

Lösen Sie  
Konflikte

ohne Prozess



Auf ins Leben.

Wie schön wäre ein Leben ohne Streit. Leider ist das Utopie, aber es gibt auch sehr positive Entwicklungen in Sachen Streitkultur. Nicht jeder Rechtsstreit muss zwangsläufig vor Gericht landen.

Heute kommen öfter denn je neutrale Vermittler zu Hilfe. Diese Mediatoren arbeiten schnell, effektiv und nervenschonend – indem sie Streithähne ins Gespräch und zu einem gemeinsam erarbeiteten Konsens führen.

Genau das wünschen sich die meisten Bundesbürger laut unserer Verbraucherbefragung: 83 Prozent der Teilnehmer halten es für besser, erst mal das klärende Gespräch zu suchen, bevor man vor den Kadi zieht. Wir setzen daher intensiv auf die außergerichtliche Streitbeilegung durch Mediation.

# Mediation – gemeinsame Lösung im Guten



Konflikte mit dem Vermieter oder am Arbeitsplatz, Nachbarschaftszwist oder Sorgerechtsprobleme mit dem Expartner – warum nicht den Weg aus der Sackgasse selbst finden?

## **Wenn zwei sich streiten, hilft ein Mediator**

Streitende, aber grundsätzlich verhandlungsbereite Konfliktpartner können sich an einen Mediator wenden. Als unabhängiger Dritter hilft er den Streitenden, miteinander zu sprechen, sich über die jeweils eigenen Wünsche und Bedürfnisse klar zu werden und die Interessen des anderen zu verstehen. Dabei präsentiert er keine Lösungsvorschläge, sondern ist Lotse und Moderator. Er hilft den Streitenden, fair zu bleiben, schnell zum Kern des Konflikts vorzudringen und diesen kreativ zu lösen. Es geht nicht darum, wer Recht hat. Vielmehr wird gemeinsam eine Lösung gesucht, mit der alle Beteiligten dauerhaft leben können. Jeder arbeitet aktiv mit und steht nicht in der Öffentlichkeit vor Gericht.

73 Prozent der Teilnehmer an Mediationsverfahren sind nach Erfahrung der ARAG mit Verlauf und Ergebnis

zufrieden. Bei Gerichtsverfahren sind es nur 30 Prozent. Wir bieten neben der telefonischen Shuttle-Mediation die Präsenzmediation und die E-Mail-Mediation, aber auch Mischformen daraus an. In den meisten Fällen kann ein Streit bereits am Telefon beigelegt werden. Derzeit dauert die telefonische Mediation durchschnittlich etwa 17 Tage. Die Konfliktlösung durch andere Mediationsformen währt auch nur wenige Tage.

### **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
- ✓ Mitarbeitern und Vorgesetzten

Probleme aus Verträgen

- ✓ Privatdarlehen
- ✓ Immobilienkauf
- ✓ Möbel-, Autokauf und sonstige Kaufverträge

### **Fallbeispiel Nachbarrecht**

Schon lange ärgert sich Harald T. über das Gefälle in seinem Garten und die Schiefelage im Beet. Kurzerhand organisiert er ein paar Fuhren Mutterboden. Die kleine Mauer, vorher 50 Zentimeter hoch, ist fast nicht mehr zu sehen. T. kann die ersten Rosen setzen, doch das Gartenglück ist nur von kurzer Dauer. Beim ersten großen Regen suchen sich die Wassermassen ihren Weg – direkt zu Nachbar Friedrich S. in den frisch renovierten Hauseingang. Die beiden Herren haben sowieso schon seit Jahren Streit wegen einer Hecke. Herr S. ruft die ARAG an. Zwei Stunden später meldet sich ein Mediator bei ihm. Er schildert ihm den Schaden und bespricht seine Vorstellung von der Lösung des Problems. Später tritt der Mediator an den Nachbarn heran, der schnell einsieht, dass seine Gartennivellierung nicht fachgerecht war. Ein paar Tage später hat T. einen Teil des Bodens wieder abgetragen und eine Drainage gelegt.

