Lohnt eine Unfall-Police?
Der große Test für Kinder, Rentner, Hausfrauen

Griff nach dem Ersparten
Schützen Sie Ihr Geld jetzt vor der Steuer

4/2022
7,90 €

Unser Geld

Unser Geld

IHR PERSÖNLICHER FINANZ-RATGEBER

50 RECHTS-TIPPS für jeden Tag

- VERTRÄGE
- REISE
- NACHBARN
- VERKEHR
- MIETE

OPTIMALE FINANZEN

- 4 Konten – und Ihr Geld immer im Blick
- Mit kleinen Beträgen Vermögen aufbauen

Reparieren?
Experten-Tipps für 20 Elektro-Geräte

Gefährliche Online-Shops
Diese 70 Adressen unbedingt meiden

Geld vom Staat
Neue Zuschüsse für Hausbesitzer und Mieter

50% bei jedem Einkauf sparen

Exklusiv-Test: Gleiche Qualität – weniger zahlen

4 193335 507903 04

90%

der Teilnehmer an einer Mediation sind mit dem Ergebnis zufrieden, aber nur 30 %, die an einem Gerichtsverfahren teilgenommen haben – unabhängig vom Ausgang.

Susanne Perker arbeitet als Rechtsanwältin und Mediatorin in Hamburg

Ohne Gerichte Recht bekommen

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

SCHLICHTER EINSCHALTEN

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

Wer Ärger mit einem Händler, einer Bank, Versicherung oder Krankenkasse hat, sollte sich zuerst an eine Schlichtungs- oder Ombudsstelle wenden (s. S. 51), bevor ein Gericht angerufen wird. Denn die Schlichter oder Ombudsleute sind kostenlos und erledigen das Verfahren oft auch schneller. Die Ombudsleute oder Schlichter sind meist ehemalige Richter oder hoch qualifizierte Juristen, die unabhängig Entscheidungen fällen. Darüber hinaus aber die Besonderheiten der Branche genau kennen. Denn: Im Prinzip ist jede Branche verpflichtet, eine Schiedsstelle einzurichten, damit Streit zwischen einem Unternehmen der Branche und Verbrauchern außergerichtlich geklärt werden kann.

Das Verfahren ist relativ einfach und überall ähnlich strukturiert:

- Per Brief, E-Mail oder auch Telefon trägt man der Ombudsstelle das Anliegen vor, reicht gegebenenfalls Unterlagen ein. Oft kann dies inzwischen sogar online geschehen.
- Die Ombudsstelle prüft, ob die Beschwerde bei dieser Schiedsstelle überhaupt richtig oder eine andere zuständig ist.
- Die Ombudsstelle gibt dann eine Stellungnahme ab im Sinne von „Anliegen ist gerechtfertigt".
- Manchmal wird man gebeten, weitere Unterlagen einzureichen.
- Nun erhält das Unternehmen die Möglichkeit, sich zu äußern.
- Oft haben Verbraucher bereits in dieser ersten Phase Erfolg, da Firmen die Beschwerde akzeptieren und die Forderung erfüllen. Bei privaten Banken enden z. B. ein Viertel der Beschwerden in dieser ersten Phase erfolgreich für Kunden.
- Ist dies nicht der Fall, äußert sich die Firma zur Beschwerde.
- Auch dazu kann man sich wieder bei der Ombudsstelle äußern.
- Es folgt eine Entscheidung der Ombudsstelle, häufig zugunsten von Verbrauchern.

Ganz wichtig: Firmen sind in der Regel an die Entscheidung der Ombudsstelle gebunden.

Ist man selbst mit dem Vorschlag nicht einverstanden, kann man den Rechtsweg gehen, also klagen.

Das Verfahren vor einer Ombudsstelle hat einen weiteren Vorteil: Währenddessen greift eine Verjährungshemmung. Das heißt, dass eigene Ansprüche nicht verjähren.

Doch die Verfahren vor Ombuds- und Schiedsstellen haben auch Grenzen. Nicht in Anspruch genommen darf diese Art der außergerichtlichen Einigung, wenn

- man sich mit einer Firma bereits geeinigt hat,
- eine Klage eingereicht wurde,
- die Angelegenheit verjährt ist,
- eine andere Schlichtungsstelle bereits eingeschaltet war,
- bestimmte Streitwerte überschritten werden,
- nur eine Rechtsauskunft gewünscht wird, also ein konkreter Streit noch gar nicht vorliegt.

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

DIENSTLEISTER ÜBERNEHMEN

Warum sich selbst um Ansprüche kümmern? Inzwischen gibt es viele Firmen, die einem Streitfälle abkaufen.

