

Profitieren Sie von unserer Erfahrung

Als unabhängiger Qualitätsversicherer bieten wir als ARAG Konzern knapp sechs Millionen Kunden in 17 Ländern ausgezeichnete Versicherungen rund um die Themen Recht, Absicherung, Gesundheit und Vorsorge. Wir stehen für Produkte und Leistungen, die individuell auf die Bedürfnisse unserer Kunden abgestimmt sind.

Wir überzeugen auch neutrale Experten



Die „Wirtschaftswoche“ hat die zehn größten Rechtsschutzversicherer Deutschlands (nach verdienten Brutto-Beiträgen) getestet. Im Bereich „Kundenservice“ wurden wir mit 99,7 Prozent klarer Testsieger – mit deutlichem Abstand von unseren Wettbewerbern.



93 Prozent unserer Kunden sind mit der Leistung unseres Rechts-Services im Schadenfall zufrieden. Deshalb ist er vom TÜV mit der Note „sehr gut“ ausgezeichnet worden. Das bedeutet zum Beispiel schnelle, unkomplizierte Hilfe durch kompetente Gesprächspartner.

Wir beraten Sie gerne

Herausgeber:
ARAG SE · ARAG Platz 1 · 40472 Düsseldorf · www.ARAG.de

Konflikte lösen ohne Prozess



Auf ins Leben.

Mediation: gemeinsam eine gute Lösung finden

Ob Streit mit dem Nachbarn, Probleme mit Kollegen am Arbeitsplatz oder Erbschaftszwist in der Familie: Konflikte kommen immer wieder vor und enden oftmals leider vor Gericht. Doch die gerichtliche Auseinandersetzung ist nicht immer die beste Möglichkeit, Streitigkeiten zu lösen und zu einer Einigung zu kommen.

Unsere Erfahrung zeigt: In vielen Fällen ist das klärende Gespräch im Beisein eines unabhängigen Dritten sinnvoll, anstatt direkt vor Gericht zu ziehen. Daher bietet die ARAG Ihnen im Rahmen Ihrer Rechtsschutzversicherung die Möglichkeit einer Mediation zur außergerichtlichen Konfliktlösung.

Unsere erfahrenen Mediatoren setzen sich intensiv und effektiv für eine Streitbeilegung ohne Prozess ein – und helfen so dabei, die Nerven aller Beteiligten zu schonen und Zeit und Kosten zu sparen.



Was ist eigentlich ein Mediator?

Es ist eigentlich ganz einfach: Wenn zwei sich streiten, hilft der Mediator als unabhängiger und neutraler Dritter, den Konflikt zu lösen. Zunächst einmal geht es – die Bereitschaft beider Parteien zur konstruktiven Mitarbeit vorausgesetzt – darum, die Streitenden miteinander ins Gespräch zu bringen. Dabei kann jeder seine eigenen Wünsche klar machen und sich die Bedürfnisse des anderen anhören. Der Mediator hilft den Streitenden, fair zu bleiben, vermittelt zwischen den Standpunkten und wirkt darauf hin, eine für beide Seiten akzeptable Lösung zu finden. Wichtiger Vorteil dabei: Im Gegensatz zu einem öffentlichen Gerichtsprozess bleibt die Privatsphäre der Streitenden gewahrt.

Mediation: vom Gesetzgeber unterstützt

Um die Eigenverantwortlichkeit der Bürger bei der Konfliktbewältigung zu unterstützen und die Gerichte zu entlasten, wurde in 2012 das „Gesetz zur Förderung der Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung“ verabschiedet. Darin sind alle wichtigen Informationen zur Mediation enthalten. Das bedeutet: Die Mediation ist auch vom Gesetzgeber gewünscht.



Weitere Informationen:

<https://www.gesetze-im-internet.de/mediationsg/BJNR157710012.html>

Gute Erfolgsaussichten mit Mediation

Die Streitbewältigung durch Mediation wird immer beliebter. Mehr als 11.000 Mediationen hat die ARAG im Jahr 2016 für ihre Kunden durchgeführt – Tendenz weiter steigend.

