

# Lieber zum Schlichter als zum Richter

Nachbarstreit, Scheidung, Ärger mit der Bank: Häufig landen Konflikte vor Gericht. Das muss nicht sein. Billiger und schneller geht's mit Schlichtern.

VON CORINNA BUDRAS

Der Tod kam schnell und unerwartet: Der Mann, Mitte vierzig, verheiratet, zwei Kinder, hatte gerade ein heißes Bad genommen. Er stieg aus der Badewanne und geriet, unter noch immer ungeklärten Umständen, ins Taumeln. Mit voller Wucht prallte er auf die geschlossene Glastür, die in tausend Splitter zerbrach. Der Mann starb an den Folgen der Verletzungen.

Für die Familie war der Tod des Mannes eine Tragödie, für seine Versicherung ein Aktvorgang. Sie tat, was viele Versicherungen tun, wenn Menschen unter mysteriösen Umständen zu Schaden kommen: Sie zweifelte. Die Leistungen aus der Unfallversicherung, die der Mann abgeschlossen gehabt habe, verweigerte sie. Es sei gar nicht sicher, dass der Mann im Badezimmer tatsächlich einen Unfall hatte, weil er auf den nassen Fliesen ausgerutscht war, argumentierte sie. Der plötzliche Tod hätte ebenso durch einen Herzinfarkt ausgelöst werden können, schließlich habe der Mann einen Herzfehler gehabt. Beweisen ließ sich zu diesem Zeitpunkt keine der beiden Versionen: Der Mann war nach seinem Tod eingesechert worden.

In solchen Fällen schaltet sich Günter Hirsch ein. Acht Jahre lang war der 72 Jahre alte Jurist Präsident des Bundesgerichtshofs, doch diese Zeit hat er lange hinter sich gelassen. Seit sieben Jahren ist er Ombudsman der deutschen Versicherungsbranche, und als solcher schreibt er in solchen Fällen keine Urteile mehr, sondern greift zum Telefonhörer. Dann bespricht er diese Dinge direkt mit dem Vorstand, diskret und zielorientiert. Statt mehreren Monaten dauerte das Verfahren nur ein paar Wochen. Dann konnte Hirsch der Witwe mitteilen: Die Versicherung ist bereit zu zahlen. Fall erledigt.

Immer mehr Menschen gehen diesen Weg, fernab der staatlichen Gerichte – ohne Anwalts- und Gerichtsgebühren, ohne öffentliches Gerichtsverfahren. In den vergangenen 15 Jahren sind die Zahlen für die Neuzugänge bei den Gerichten immer weiter zurückgegangen, von 404 000 Klagen an den Landgerichten im Jahr 1998 auf 356 000 im Jahr 2012. Auf privatem Wege lassen sich inzwischen fast alle Streitigkeiten lösen. Oft geht es dabei um Fälle, die anders gar nicht geklärt werden könnten. „Ich stehe gar nicht in einem Verdrängungswettbewerb mit den Gerichten“, sagt Hirsch. „In vielen Fällen bin ich keine Alternative, sondern der einzige Weg.“ 19 000 Beschwerden laufen jedes Jahr in der Ombudsstelle der Versicherungen auf.

Tatsache ist: In Deutschland gibt es eine regelrechte Gerichtssphäre. Nur jeder fünfte Bürger würde es überhaupt auf einen Prozess ankommen lassen, wie eine Untersuchung



Und wer kümmert sich um die Hecke?

Foto Photothek

des Meinungsforschungsinstituts Allensbach für die Rechtsschutzversicherung Roland ergab. Und 32 Prozent gaben an, sie würden einen Gerichtsprozess selbst dann vermeiden, wenn sie sich im Recht fühlten. Ein großer Minuspunkt sind die Kosten und die Dauer des Verfahrens. Denn so ein Prozess kann sich ziehen: Vor dem Landgericht sind es inzwischen fast neun Monate. Für ein höchstinstanzliches Urteil braucht es meist mehrere Jahre.

Der ehemalige Gerichtspräsident Hirsch bringt es auf eine einfache Formel: „Der Gerichtsprozess ist oft kein attraktives Verfahren für die kleinen Fälle.“ Da ist der Ombudsman die richtige Stelle, knapp 20 000 Fälle gingen 2014 bei ihm ein. Inzwischen gibt es für viele Verbraucherstreitigkeiten ein solches Schlichtungsverfahren. Wer Probleme mit seiner Versicherung, seiner Bank oder der Deutschen Bahn hat, kann sich ein mühsames Gerichtsverfahren ersparen und einen neutralen Schlichter anrufen wie Günter Hirsch oder die frühere Verfassungsrichterin Renate Jäger.

