



Außergerichtliche Streitbelegungsstelle
für Verbraucher und Unternehmer e.V.

Außergerichtliche Streitbeilegung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Haus & Grund Leipzig

9.10.19

Inhalt:

- **Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung**
- **Ablauf des außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens**
- **Fälle der außergerichtlichen Streitbeilegung aus der Praxis**

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

- Wirtschaft/Politik

Funktionieren des (Binnen-)Marktes gewährleisten

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

- Recht

EU: Grundrechte Charta, Online Dispute Resolution Verordnung (ODR-VO), Alternative Dispute Resolution Richtlinie (ADR-RL), Mediationsrichtlinie (Med-RL)

Deutschland: Grundgesetz (GG), Bürgerliches Gesetzbuch (BGB), Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), Mediationsgesetz (MedG)

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

- Kommunikation (lat. communicare - gemeinsam machen/mitteilen)

Miteinander reden

Haltung (Ich bin okay, du bist okay)

Sender – Empfänger (gesagt, ist nicht gehört – gehört ist nicht
verstanden – verstanden, ist nicht einverstanden)

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

- Verhandlung

Menschen/Personen und Sachen getrennt voneinander behandeln

Interessen statt Positionen

Auswahlmöglichkeiten anbieten

Gesetze/Normen beachten

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

Probleme/Lösungen

1. Rechtsverzicht
2. Gerichtsverfahren
3. Außergerichtliche Streitbeilegung

Grundlagen der außergerichtlichen Streitbeilegung

Probleme/Lösungen

Ein Problem lösen heißt auch sich vom Problem lösen. (Goethe)

Außergerichtlichen Streitbeilegung

- Art. 1, 2 GG Privatautonomie / Vertragsfreiheit
- §§ 13, 14 BGB Verbraucher / Unternehmer
- § 310 Abs. 3 BGB Verbrauchervertrag – Vertrag zwischen einem Unternehmer und einem Verbraucher
- §§ 433 ff. BGB Kaufvertrag; §§ 535 ff. BGB Mietvertrag; §§ 611 ff. BGB Dienstvertrag; §§ 631 ff. BGB Werkvertrag; §§ 651a ff. Reisevertrag

Außergerichtlichen Streitbeilegung

- Schiedsgerichtsbarkeit
- Schlichtung
- Mediation

Mediation

- Eine Mediation ist ein vertrauliches und strukturiertes Verfahren, bei dem Parteien mithilfe eines oder mehrerer Mediatoren freiwillig und eigenverantwortlich eine einvernehmliche Beilegung ihres Konflikts anstreben.
- Ein Mediator ist eine unabhängige und neutrale Person ohne Entscheidungsbefugnis, die die Parteien durch die Mediation führt.

Schlichtung

- Eine Schlichtung ist ein freiwilliges Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung.
- Der Schlichter schlichtet. Er gibt eine begründete Schlichtungsempfehlung ab.

Außergerichtliche Streitbelegungsstelle für Verbraucher und Unternehmer e.V.

- 2017 gegründet
- 2018 staatlich anerkannt als allgemeine Schlichtungsstelle
- Unterstützen Unternehmen und Verbraucher bei der außergerichtlichen Streitbeilegung (Schlichtung, Mediation)
- 6 Streitmittler / zertifizierte Mediatoren
- Sitz in Leipzig

Ablauf eines außergerichtlichen Streitbelegungsverfahrens

- Konfliktparteien können selbst den Streit nicht beilegen und wenden sich daher an die Streitbelegungsstelle, um den Streit außergerichtlich beizulegen.
- Über die Webseite www.streitbelegungsstelle.org können die Konfliktparteien ein außergerichtliches Streitbelegungsverfahren beantragen.
- Nach dem Antragseingang prüft und bearbeitet die Streitbelegungsstelle den Fall. Sie holt die Teilnahmebereitschaft bzw. die Stellungnahme der anderen Streitpartei ein.
- Die Bearbeitung des Falles erfolgt durch eine Schlichtung oder eine Mediation, online oder offline.

Vorteile einer außergerichtlichen Streitbeilegung

- Zeitgewinn
- Kostenersparnis
- Zufriedenstellendes Ergebnis
- Aufrechterhaltung der Kundenbeziehung
- Imageverbesserung

Vergleich

gerichtliche Auseinandersetzung – außergerichtliche Streitbeilegung

- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| - Zeit: mehrere Monate/Jahre | regelmäßig 90 Tage |
| - Kosten: Justizkosten/RA-Kosten | SBS-Kosten |
| - Ergebnis: Urteil | Vereinbarung |
| - Erfolgsquote: 50 % | 75 % |
| - Art und Weise: kompetitiv | kooperativ |

Was können Sie tun, um die außergerichtliche Streitbeilegung ins betriebliche Konfliktmanagement zu integrieren?

- Im Kundenmanagement / Beschwerdemanagement / Qualitätsmanagement des Unternehmens eine Person bestimmen, die sich mit der außergerichtlichen Streitbeilegung befasst und die in Streitfällen Ansprechpartner ist.
- Sie können durch eine Verlinkung zur ODR-Plattform bzw. Streitbeilegungsstelle ihre grundsätzliche Bereitschaft zur außergerichtlichen Streitbeilegung erklären.

Fälle

- Grundsätzlich bearbeitet die Streitbeilegungsstelle Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern. Es können aber auch andere Fälle der Streitbeilegungsstelle übermittelt werden.
- Es sind Fälle aus vielen Lebensbereichen. Insbesondere aus den Bereichen Bauen und Wohnen, Handel und Handwerk sowie Reisen.
- Die Fallbearbeitung kann online und offline durchgeführt werden.

Fälle aus der Praxis

1. Grundsätzliche Überlegungen aus der Fallpraxis
2. Fälle / Probleme
3. Fälle / Lösungen

Fallbeispiel

- Nachbarschaftsstreitigkeit
- Großraum Leipzig / 2019
- Übermäßige Vogelfütterung
- Hausfrieden / Ordnung und Sauberkeit beeinträchtigt
- Kündigung drohte
- Fall wurde online übermittelt und in eine Mediation vor Ort überführt
- Shuttle-Mediation mit dem Vermieter/Hausverwalter und den Streitparteien – Konfliktklärendes Gespräch – Vereinbarung erzielt

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!