Legal-Tech – das Wort kombiniert „legal services" und „technology" und meint letztlich die Digitalisierung von juristischer Arbeit. Denn viele juristische Vorgänge sind ähnlich – ist ein vollbesetztes Urlaubs-Flugzeug vier Stunden zu spät gelandet, dann haben 300 Menschen Anspruch auf eine Entschädigung. Und da sich viele Fluggesellschaften zuerst weigern, die Gelder zu zahlen, folgen Hunderte Einzelklagen. Genau hier ist Legal-Tech zu Hause, weil Briefe, Rechtsvorschriften, Urteile systematisch erfasst und für eine Vielzahl von Kunden genutzt werden können. Rechts-Beratung findet nicht mehr individuell durch einen Anwalt statt, sondern automatisiert per Computer. Anwälte kommen nur zum Einsatz, wenn es vor Gericht geht.

Meist haben sich Legal-Techs auf einzelne Rechtsgebiete spezialisiert. Das Vorgehen ist vergleichbar:

- Wer als Betroffener etwas möchte, z. B. Erstattung wegen der Flug-Verspätung, überträgt den Fall an ein Legal-Tech – meist online.
- Das Legal-Tech wickelt dann im Auftrag alles ab.
- Fließt die Entschädigung, zwackt sich der Dienstleister eine Provision ab, meist 20 bis 30 %.

Die Vorteile, wenn man Legal-Techs einschaltet, liegen auf der Hand:

- Man muss sich nicht selbst kümmern, gibt den Fall ab.
- Provision fällt nur an, wenn man Erfolg hat, anders als bei Anwälten.
- Das eigene Recht kann auch günstig verfolgt werden, ohne dass man eine Rechtsschutz-Versicherung hat.
- Die Erfolgschance ist höher, da ein Legal-Tech Hunderte gleiche Klagen verfolgt, während man bei einer Einzelklage allein gegen eine große Firma agieren muss.

Die bekanntesten Legal-Techs sind:

- 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*

Günstig sind Portale auch, wenn es um die Gestaltung von rechtsverbindlichen Verträgen geht:

- Allgemeine Privat-Verträge, z. B. *www.smartlaw.de*
- Miet- und Arbeitsrecht, z. B. *www.conny.de*
- Testament, z. B. *www.afilio.de*

→

Fotos: Sabine Braun

→ KOMPROMISS MIT NACHBARN

Besonders oft wird im Privaten gestritten. Daher muss man sich in vielen Orten zuerst an Schiedsstellen wenden.

Die Hecke zu hoch, die Musik zu laut, die Behauptung gelogen – Zehntausende Gerichtsverfahren pro Jahr drehen sich um solche Kleinigkeiten. Um Gerichte zu entlasten, schreiben die meisten Bundesländer vor, dass erst eine Gütestelle oder ein Schiedsamt besucht wird, bevor eine Klage folgt.
Das Verfahren ist denkbar einfach:
- In jeder Gemeinde gibt es mehrere Schieds-Personen (Namen nennt die Stadtverwaltung; auch über die Landesjustizämter im Internet sind die amtlichen Schiedsleute zu finden).
- Wer Streit hat und Recht bekommen möchte, wendet sich schriftlich an diese Schieds-Person.
- Im Antrag müssen der Anlass des Streits und das angestrebte Ziel genannt werden, z. B. hohe Hecke soll gekürzt werden.
- Mit dem Antrag ist ein Vorschuss von 100 Euro zu zahlen, der die Kosten abdeckt (meist 50 bis 100 Euro). Wer kein Geld hat, kann auch davon ausgenommen werden.
- Die Schieds-Person beraumt eine Verhandlung an, zu der man persönlich erscheinen muss. Man kann sich nicht vertreten lassen, aber jemanden als Beistand mitbringen.
- Es findet keine Beweis-Aufnahme statt. Die Schieds-Person kann aber Zeugen befragen oder Dinge selbst anschauen.
- Die Verhandlung ist mündlich und nicht öffentlich. Alle sind zur Verschwiegenheit verpflichtet.
- Ziel: eine einvernehmliche Lösung.
- Am Ende steht ein Vergleich.

Wichtig dabei: Der Vergleich gilt als „vollstreckbarer Titel“, ist also 30 Jahre lang, ähnlich wie ein Gerichtsurteil, rechtsgültig.

Gibt es keinen Vergleich, stellen die Schiedsleute eine „Erfolglosigkeit“ fest. Dieses Dokument muss in Brandenburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, NRW, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt und Schleswig-Holstein vorgelegt werden, wenn anschließend geklagt werden wird.
Zuständig sind Schiedsämter bei diesen Streitfällen bzw. Delikten:
- Überhang, also Wurzeln, Äste eines Baumes auf Nachbar-Grundstück
- Früchte vom Nachbar-Grundstück
- Abstand von Gebäuden zum Nachbar-Grundstück
- Fragen der persönlichen Ehre, also z. B. Beleidigung
- Einfache Körperverletzung
- Sachbeschädigung
- Hausfriedensbruch
- Bedrohung
- Verletzung Briefgeheimnis
- Rausch-Taten.

