



Konsens

Verein zur Förderung der Mediation
in Niedersachsen

Mediation in Verbraucherstreitigkeiten

Monika Hartges

7 Statements - und welche Schlüsse ziehen wir daraus

1. **Es ist nicht alles Gold was glänzt --- manches glänzt nicht sonderlich und ist dennoch wertvoll**
Verschiedene Konfliktlösungsmethoden unter einem Dach der ÖRA
2. **Eisen Kupfer Silber und Gold -**
Die verschiedenen Qualitäten von Metall und von Konfliktbearbeitung haben ihre Berechtigung
3. **Hält das Metall was es verspricht? –**
Die wichtigsten empirischen Ergebnisse der empirischen Qualitätskontrolle
4. **Das kupferne Sühneverfahren – ein Fallbeispiel zum Nutzen des Verbrauchers**
Der Taxifall
5. **Das silberne Güteverfahren – ein Fallbeispiel aus dem Verbraucherrecht**
Bankfall I und Bankfall II
6. **Das goldenen Mediationsverfahren - ein Fallbeispiel aus dem Verbraucherrecht**
Der Volvofall
7. **Ohne Eisen geht es nicht:**
Das vorläufige Ende der Vermittlung

1. Es ist nicht alles Gold was glänzt aber manches glänzt nicht sonderlich und ist dennoch wertvoll.

Die Öffentliche Rechtsauskunft und Vergleichsstelle Hamburg (ÖRA) zum Beispiel ist als Juwel nicht allen bekannt und sie glänzt auch nicht unbedingt auf den ersten Eindruck. Das ist übrigens genauso wie in der Mediation: Wirklich gute Mediation ist selten lupenrein und akademisch korrekt jedoch total bezogen auf die Parteien, als Subjekte und auf den sie betreffenden Konflikt als Objekt.

Auf dem Gebiet der außergerichtlichen Streitbeilegung hat die ÖRA als größte Gütestelle Deutschlands **Modellcharakter**. Darüber hinaus hat die ÖRA auch in ihrem Aufgabengebiet, in dem sie nicht explizit um Vermittlung/Verhandlung in einem Rechtskonflikt, sondern um Rechtsberatung in einem Konflikt aufgesucht wird, den Anspruch vermittelnd zu beraten.

Also zwei Standbeine gleichberechtigt nebeneinander: individuelle vermittelnde Rechtsberatung auf der einen und außergerichtliche Konfliktlösung für beide Parteien auf der anderen Seite. Zudem ist sie eine jeglichen Interessensgruppen gegenüber neutrale und vertrauliche Einrichtung. Auch darin liegt ihre wichtige Besonderheit.

Schon 1922 - also vor gut 80 Jahren- konstituierte sich in Hamburg die Vorläuferin der ÖRA heraus.

Interessanterweise findet sich der damalige Ansatzpunkt - außergerichtliche Streitbeilegung - nicht unter dem Primat der Kostenersparnis, wie heute zuvorderst diskutiert, sondern war stets verbunden mit dem Gedanken der Gleichheit vor dem Gesetz und des gleichen Zugangs zum Recht. ¹

2. Eisen Kupfer Silber und Gold - Die verschiedenen Qualitäten von Metall und von Konfliktbearbeitung haben ihre Berechtigung

ÖRA Öffentliche Rechtsauskunft und Vergleichsstelle			
<p><u>Rechtsauskunftsstelle</u> -allparteilich -mündlich -persönlich <u>Rechtsbeistand</u> -Vermittlung zur Gegenseite -Schreiben unter ÖRA-Briefkopf, nicht vertretend -Entwurf von PKH-Anträgen, Schriftsätzen, Widersprüchen, Testamenten usw., für die Rat Suchenden</p>	<p><u>Sühnestelle</u> i.S.v. § 380 StPO außergerichtliche Streitbeilegung mit beiden Parteien im Strafrecht</p>	<p><u>Gütestelle</u> i.S.v. §§ 794 Abs.1, 797 Abs. 4 ZPO außergerichtliche Streitbeilegung mit allen Parteien im Zivilrecht</p>	<p><u>Mediationsstelle</u> als besondere Form des Güteverfahrens im Zivilrecht darunter auch Verbraucherrecht, Arbeitsrecht und Familien- und Erbrecht</p>

