10/2022 Einfach mehr vom Leben www.plus-magazin.com €3,90

plus Magazin

33 Tipps von Wohn-Profis
Jetzt wird's gemütlich

Das stärkt den Nacken
Mit 5 Übungen werden Sie die Schmerzen wieder los

Herbst-Deko
Türkranz zum Selbermachen

Weinlese in der Pfalz
Wandern und genießen

Apfelkuchen lieben alle
Rezepte in vielen Variationen

Mein neues Leben
Endlich in Rente, endlich mehr Zeit!
Wie wir die neue Freiheit genießen und etwas ganz Neues wagen

10
4 194875 403908

SCHLICHTER ANRUFEN

Ombudsleute oder öffentliche Schlichtungsstelle sind kostenlos und entscheiden meist im Sinne der Verbraucher.

Ärger mit einem Händler, einer Bank, Versicherung oder Krankenkasse? Dann sollte zuerst eine Schlichtungs- oder Ombudsstelle eingeschaltet werden (s. S. 7), bevor ein Gericht angerufen wird. Die Anrufung dieser Stellen ist kostenlos, das Verfahren meist schneller erledigt – und öfter von Erfolg gekrönt.

Die Ombudsleute oder Schlichter sind meist ehemalige Richter oder Juristen, die unparteiisch Entscheidungen fällen. Im Prinzip ist jede Branche verpflichtet, eine Schiedsstelle einzurichten, damit Streit zwischen Firmen der Branche und Verbrauchern außergerichtlich geklärt werden kann.

Das Verfahren ist relativ einfach:

▶ Per Brief, Email oder auch Telefon trägt man der Ombudsstelle die Beschwerde vor, reicht Unterlagen ein. Oft kann dies sogar online geschehen.

▶ Die Ombudsstelle prüft, ob die Beschwerde zulässig, das heißt die Schiedsstelle zuständig ist oder eine andere Schiedsstelle besser wäre.

▶ Die Ombudsstelle gibt eine Stellungnahme ab im Sinne von „Anliegen ist gerechtfertigt".

▶ Nun kann das Unternehmen zur Beschwerde Stellung nehmen.

▶ Oft haben Verbraucher bereits in dieser ersten Phase Erfolg, da Firmen die Beschwerde akzeptieren und die Forderung erfüllen. Bei privaten Banken haben fast ein Viertel der Kunden bereits in dieser ersten Phase Erfolg.

▶ Akzeptiert die Firma nicht, antwortet sie der Ombudsstelle.

▶ Darauf kann man erwidern.

▶ Es folgt eine Entscheidung der Ombudsstelle, häufig zu Gunsten von Verbrauchern.

Ganz wichtig: Firmen sind an das Urteil der Ombudsstelle gebunden – zumindest so lange ein bestimmter Streitwert nicht überschritten wird. Ist man selbst mit dem Vorschlag nicht einverstanden, ist man frei, kann also anschließend auch klagen.

Das Verfahren hat einen weiteren, juristischen Vorteil: Während des Verfahrens greift die Verjährungshemmung. Das heißt, eigene Ansprüche verjähren nicht.

Doch das Verfahren hat auch Grenzen. Nicht möglich ist diese außergerichtliche Einigung, wenn

▶ man sich mit einer Firma bereits geeinigt hat.

▶ bereits geklagt wird.

▶ die Angelegenheit bereits verjährt ist und die Gegenseite sich auf diese Verjährung beruft.

▶ eine andere Schlichtungsstelle bereits eingeschaltet war.

KOMPROMISS MIT NACHBARN

Besonders oft gestritten wird mit Nachbarn. Daher haben Viele Bundesländer Schiedsämter installiert, die Pflicht sind.

Hecke zu hoch, Musik zu laut, Behauptung gelogen – zehntausende Gerichtsverfahren pro Jahr drehen sich um solche Kleinigkeiten. Um Gerichte zu entlasten schreiben die meisten Bundesländer vor, dass zuerst ein gemeindliches Schiedsamt aufgesucht wird, bevor geklagt wird.

Das Verfahren ist denkbar einfach:

▶ In jeder Gemeinde gibt es mehrere Schieds-Personen (Adressen über die Stadtverwaltung).

▶ Wer Streit hat, wendet sich schriftlich an die Schiedsperson der eigenen Gemeinde.

▶ Im Antrag muss der Streits und das angestrebte Ziel genannt werden, z.B. hohe Hecke soll gekürzt werden. Der Antrag kann auch mündlich gestellt werden.