Diese Rechtsprobleme haben gute Chancen bei einer Mediation:

Streit mit

- Mietern, Vermietern, Nachbarn, Handwerkern, Werkstätten

Krisen in der Familie

- Trennung/Scheidung
- Sorge-/Umgangsrecht
- Betreuung kranker Familienangehöriger
- Erbe

Konflikte im Job

- zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern oder auch Mitarbeitern und Vorgesetzten
- bei Kündigungen
- Aufhebung von Arbeitsverträgen
- Abmahnungen
- bei nicht gezahltem Lohn
- Mobbing

Probleme aus Verträgen

- Privatarlehen
- Immobilienkauf
- Möbel-, Autokauf
- sonstige Kaufverträge

Das spricht für die Mediation

In 2 von 3 der Mediationsfällen kommt es zu einer außergerichtlichen Einigung.

- ✓ Über 90 Prozent der Teilnehmer an Mediationen sind zufrieden. Bei Gerichtsverfahren sind es nur 30 Prozent.
- ✓ 13,2 Tage dauert ein Mediationsverfahren im Schnitt bis zur Lösung – bei einem Gerichtsverfahren ist mit circa 190 Aktenlaufzeit-Tagen zu rechnen.
- ✓ 95 Prozent der Mediations-Nutzer würden eine Mediation erneut in Anspruch nehmen und sie Ihren Freunden und Bekannten empfehlen.

Quelle: ARAG, TÜV Saarland



Fazit: Mit der Mediation kommen Sie in vielen Fällen schneller, effektiver und nervenschonender an Ihr Ziel – im Sinne einer befriedigenden Konfliktlösung.

Konkrete Beispiele: Hier ist Mediation sinnvoll



Die Lösung

Fallbeispiel

Nachbarrecht

Da sich Harald T. schon länger über das Gefälle in seinem Garten und die Schiefelage im Beet ärgert, organisiert er ein paar Fuhren Mutterboden. Die zuvor 50 cm hohe Mauer zum Nachbarn ist danach fast nicht mehr zu sehen. Das geht nicht lange gut. Schon beim ersten Regen wird das Beet überschwemmt und die Wassermassen „fluten“ den frisch renovierten Hauseingang von Nachbar Friedrich F. Da die beiden sowieso schon seit Jahren Streit wegen einer Hecke haben, drohen nun neue Probleme.



Friedrich S. ruft die ARAG an und nach zwei Stunden meldet sich ein Mediator bei ihm. Er schildert diesem den Schaden und seine Vorstellung der Problemlösung. Der Mediator geht auf Harald T. zu. Dieser sieht ein, dass seine Beet-Aufschüttung nicht fachgerecht war, lässt einen Teil des Bodens wieder abtragen und eine Drainage legen.

Weitere Fallbeispiele zum Mediationsverfahren finden sich auf www.streit-beilegen.de

Mietrecht

Nach 25 Jahren findet Rosemarie M. die Kündigung ihrer Mietwohnung im Briefkasten. Zugegeben: Die 100 Quadratmeter waren nach dem Auszug ihrer Kinder und dem Tod ihres Mannes zu viel. Da nun der Sohn der Vermieterin einziehen will, pocht diese auf Eigenbedarf. Die betagte Mieterin ist auch noch mit der Miete im Rückstand – jetzt droht sogar die fristlose Kündigung.



Rosemarie M. meldet sich bei der ARAG und vertraut der Empfehlung, einen Mediator einzuschalten. Schon nach wenigen Gesprächen ist das Problem schnell und überraschend gelöst: Die Vermieterin teilt die Wohnung in zwei kleinere Einheiten. In der einen wohnt nun ihr Sohn, in der anderen Frau M. Sie gleicht ihre Rückstände aus und die Miete übernimmt von nun an das Sozialamt.

Arbeitsrecht

Nicole S. ist kurz davor, ihre Ausbildung als Buchbindein in einem kleinen Verlag aufzugeben. Der Grund: Sie denkt, dass ihr Chef sie mobbt. Doch dieser gibt an, sie sei als Auszubildende für das anspruchsvolle Handwerk nicht geeignet. Daher solle sie den Betrieb verlassen. Nicole S. ist entsetzt, zumal sie gerade ein im Rahmen der Lehre vereinbartes Praktikum in einer großen Verlagsbuchbinderei machen will.



Nicole S. schaltet die ARAG ein, die ihr kostenlos einen versierten Mediator vermittelt. Dieser führt Arbeitgeber und Auszubildende zu einer einvernehmlichen Lösung: Nicole S. macht wie geplant ihr Praktikum und zeigt sich dabei sehr überzeugend – so kann sie in diesem Betrieb im Anschluss auch ihre Ausbildung beenden.