¹¹ Schon die damalige Erkenntnis war, „...dass nicht nur die Volkswohlfahrt, sondern auch die Rechtspflege bei der Entfaltung einer Rechtsfürsorge an Wert gewinnen und die Rechtspflege durch sie erst ihren Schmelz erhalten würde“ . . SCHROERS; Arthur; Entwicklungsphasen der Rechtsfürsorge in Hamburg in: Hamburger Dokumente 1.73; 50 Jahre Öffentliche Rechtsauskunft und Vergleichsstelle Hamburg - Beiträge anlässlich einer am 11.10.1972 vorgenommenen Feierstunde Dr. Monika Hartges Leiterin der Öffentlichen Rechtsauskunft und Vergleichsstelle ÖRA Hannover im August 2005 - www.oera.hamburg.de

3. Hält das Metall was es verspricht? - Die wichtigsten empirischen Ergebnisse der empirischen Qualitätskontrolle

Vermittelnde Rechtsberatung

Die ÖRA führt jährlich rund 35.000 Rechtsberatungen durch. Jeweils zur Hälfte in der zentralen Hauptstelle in der es in allen Rechtsgebieten ausgewiesenen Spezialistinnen (u.a. auch zwei Kollegen im Verbraucherrecht) gibt und zur Hälfte in den über das ganze Stadtgebiet verteilten Bezirksstellen, in denen schwerpunktmäßig im Bereich des bürgerlichen Rechtes beraten wird und daraus wiederum Spezialistinnen im Familienrecht und im Mietrecht vorgehalten werden.

Zum Erfolg der Rechtsberatung zitiere ich aus einer Studie n = 264:

70,5 % der Rechtsberatungen wurden durch die Beratung und Vermittlung der ÖRA erledigt

In den Fällen in denen an das Gericht verwiesen wurde war die Angelegenheit schon zu 37,5 % positiv für die Ratsuchenden erledigt worden, zum Befragungsdatum war kein Fall negativ für die Ratsuchenden entschieden worden.

Der Anteil an Erledigungen, und der positiven Gerichtsentscheidungen ist damit sehr hoch.

Ein ganzer Teil von Beratungen wird -soweit nicht durch die ÖRA zu erledigen und auch nicht durch den Gerichtsweg zu klären- verwiesen auf andere Einrichtungen, öffentlicher oder privater Rechtsnatur wie bspw. Bezirkstellen zur Wohnraumsicherung, Jugendamt, Ombudsmenschen, Stiftungen usw.

Außergerichtliche Streitbeilegung durch Sühne-, Güte- und Mediationsverfahren

Die Erfolgsquote im Sühneverfahren (n = 30 -70 /Jahr) liegt über fünf Jahre bei 27 -32 %. Die Tatsache dass also rund 70% der Anträge scheitern liegt daran, dass die Gegenseite nicht zum Termin erscheint. Aus dieser bundesweit zu beobachtenden Tatsache haben einige Bundesländer die Konsequenz gezogen und haben eine Anwesenheitspflicht verordnet. Die hatte die Folge, dass die Behörden hauptsächlich mit Bußgeldeintreibungen zu tun haben und die Erfolgsquoten auch nicht höher wurden.

Umgekehrt werden bei der ÖRA in ca. 50% aller Fälle, in denen beide Parteien tatsächlich kommen auch Vergleiche geschlossen!

Wir können aus dem Misserfolg der sehr alten obligatorischen Sühneverfahren so viel lernen für die Zukunft von außergerichtlicher Streitbeilegung, u.a. dass die Verpflichtung dazu nicht funktioniert!

Die Erfolgsquote in Güteverfahren (n= 1072 -1241) (Ausnahme seit 2003 in einem Masseverfahren in dem rund 15000 Anträge gegen einen Antragsgegner eingereicht wurden) liegt über fünf Jahre zwischen 61 und 64 %, Gegenstand dieser Verfahren sind alle möglichen Ansprüche zivilrechtlicher Natur, damit auch Ansprüche aus dem Verbraucherrecht.