### **Fallbeispiel Mietrecht**

Nach 25 Jahren fand Rosemarie M. plötzlich die Kündigung ihrer Mietwohnung im Briefkasten. Zugegeben: Die 100 Quadratmeter waren ihr nach dem Auszug ihrer Kinder und dem Tod ihres Mannes zu viel. Doch einen alten Baum verpflanzt man nicht. Die Vermieterin pochte jedoch auf Eigenbedarf; ihr Sohn sollte die schicke Wohnung übernehmen. Die betagte Mieterin war im Mietrückstand, jetzt drohte die fristlose Kündigung. Ihr Hilferuf erreichte die ARAG und sie vertraute der Empfehlung, einen Mediator einzuschalten. Schon nach wenigen Gesprächen war das Problem schnell und überraschend gelöst: Die Vermieterin teilte die Wohnung in zwei kleinere Einheiten. In der einen wohnt nun ihr Sohn, in der anderen Frau M. Sie hat ihre Rückstände ausgeglichen, ihre Miete übernimmt nun das Sozialamt.

## **Fallbeispiel Arbeitsrecht**

Beinahe hätte Nicole S. aus München ihre Ausbildung als Buchbinderin in einem kleinen künstlerischen Verlag aufgeben müssen. Die junge Frau war überzeugt, dass ihr Chef sie mobbt. Dieser sah das anders. Er hielt die Auszubildende nicht für das anspruchsvolle Handwerk geeignet und wollte, dass sie den Betrieb verlässt. Nicole S. war entsetzt, zumal sie gerade ein im Rahmen der Lehre schon vereinbartes Praktikum in einer großen Verlagsbuchbinderei machen wollte. An dieser Stelle schaltete sie die ARAG ein, die ihr kostenlos einen versierten Mediator vermittelte. Er führte Arbeitgeber und Auszubildende zu einer einvernehmlichen Lösung: Nicole S. machte wie geplant ihr Praktikum und war dabei so überzeugend, dass sie dort auch ihre Ausbildung beenden konnte.

Gerade im Arbeitsrecht empfehlen wir den Weg der Mediation – bei Kündigungen, Aufhebung von Arbeitsverträgen, Abmahnungen, nicht gezahltem Lohn oder Mobbing. Die Erfahrung zeigt, dass ein Konsens hilft, den Arbeitsplatz zu erhalten und das Arbeitsklima zu verbessern. Wer bei Konflikten am Arbeitsplatz seinem Arbeitgeber eine Mediation vorschlägt, signalisiert: Ich komme in freundlicher Absicht und mit offener Hand. Bemüht man einen Anwalt, sendet dies andere Signale.

Voraussetzung für eine Mediation ist immer, dass alle beteiligten Parteien freiwillig und eigenverantwortlich daran mitarbeiten.

# Sechs Schritte zur Konfliktlösung

- ✓ **Beim ersten Kontakt** erläutert der Mediator den Parteien das Verfahren, den Ablauf und die Grundregeln wie Vertraulichkeit oder Neutralität. Der Konflikt wird kurz beleuchtet. Das Honorar wird vereinbart. Über all dies wird ein Mediationsauftrag geschlossen. Bei einer telefonischen Shuttle-Mediation wird im ersten Gespräch das Einverständnis zur Teilnahme an der Mediation mündlich eingeholt.
- ✓ **Beide Parteien** sagen, was geregelt werden soll. Meinungsverschiedenheiten und Übereinstimmungen werden sortiert. Die Themen werden aufgeschrieben.
- ✓ Der Mediator ermittelt, was den **Beteiligten wirklich wichtig ist**. Überraschungen sind hier nicht selten. Oft erkennen die Konfliktparteien erst jetzt, welche Bedürfnisse hinter ihren Interessen stehen.
- ✓ Jetzt werden alle **Lösungsmöglichkeiten** gesammelt, sogar auch solche, die nicht infrage kommen.
- ✓ Die **Optionen** für die **Konfliktlösung** werden bewertet und auf ihre Realisierbarkeit und Akzeptanz geprüft.
- ✓ In der Präsenzmediation wird am Ende die **Lösung als Vertrag schriftlich festgehalten**. Inhalte können das weitere Vorgehen und der Zeitrahmen sein oder auch, wer welche Aufgabe übernimmt. Auf Wunsch unterschreiben alle Parteien. Wird der Vertrag nicht eingehalten, kann man den Rechtsweg beschreiten.

