



Konsens

Verein zur Förderung der Mediation
in Niedersachsen

Ergebnisthesen für die Foren des Nds. Mediationstages 2005

FORUM 8 Diese Rechnung zahle ich nicht! Mediation bei Verbraucherkonflikten

Moderation: RA Matthias Vestring, Mediator, Praxis für Mediation u.

Coaching/Mediationsbüro am AG Hannover

Impuls: Dr. Monika Hartges, Mediatorin (BAFM), Leiterin Öffentliche
Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle (ÖRA) Hamburg

Die Leiterin der ÖRA Hamburg, (Öffentliche Rechtsauskunft- und Vergleichsstelle) Frau Dr. Monika Hartges informierte zunächst ausführlich über die Tätigkeiten ihrer Einrichtung. Im Gegensatz zu ca. 35.000 Beratungsanfragen im Jahr beliefen sich im Gegensatz dazu die Anfragen, die auf eine Mediation hinausliefen, auf ca. 40 Fälle im Jahr. Ob diese Anfragen bei der Gütestelle oder als „freie“ Mediationsfälle bearbeitet werden, hänge maßgeblich von der zuvor intensiv erfragten Bedürfnis- und Interessenlage der Mediationswilligen ab. Ebenso beeinflussten rechtliche Faktoren wie z.B. Verjährungsunterbrechung bzw. Hemmung die Verfahrensart. Zwei referierte Einzelfälle bezogen sich auf Streitigkeiten mit einer Bank im Vermögensanlagebereich und seien insbesondere durch die zuvor ergangene verbraucherfreundliche Rechtsprechung des BGH beeinflusst gewesen. Diese Fälle stellten sich jedoch nicht als „typische“ Verbraucherkonfliktfälle dar. Das Recht als Rahmen und die Einschätzung der Rechtslage bestimmten als wichtige Faktoren mit über die Nachfrage nach Mediationen, „zumal zunächst Fragen der Anspruchsberechtigung im Vordergrund stünden. Die überspitzt ausgedrückte These der Referentin lautete:
„Mediationsnachfrage in Verbraucherstreitigkeiten gibt es nicht“

Die sich anschließenden, sehr differenzierten Diskussionen am Vor- und Nachmittag wurden von den Teilnehmern mit großem Engagement und Interesse geführt. Die Diskussionspunkte können wie folgt zusammengefasst werden:

- Bei Verbraucherstreitigkeiten besteht vielfach bereits von vornherein bei (Groß-) Unternehmen kein Interesse an einer Mediation (beispielsweise Inkassobüros oder große Handelsketten, die einen organisierten Forderungseinzug betreiben). Dies deshalb, weil sich die Interessenlage zumeist auf die Durchsetzung finanzieller Ansprüche beschränkt.
- Insbesondere bei kleineren Verbraucherstreitigkeiten ist das Kosten-Nutzenverhältnis mitbestimmend für die Nachfrage.
- Kosten beziehen sich insbesondere auch auf die Finanzierung der Mediation, wobei die sich häufig die Frage der Verhältnismäßigkeit der Verfahrenskosten bei einem geringen Gegenstandswert stellt. Fakt ist: „Es muss sich lohnen.“ Neben finanziellen gibt es allerdings weitere Aspekte, wann sich eine Mediation „lohnt“.
- Mediationen in Verbraucherstreitigkeiten werden eher dann angefragt, wenn es neben zumeist finanziellen Aspekten auch um engere soziale Bezüge, Beziehungsaspekte oder auch um Reputationsinteresse geht. Dies kann durchaus bei Verbraucherstreitigkeiten z.B. zwischen Arzt und Patient oder Handwerker und Kunde etc. gegeben sein.

- Wichtige Voraussetzung für Mediationen in solchen Zusammenhängen ist die nach wie vor erforderliche Bekanntmachung der Mediation als alternatives Konfliktvermittlungsverfahren.
- Damit geht einher, dass in Verbraucherkonfliktfällen die als Beschwerdeanlaufstelle dienenden Institutionen (wie z.B. Berufskammern) das Thema Mediation selbst aufarbeiten und lernen, nicht ausschließlich in rechtlichen Dimensionen zu denken. Vielmehr ist eine Vorgehensweise dienlich, die sowohl den Interessen und Bedürfnissen des sich Beschwerenden als auch des z.B. Kammermitglieds entsprechen. Die zumeist auch den Konfliktparteien nicht immer bewusste eigene Interessenlage muss erarbeitet werden. Gerade dies kann durch ein mögliches Mediationsverfahren als „Alternative“ zum ordentlichen Rechtsweg erfolgen. Damit kann auch eine neue Denkooption entwickelt werden, die sich als Erweiterung zu einer ansonsten ausschließlich an Rechtsansprüchen orientierenden Betrachtungsweise darstellt. Die Mediation kann sich durchaus auch in Verbraucherkonflikten als eine „neue Dienstleistung“ im öffentlichen Interesse ausbreiten, sofern der Nutzenaspekt transparent bedient wird.

Rechtsanwalt und Mediator Matthias Vestring,
Praxis für Mediation und Coaching, Hannover