Die Erfolgsquote in der Mediation liegt zwischen 59 und 83 % (n =17 – 46). Der eindeutige Schwerpunkt der Mediationsverfahren liegt im Familienrecht und Erbrecht sowie familienähnlichen Sozialbezügen wie Arztpraxen, Anwaltskanzleien etc.

Den Mediationsverfahren geht immer ein kostenloses Informationsgespräch mit beiden/allen Konfliktpartnern voraus, am ende steht eine schriftliche Vereinbarung unterschiedlicher juristischer Qualität, von der privatrechtlichen Erklärung der Parteien über notarielle Teilvereinbarungen oder vollstreckbare Gütetitel ist alles möglich.

Wie sieht das im Einzelnen aus??:

4. **Das eiserne Sühneverfahren – ein Fallbeispiel zum Nutzen des Verbrauchers**

Der Taxifall

Die eine Seite eines strafrechtlich geprägten Konfliktes hatte einen Sühneantrag gestellt und Beleidigungen sowie heftige Körperverletzungen geschildert. Dieser Sühneantrag wurde der antragsgegnerischen Seite mit einem Terminvorschlag zugestellt. Die Parteien erscheinen beide mit Freunden und potentiellen Zeugen zum ÖRA-Sühnetermin. Sie sind anscheinend nicht anwaltlich vertreten. Zum Termin jedenfalls erscheint kein Anwalt. Der Vorsitzende erklärt das Verfahren, das Recht, sich ohne Rechtsnachteile nicht daran zu beteiligen, die möglichen Vorteile und die Bedeutung von Zeugenaussagen usw. Die Parteien erklären, sich zunächst beteiligen zu wollen und drängen danach, ihre Sichtweise zu schildern. Die mitgebrachten Personen können nach Erläuterung der Vor und Nachteile im Raum bleiben, werden jedoch gebeten, zunächst zu schweigen und nach Absprache auf Anfragen zu sprechen. Damit sind alle einverstanden. Die Parteien sind beide ca. 45 Jahre alt und männlich, möglicherweise auch beide ausländischer Herkunft.

Zunächst erhält der Antragsteller vom Vorsitzenden das Wort. Dieser berichtet ausführlich von Beleidigungen durch Worte und Gesten sowie von massiven körperlichen Übergriffen auf freier Straße, bzw. auf einem Taxihalteplatz. Beide sind offenbar Taxifahrer.

Die Gegenseite berichtet anschließend von mehreren früheren Kontakten, in denen es zu Problemen zwischen den beiden gekommen war und zwar jeweils in Zusammenhang mit ihrer Arbeit als Taxifahrer vornehmlich im selben Einzugsgebiet. Die Schilderungen der Gegenseite bezüglich früherer Ereignisse sind kaum weniger drastisch als die vorherigen des Antragstellers. Der Hinweis auf die jeweiligen Zeugen kommt mit erwartungsvollen Blicken und Worten an den Vorsitzenden.

Dieser erläutert nochmals, er sei nicht von der Polizei, nicht von der Staatsanwaltschaft und auch kein mit dieser Sache befasster ermittelnder Richter. Er werde keine Entscheidung fällen, und es bestehe für die Parteien jedoch die Chance, dass sie mit seiner Hilfe selbst eine Lösung fänden. Er stellt Nachfragen zum Sachverhalt, er macht deutlich, was er Wichtiges von den Parteien verstanden hat, ohne in Sprache und Gestus die Schilderungen als mehr oder weniger glaubhaft darzustellen und zu bewerten. Er erklärt den Tatbestand der Beleidigung und den juristischen Unterschied zwischen verschiedenen Graden der Körperverletzung.

Er hebt hervor, wo Gemeinsamkeiten, insbesondere gemeinsame wirtschaftliche Interessen existieren. Es stellt sich nämlich heraus, dass ihre fortwährenden Streitereien schon über **Verbraucherbeschwerden** den jeweiligen Taxihaltern zu Gehör gekommen waren, und dass die Fahrgäste solche Fahrer nicht gerade schätzen.

