



Außergerichtliche Streitbeilegung

Eine Alternative zum Gerichtsprozess

Rechtliche Streitigkeiten mit Kunden und Auftraggebern sind lästig und verursachen unnötigen Aufwand. Lässt sich keine Einigung erzielen, bleibt oft nur der Gang vor Gericht, um die Angelegenheit zu klären.

Gerichtsverfahren sind in der Regel aber langwierig und können mit hohen Kosten verbunden sein. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn zur Klärung des Rechtsstreits ein externer Gutachter bestellt werden muss.

Um dem Aufwand vor Gericht zu entgehen, werden außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren immer beliebter.

Wer die Beilegung eines Rechtsstreits mit seinem Kunden zunächst auf außergerichtlichem Weg versuchen möchte, hat mehrere Optionen. Es gibt sowohl verschiedene Verfahrensarten als auch unterschiedliche Stellen, die solche außergerichtlichen Streitschlichtungen anbieten.

Viele Verfahren, eine Voraussetzung: Kompromissbereitschaft.

Es gibt verschiedene Arten, wie rechtliche Streitigkeiten geklärt werden können. Dennoch haben alle das Ziel, eine Einigung zwischen den Parteien schneller und kostengünstiger als im Gerichtsprozess zu erreichen.

Alle Verfahren haben aber auch eine gemeinsame Voraussetzung. Außergerichtliche Verfahren set-

zen darauf, dass die Parteien nicht auf ihrer Meinung beharren, sondern kompromissbereit eine gemeinsame Lösung anstreben. Wer dagegen nicht bereit ist, von seiner Position abzuweichen, sollte vor Gericht klagen.

Die wichtigsten Verfahren im Überblick

■ Güteverfahren im Handwerk

Handwerkskammern, Innungen und Fachverbände bieten für Handwerker und ihre Auftraggeber Güteverfahren an. Die Verfahren sind unbürokratisch, haben flexible Verfahrensregeln und werden von Experten aus dem Handwerk geleitet. Der Leiter des Güteverfahrens unterbreitet den Parteien einen Vorschlag zur gütlichen Einigung, den die Parteien akzeptieren oder ablehnen können.

⇒ **Geeignet bei:** Streitigkeiten über vermeintliche handwerkliche Mängel und ortsübliche Vergütungen.

⇒ **Vorteil:** I.d.R. kostenfrei, Experten können handwerkliche Fehler bewerten.

⇒ **Nachteil:** Von Verbrauchern nicht immer als unabhängig akzeptiert.

■ Mediation

Bei Mediationen erarbeiten die streitenden Parteien selbst einen gemeinsamen Lösungskompromiss. Der Mediator ist nur Moderator und gibt weder inhaltliche Vorschläge noch Lösungsempfehlungen.

Mediationen werden von privaten Einrichtungen und von Landgerichten angeboten. Mediationsverfahren bei Landgerichten sind keine gerichtlichen Verfahren und unterliegen deshalb nicht den Verfahrens- und Kostenregelungen von Gerichtsprozessen.

⇒ **Geeignet bei:** Streitigkeiten, deren Ursache hauptsächlich in dem zerrütteten persönlichen Verhältnis der Parteien begründet ist.

⇒ **Vorteil:** Konsensualer Lösungsansatz, keine Vorgaben durch den Mediator.

⇒ **Nachteil:** Gutachterlich zu klärende Sachfragen können nicht gelöst werden.

■ Verbraucherstreitschlichtung

Seit dem 1. April 2016 gibt es für Streitigkeiten mit Verbrauchern ein neues Verfahren. Die Verbraucherschlichtung ist ein gesetzlich geregeltes Verfahren, das nur von zugelassenen Schlichtungsstellen durchgeführt werden darf.

Für viele Branchen (z.B. Banken, Versicherungen, Rechtsanwälte) sind branchenspezifische Schlichtungsstellen gegründet worden. Für das Handwerk gibt es keine eigene Stelle. Streitigkeiten zwischen Handwerkern und Verbrauchern können bei der allgemeinen Schlichtungsstelle behandelt werden. Das Verfahren kann nur von Verbrauchern beantragt werden und wird online durchgeführt. Die Internetseite der allgemeinen Schlichtungsstelle lautet www.verbraucher-schlichter.de.

Ob Betriebe freiwillig bereit sind, an einer solchen Verbraucherschlichtung teilzunehmen, müssen sie ab Februar 2017 in ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen und auf ihrer Firmenhomepage bekanntgeben. Erklären sich Unternehmer

bereit, müssen sie zusätzlich die Kontaktdaten der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle angeben. Eine Liste der anerkannten Schlichtungsstellen steht auf der Webseite des Bundesamts für Justiz unter www.bundesjustizamt.de als Download zur Verfügung.

Das Schlichtungsverfahren muss von einem Juristen durchgeführt und in der Regel nach 90 Tagen beendet sein. Innerhalb dieser Zeit ist den Parteien ein Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten, der auch abgelehnt werden kann.

⇒ **Geeignet bei:** Streitigkeiten mit Verbrauchern, die sich auf besondere Verbraucherrechte berufen.

⇒ **Vorteil:** Gesetzliche Verbraucherrechte müssen nicht beachtet werden, schneller Verfahrensablauf über das Internet.

⇒ **Nachteil:** Unternehmer können kein Verfahren beantragen, sie tragen die Verfahrenskosten und bürokratische Verpflichtungen.

Fazit

Außergerichtliche Streitbeilegungsverfahren können eine kosten- und zeitsparende Alternative zu herkömmlichen Gerichtsverfahren sein, wenn beide Parteien kompromissbereit sind. Welche Verfahrensart am besten geeignet ist, hängt von den Umständen des jeweiligen Rechtsstreits ab.

Bei Streitigkeiten zwischen Handwerkern und ihren Kunden geht es häufig um angebliche Mängel, die korrekte Arbeitsausführung oder die nachvollziehbare Abrechnung der Tätigkeit. In diesen Fällen ist zu empfehlen, sich zunächst bei den Handwerkskammern, Innungen oder dem Fachverband über angebotene Verfahren zu informieren.

Die Informationen geben einen nicht abschließenden Überblick und stellen keine Rechtsberatung dar.

Verantwortlich: Zentralverband des Deutschen Handwerks ■ Abteilung Organisation und Recht

E-Mail: recht@zdh.de ■ Internet: www.zdh.de