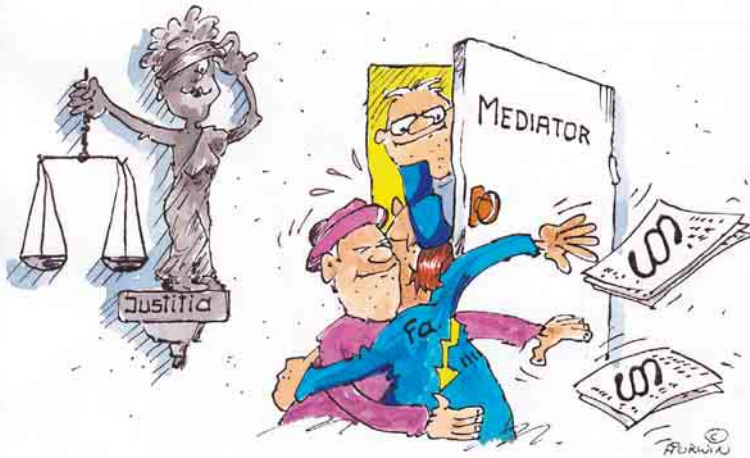


Mediation – gefragt ist der Kompromiss

Konflikte mit Wettbewerbern, Auftraggebern, Nachbarn – das ist leider Alltag. Aber welcher Handwerksunternehmer strebt schon einen Rechtsstreit an. Mediation kann eine Alternative sein. Und wenn das Unternehmen sowieso eine Rechtsschutzversicherung benötigt, kann es von Vorteil sein, den Baustein Mediation gleich mit zu vereinbaren. Immer mehr Versicherer bieten zudem diese Möglichkeit an.



Konflikte im Alltag mit Mediation lösen

Probleme mit dem Personal, Meinungsverschiedenheiten mit Lieferanten, Ärger mit zahlungsunwilligen Auftraggebern, Vermietern der Gewerberäume und zu allem Übel womöglich auch noch Stress mit Nachbarn – der Alltag birgt für Unternehmer gewerblich wie privat viele Konfliktfelder. Nicht selten enden die Streitereien für die Betroffenen vor Gericht mit langwierigen und kostspieligen Verfahren.

Jeder vierte Deutsche war in den vergangenen fünf Jahren im Durchschnitt mindestens einmal in eine rechtliche Auseinandersetzung verwickelt. Und die Prozessflut an deutschen Gerichten nimmt stetig zu (Bild 1). Der deutsche Justizapparat gerät angesichts von jährlich 3,9 Millionen Gerichtsverfahren – davon

1,3 Millionen amtsgerichtliche Zivilprozesse – an seine Grenzen; aber auch die öffentlichen Haushalte, die jährlich 12,5 Milliarden Euro Kosten für staatliche Rechtspflege verbuchen. Seit Jahren verzeichnet das Statistische Bundesamt eine zunehmende Anzahl von Bagatellverfahren und ein deutliches Wachstum der durchschnittlichen Verfahrensdauer. Dabei könnte bei solchen – häufig dann eben auch gerichtlich aktenkundigen – Querelen schon im Vorfeld manches anders laufen – mithilfe des Mediationsverfahrens.

Ursprung der Mediation

Das Schlichtungsverfahren stammt ursprünglich aus den USA. Es handelt sich dabei um ein strukturiertes freiwilliges Verfahren zur konstruktiven Beilegung oder Vermeidung eines Konfliktes. Die Konfliktparteien legen eigenverantwortlich unter Einschaltung eines neutralen, verschwiegenen Mediators ihren Streit bei. Recht wird dabei nicht gesprochen, sondern de facto besprochen. Das Verfahren ist ergebnisoffen.