Auch sie arbeitet mit ihrem Team jedes Jahr tausend Fälle ab. Sie schlichtet den Ärger, den Mandanten mit ihren Anwälten haben. Meist geht es um das Honorar – natürlich deutlich zu hoch, aus Sicht der Mandanten. „Unzufriedene Mandanten brauchen eine andere Anlaufstelle als die staatliche Justiz“, sagt Renate Jaeger. „Wir sind auch so eine Art Klagemauer, wenn etwas ungut gelaufen ist.“ Die Zeche zahlt nicht der enttäuschte Ver-

braucher, sondern die Unternehmen der jeweiligen Branche. Die Anwälte zum Beispiel berappen drei Euro im Jahr – unabhängig davon, ob der Anwalt selbst schon einmal Grund für die Anrufung der Schlichtungsstelle war.

Doch für die heiklen, emotional schwierigen Fälle steht ein ganz eigenes außergerichtliches Verfahren parat: die **Mediation, Besonders bei Scheidungen** und Nachbarschaftsstreitigkeiten kommt sie derzeit in Mode.

„Geht eine Ehe zu Ende, ist vieles unangenehm. Aber auf der Skala der Unzumutbarkeiten rangiert die gerichtliche Auseinandersetzung ganz oben: die gepfefferten Briefe des gegnerischen Anwalts, der karge Gerichtssaal, der emotionale Richter, die schale Erkenntnis, dass sich der traurige Rest der großen Liebe auf ein Aktenzeichen reduzieren lässt. „Das alles wirkt retraumatisierend“, sagt Nadja von Saldern. „Da kommen die alten Tretminen wieder hoch im Prozess.“

Saldern versucht diesen Teil deshalb gerne so kurz wie möglich zu halten. Sie ist zwar Juristin, aber juristisch geht sie ihre Fälle nicht an. Ganz im Gegenteil: „Ohne Anwalt kommt man zu ganz tollen fairen Lösungen“, sagt sie. Denn bei der Mediation wird nicht gegeneinander, sondern miteinander geredet. Das Ziel: Lösungen, die nur wenig mit dem Rechtsanspruch zu tun haben, den das Gesetz formuliert.

Auf den Stühlen ihrer Praxis nehmen viele verzweifelte Paare Platz, nicht selten sind sie komplett zerstritten. „Das regeln Richter nur äußerst ungern“, sagt Saldern, die zudem ausgebildete Paartherapeutin ist. Sie haben schlicht die Zeit nicht. Ganz ohne geht es zumindest im Scheidungsverfahren allerdings nicht. Am Ende jeder Ehe muss schon qua Gesetz ein Urteil stehen. Denn was der Staat verbindet, darf nur der Staat wieder trennen. Aber auf dem mühsamen Weg dahin will Saldern Richter so lange wie möglich aus dem Spiel lassen.

Im Verlauf einer Mediation, meist verteilt auf ein oder zwei Sitzungen, durchleben die Expaare ganz unterschiedliche Phasen. Im ersten Teil bleiben sie noch sachlich, wenn es um die Fakten geht. Doch schon bald kochen die Emotionen hoch. Geradezu standardmäßig durchlaufen dann alle Gespräche einen absoluten Tiefpunkt, an dem keine Einigung mehr möglich erscheint. Doch dann fast unmerklich flankiert von einigen harmlosen Fragen, bereitet Saldern die Lösungen vor. Die findet das Expaar meist selbst, und das ist auch das Erfolgsgeheimnis jeder Mediation. Ein Richterspruch ist ein Kompromiss, der jede Seite freut und är-

gert. Am Ende einer Mediation steht die Lösung, die beide mit einem erhobenen Haupt aus dem Streit entlässt. Schließlich haben alle daran mitgewirkt.

In den vergangenen Jahren hat der Gesetzgeber alles getan, um den Bürgern die private Streitbeilegung schmackhaft zu machen, damit die hoffnungslos überforderte Justiz entlastet werden kann. In der Zivilprozessordnung finden

sich wie selbstverständlich auch die Regeln für die außergerichtliche Streitbeilegung. Sukzessive hat der Staat Grundlagen dafür geschaffen, dass sich in nahezu allen Branchen Ombudsleute um die Belange von enttäuschten Verbrauchern kümmern. Das Mediationsgesetz setzte 2012 erstmals klare Strukturen für den Bereich, formulierte Anforderungen und setzte damit Anreize.