Trotzdem schließen die Parteien nicht aus, dass sie auch in Zukunft wieder

aneinander geraten, weil eine alte Geschichte zwischen ihnen brodelte, nach der der Vorsitzende nicht fragt und die die Parteien zwar andeuten, aber nicht von sich aus schildern.

Beide haben ein überwiegendes Interesse, Geld zu verdienen und nicht ihren Job zu verlieren. Dieses Interesse erhalten sie realistischere Weise nicht gesichert, in dem sie wechselseitig Strafanträge mit unklarem Ausgang stellen. Dies wird ihnen im Rahmen der Verhandlung klar, ohne dass sie voreinander das Gesicht verlieren. Selbst im Fall einer Verurteilung zu einem Bußgeld oder bei Einstellung würde ihre Begegnung in Zukunft konfliktträchtig bleiben.

Auf Vorschlag des Vorsitzenden vereinbaren sie, ihre anzufahrenden Taxihalten im meist angefahrenen Bereich systematisch auseinander zu halten. Sie erstellen eine Liste und vereinbaren die jeweiligen Haltebuchten. Falls es im Einzelfall nicht möglich sein sollte, nach dieser Vereinbarung zu verfahren, sollte dem jeweils ersten, der den Platz angefahren hat der Vortritt gelassen werden. Mit allen anderen nicht ausdrücklich vereinbarten Haltebuchten sollte ebenfalls nach diesem Motto verfahren werden. Die mitgebrachten „Zeugen“ nehmen diese Vereinbarung ebenfalls ausdrücklich zur Kenntnis.

Nach dieser Einigung dem Grunde nach ist es auch möglich, einen Schadensersatzbetrag von 50,- € für die zerrissene Jacke, anlässlich des Vorfalls der zum Sühneverfahren geführt hatte, zu zahlen.

Die Parteien vereinbaren weiterhin, eine neue Regelung unter Verhandlungsführung des ÖRA-Vorsitzenden zu treffen, sollte sich in Zukunft wieder eine handgreifliche Auseinandersetzung anbahnen.

Von dieser Regelung profitieren nicht nur die Parteien sondern auch der Staat und nicht zuletzt die Taxigäste als Verbraucher. Deren Beschwerden bei den Taxihalten hatten also mittelbar Erfolg.

5. Das silberne Güteverfahren – ein Fallbeispiel aus dem Verbraucherrecht

Ansprüche gegen Banken wegen verlustreicher Wertpapiergeschäfte, Beratungsfehler Produkthaftung usw.

Im Juni 03 beantragt Verbraucherin V ein Güteverfahren bei der ÖRA gegen die lokale Bank im Hamburgischen Umland B.

Sie schildert in der Antragsbegründung ausführlich, wie sie unter der Vermittlung ihrer langjährigen Bankbetreuerin im Juli 2000 an eine Anlagenberater verwiesen wurde und dann auch Gespräche mit dem Anlagenberater im Haus der B stattfanden. Infolge dieses Beratungsgesprächs hat V schließlich ihre „sicheren“ und bisher ruhigen Anlageformen (garantierter Mindestausschüttung 3,5 %) getauscht in risikoreiche Fondsanteile und hat im Anschluss eine Minusentwicklung erlebt. Sie beziffert den Schaden mit 67.000,-€ und macht Beraterversagen der B. dafür verantwortlich.

Die B. beteiligt sich am ÖRA-Güteverfahren, trägt vor sie habe V über das Risiko beraten, kann jedoch den Beratungsbogen über die Beratung, der nach Verbraucherkreditgesetz notwendig ist nicht vorweisen bzw. lediglich einen Bogen der nachträglich erstellt wurde.

V wiederum hat die einzelnen Beratungsgespräche, die Telefongespräche, die

zwischendurch geführt wurden und einzelnen Zitate recht akribisch dokumentiert.

Auf den vorherigen Hinweis der B, V. möge sich doch an den Bankenombudsmann wenden, erläutert sie, dass sie nach all diesen Erfahrungen mit der B. sich nicht an eine Vermittler wenden wolle, der von B. empfohlen würde; sie habe kein Vertrauen mehr.