Gesetz in Planung

Hierzulande hat das Schlichtungsverfahren in den 90er-Jahren Einzug gehalten. Derzeit gibt es in Deutschland – anders als beispielsweise in den Niederlanden und Österreich, die hier Vorreiter sind –, jedoch noch keine gesetzlichen Bestimmungen, allerdings mittlerweile einen Gesetzentwurf.

Bundesjustizministerin Sabine Leutheusser-Schnarrenberger erklärte dazu: „In einer veränderten Rechts- und Streitkultur muss den Möglichkeiten der Mediation mehr Platz eingeräumt werden. Streitende wissen am besten, wie ihr Konflikt zu lösen ist.“ Der Referentenentwurf des Bundesjustizministeriums sieht neben Regeln zur Neutralität und Unabhängigkeit der Mediatoren unter anderem vor, dass Mediationsvereinbarungen künftig leichter vollstreckt werden können. Zudem soll für Mediatoren eine Verschwiegenheitspflicht eingeführt werden. Mit dem geplanten Gesetz wird zugleich eine EU-Mediationsrichtlinie aus dem Jahr 2008 in nationales Recht umgesetzt. Das muss bis zum Mai 2011 geschehen sein.

Forsa: in Deutschland noch wenig bekannt

Doch für die meisten Bundesbürger ist das nach wie vor eine Blackbox. Etwa 80 % der Bürger wissen nicht, dass es sich bei Mediation um ein außergerichtliches Schlichtungsverfahren handelt – eine Alternative zum klassischen Instanzenweg mit dem Ziel, den Streit eigenverantwortlich im Konsens beizulegen. Das förderte eine Forsa-Umfrage im Auftrag der Roland Rechtsschutz-Versicherung zutage.

Heute im Rechtsschutz oft schon mitversichert

Ab Oktober dieses Jahres deckt die Roland-Rechtsschutz in ihrem Premiumpaket Kompaktplus das Mediationsverfahren auch für Firmenkunden ab und für Privatkunden neuerdings durchgängig in allen neuen Policen. Für Privatkunden hat auch die D.A.S. die Mediation seit 2008 fest im Programm – gut zu wissen für Handwerksfirmen, die ihre

Streitigkeiten außergerichtlich klären möchten.

Beispiel. Der Mobbingvorwurf eines Mitarbeiters war plötzlich kein Thema mehr, als beide Parteien an einem Tisch saßen: Teambesprechung ohne ihn, keine neuen Projekte – damit wollte der Chef den langjährigen geschätzten Mitarbeiter, der zuvor mit anspruchsvollen Aufgaben regelrecht zugeschüttet wurde, nur entlasten – allerdings ohne mit ihm vorher darüber zu sprechen. „Und genau das war das Problem. Bei dem Mitarbeiter kam diese Verhaltensänderung komplett anders an“, so kommentiert Christine Lewetz vom Leistungsmanagement der D.A.S., selbst ausgebildete Mediatorin, die Situation. „Sobald man erkennt, warum jemand so agiert, ist das Verständnis sehr viel schneller da, eine nachhaltige einvernehmliche Lösung zu finden.“ In jeweils zwei von drei Mediationsverfahren sei das bisher geglückt und war in dem geschilderten Verfahren übrigens in einer Sitzung erledigt, bei einer Vorbereitungszeit von vier Wochen.

Schwerpunkte. Besonders würden sich dabei Probleme rund um die Immobilie mit Nachbar- und Mietrecht, das Vertrags- und Gewährleistungsrecht sowie das Arbeitsrecht herauschälen. Allerdings machen die Konflikte, die mithilfe eines professionellen Mediators gelöst werden, unter allen Rechtsschutzfällen des Versicherers bisher nur einen Bruchteil aus. Es könnten weit mehr sein, ist sich Lewetz sicher, wenn diese Möglichkeit der Streitbeilegung bekannter wäre.