# Der Weg zum geeigneten Mediator

Mediatoren kommen in Deutschland am häufigsten aus psychosozialen, juristischen oder kaufmännischen Ursprungsberufen. Diese Fachleute verfügen über Verhandlungsgeschick, juristischen Sachverstand und psychologische Gesprächstechniken. Es gibt keine einheitliche Ausbildung. Das Gesetz zur Förderung der Mediation verlangt, dass Mediatoren in eigener Verantwortung durch eine geeignete Ausbildung und eine regelmäßige Fortbildung sicherstellen, dass sie über theoretische Kenntnisse und praktische Erfahrungen verfügen, um die Parteien durch die Mediation führen zu können. Als zertifizierter Mediator darf sich in Zukunft bezeichnen, wer eine Ausbildung zum Mediator abgeschlossen hat, für die das Bundesjustizministerium derzeit eine Rechtsverordnung erarbeitet.



Sie sind ARAG Kunde? Dann sind Sie klar im Vorteil, denn wir arbeiten ausschließlich mit ausgewählten, gut ausgebildeten Experten zusammen. Wenden Sie sich einfach an den ARAG Rechts-Service. Wir beauftragen dann einen Mediator, der Sie anruft und mit Ihnen die nächsten Schritte bespricht.

## **Richterliche Mediation**

Auch Gerichte haben ein großes Interesse, die Mediation einzusetzen. So können Konflikte mit allen Beteiligten gemeinsam und meist zügig mit einem Richter gelöst werden. Vorreiter war 2002 das Modellprojekt „Gerichtsnaher Mediation in Niedersachsen“. Mittlerweile werden an vielen Gerichten Mediationen angeboten, allerdings mit unterschiedlichen Modellen.



In der Regel hat der Richter, der die Mediation durchführt, nichts mit der Entscheidung des Rechtsstreits zu tun, wenn die Mediation scheitert. Dadurch ist eine ganz andere Art der Kommunikation möglich. Es kommen Dinge auf den Tisch, die in einer Gerichtsverhandlung nicht von Belang sind oder nicht offen angesprochen werden sollen, für die Konfliktbeteiligten aber häufig eine wichtige Rolle spielen. Ein miteinander gelöstes Problem führt zu höherer Akzeptanz und dauerhafter Zufriedenheit, wenn es zwei Gewinner gibt.



[www.streit-beilegen.de](http://www.streit-beilegen.de)

# Schiedsamsverfahren – erst schlichten, dann richten



Eine weitere erprobte außergerichtliche Möglichkeit zur Streitbeilegung ist das sogenannte Schiedsamsverfahren.

## **Bei Streit schlichtet ein Schiedsmann**

Schiedspersonen versuchen, in der ruhigen Atmosphäre des Schiedsamtes, Streit zu schlichten. Sie sind zur Neutralität und Verschwiegenheit verpflichtet. Die Verhandlung ist nicht öffentlich. Ihr Einsatz ist äußerst verbraucherfreundlich und kostengünstig. Sie sind auch außerhalb normaler Arbeitszeiten, am Wochenende und an Feiertagen erreichbar.

Die Schiedstätigkeit ist ehrenamtlich. Spezielle Vorkenntnisse sind nicht erforderlich. Schiedsleute werden vom Rat oder der Bezirksvertretung einer Gemeinde gewählt. Sie erhalten eine Ausbildung. Die Leitung des zuständigen Amtsgerichts bestätigt, vereidigt oder verpflichtet die Schiedspersonen und übt auch die Fachaufsicht aus.

Gesunde Menschenkenntnis, Lebenserfahrung und viel Geduld helfen den Schlichtern, Streithähne zum Reden und schließlich eine einvernehmliche Schlichtung zuwege zu bringen.

### **So wird's gemacht**

Örtlich zuständig ist immer die Schiedsstelle am Wohnsitz des Antragsgegners. Name, Adresse und Telefonnummer der zuständigen Schiedsperson sind bei der Gemeinde, der Stadtverwaltung, dem Amtsgericht oder der Polizei hinterlegt.

Sie stellen einen Antrag bei der Schiedsperson. Darin benennen Sie die Gegenpartei und schildern den Sachverhalt. Sie zahlen einen Vorschuss. Finanzschwache Antragsteller müssen bei entsprechendem Nachweis nichts zahlen. Der Schiedsman lädt Ihren Gegner zu einer Schlichtungsverhandlung vor. Das Ziel: eine gütliche Einigung. Eine abgeschlossene Vereinbarung beendet den Streit.

In über 50 Prozent der Fälle können sich die streitenden Parteien gütlich einigen. Gelingt das nicht, erhält der Antragsteller in der Regel in Strafsachen eine Sühnebescheinigung und in Zivilsachen eine Erfolglosigkeitsbescheinigung.