Auf die Einrede der Verjährung der B erwidert sie, dass sie deshalb extra das ÖRA-Güteverfahren gewählt habe, das dies die Verjährung zum Zwecke der Findung eines außergerichtlichen Vergleiches hemme. (204 Abs. Nr.4 BGB)

Die Parteien einigen sich unter Abwägung des Aufwandes eines gerichtlichen Verfahrens und vor allem unter Berücksichtigung der möglichen Entwicklungen der Fondsanteile auf Zahlung einer Summe von 20.000,- € der B an V. Möglicherweise waren auch die Schadensbeziehung schwierig, denn nirgendwo in dem sonst sehr detaillierten schriftlichen Vorbringen und auch nicht im Termin konnte V die Höhe des geltend gemachten Schadens exakt durch Aufstellungen, Vergleichsrechnungen, Gutachter o.ä. darlegen. Die sehr langjährigen geschäftlichen Beziehungen zu B hatte V schon abgebrochen. Die Fondanteile besaß sie natürlich noch.

Ein anderer Fall in dem ein Güteantragsteller sich nach anlegerfreundlichen Urteilen des BGH vom Juni 2004 im Dezember 2004 an die ÖRA wande und rund 43 € einforderte endete jedoch mit einem Vergleich dahingehend, dass er rund 14.000,-€ aus einem mit der Bank geschlossenen Kreditvertrag zu zahlen habe. Für die Verbindung zwischen einem Totalverlust eines geschlossenen Immobilienfonds und dem Kreditvertrag mit der Bank konnte keine Verbindung gezogen werden. Deshalb war es nicht als Verbundgeschäft anzusehen und die Bank hatte auch nicht zu diesen geschlossenen Fondanteile geraten.

Umgekehrt kam die Bank dem Kunden insofern entgegen als sie den Kreditvertrag modifizierte auf eine geringere monatliche Quote und niedrigere Zinsen sowie der Vereinbarung, dass der V jederzeit ohne Vorfälligkeitsentschädigung zurückzahlen könne, soweit er aus dem Verkauf eine LV oder aus Forderungen gegen die Beratergesellschaft zu Geld kommen solle.

Zumindest wurde hier das Vertrauen zwischen V und B wieder hergestellt; selbst wenn der V aus anderen Gründen viel Geld verloren hatte.

6. Das goldenen Mediationsverfahren - ein Fallbeispiel aus dem Verbraucherrecht

Der Volvofall aus der gerichtsnahen Mediation und seine Beteiligten: Kunde Händler, Lieferant.

Herr K. kaufte einen neuen Volvo vom Händler H, K ließ das Fahrzeug von H. besonders ausstatten und er ließ das Auto tiefer legen sowie eine andere technische Veränderung im Motorbereich vornehmen. Den entsprechenden Aufpreis zahlte er rund 47.000,- € alles zusammen.

Das Fahrzeug beschleunigte jedoch nicht, gerade wenn K besonders schnell beschleunigen sollte, z.B. bei Autobahnauffahrten und er blieb nach dem versuchten Beschleunigungsvorgängen im Anschluss liegen. Es wurde zur

Reparatur gebracht, H. führte Inspektionen durch, das Problem blieb jedoch. ... Schließlich stritt man sich über die Mängelbeseitigung bzw. die Rückabwicklung des Kaufvertrages.

Der Lieferant L. bestritt jegliche Mitverantwortung, da das von ihm gelieferte Auto ordnungsgemäß gewesen sei und der „Mangel“ allenfalls nachträglich ggf. durch Umbau zugefügt worden sei.

H. sagte, er habe den K. darauf hingewiesen, dass bei technischer Abweichung vom Normalzustand des Motors keine Gewähr übernommen werden könne.

K. sagte, dies sei nicht geschehen, wollte jetzt sein Geld zurück.

Statt vor Gericht treffen sie sich zunächst beim Mediator.

Die Mediatorin fragt nach den tatsächlichen Hintergründen des Falles und erfährt **aus der Vergangenheit**, dass K. ein wohl situiertes langjähriger Volvofahrer ist, der schon immer/lange Jahre beim selben Händler H. neue Volvos kauft. Diese lässt er zudem mit allem Komfort ausstatten, den man sich denken kann, und was der Markt hergibt, überall das Feinste und Exklusivste. Anders als zu früheren Käufen, nach denen er sich lange Jahre über sein Fahrzeug gefreut hatte erfolgte der letzte Kauf jedoch nicht zu seiner Zufriedenheit. Das Problem ist unstrittig vorhanden.