Häufig ist Bereitschaft für Kompromiss vorhanden

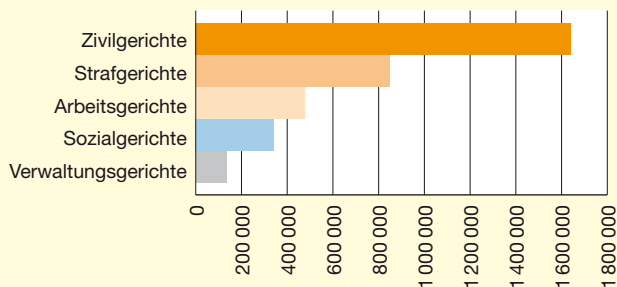
Dabei sind die Bundesbürger dem Thema gegenüber durchaus aufgeschlossen und keineswegs so streitsüchtig und rechthaberisch, wie das in den Medien gern unterstellt wird. Die Mehrzahl will ihre Position nicht ultimativ durchsetzen. Ausgeprägt ist dieser Wunsch insbesondere in einem Umfeld, das auf Dauer erhalten bleibt, wie sich aus der Forsa-Umfrage im Weiteren ergibt. Als Nachbar etwa muss man weiterhin Tür an Tür wohnen – unabhängig ob der Streit nun gewon-

Anzeige

**Anlagen-Inbetriebnahme
komfortabel gestalten**

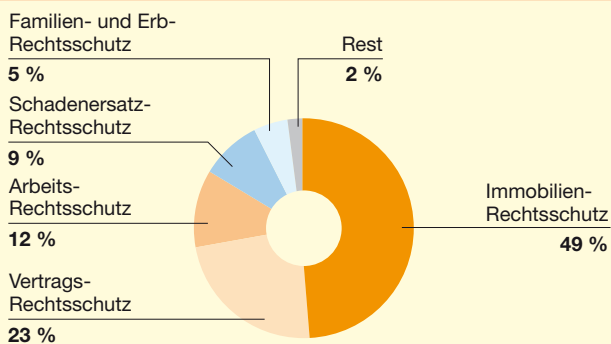
www.ServiceLab.de

Neuzugänge 2008 bei Gerichten



Quelle: Bundesministerium der Justiz

1 Die Gerichte können die Fälle kaum zeitnah bewältigen



Quelle: GDV

2 Rechtsgebiete, wo Mediation Anwendung findet

nen wird oder nicht. Und auch Unternehmer, die mit schwierigen Kunden über Kreuz oder auch untereinander im Clinch liegen, können sich gerade in einer kleinen Stadt schwerlich vollkommen aus dem Weg gehen.

Man sucht den Kompromiss. Ohne den Ballast eines Richterspruchs, der eben meist den einen zum Verlierer und den anderen zum Gewinner macht. Doch auch wer als Sieger den Gerichtssaal verlässt, ist keineswegs immer zufrieden, erfährt man von Rechtsschutzexperten – weil nämlich der Konflikt trotz allem weiterschwelt.

Beim Kompromiss gewinnt jeder

Für rund 68 % der Deutschen gibt es der Forsa-Umfrage zufolge bei einem Kompromiss nur Gewinn. Und jeweils 70 % der Befragten sehen Vorteile eines Kompromisses in der nachhaltigen Schlichtung eines Streits, einer schnellen Einigung und Kostenersparnis. Dazu kommt – auch wiederum für die Unternehmen wichtig – in den vertraulichen, außergerichtlichen Verhandlungen wird eine öffentliche Auseinandersetzung vermieden. Wer will schließlich Firmeninterna unbedingt an die große Glocke hängen?

„Mediation eignet sich zum Bei-

spiel in Fällen, bei denen langfristig gewachsene Geschäftsbeziehungen durch einen Rechtsstreit gestört sind und diese trotz des konkreten Rechtsproblems aufrechterhalten bleiben sollen. In der Regel haben beide Parteien kein Interesse daran, diese Beziehungen zu kappen“, so die Erfahrungen von Roland Müller, Geschäftsführer der Allianz Rechtsschutz Service GmbH.