▶ Mit dem Antrag ist ein Vorschuss von 100 Euro zu zahlen, der die Kosten deckt (meist 50 bis 100 Euro). Wer kein Geld hat, kann einen Erlass beantragen.

▶ Die Schiedsperson beraumt eine Verhandlung an, zu der man persönlich erscheinen muss.

▶ Es findet keine Beweis-Aufnahme statt. Die Schieds-Person kann aber Zeugen befragen oder Dinge selbst anschauen.

▶ Die Verhandlung ist mündlich und nicht öffentlich. Alles sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.

▶ Ziel ist eine einvernehmliche Lösung.

▶ Am Ende steht ein Vergleich. Der gilt als „vollstreckbarer Titel", ist also 30 Jahre wie ein reguläres Gerichtsurteil gültig.

Gibt es keinen Vergleich, stellen die Schiedsleute eine „Erfolglosigkeit" fest. Dieses muss vorgelegt werden, wenn man anschließend klagen will.

Zuständig sind Schiedsämter bei diesen Streitfällen bzw. Delikten:

▶ Nachbar-Grundstück: Überhang, Wurzeln, Äste, Früchte.

▶ Abstand von Gebäudenk

▶ Persönliche Ehre (Beleidigung)

▶ Einfache Körperverletzung.

▶ Sachbeschädigung

▶ Hausfriedensbruch

▶ Bedrohung.

Schieds-Personen sichten selbst alle Unterlagen.

DIENSTLEISTER ÜBERNEHMEN

Warum sich selbst um Ansprüche kümmern? Es gibt doch Firmen ('Legal Techs'), die Streitfälle abkaufen und erledigen.

Legal Techs – das Wort vereint „legal services" und „technology" und meint die Digitalisierung juristischer Arbeit. Denn viele juristische Vorgänge sind ähnlich – ist ein Urlaubs-Flugzeug r Stunden verspätet, haben 300 Menschen Anspruch auf Entschädigung. Oft entstehen hunderte gleiche Einzelklagen. Hier sind Legal Techs zuhause, weil Briefe, Rechtsvorschriften, Urteile systematisch erfasst und automatisch für viele Kunden genutzt werden. Rechts-Beratung findet dann nicht mehr individuell statt, sondern automatisiert per Computer.

4.600 Euro kostet es, wenn man sich vor Gericht um etwas im Wert von 10.000 Euro streitet, sofern man verliert. Bei einer Mediation sind es 450 Euro, also ein Zehntel.

Anwälte kommen ins Spiel, wenn es tatsächlich vor Gericht geht. Meist haben sich Legal Techs auf einzelne Rechtsgebiete spezialisiert (s.re.). Das Verfahren ist aber vergleichbar:

▶ Betroffene, z. B. bei Erstattung wegen Flug-Verspätung, übertragen den Fall an ein Legel-Tech; dies geschieht online.

▶ Das Legal-Tech wickelt alles ab..

▶ Fließt die Entschädigung zwackt sich das Legal Tech 20 bis 30% als Provision ab.

Der Vorteil liegen auf der Hand:

▶ Man muss sich nicht kümmern.

▶ Provision gibt es nur bei Erfolg.

▶ Es ist kein Rechtschutz nötig.

▶ Die Erfolgschance ist höher, da Firmen sich eher gegen Einzel-Klagen wehren als gegen hunderte gleichlautende Klagen.

Die bekanntesten Legal-Techs:

▶ Fluggastrechte: z. B. *www.flightright.de*

▶ Bußgeldbescheid, z. B. *www.geblitzt.de*

▶ Konto-Führungsgebühren, z. B. *www.getright24.de*

▶ Miet-Erhöhung, z. B. *www.mieterengel.de*

▶ Nebenkosten-Abrechnung, z. B. *www.mineko.de*

▶ Verkehrsunfall, z. B. *www.unfallhelden.de*

„Die Justiz kann den Menschen oft nicht helfen – das ist meine Erfahrung"

Susanne Perker, Rechtsanwältin und Mediatorin

EINE MEDIATION STARTEN

Manchmal benötigt man für einen Moderator, der vermittelt, so dass man mit der Gegenseite eine gute Lösung findet.

Oft arten berufliche oder private Streitigkeit so aus, dass niemand mehr einlenken will oder kann. Zuhauf landen solche Konflikte, vor Arbeits-, Amts- oder Familiengerichten. Und Richter urteilen, obwohl sie wissen, dass andere Dinge dahinterstecken. Ein Urteil verhärtet die Fronten – oft für ein ganzes Leben. Dabei wäre eine andere Lösung möglich gewesen – per Mediation. Im Unterschied zu Gerichten liegt der Fokus weniger auf Gesetzen, sondern auf Beziehungen und der Eigenverantwortlichkeit der Streitenden.