Die Mediatorin fragt H. und erfährt von diesem **für die Zukunft**, dass dieser im Prinzip noch an der Geschäftsbeziehung interessiert ist. Volvofahrer sind Dauerkunden, Herr K. zudem noch ein besonderer, und auch die gute Mundpropaganda des K. ist für H. wichtig.

Er sieht jedoch keine Möglichkeit das Auto zurückzunehmen, da es explizit für K. hergerichtet wurde und H. es sonst nicht weiter verkaufen könnte. Er beruft sich auf Gewährleistungsausschluss.

Der Mediator als Jurist fragt weiter ob es eine schriftliche Belehrung über den Gewährleistungsausschluss von technischen Veränderungen am Motor und bei Tieferlegen gegeben habe.

H sagt ja, K sagt nein. Diese Verschiedenheit der Aussage wird nicht vertieft. Stattdessen fragt M. weiter, was K. denn tun würde, hätte er das Geld zurück, würde er dann zu einem anderen Händler gehen und dort den selben Auftrag noch mal erteilen?

K meint das sei ihm wohl nach diesen Erfahrungen zu riskant. Er würde dieses Modell wohl nicht wieder tiefer legen lassen wollen; obwohl ihm das eigentlich sehr gut gefalle, weil es so außergewöhnlich wäre aber dann müsse er rund 3000,- € weniger zahlen.

Im Ergebnis einigten sich die beiden, dass angesichts des Prozessrisikos, des Beweislastrisikos und der Dauer eines Prozesses auf folgende Beendigung: Von H. wird der Volvo wieder auf Standardhöhe gelegt, er berechnet dafür Arbeitslohn. Die Materialkosten werden als nicht so aufwändig angesehen, sie werden nach vorheriger Aufstellung von K. gezahlt; soweit man nicht den Lieferanten L. in diesem Fall zur Unterstützung mit dem Ziel der sofortigen Beendigung ohne Rechtsstreit herbeiziehen könnte.

Für die weitere technische Veränderung am Motor erklärt H. zu Protokoll, dass er auf Gewährleistung verzichtet, ansonsten wird der Beginn einer zweijährigen Gewährleistungsfrist ab der Neulieferung des Volvo bis in 2 Wochen vereinbart.

Exkurs: Mediation pur im Familienrecht

Ein Ehepaar, ca. 40 Jahre alt, mit einer gemeinsamen 8-jährigen Tochter, lebt

Dr. Monika Hartges Leiterin der Öffentlichen Rechtsauskunft und Vergleichsstelle ÖRA
Hannover im August 2005 - www.oera.hamburg.de

seit ca. einem Jahr getrennt und will sich scheiden lassen.

Streitpunkte:

Das Paar streitet sich über das Sorgerecht, die tatsächliche Betreuung der Tochter, den zukünftigen Schulweg, den Unterhalt für die Tochter, über die Vermögensauseinandersetzung insbesondere bezüglich des gemeinsamen Hauses. Unstreitig ist – wenn auch nicht unbelastet – der gegenseitige Verzicht auf Ehegattenunterhalt.

Hintergrund:

Die Beziehung ist sehr belastet. Die Ehefrau hatte das gemeinsame Haus verlassen, sich jedoch weiterhin vor Ort um die gemeinsame Tochter gekümmert. Sie wohnt selbst in sehr bescheidenen Verhältnissen, während der Ehemann im ehemaligen großzügigen Familienwohnsitz verbleibt. Beide Parteien sind anwaltlich beraten. Die Anwälte haben gegenseitige Forderungsschreiben formuliert, ohne zu einem Ergebnis zu kommen. Beiden Parteien geht es nicht gut, der gemeinsamen Tochter ebenfalls nicht. Er fühlt sich verlassen und angesichts der Forderung nach Unterhalt und Betreuung sowie nach Auszahlung des Zugewinns vor dem finanziellen Ruin. Sie fühlt sich alleine, weil er in dem Haus wohnen bleiben kann, weil die Tochter dort noch zur Schule geht und – nicht zuletzt, weil dieses gemeinsame Haus zum großen Teil aus ihrem vorgezogenen Erbteil schon vor der Heirat finanziert worden ist.