60%
aller Nachbarschafts-Streitigkeiten werden nicht von Gerichten, sondern von privaten Schiedsleuten entschieden.

EINE MEDIATION STARTEN

Manchmal benötigt man für einen Streit einen Moderator, sodass man mit der Gegenseite eine Lösung findet.

Oft arten berufliche oder private Streitigkeit so aus, dass niemand mehr einlenken will oder kann, der Streit bzw. Konflikt als „nicht lösbar“ gilt. Zuhauf landen solche Konflikte vor Amts-, Arbeits- oder Familiengerichten. Und Richter urteilen nach Recht und Gesetz, obwohl sie wissen, dass „ganz andere Dinge dahinterstecken“, wie die Anwältin Susanne Perker immer wieder feststellt (s. S. 52). Und ein Urteil verhärtet erst recht die Fronten – oft für ein Leben.
Dabei wäre eine andere Lösung möglich – per Mediation. Im Unterschied zu Gerichtsverfahren liegt der Fokus weniger auf Gesetzen, sondern stärker auf Beziehungen und Eigenverantwortlichkeit.
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 eine Entscheidung trifft, sondern ein Vermittler. Ein Mediator ist neutral, vertritt keine Partei. Es geht um eine Lösung.
- 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 eine Zahl von Sitzungen vor, oft 5 bis 7 zu je 2 Stunden.

Damit eine Mediation Erfolg verspricht, sollten folgende Voraussetzungen erfüllt werden können:
- Die Parteien nehmen freiwillig teil und sind verhandlungsbereit.
- Alle sind damit einverstanden, dass Verschwiegenheit gilt.
- Jeder Teilnehmer will eigenverantwortlich eine Lösung finden.

Die Vorteile einer Mediation? Das Verfahren ist schneller abgeschlossen (z. B. 6x 2 Stunden innerhalb weniger Tage statt vieler Monate oder sogar Jahre bei Berufung) und extrem viel günstiger (6x 150 Euro, die von beiden Seiten je zur Hälfte unabhängig vom Ausgang übernommen werden. Vor allem bei Erb- und Familien-Konflikten (Trennung, Scheidung) ist dies sehr sinnvoll.
Wichtig: Gerichte beauftragen keine Mediation, auch wenn sich viele Mediatoren wie Susanne Perker dies wünschen würden.
Aber: Eine Mediation hat Grenzen. Zu einer Lösung kommt es nur, wenn beide Seiten zustimmen, es gibt kein juristisches Urteil. Das ist auch nicht gewünscht, da Mediationen nicht nur von Juristen (Anwälten, Richtern) angeboten werden, sondern auch von Pädagogen, Psychologen oder Unternehmensberatern. Heißt aber auch: Das Ergebnis einer Mediation ist kein rechtsverbindlicher Vertrag. Wird dies gewünscht, folgt dies erst anschließend, z. B. bei einem Notar.

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

Hier bekommen Sie Hilfe

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

Schwerpunkt	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: Verbraucher-schlichtungsstelle 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*

„Es müsste mehr Mediationen geben und weniger Prozesse“

Susanne Perker, Rechtsanwältin aus Hamburg

Susanne Perker versucht bei einer Mediation, zu einem fairen Ausgleich der Interessen zu kommen.

„Worum geht es eigentlich?“

Viel zu schnell rennen Menschen zu Gerichten. Dabei wird oft die Chance einer einfachen und günstigen Einigung verschenkt, weiß die Mediatorin Susanne Perker.

Sie sind Anwältin, versuchen für Ihre Mandanten Recht zu bekommen. Gleichzeitig arbeiten Sie als Mediatorin - das heißt Kompromisse suchen. Das klingt nach Widerspruch…

Perker Das scheint nur so. Als Rechtsanwältin vor Gericht stellt man fest, viele Fälle sind gar nicht justiziabel. Man bekommt ein Urteil, aber keine Gerechtigkeit. Oft gehen die Parteien verdattert aus einer Verhandlung und sagen: „Oh, ist es schon vorbei, ich wollte noch so viel sagen.“ Die wirklichen Konflikte eines Falles kann man vor Gericht nicht beleuchten. Und die Justiz kann Menschen oft nicht helfen. Ich habe festgestellt, eine echte Befriedung ist oft schneller, günstiger und nervenschonender zu erreichen.

Deshalb setzen Sie mehr auf Mediation?