Manchmal steht das Schiedsamtsverfahren vor der Klage. Um Amtsgerichte zu entlasten, müssen die Kontrahenten/Gegner bei bestimmten Sachverhalten in einigen Bundesländern zunächst versuchen, einen Konflikt bei einem Schiedsman beizulegen, ehe sie Klage einreichen können.

Hier ist häufig ein Schlichtungsversuch nötig:

- ✓ vermögensrechtlicher Streit mit einem Streitwert bis zu 750 Euro
- ✓ Konflikte unter Nachbarn
- ✓ Ehrverletzungen wie Beleidigung
- ✓ Körperverletzung
- ✓ Sachbeschädigung, Hausfriedensbruch

Es gibt kein bundesweit einheitliches Verfahren. Genaue Informationen über die Vorgehensweise in den einzelnen Bundesländern stehen auf den Internetseiten der Landesjustizministerien. Nutzen Sie die Links zu Ihrem Bundesland im Justizportal des Bundes und der Länder. Auch die Amtsgerichte und die Gemeinde- und Stadtverwaltungen geben Auskunft.



[www.justiz.de](http://www.justiz.de)

# So helfen wir Ihnen



Wir legen großen Wert darauf, Konflikten vorzubeugen und rechtliche Streitigkeiten zu vermeiden. Wenn Sie als ARAG Rechtsschutzkunde ein rechtliches Problem haben, rufen Sie am besten den ARAG Rechts-Service an.

- ✓ Wir kümmern uns sofort um Sie.
- ✓ Wir erläutern Ihnen Ihre Möglichkeiten.
- ✓ Kommt eine Mediation – telefonisch oder persönlich – infrage, nennen wir Ihnen einen versierten Mediator.
- ✓ Der Mediator ruft Sie an und bespricht mit Ihnen, wie es weitergeht.
- ✓ Wir tragen die Kosten eines von uns vermittelten Mediators in den Bereichen, die Sie mit uns abgeschlossen haben. Sie zahlen nicht einmal eine Selbstbeteiligung. Wir zahlen 1.500 Euro je Rechtsschutzfall bis maximal 3.000 Euro im Kalenderjahr.

## Wir teilen unser Wissen gerne mit Ihnen

In einer umfangreichen juristischen Datenbank, dem ARAG Online Rechts-Service, finden Sie Antworten auf grundlegende Rechtsfragen und über 1.000 Muster-schreiben und Dokumente aus vielen Rechtsbereichen. Diese können Sie downloaden und Ihrem Bedarf anpassen. Dieser Service steht allen ARAG Kunden kostenfrei zur Verfügung.

### Einige Beispiele

- ✓ Reklamation von Mängeln, Garantieanspruch
- ✓ Ankündigung von Mietminderung
- ✓ Kaufvertrag für Gebrauchtwagen
- ✓ Abwehr einer Forderung wegen angeblichem Internet-Abonnement
- ✓ Checkliste Reisemängel und Mängelprotokoll
- ✓ Widerspruch gegen zu hohe Telefonrechnung
- ✓ Patienten- und Pflegeverfügung, Testament

Testen Sie unseren Service kostenlos und unverbindlich oder loggen Sie sich als Kunde ein und nutzen das komplette Angebot.



[www.ARAG-rechtsservice.de](http://www.ARAG-rechtsservice.de)

## Anwaltsempfehlung

Wir kennen die Spezialisten und nennen Ihnen einen Anwalt in Ihrer Nähe. Diesen Service bieten wir Ihnen auch, wenn Ihr Rechtsfall nicht versichert ist, übernehmen dann aber keine Anwaltskosten.



[www.arag.de/anwaltssuche](http://www.arag.de/anwaltssuche)

Informieren Sie sich über unseren Rechtsschutz-Versicherungen mit Mediation

- ✓ in einer ARAG Geschäftsstelle vor Ort
- ✓ im Internet auf [www.ARAG.de](http://www.ARAG.de) oder
- ✓ rufen Sie einfach an: 0211 98 700 700

## Nützliche Informationsquellen

Bund Deutscher Schiedsmänner und Schiedsfrauen e.V.  
Prümerstraße 2, 44787 Bochum  
Telefon: 0234 588970



[www.schiedsamt.de](http://www.schiedsamt.de)

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.

# Profitieren Sie von unserer Erfahrung

Als unabhängiger Qualitätsversicherer bieten wir knapp sechs Millionen Kunden in 15 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.