Mediation biete hier die Möglichkeit, sich zu einigen, ohne dass es Unterlegene gibt. Meist kann dann die Geschäftsbeziehung aufrechterhalten werden, wenn der Streit nicht vor Gericht geht. Anderenfalls ziehen sich gerade im gewerblichen Bereich Prozesse oftmals über Monate und Jahre hin. In der Zwischenzeit entstehen in manchen Fällen hohe Folgekosten für das Unternehmen – bedingt durch Produktionsstopps. Zudem müssen oft Rückstellungen gebildet werden. Eine Mediation bedeutet in vielen Fällen eine schnellere Einigung, sodass Folgekosten für das Unternehmen minimiert werden.

Unterschiedliche Abläufe der Verfahren

Der Ablauf – beispielsweise bei der Allianz kann folgender sein: Der Kunde ruft die Rechtsschutz-

Service-Hotline der Gesellschaft an und wird auf Wunsch mit der telefonischen Erstberatung durch einen unabhängigen Anwalt verbunden. Der Anwalt kann nach erster Einschätzung des Falls beurteilen, ob hier eine Mediation infrage kommt. Ist der Kunde mit einem solchen Vorgehen einverstanden und will sich mit seinem Kontrahenten sowie einem Mediator an einen „runden Tisch“ setzen, spricht man von **Präsenzmediation**.

Seit Anfang des Jahres bietet die Rechtsschutzversicherung der Allianz darüber hinaus auch eine „**telefonische Streitschlichtung**“ in einfach gelagerten Fällen an. Auch hier wird der Kunde zunächst einmal mit einem unabhängigen Anwalt verbunden. Dieser kann in geeigneten Fällen die telefonische Streitschlichtung anbieten – der Streit wird dann direkt am Telefon gelöst. Partner der Allianz für die telefonische Mediation ist die ADR GmbH.

Streitigkeiten von Firmen, aber auch von Privatpersonen können so durch eine Mediation einfach und schnell gelöst werden. Das betrifft vor allem Probleme beim Kauf eines Firmen-Fahrzeugs, das sich später als mangelhaft herausstellt, oder Streitigkeiten mit dem Vermieter des angemieteten Gewerbeobjekts. Die Allianz beziffert die Erfolgsquote in beiden Formen der Streitschlichtung auf über 70 %.

Angebote der Versicherer nehmen ständig zu

Mittlerweile übernimmt eine wachsende Anzahl von Rechtsschutzversicherern die Kosten einer Mediation (Bild 2) und deckt auf diese Weise neben den üblichen klassisch versicherten Rechtsgebieten teils sogar auch solche ab, die sonst nicht rechtsschutzversichert werden können. Das betrifft im privaten Bereich zum Beispiel das **Erb- und Scheidungsrecht** sowie bei der Wirtschaftsmediation auch Konflikte mit Vertragspartnern wie Kunden und Lieferanten aus **schuldrechtlichen Verträgen** – wovon häufig gerade auch Handwerksfirmen betroffen sind.

Anbieter. Entsprechende Angebote macht u. a. auch die ARAG in allen neuen gewerblichen

Gebäudeautomation mit

KNX®



Suntracer KNX-GPS
Wetterstation mit integrierter Beschattungssteuerung



KNX Touch One
Touchpanel für die Raumautomation



KNX TH65-AP
Temperatur- und Feuchtigkeitssensor für Innen und Außen



KNX S-B4T-UP
Aktoren für Beschattungen oder Fenster

elsner®

elektronik

Elsner Elektronik GmbH
Gebäude- & Wintergartenautomation
Herdweg 7 • 75391 Gechingen
www.elsner-elektronik.de
Zertifiziertes KNX-Prüflabor

und privaten Rechtsschutzverträgen.