Die Europäische Union treibt die Entwicklung weiter voran: Ein Jahr später folgte eine Richtlinie, die alternative Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution, kurz ADR) fest installiert. Darin verpflichtet die EU die Mitgliedstaaten zu einem dichten Netz von Schlichtungsstellen für alle Verbraucherstreitigkeiten. Bis Juli 2015 soll die Richtlinie umgesetzt werden. „Bisher ist niemanden so

recht klar, was damit auf uns zukommt“, sagt der Versicherungsombudsman Hirsch. „Der Gesetzgeber muss eine ganz neue Infrastruktur entwickeln.“

Die Vorteile für die Verbraucher liegen auf der Hand: Weitgehend kostenlos ist das Verfahren, es gibt kaum bürokratische Vorgaben, und vor allen Dingen geht es schnell. „Die private Rechtsverfolgung außerhalb der Gerichte wird immer wichtiger“, sagt der Frankfurter Rechtsanwalt Christian Dove voraus. Er ist Partner der internationalen Wirtschaftskanzlei Freshfields Bruckhaus Deringer und agiert genauso häufig vor staatlichen Gerichten wie vor privaten Schiedsgerichten.

Die Konkurrenz kommt inzwischen sogar schon aus dem Internet. Im Januar 2016 will die EU-Kommission eine mehrsprachige Online-Plattform für private Streitigkeiten bereitstellen. Über eine Suchmaske werden dem Bürger dann Stellen angeboten, die bei Auseinandersetzungen vermitteln.

Umfassender ist der Service des Online-Schlichters beim Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz oder von Unternehmen wie Modria.com, die besonders in den Vereinigten Staaten und England immer populärer werden. Sie vermitteln nicht nur Stellen, an die sich die Streithähne wenden können. Die Technik löst die Konflikte gleich selbst. Seit 2003 sollen so mehr als 400 Millionen Verbraucherstreitigkeiten beigelegt worden sein, sagt Modria. Selbst Nachbarschaftsgeizhals. Bis 2011 gehörte Modria zum Internet-Auktionshaus Ebay, das sich bestens auskennt mit den Unstimmigkeiten, die zwischen den vielen Amateur-Verkäufern und den Kunden auflaufen können.

Der Trick dabei: Die Betroffenen müssen sich dort durch eine Vielzahl von nüchternen Fragen klicken. Die Eingaben werden dann mit Tausenden ähnlich gelagerten Konflikten verglichen. Heraus kommt eine Lösung, die schon oft funktioniert hat. Das könnte schließlich noch einmal klappen. Allerdings wohl weniger in Scheidungsverfahren. Dort ist kein Fall wie der andere.

## LYXOR ETF DER FÜHRENDE ETF AUF DEN EURO STOXX 50 INDEX\*



Lyxor ist der erste Anbieter dessen ETF auf den Euro Stoxx 50 Index ein verwaltetes Vermögen von 7,4 Milliarden US Dollar überschreitet.\* Lyxor hat sich in einer Qualitäts-Charta für alle Lyxor ETFs in Hinblick auf Performance, Liquidität, Risikokontrolle und Transparenz verpflichtet. Auch durch diese Qualitätsstandards ist Lyxor, auf Basis des verwalteten Vermögens in Höhe von 50,2 Milliarden US-Dollar, der drittgrößte ETF-Anbieter in Europa.\*\*

Weitere Informationen finden Sie unter [lyxoretf.de](http://lyxoretf.de) oder kontaktieren Sie uns direkt über 069 7174 444 bzw. [info@lyxoretf.de](mailto:info@lyxoretf.de)

