problemen als der Klageweg und ist häufig auch die preiswertere Alternative. Ein weiterer Vorteil ist es, dass im Falle einer Schlichtung der Weg in eine vertrauensvolle weitere Zusammenarbeit oder ein freundliches Miteinander geöffnet bleibt, da beide Parteien auch auf der persönlichen und nicht nur auf der juristischen Ebene angesprochen werden.

Mögliche Verfahren:

• Schlichtung

Schlichter (amtliche Schiedspersonen oder Juristen) vermitteln zwischen den Parteien. Sie kommen z.B. bei Nachbarschaftskonflikten, Streit um Handwerkerrechnungen oder auch Beleidigungen oder Bedrohungen kleineren Ausmaßes in Frage. Am Ende wird eine vollstreckbare Vereinbarung schriftlich fixiert. Unter www.schiedsamt.de gibt es eine Liste der Schiedsämter. Diese sind jedoch nicht in jedem Bundesland verfügbar. Eine Schlichtung ist oftmals günstiger als eine Mediation.

• Verbraucherschlichtungsstellen

In den Verbraucherschlichtungsstellen werden Konflikte zwischen Verbrauchern und Unternehmen bearbeitet, nachdem sich der Verbraucher schon selbst um eine Lösung bemüht hat. Diese Schlichtungsstellen sind oft branchenabhängig

und für Verbraucher kostenfrei. Die Kosten tragen die Unternehmen. Am Ende der Verfahren steht ein Schlichterspruch, der allerdings nicht bindend ist.

• Schiedsgericht

Vor allem bei Konflikten zwischen Unternehmen, besonders auch, wenn es sich um grenzüberschreitende Konflikte handelt, kann der Gang vor ein Schiedsgericht sinnvoll sein. Das Verfahren ähnelt einem klassischen Gerichtsverfahren, es wird ein verbindliches Urteil gesprochen, wobei die Parteien im Vorfeld erklären, dass sie das Urteil akzeptieren werden. Die Verhandlungen sind unter Ausschluss der Öffentlichkeit. Im Unterschied zu Gerichtsverfahren können die Parteien die Verfahrensregeln beeinflussen, z.B. die Sprache. Im außereuropäischen Ausland können Schiedsgerichtsurteile häufig besser vollstreckt werden als deutsche Gerichtsurteile. Die Kosten sind variabel, abhängig vom Streitwert und vom Gericht und nicht unbedingt finanziell günstiger als der Klageweg. Das Urteil ist abschließend und rechtsverbindlich.

• Mediation

Die Mediation ist ein Verfahren und keine Institution wie Schiedsgericht, Güte- oder Schlichtungsstelle. Es ist jedoch möglich, dass sich verschiedene Institutionen der Mediation als Verfahren bedienen, soweit sie dem Wesen nach mit ihr vereinbar sind. Vom Mediator werden keine Entscheidungen getroffen, keine Empfehlungen gegeben und keine Vorschläge für eine mögliche Konfliktregelung formuliert.

Mediation ist ein mehrstufiger Prozess: Vorlauf, Erstgespräch, Themensammlung, Interessenphase, Optionsphase, Verhandeln, Vereinbaren, Abschluss und Nachlauf. Alles bleibt vertraulich.

Wichtig ist Vertrauen, alle Konflikte sollten angesprochen werden. Der Realitätscheck sorgt für eine spätere Umsetzung. Ein Perspektivwechsel ermöglicht Konfliktlösungen.

Mit der Schlichtung hat Mediation gemein, dass ohne Zustimmung der Parteien keine verbindliche Entscheidung gefällt wird. Insofern kann man sie als besonderes Schlichtungsverfahren bezeichnen. Allerdings zeichnet sich die Mediation gegenüber der Schlichtung

dadurch aus, dass der Mediator die Entscheidung ganz den Konfliktbeteiligten überlässt, also auch keine Kompromissvorschläge macht. Ebenso ist das Verfahren mit der Tätigkeit einer Einigungsstelle nicht vergleichbar.

Bei einer Mediation werden die zerstrittenen Parteien durch professionell ausgebildete Mediatoren zu einer langfristig tragfähigen Lösung des Konfliktes geleitet. Es soll langfristig Frieden hergestellt werden. Am Ende wird eine bindende Vereinbarung schriftlich fixiert. Unter www.bmev.de (Bundesverband Mediation) sind Mediatoren zu finden. Die Kosten sind häufig höher als bei Schlichtungen, aber niedriger als vor Gericht.

Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

Eine Partei muss das Verfahren bei der zuständigen Gütestelle beantragen; entweder schriftlich oder mündlich zur Niederschrift. Von der Gütestelle wird ein Schlichter bestimmt, in der Regel ein Rechtsanwalt. Dieser schickt den Antrag per Einschreiben an die Gegenpartei und lädt beide zu einem Schlichtungstermin ein. Die Geladenen müssen persönlich erscheinen, können aber einen Vertreter schicken. Passt der Termin mit guter Begründung nicht, muss ein kostenfreier Ersatztermin gestellt werden. Sollen Gutachter und/oder Zeugen geladen werden, geschieht dies auf Kosten der Parteien.