In den klassisch versicherten Rechtsgebieten bleibt es Firmen wie auch Privatkunden selbstverständlich unbenommen, das Mediationsverfahren zu nutzen oder sofort gerichtliche Schritte einzuleiten.

Unabhängig davon, ob vorher ein solches Verfahren stattgefunden hat, übernimmt die Versicherung die Kosten in versicherten Fällen auch für einen anschließenden Rechtsstreit. **Der Zusatzbaustein Mediation ist meist beitragsfrei mitversichert.**

Mit einem eigens konzipierten Mediationstarif für Firmen- und Privatkunden ist die Deurag am Markt. Dabei wird innerhalb von zwei Stunden ein Mediator vermittelt. Hier ist das Mediationsverfahren für den Versicherten in den Leistungsarten Schadenersatz-Rechtsschutz, Arbeits-Rechtsschutz, Wohnungs- und Grundstücks-Rechtsschutz sowie Rechtsschutz im Vertrags- und Sachenrecht verpflichtend. Erst wenn das scheitert, gibt es von der Versicherung grünes Licht für die Kostenübernahme beim Gang vor Gericht.

Tarife und Nachlässe. Für den Betreffenden macht sich das in einer günstigeren Prämie bemerkbar und bringt beispielsweise einer Firma mit sechs Beschäftigten einschließlich des Inhabers eine Beitragsersparnis von rund 300 Euro.

In einem herkömmlichen Tarif für Selbstständige mit den Bausteinen Privat-, Berufs- Verkehrsrechtsschutz für Selbstständige inklusive Wohnungs- und Grundstücks- sowie Spezialstrafrechtsschutz zahlt sie insgesamt 1361 Euro ohne Selbstbehalt. Im Tarif „M aktiv“ sind es 1065 Euro ohne Selbstbehalt.

Konflikte mit Kunden und Lieferanten des Betriebs sind nicht abgedeckt.

In anderen Tarifen der Deurag werden die Kosten einer außergerichtlichen Konfliktlösung bis zu acht Sitzungsstunden à maximal 180 Euro übernommen.

Zu den Versicherern, die ab Oktober ihr Angebot um Mediation erweitert, gehört auch die Neue Rechtsschutzversicherung (NRV) – Rechtsschutzversicherer der Nürnberger, VHV, Stuttgarter sowie der Mannheimer.

Die Mediation ist für alle NRV-Kunden möglich. Die außergerichtliche Konfliktlösung wird ohne zusätzlichen Versicherungsbeitrag angeboten und gilt für Alt- und Neuverträge.

Partner-Netzwerke. Die Rechtsschutzversicherer stützen sich bei ihrem neuen Angebot auf verschiedene Mediatoren-Partnernetzwerke, das z. B. bei der Deurag 5500 Mediatoren unterschiedlicher Fachrichtungen umfasst.

Die Allianz kooperiert in komplexen Fällen mit dem Europäischen Institut für Konflikt-Management (Eucon). In versicherten Fällen tragen die Gesellschaft und der Verfahrensgegner die Mediationskosten jeweils zur Hälfte. In nicht gedeckten Fällen kann der Kunde die Mediation in Anspruch nehmen, wenn er die Hälfte der Kosten übernimmt und erhält in jedem Fall eine kostenfreie Erstberatung.

Fazit

Dass immer mehr Rechtsschutzversicherer Mediation in den Versicherungsschutz einschließen, sieht *Andrea Heyer* von der Verbraucherzentrale Sachsen vom Prinzip her positiv.