ASSET MANAGEMENT BY  
**LYXOR**  
SOCIÉTÉ GÉNÉRALE GROUP

LYXOR ETFs  
GEMACHT FÜR PERFORMANCE

ETFs & INDEXING • ABSOLUTE RETURN & SOLUTIONS • ALTERNATIVES & MULTI-MANAGEMENT MANDATE

\* AuM per 10. März 2015 – entsprechen 6,5 Milliarden Euro - Quelle: Lyxor  
\*\* Bezogen auf AuM per 10. März 2015 – entspricht 50,2 Milliarden US-Dollar bzw. 46,8 Milliarden Euro - Quelle: Lyxor  
Diese Anzeige wurde von der Lyxor Asset Management (Lyxor AM) erstellt. Es handelt sich dabei um eine reine Werbung, die Ihre persönlichen Umstände nicht berücksichtigt. Es handelt sich weder um eine Anlageberatung noch um eine Finanzanalyse im Sinne des WpStG. Die in dieser Anzeige enthaltenen Informationen stellen weder eine Verpflichtung, noch ein Angebot, noch eine Aufforderung seitens Lyxor AM zum Kauf oder Verkauf von Investmentanteilen dar. Lyxor AM übernimmt keine Haftung für finanzielle oder anderweitige Konsequenzen, die sich durch die Zeichnung oder den Erwerb eines Lyxor-ETFs ergeben. Der Anleger sollte sich bei Zeichnung und Kauf von Investmentanteilen bewusst sein, dass dieses Produkt gewisse Risiken beinhaltet und die Rückzahlung unter Umständen unter dem Wert des eingesetzten Kapitals liegen kann, es im schlimmsten Fall zu einem Totalverlust kommen kann. Ein Angebot, ein Verkauf oder ein Kauf von Anteilen von Lyxor-ETFs erfolgt ausschließlich auf der Grundlage des jeweiligen aktuellen Verkaufsprospekts, der auch eine ausführliche Darstellung der Risiken beinhaltet. Interessierte Anleger können den jeweiligen Verkaufsprospekt, die wesentlichen Anlegerinformationen, das Verwaltungsverzeichnis bzw. die Satzung, den jeweiligen neuesten Jahresbericht und, sofern veröffentlicht, auch den neuesten Halbjahresbericht des jeweiligen Lyxor-ETFs bei der deutschen Zahl- und Informationsstelle (Société Générale, Neue Mainzer Straße 46-50, 60311 Frankfurt am Main) kostenlos in Papierform erhalten. Die wesentlichen Anlegerinformationen können zudem auf [www.lyxoretf.de](http://www.lyxoretf.de) heruntergeladen werden. Die vorgenannten Dokumente sind in englischer Sprache erhältlich, mit Ausnahme der wesentlichen Anlegerinformationen, die in deutscher Sprache erhältlich sind. Die Lyxor-ETFs basieren auf einem Index. Weder der Index-Sponsor noch der Lizenzgeber sponsoren, empfehlen, verkaufen oder fördern die Lyxor-ETFs in irgendeiner Weise noch sind sie in irgendeiner Weise für diese Produkte haltbar.

### GEWUSST WIE

#### Wie kann ich Streit schlichten lassen?

**1. Die richtige Schlichtungsstelle wählen.** Wer mit einer Leistung unzufrieden ist, sollte sich zunächst an seinen Vertragspartner halten. Erst wenn dieses Gespräch scheitert, hilft die entsprechende Schlichtungsstelle weiter. Inzwischen gibt es für viele Verbraucherstreitigkeiten schon feste Stellen, an die sich die Bürger wenden können. Das gilt zum Beispiel für Probleme mit der Versicherung, der Bank, der Bahn, dem Energieversorger, mit Reiseunternehmen oder auch für Käufe im Internet.

**2. Beschwerde einreichen.** Ein Schlichtungsverfahren ist für Bürger auch deshalb unkompliziert, weil sie zunächst einfach zum Telefonhörer greifen können, um ihr Anliegen vorzutragen. Auch den Weg über E-Mail, Fax oder Brief können sie wählen. Die Mitarbeiter der Schlichtungsstellen weisen darauf hin, wenn noch Angaben oder Unterlagen fehlen. Dann prüfen Juristen die Ansprüche und leiten die notwendigen Schritte ein. Verbraucher selbst benötigen

keine Rechts- oder Fachkenntnisse für das Beschwerdeverfahren.

**3. Die Kosten des Verfahrens kalkulieren.** Die Verfahren vor den Schlichtungsstellen sind für Verbraucher kostenlos, denn die Stellen werden von den jeweiligen Unternehmen der Branche finanziert. Die Verbraucher tragen nur die eigenen Kosten wie beispielsweise für Porto und Telefongespräche.

**4. Die Entscheidung bewerten.** Keine der Seiten braucht die Entscheidung des Ombudsmanns, egal wie sie ausfällt, zu akzeptieren. Wenn der Vorschlag missfällt, dem steht immer noch der Weg zu den Gerichten offen. Beim Ombudsman für die Versicherungen gibt es allerdings eine Besonderheit: Sofern der Ombudsman die Beschwerde zugunsten des Verbrauchers entscheidet, muss sich der Versicherer bis zu einem Betrag von 10 000 Euro daran halten. Bei privaten Krankenversicherungen sind die Entscheidungen aber nicht bindend.