Das Prinzip ist simpel:

▶ Beide Seiten geben sich einen (letzten) Ruck und stimmen dem Einschalten eines Mediators zu.

▶ Im Unterschied zu Ombuds- und Schiedsstellen ist ein Mediator kein Schlichter, der am Ende eine Entscheidung trifft, sondern ein Vermittler. Ein Mediator ist neutral, vertritt keine Partei. Es geht alleine darum, eine Lösung zu finden.

▶ Das heißt, man kann auch mit dem eigenen Anwalt teilnehmen.

▶ Nur wenn beide Parteien es wünschen, unterbreitet ein Mediator auch Lösungen.

▶ Nach einem ersten Gespräch mit beiden Seiten schlägt ein Mediator oft 5 bis 7 Sitzungen zu je 2 Stunden vor.

Damit eine Mediation tatsächlich Erfolg verspricht, sollten

▶ die Parteien freiwillig teilnehmen und verhandlungsbereit sein.

▶ alle einverstanden sein, dass Verschwiegenheit gilt.

▶ alle eine Lösung des Konflikts finden wollen.

Die Vorteile liegen auf der Hand – eine Mediation ist schneller abgeschlossen (z.B. 6 x 2 Stunden in wenigen Tagen, statt vieler Monate oder sogar Jahre vor Gericht) und viel günstiger (6 x 150 Euro, die hälftig unabhängig vom Ausgang übernommen werden. Vor allem bei Erb- und Familien-Konflikten (Trennung, Scheidung) ist dies sehr sinnvoll.

Aber: Eine Mediation hat Grenzen. Zur Lösung kommt es nur, wenn beide Seiten zustimmen, es gibt kein juristisches Urteil, sondern das Ergebnis kann ein rechtsverbindlicher Vertrag sein.

→ Und das dauert. Selbst wenn es irgendwann ein Urteil gibt, herrscht noch lange nicht Ruhe. "Vor Gericht geht es um Recht und Gesetz", sagt die Anwältin Susanne Perker, "aber nicht um Gerechtigkeit. Die wahren Hintergründe eines Streits dagegen werden meist gar nicht beleuchtet."

Wie im Fall der Wegerings. Gestritten wird über höhere Stromkosten für Treppenhaus, Keller und Garage. "Unsere Mieter haben im Keller zwei Gefriertruhen. Wir waren so freundlich, ihnen zu erlauben, dass sie die Truhen dort aufstellen. Doch der Strom läuft über unseren Zähler. Als wir irgendwann sagten, dass wir wegen der gestiegenen Stromkosten die Nebenkosten etwas erhöhen müssten würden, gingen sie zum Anwalt", berichtet Isolde Wegering.

Sich an einen Tisch setzen und einen Kompromiss suchen, ist das Ziel der Mediation.

Normalerweise hätte diesen Streit die Güte- oder Schiedsstelle der Gemeinde geklärt. "Doch bei diesem Termin erhoben unsere Mieter immer neue Vorwürfe", erzählt Isolde Wegering, "irgendwann war ich bereit, alles zu akzeptieren. Doch mein Mann sagte irgendwann: 'Es muss doch gerecht zugehen'. Und so versuchen wir nun, unser Recht vor Gericht durchzusetzen und eine Kosten-Beteiligung zu erreichen."

Eigentlich haben Wegerings alles richtig gemacht. Denn egal ob gemeindliche Schiedstelle, Ombundsleute bei Verbänden, privater Mediation oder sogenannten Legal Techs – inzwischen gibt es-

Verbindliche Lösungen

neben den Gerichten viele Institutionen, die bei privatem, juristischem Streit (siehe nächste Seite) und oft schneller und günstiger zu einer Lösung kommen. Das Ergebnis ist dann, wie bei einer gemeindlichen Schieds- oder Gütestelle, ein rechtsgültiger juristischer Titel, der, wie ein Gerichtsurteil, auch 30 Jahre vollstreckbar ist. Oder bei einer Mediation ein verbindlicher Vertrag, der z.B. einen Erbstreit beilegt oder eine Auseinandersetzung mit dem Arbeitgeber beendet.

"Doch die Möglichkeiten einer Streit-Beilegung ohne Gerichte sind viel zu wenig bekannt", sagt die Anwältin Susanne Perker, "ich wünsche mir sogar, dass Gerichte viel häufiger eine Mediation anregen würden, damit auch die wahren Hintergründe eines Streits erörtert und beigelegt werden können. Und dabei geht es oft um Beziehungen und Gefühle", erzählt die Juristin, die auch als Mediatorin arbeitet (s.li.).