„Allerdings ist das noch kein wichtiger Grund für den Abschluss einer Rechtsschutzversicherung“, sagt sie. Ohne Kosten und mit relativ geringem Aufwand können Verbraucher Streitigkeiten nach ihren Worten außergerichtlich beispielsweise auch über verschiedene Ombudsmänner klären lassen, etwa Bankenombudsmann, Versicherungsombudsmann, Ombudsmann des Immobilienverbandes. „Grundsätzlich ist Mediation aber als ein weiterer möglicher Weg zur Lösung von Konflikten zu begrüßen, vorausgesetzt der Mediator ist fachlich gut qualifiziert und unabhängig“, so die Verbraucherschützerin. Wenn durch Mediation Zeit und Kosten gespart werden können, sind das ebenfalls Punkte, die dafür sprechen. Wichtig ist, dass den Betroffenen keine Rechtsnachteile durch diesen Weg entstehen, das heißt sie können auch immer noch ein Gericht einschalten. Allerdings sei nicht jeder Streit für eine Mediation geeignet.

C. Fritz

MEISTERWISSEN



Kostenlose Planungsleistungen kritisch betrachtet

A. Kraheck, Troisdorf

Schlechtere Auftragsergebnisse und eine deutliche Verschiebung des Verhältnisses zwischen abgegebenen Angeboten und den sich daraus ergebenden Aufträgen führen zur Überlegung, wo eventuell gespart werden könnte. Die Qualität der Leistungen sollte dabei nicht zur Disposition stehen.

Problem kostenloser Angebote

Der Aufwand, der schon bei der Erstellung eines Angebotes anfällt, ist ein gerne diskutierter Klagepunkt. Dabei geht es weder um die Massenermittlung noch um die anschließende Umsetzung in ein akzeptables Angebot. Vielmehr ist es gängige Praxis, Angebote kostenlos mit umfangreichen und detaillierten Planungsunterlagen zu ergänzen.

Das Erstellen der Ausführungsplanung ist aber nicht nur zeitaufwendig, sondern bindet Personal, welches in dieser Zeit keine anrechenbaren Leistungen erbringen kann. Je nach Unternehmensgröße sind mehrere Personen oder entsprechende Abteilungen mit derartigen Arbeiten beschäftigt.

Als häufiges Argument ist immer wieder zu hören, dass der „Nicht-Kunde“ dies verlangt. Der Kunde hat Auflagen von seinem Versicherer zu erfüllen oder der Verband der Schadenversicherer (VdS) verlangt entsprechendes. Das mag prinzipiell stimmen, für ein positives Betriebsergebnis kommt es aber auf die jeweilige Betrachtungsweise an.

Dazu ist zuerst festzustellen, um welche Leistungen es sich bei den „Angebotsergänzungen“ handelt und wer sie verlangt.

HOAI

In der Honorarordnung für Architekten und Ingenieure (HOAI) sind die zur Debatte stehenden Leistungen explizit beschrieben.

In § 1 Anwendungsbereich der HOAI heißt es: „Die Bestimmungen dieser Verordnung gelten für die Berechnung der Entgelte für Leistungen der Architekten und der Ingenieure (Auftragnehmer), soweit sie durch Leistungsbilder oder andere Bestimmungen dieser Verordnung erfasst werden.“ Sicherheitstechnische Anlagen fallen in die technische Ausrüstung (Teil IX) und dort in die Honorarzone III mit dem höchsten Honorarbereich. Sie sind in § 72 Punkt 3.a) mit „automatische Feuerlösch- und Brandschutzanlagen“ sowie unter Punkt 3.c) mit „große Fernmeldeanlagen und -netze“ aufgeführt.

In § 73 sind die einzelnen Leistungsbilder beschrieben. Dort sind viele Leistungen beschrieben, die Errichter dem Kunden als kostenlose Angebotsbeigabe offerieren.

Es empfiehlt sich – ohne eine detaillierte HOAI-Abrechnung zu erstellen – überschlägig festzustellen, was ein mit der Planung beauftragter Architekt oder Planer für die gleiche Leistung abrechnen darf.

Kostenbeispiel HOAI

In einem größeren Unternehmen soll eine Sicherheitsanlage mit den folgenden Einzelkomponenten installiert werden:

- Einbruchmeldeanlage (EMA),
- Brandmeldeanlage (BMA),