Verlauf:

Die Mediation war sehr konfliktreich, die Parteien waren verbittert und verhärtet. Beide verloren, dass sahen sie nach einer Weile, wenn sie so weiter machten wie bisher.

Die Mediation eröffnete ihnen zumindest einen anderen Weg.

Nach dem kostenlosen Infogespräch, in dem der Mediator die fünf Prinzipien der Mediation: Offenheit und Informiertheit, Vertraulichkeit, die Rolle des Rechts in der Mediation, Vorrang der Mediation vor anderen Konfliktlösungsmethoden, Neutralität/Allparteilichkeit der Mediatorin.

Nachdem die Mediatorin die organisatorischen und finanziellen Details erklärt hatte, entschieden sich die Parteien in Ruhe zu Hause für dieses Verfahren (erste Phase).

Danach wurden die 4 weiteren Phasen unter der strukturierenden, informierenden, fördernden, fragenden, problematisierenden und ermutigenden Moderation des Mediators durchgearbeitet und durchlebt.

In Phase zwei wurde die Konfliktpunkte gesammelt, visualisiert, geordnet und geklärt, in welcher Reihenfolge und mit welcher Schwierigkeit die einzelnen Punkte behandelt werden sollten.

In Phase drei, nachdem sich die Parteien darauf geeinigt hatten, das schwierigste Problem (nämlich Haus und Geld) zunächst nach Hinten zu verschieben, begannen sie mit der vordringlichsten Frage: wer betreut die Tochter, wann und wie?

Zunächst kommt es in der Mediation darauf an, dass die unterschiedlichen Positionen der Parteien Platz, Raum und Zeit haben, ihr Verständnis von Gerechtigkeit, ihre Gefühle von Wut und Verlust, die rechtlichen Gesichtspunkte, die jeweils für sie sprechen, auszuformulieren. Mediation versucht die Dynamik des Streits zu nutzen, die Energie des Streits in produktive, statt in destruktive Bahnen zu lenken und nicht zu früh Kompromissvorschläge zu machen.

In Phase 4 konnten erste Lösungen gefunden werden. Es wurde vereinbart,

die gemeinsame Tochter in Zukunft ab dem bald anstehenden Schulwechsel in eine Schule zu geben, die von beiden Elternteilen gut erreichbar ist, in der es Mittagstisch und Nachmittagsangebote geben sollte, und dass beide Eltern die dafür notwendigen administrativen Schritte gehen sollten. Der zukünftige Wohnort der Eltern sollte sich auf jeden Fall um diese Schule herum finden. Ein Zwischenergebnis war gefunden, unabhängig von der Frage, Sorgerecht, Geld, usw. Eine klare Zukunftsperspektive für die Eltern und für ihr Kind! Weniger Schuldgefühle auf allen Seiten und somit Erleichterung war die Folge!

Zurück in Phase 3 wurden die Probleme Haus, Auszahlung usw. bearbeitet. Schätzungen wurden eingeholt, Makler beauftragt, Schäden am Haus dokumentiert, dringende Reparaturen (noch nicht vorgenommen).

Alles war kontrovers und schwierig: ihr Geld (vor der Ehe) war jetzt im Haus gebunden, das juristisch beiden zur Hälfte gehörte. Seine „Gesetztheit im noblen Haus“ stand gegen ihren „Ausbruch aus der gesicherten Eigenheimidylle in guter Wohnlage“.

Er rechnete die Schäden am Haus auf (weil dadurch der Wert sinkt) und wollte Handwerker beauftragen. Sie trug vor, dass er doch früher auch selbst repariert habe, was doch auch jetzt die Angelegenheit für beide verbilligen würde.