Dass der Bedarf an außergerichtlichen Lösungen vorhanden ist, zeigen auch die stark steigenden Zahlen der Schlichtungsstellen von Verbänden (s.o.). Ob Streit mit Versicherung, Bank oder Reiseveranstalter – überall wenden sich immer mehr Menschen an diese Ombudsstellen, um eben nicht jahrelang prozessieren zu müssen, mit unsicherem Ausgang.

Die Suche nach einer außergerichtlichen Lösung ist zudem auch viel günstiger. 4.600 Euro kostet es zum Beispiel, wenn man sich vor Gericht um 10.000 Euro Wert streitet – bei einer Mediation sind es gerade 450 Euro.

Hinzu kommt, dass nach einem Gerichtsverfahren nur 30% der Beteiligten zufrieden sind, unabhängig vom Ausgang des Prozesses – bei einer Mediation sind es dagegen mehr als 90%.

Wie schnell sich Kosten hochschaukeln können, zeigt der Fall der Wegerings: Ursprünglich wollten sie von ihren Mietern 200 Euro – inzwischen sind die Kosten (auch durch Anwälte und Gutachter) bei mehr als 4.000 Euro. →

„Worum geht es eigentlich?"

Kleine Konflikte, große Probleme, böse Trennungen – viel zu schnell klagen Menschen. Dabei wird oft die Chance einer außergerichtlichen Einigung verschenkt, weiß die Mediatorin Susanne Perker.

Sie sind Anwältin und versuchen mit allen Mitteln Recht für Mandanten zu bekommen. Gleichzeitig aber auch Mediatorin – und das heißt, Kompromisse zu suchen. Ist das nicht ein Widerspruch?

PERKER: Das scheint nur so. Als Anwältin vor Gericht stellt man fest, viele Fälle sind gar nicht justiziable – man bekommt ein Urteil, aber keine Gerechtigkeit. Die Hintergründe kann man nicht beleuchten Die Justiz kann Menschen oft nicht helfen. Dabei ist eine Einigung schneller, günstiger und nervenschonender zu erreichen ist.

Und deshalb Mediation?

PERKER: Mediation ist eine tolle Möglichkeit, Menschen zusammenzubringen, Hintergründe zu beleuchten und Menschen Gelegenheit zu geben, ihre Beweggründe darzustellen. Mediation kann wieder die Brücke des Verstehens bauen. Denn die Parteien haben sich ja mal verstanden. Mediation heißt nicht „nicht streiten", sondern konstruktiv Argumente und Befindlichkeiten austauschen, auch auf der Gefühlsebene.

Wie geht das praktisch?

PERKER: Ich höre mir beide Seiten an, gemeinsam oder in Einzel-Gesprächen, ich strukturiere, versuche heraus zu finden, was ist das Wichtige dahinter. Meist geht es ja um Familien-Dinge: Erbrecht, Familienrecht, Unterhalt, Scheidung. Deshalb ist die Aufgewühltheit der Menschen das größte Problem. Und hier versuche ich, erstmal Ruhe reinzubringen und den Parteien die Hoffnung zu geben: ‚Wir kriegen das hin', so oder so.

45 %
mehr Schlichtungsanträge hat 2021 die Ombudsstelle der privaten Banken erhalten.

HIER BEKOMMEN SIE HILFE

Zahlreiche Stellen helfen Verbrauchern, wenn es Ärger mit Banken, Versicherungen, Händler, Fluggesellschaften oder Krankenkassen gibt, zu einer außergerichtlichen Einigung zu kommen