Mediation: qualifizierte Experten in der Konfliktlösung

Wie wird man eigentlich Mediator?
Zunächst vorweg: Es gibt keine einheitliche Ausbildung für Mediatoren – heute werden zahlreiche verschiedene Aus- und Fortbildungen in diesem Bereich angeboten. Wer eine Ausbildung zum Mediator abgeschlossen hat, darf sich in der Regel als „zertifizierter Mediator“ bezeichnen.

Mediatoren kommen oft aus psychosozialen, juristischen oder kaufmännischen Berufen und verfügen über Verhandlungsgeschick, juristischen Sachverstand und psychologische Gesprächstechniken. Das Gesetz zur Förderung der Mediation fordert eine „geeignete Ausbildung“ und eine „regelmäßige Fortbildung“, um die Parteien erfolgreich durch die Mediation führen zu können.



Als ARAG Rechtsschutz-Kunde profitieren Sie von der jahrelangen Erfahrung eines Teams qualifizierter Mediatoren. Mehr dazu auf Seite 13.

Weitere Informationen: www.streit-beilegen.de

Fünf Schritte zur Konfliktlösung

Das Mediationsverfahren kann persönlich im Rahmen einer Präsenzmediation, per E-Mail-Mediation, telefonisch („Shuttle-Mediation“) oder auch als Mischform aller Möglichkeiten erfolgen – je nach Problemstellung. Oftmals lässt sich ein Streit auch schon am Telefon beigelegen.

So sieht – vereinfacht – der Ablauf aus:

- 1 Bestandsaufnahme:** Im Erstgespräch erläutert der Mediator das Verfahren und klärt den zeitlichen und finanziellen Rahmen. Der Konflikt wird beleuchtet, die Bedürfnisse der Konfliktpartner werden schriftlich festgehalten. Beim telefonischen Verfahren ruft der Mediator abwechselnd die Konfliktparteien an und vermittelt.
- 2 Sortierung:** Hier wird ermittelt, welche Punkte den Beteiligten wirklich wichtig sind.
- 3 Lösungen sammeln:** Der Mediator trägt die Vorschläge zusammen und sichtet Lösungsansätze.
- 4 Bewertung:** Die Konfliktlösungs-Optionen werden auf Realisierbarkeit und Akzeptanz geprüft.
- 5 Vertrag:** Die erzielte Lösung wird in einem schriftlichen und für beide Seiten bindenden Dokument festgehalten.

Schiedsamtverfahren: eine gute Alternative

Eine außergerichtliche Alternative zum Einsatz eines Mediators kann in bestimmten Fällen das Schiedsamtverfahren sein. Dabei versuchen neutrale Schiedspersonen im Schiedsamt, nicht-öffentlich Konflikte zu schlichten. Die Schiedsleute sind ehrenamtlich tätig und werden vom Rat oder der Bezirksvertretung einer Gemeinde gewählt. Sie erhalten eine Ausbildung und die Bestätigung beziehungsweise Vereidigung von Amtsgericht. Mit Menschenkenntnis, Lebenserfahrung und viel Geduld helfen die Schlichter Streitenden dabei, zu einer einvernehmlichen Lösung zu kommen.

Wann machen Schiedsamtverfahren Sinn?

Um die Amtsgerichte zu entlasten, müssen Streitende bei bestimmten Sachverhalten vor der Klageerhebung zunächst versuchen, einen Konflikt bei einem Schiedsmann beizulegen.*

Typische Fälle sind:

- ✓ vermögensrechtlicher Streit mit einem Streitwert bis zu 750 Euro
- ✓ Konflikte unter Nachbarn
- ✓ Ehrverletzungen (Beleidigungen)
- ✓ Körperverletzung
- ✓ Sachbeschädigung
- ✓ Hausfriedensbruch

* Je nach Bundesland unterschiedlich

Schiedsamtverfahren: So funktioniert es

Grundsätzlich gilt: Zuständig für das Verfahren ist immer die Schiedsstelle am Wohnsitz des Antragsgegners. Kontaktdaten der Schiedspersonen sind bei der Gemeinde, der Stadtverwaltung, dem Amtsgericht oder der Polizei hinterlegt.