Perker Mediation ist eine tolle Möglichkeit, Menschen zusammenzubringen, die eigentlichen Hintergründe eines Konfliktes zu beleuchten und den Menschen Gelegenheit zu geben, ihre Verletzungen darzustellen. Mediation kann wieder die Brücke des Verstehens bauen. Denn die Parteien haben sich in der Regel ja mal verstanden. Mediation heißt nicht „nicht streiten“, sondern in einer konstruktiven Art Argumente und Befindlichkeiten austauschen. Das ist das Besondere: Ich kann in der Mediation über Gefühle, Wünsche, Bedürfnisse, Werte reden – was mir wirklich wichtig ist.

Wie gehen Sie als Mediatorin praktisch vor?

Perker Ich höre mir beide Seiten an, gemeinsam oder in Einzel-Gesprächen, ich strukturiere und versuche herauszufinden, was das wirklich Wichtige ist. Und ich versuche, die Medianten zu verstehen. Denn meistens geht es ja um Dinge in der Familie.

Was ist das größte Problem?

Perker Die Aufgewühltheit der Menschen. Eine unserer wesentlichsten Aufgaben ist, erst mal Ruhe reinzubringen. Ich rede mit ruhigerer Stimme, versuche, die Leute erst mal ankommen zu lassen und den Parteien die Hoffnung zu geben: „Wir kriegen das hin.“ So oder so. Entweder indem wir uns wieder vertragen oder vielleicht, indem wir eine aufrechte Trennung machen. „Wir kriegen das hin“ – mit dieser Gewissheit startet man in eine Mediation.

Sie sprachen das „Was steckt dahinter?“ an – was steckt denn hinter den meisten Konflikten?

Perker Persönliche Verletzungen, bei denen es um Verbindlichkeit, Gerechtigkeit, Anerkennung, Würdigung, Respekt für das geht, was ich geleistet habe. Und um Vertrauen, das geht immer verloren im Konflikt.

Müsste es mehr Mediation geben?

Perker … viel mehr. Man ist ja als Eltern, Geschwister, Nachbarn oder Gesellschafter sehr lange miteinander verbunden. Und da macht es schon Sinn miteinander auszukommen. Die Menschen haben nur irgendwann aufgegeben und sind verzweifelt.

Können Sie immer neutral bleiben?

Perker Doch, ich denke, schon. Sich einer Wertung zu enthalten ist unheimlich hilfreich – auch im Alltagsleben. Zu sagen, es gibt kein Gut und Schlecht, kein Richtig und Falsch. Und ich lade die Parteien ein, mir zu sagen, wenn ich meine Neutralität verliere.

Ist die Arbeit als Mediatorin befriedigender als die als Anwältin?

Perker Ja. Das hat wohl damit zu tun, dass ich ein sehr positives Menschenbild habe. Eigentlich wollen wir alle doch dasselbe: ein gutes Auskommen haben, ein Dach über dem Kopf, glückliche Kinder und Freude haben, reisen, Handel treiben. Das ist doch das, was wir wollen, oder? Das macht glücklich. Und deshalb liebe ich es auch, Menschen dabei zu begleiten.

„Die Justiz kann den Menschen oft nicht helfen – das ist meine Erfahrung“
Susanne Perker, Rechtsanwältin und Mediatorin

unsere Experten

Geballte Kompetenz, um Ihr Geld zu schützen

Diese Experten haben an dieser Ausgabe von „Unser Geld" mitgearbeitet.

Andreas Ackenheil
Rechtsanwalt mit Schwerpunkt Tierrecht aus Klein-Winternheim

Regina Stoiber
Unternehmens-Beratung, Daten-Beschützerin aus Regen

Christian Carstens
Rechtsanwalt und Dozent für Nachbarrecht in Bremen

Sybille Braungardt
Energie-Expertin beim Öko-Institut, Freiburg

Michael Morys
Projektleiter bei Stiftung Warentest

Bianca Boss
Finanz-Expertin, arbeitet beim Bund der Versicherten

Christian Biernoth
Verbraucherzentrale Hamburg

Monika Müller
Geschäftsführerin der FCM Finanzcoaching in Wiesbaden

Oliver Matzek
Fachanwalt für Miet- und Wohn-Eigentumsrecht in Hamburg

Barbara Reinhard
Fachanwältin für Arbeitsrecht, Frankfurt/Main

„Es gibt viel günstigere und auch schnellere Wege, Alltags-Streit beizulegen, als eine Klage vor Gericht"

Susanne Perker arbeitet als Rechtsanwältin und Mediatorin in Hamburg

Sonja Neumann
Juristin bei der Verbraucherzentrale Bayern

Tim Maly
Fachanwalt für Verkehrsrecht, Stuttgart

Sabina Büttner
Juristin, arbeitet beim Bund der Steuerzahler

Von Erfahrungen lernen

Jürgen Rademacher
investierte in eine neue Heizung.

Madleen Klapschus
stellte fest, dass Tiere 'Sachen' sind

Fotos: Sabine Braun (3), Karin Gerdes, klick@fotograefin-lisa.de, Patrice Kunte, privat (10)