Einigen sich die Parteien während der Verhandlung, dann ist dieser Vergleich bindend. Der Vergleich gilt als Titel, mit dem vollstreckt werden kann, wenn eine Partei der Verpflichtung nicht nachkommt.

Einigen sich die Parteien nicht, dann dokumentiert die Gütestelle das Scheitern, um den Weg zur Klage freizumachen. Die Kosten für ein Schlichtungsverfahren werden durch die Länder bestimmt.

Branchenbezogen oder allgemein

Es gibt für unterschiedliche Branchen auch unterschiedliche Schlichtungsstellen. Daneben existieren auch allgemeine Schlichtungsstellen. Die **Universalschlichtungsstelle**, die für alle Branchen, für die keine branchenspezifischen Stellen zur Verfügung stehen, eine Schlichtung anbietet, existiert seit dem 1. Januar 2020.

Mehr Informationen unter www.verbraucher-schlichter.de.



Schlichtungsmöglichkeiten gibt es nicht nur in verschiedenen Branchen, sondern auch in fast allen Bereichen:

- bei Streitigkeiten mit Mitarbeitern
- bei Streitigkeiten mit Verbrauchern
- bei Streitigkeiten mit Unternehmen
- bei privaten Streitigkeiten

Verbraucherschutzschlichtung

Bei Problemen mit einem Unternehmen können Kunden über eine Schlichtungsstelle versuchen, eine Lösung zu finden, wenn sie selbst nicht weiterkommen. Unternehmen signalisieren durch ihre (freiwillige) Teilnahme an der Verbraucherschlichtung ein besonders kundenfreundliches Interesse an Konfliktlösungen. Dadurch können Unternehmen Kundenbeziehungen erhalten und ihren Service verbessern. Verbraucherschlichtung kann einen wichtigen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten. Zwar müssen die Unternehmen die (moderaten) Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen, jedoch kann dies

aber eine lohnende Investition für das Unternehmen sein. Wenn die Kundenbeziehung durch ein Schiedsverfahren nicht nachhaltig gestört wird.

Infopflichten für Händler:

Schon seit dem 1.2.2017 müssen Händler auf ihren Internetseiten oder in den AGB Verbraucher deutlich darauf hinweisen, ob sie sich freiwillig bereit erklären, an Schlichtungsverfahren teilzunehmen oder ob Sie verpflichtet sind, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Ggf. muss die zuständige Schlichtungsstelle mit genauen Kontaktdaten angegeben werden.

Innerhalb der EU und auch bei Online-Geschäften mit Unternehmen aus Norwegen, Island oder Lichtenstein kann die Online-Streitbelegungsplattform der Europäischen Kommission (kurz: OSPlattform) kostenfrei genutzt werden:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/in dex.cfm?event=main.home.show&lng=DE>



Weitere Informationen zur Online-Streitbeilegung unter www.evz.de.



Viele allgemeine Hinweise zu Schlichtungsverfahren gibt es auf der Seite des Justizministeriums unter Schlichtung: www.bmjv.de.

Vom Ministerium wurde auch eine sehr informative Broschüre „Verbraucherschlichtung – Ein Leitfaden“ (Stand Januar 2021) herausgegeben, die Sie bei Interesse in der Geschäftsstelle als pdf abrufen können: E-Mail: claudia.koch@zhh.de.

Diese Broschüre enthält viele Beispiele für verschiedenste Konfliktsituationen, Erläuterungen sowie eine Adressliste der Verbraucherschlichtungsstellen.

Auch die Industrie- und Handelskammern bieten auf ihren Internetseiten zahlreiche Informationen an. Außerdem können Sie sich natürlich gerne auch bei uns weitergehend informieren: www.zhh.de – **Mitgliederbereich – Aktuelles – News**; E-Mail: gf@zhh.de.

– Anzeige –

Schleifen ist **WOW!**

Schleifen von grob bis fein.

So schnell, dass man nicht aufhören will!

- In **wenigen Schritten** zum optimalen Ergebnis
- Innovatives, **breites Werkzeugprogramm** mit System
- **Prozesskosten sparen** durch einzigartiges PFERD-Know-how

Finden Sie jetzt mit Ihrem PFERD-Berater – online oder vor Ort – die für Ihre Bearbeitungsaufgaben **optimalen und wirtschaftlichsten** Werkzeuglösungen.



Informationen zu unseren innovativen Produkten und Dienstleistungen finden Sie auf unserer Webseite.

www.pferd.com

VERTRAU BLAU