Schlichtungsstelle	*Telefon*	*Internet*
ALLGEMEIN		
Universalschlichtungsstelle des Bundes	(0 78 51) 7 95 79 40	*www.verbraucher-schlichter.de*
Außergerichtliche Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen	(03 41) 56 11 63 70	*www.streitbeilegungsstelle.org*
FINANZEN		
Ombudsmann der Öffentlichen Banken	(0 30) 8 19 22 95	*www.voeb.de*
Schlichtungsstelle beim Bundesverband deutscher Banken	(0 30) 16 63 31 66	*www.bankenombudsmann.de*
Ombudsmann der genossenschaftlichen Banken	(0 30) 20 21 16 39	*www.bvr.de*
Schlichtungsstelle beim Deutschen Sparkassen- und Giroverband	(0 30) 2 02 25 15 10	*www.dsgv.de/schlichtungsstelle*
Schlichtungsstelle der Deutschen Bundesbank	(0 69) 9 56 63 32 32	*www.bundesbank.de*
Ombudsstelle für Sachwerte und Investmentvermögen	(0 30) 25 76 16 90	*www.ombudsstelle.com*
Ombudsleute der Privaten Bausparkassen	(0 30) 5 90 09 15 00	*www.schlichtungsstelle-bausparen.de*
BaFin-Schlichtungsstelle	(08 00) 2 10 05 00	*www.bafin.de*
Bundesverband Investment und Asset Management	(0 30) 64 49 04 60	*www.ombudsstelle-investmentfonds.de*
REISE & VERKEHR		
Schlichtungsstelle für öffentlichen Personenverkehr	(0 30) 64 49 93 30	*www.soep-online.de*
Schlichtungsstelle Luftverkehr	(02 28) 9 94 10 61 20	*www.bundesjustizamt.de*
AUTO		
Schiedsstelle des Zentralverbands Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe	(02 28) 9 12 70	*www.kfz-schiedsstellen.de*
Schiedsstelle des Bundesverbands freier KFZ-Händler	(02 28) 85 40 90	*www.bvfk.de*
VERSICHERUNGEN		
Versicherungsombudsmann	(08 00) 3 69 60 00	*www.versicherungsombudsmann.de*
Ombudsmann Private Kranken- und Pflegeversicherung	(08 00) 2 55 04 44	*www.pkv-ombudsmann.de*
TELEKOMMUNIKATION & POST		
Bundesnetzagentur: Verbraucherschlichtungsstelle Telekommunikation	(0 30) 22 48 05 90	*www.bundesnetzagentur.de*
Bundesnetzagentur: Schlichtungsstelle Post	(02 28) 14 22 22	*www.bundesnetzagentur.de*
JUSTIZ		
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft	(0 30) 28 44 41 70	*www.schlichtungsstelle-der-rechtsanwaltschaft.de*
IMMOBILIEN		
Schlichtungsstelle Umzug	(0 61 90) 98 98 20	*www.schlichtungsstelle-umzug.de*
Ombudsmann Immobilien	(0 30) 27 57 26 78	*www.ombudsmann-immobilien.net*
STROM & GAS		
Schlichtungsstelle Energie	(0 30) 27 57 24 00	*www.schlichtungsstelle-energie.de*
BEHINDERUNG		
Schlichtungsstelle BGG	(0 30) 1 85 27 28 05	*www.schlichtungsstelle-bgg.de*

Argumente austauschen, Kompromisse finden – das ist das Wesen jeder außergerichtlicher Einigung.

RECHT BEKOMMEN – OHNE GERICHTE

Gerichts-Prozesse sind nerven-aufreibend und teuer, der Ausgang oft ungewiss. Verständlich, dass deshalb immer mehr Menschen rechtlichen Streit lieber ohne Gerichte erledigen lassen – bei Schiedsstellen oder Mediatoren. An die kann sich jeder wenden, der sich nicht fair behandelt fühlt – und häufig bekommt man ganz schnell Recht.

Häufig Streit um Miete, Unfälle und Verträge

Art der Verfahren vor Zivilgerichten in tsd pro Jahr

Wohnungs-Mietsachen	217
Verkehrsunfälle (auch ggü. Versicherungen)	136
Kaufverträge	125
Reiseverträge	45
Honorar-Forderungen (Anwälte, Steuerberater, Architekten, etc.)	34
Versicherungsverträge	29
Wohnungseigentum (Binnenstreit)	20
Kreditverträge	15
Bau-Sachen	9
Nachbarschaft	7

Obwohl das Wetter an diesem Mai-Sonntag herrlich ist und ihr Garten wunderbar blüht, sitzen Isolde und Herbert Wegering selten auf ihrer Terrasse. "Wir fühlen uns dann von unseren Mietern im Obergeschoß beobachtet", erzählt die 73jährige aus Pforzheim, "und mit denen prozessieren wir seit mehr als einem Jahr, weil sie die Nebenkosten-Abrechnung einfach nicht akzeptieren und sich an Kosten beteiligen, die wir bereits bezahlt haben. Dabei geht es noch nicht mal um 200 Euro." Immer wieder kämmen Schreiben des Anwalts – "wir werden darin indirekt als 'Miet-Haie' oder 'Abzocker dargestellt – das macht uns richtig fertig, so dass wir inzwischen sogar Schlafstörungen haben", ergänzt Herbert Wegering.

Der Fall der Wegerings ist kein Einzelfall in Deutschland, sondern Alltag. Um nichts wird im Privaten so oft vor Gericht gestritten wie um Miet- und Wohnungsdinge. →