In Phase 4, nachdem alle Argumente, Vorwürfe, erlittenen Verletzungen ausgetauscht waren, wobei der Mediator streng darauf achtete, dass jede Partei Raum hatte, nicht unterbrochen wurde und – was das wichtigste war – verstanden wurde, zunächst vom Mediator, dann von ihm übersetzt auch vom Gegenüber, konnte langsam ein Blick auf die Zukunft frei werden.

Es wurde möglich, jeweils zu betrachten, wie die Zukunftsperspektive des gemeinsamen Kindes sein sollte, und wie die Erwartungen an das zukünftige getrennte Leben bei finanzieller Absicherung aller Beteiligten sein sollte.

Deshalb wurden Bausparverträge und Lebensversicherungen durchgecheckt, Stundungen überlegt, öffentliche Zuschüsse beantragt und kostengünstige Darlehen erörtert, Zeiträume und Verfahrensweisen abgeklärt.

Die Einigung bezüglich des Hauses sah so aus, dass der Ehemann wohnen bleiben sollte und einen hart umstrittenen Betrag nach bestimmten Fristen zahlen sollte, so dass die Ehefrau sich nicht sofort, aber in einem Jahr u.a. mit diesem Betrag eine neue Eigentumswohnung in einem von ihr vorgezogenen Wohnumfeld würde kaufen können.

Eine vereinbarte Lösung, die gerichtlich nur mit sehr viel Ungewissheit erstreitbar gewesen wäre, die aber dem Gerechtigkeitsverständnis von beiden Parteien entsprach. Es wurde ihnen möglich, eigenes Vertragsrecht zu schaffen!

In Phase 5 wurde dieser Vergleich nach externer parteilicher Rechtsberatung vor der ÖRA protokolliert und damit ein vollstreckbarer Titel geschaffen.

Es wurden auch der Unterhaltsverzicht, die Hausratsaufteilung, der Wunsch nach einem gemeinsamen Sorgerecht usw. protokolliert. In diesen Punkten wurde nach der Erledigung des größten Streitpunktes relativ schnell Einigung erzielt.

Die Parteien vereinbarten ebenfalls, für den Fall, dass sich die Umstände ändern sollten oder Probleme bei der Umsetzung einzelner Punkte auftreten sollten, wieder Mediation aufzusuchen.

Die Scheidung konnte einvernehmlich durchgeführt werden. Es wurde dort nur ein Anwalt nötig, da alle Aspekte zwischen den Parteien geklärt waren.

7. Ohne Kupfer geht es nicht: Das vorläufige Ende der Vermittlung im Einzelfall

Das verweigerte Guthabenkonto bei einem Geldinstitut, Rat zur Klage!
Der erhöhte Gaspreis, Rat zum Widerspruch, daraus folgt Transparenz
Versandhandel und Inkassobüros, kein Chance höchstens Darlegung der
eigenen Nichtzahlungsfähigkeit ggf. Verbraucherinsolvenz anraten.

Hier ist dann allenfalls Mediation/Verhandlung zwischen Lobbygruppen
angesagt. Das könnte die Politik übernehmen, z.B. statt auf neue Gesetze auf
freiwillige Selbstbindung hinwirken (mit allen Vor- und Nachteilen.)

Ergebnis:

Mediation ist in den unterschiedlichsten Konfliktfeldern erfolgreich, sie muss
im methodischen Ansatz sehr Fall- und Parteienadäquat ausgestaltet werden.
Es geht also nicht darum Mediation den Parteien überzustülpen, sondern
anhand der vorhandenen Bedürfnislage der Parteien und anhand des
konkreten Falls eine adäquate Konfliktlösungsmethode (darunter auch
Mediation) anzubieten. Dafür stehen die o.g. erfolgreichen Beispiele aus der
außergerichtlichen Vermittlungspraxis/Mediation.

Darüber hinaus muss außergerichtliche Konfliktlösung/Mediation sich (auch
wirtschaftlich) für die Parteien und letztlich für die Steuerzahlerin lohnen oder
zumindest muss das finanzielle Risiko kalkulierbar sein.

Deshalb braucht es Mediationshilfe analog zur Prozesskostenhilfe oder/und
eine institutionelle Förderung von Mediationsstellen.

**Qualität --- Adäquanz --- Teilsubventionierung --- Öffentlichkeitsarbeit --
Das wirkt !**