1. Sie stellen einen Antrag bei der Schiedsperson. Darin benennen Sie die Gegenpartei und schildern den Sachverhalt.



2. Sie zahlen einen Vorschuss (finanzschwache Antragsteller müssen bei entsprechendem Nachweis nichts zahlen).



3. Der Schiedsmann lädt die Parteien zu einer Schlichtungsverhandlung vor.
Ziel: eine gütliche Einigung.



4. Eine schriftliche Vereinbarung beendet den Streit. Gelingt keine Einigung, erhält der Antragsteller in der Regel eine Sühnebescheinigung (Strafsache) oder eine Erfolglosigkeitsbescheinigung (Zivilsache).

Weitere Informationen:

www.justiz.de und www.schiedsamt.de

Nutzen Sie unsere Kompetenz

Wir von der ARAG legen bereits seit vielen Jahren höchsten Wert darauf, rechtliche Streitigkeiten unserer Kunden zu vermeiden und Konflikte außergerichtlich zu lösen. Bei allen unseren Rechtsschutzprodukten ist die Möglichkeit der Mediation ohne zusätzliche Kosten und ohne Selbstbeteiligung inbegriffen. Nutzen Sie also im Bedarfsfall unsere Kompetenz!

So helfen wir Ihnen weiter.

Wenn Sie ein rechtliches Problem haben oder Hilfe benötigen, melden Sie sich einfach unter

0211 9933399

beim ARAG Rechts-Service.

- 1 Unsere Mitarbeiter kümmern sich sofort um Ihr Anliegen und erläutern Ihnen Ihre Möglichkeiten.
- 2 Kommt eine Mediation – persönlich oder telefonisch – infrage, empfehlen wir Ihnen gerne einen kompetenten Mediator.
- 3 Unser Mediator ruft Sie an und bespricht mit Ihnen, wie es weitergeht.

Sie sind noch kein ARAG Rechtsschutz-Kunde, benötigen aber dringend Hilfe bei einem akuten Streitfall? Nutzen Sie die Angebote zur Konfliktberatung und Mediation der ARAG Service Center GmbH. Schnell informieren unter www.arag-streitschlichter.de



Gut ausgebildet und für Sie da:
die Experten unseres Mediatoren-Teams.



Von links: Judith van Kell, Klaus-Theo Caniels, Nicole Vogelsberger, Kristina Grosse Siestrup, Jens Pistor, Kristof Ruehlicke, Olga Weber

Wissen rund ums Recht

Die umfangreiche juristische Datenbank ARAG Online Rechts-Service bietet Ihnen Zugang zu rund 1.000 Musterschreiben, Vorlagen und Verträgen aus vielen Rechtsbereichen. Diese können Sie downloaden und Ihrem Bedarf anpassen. Dieser Service steht allen ARAG Kunden kostenfrei zur Verfügung – zum Beispiel:

- ✓ Reklamation von Mängeln bei Lieferverträgen
- ✓ Unterlassungserklärungen
- ✓ Mietverträge
- ✓ Ankündigung von Mietminderung
- ✓ Widerspruch gegen falsche oder zu hohe Rechnungen
- ✓ Kaufverträge für Gebrauchtwagen
- ✓ Checklisten Reisemängel
- ✓ Mängelprotokolle (zum Beispiel Wohnung)
- ✓ Patienten- und Pflegeverfügungen
- ✓ Testament-Vorlagen

Einfach mit Ihrer Kundennummer einloggen und das gesamte Angebot direkt nutzen.

Noch mehr Wissenswertes und Nützliches

Anwaltsempfehlung:

Wir kennen die Spezialisten und nennen Ihnen einen Anwalt in Ihrer Nähe. Und zwar auch, wenn Ihr Rechtsfall nicht versichert ist (dann jedoch ohne Übernahme der Anwaltskosten).

www.ARAG.de/anwaltssuche

Informieren Sie sich über unsere Rechtsschutz-Versicherungen mit Mediation in einer ARAG Geschäftsstelle vor Ort, im Internet auf **www.ARAG.de** oder rufen Sie einfach an: **0211 98700700**.

Die Informationen wurden nach den derzeit gültigen Bestimmungen zusammengestellt. Eine Gewährleistung für die Richtigkeit und Vollständigkeit der Informationen kann nicht übernommen werden. Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Herausgebers. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.