

## #72 außergerichtliche Rechtsstreitlösungen

Herzlich willkommen beim Rechtsschutz Podcast!

Hier geht's um das Thema Recht im täglichen Leben.

In dieser Sonderfolge unseres Podcast widmen wir uns dem Thema „außergerichtliche Rechtsstreitlösungen“. Warum? Ganz einfach. Der Weg über das Gericht ist aufgrund unserer Erfahrung aus zahlreichen Rechtsfällen in der Lösung von Rechtskonflikten nicht immer die beste Lösung. Unsere Kundinnen und Kunden können sich durch eine sogenannte außergerichtliche Lösung nicht nur Zeit, sondern auch Nerven sparen. Aber dazu später mehr. Wir schauen uns heute eben einerseits die „D.A.S. Direkthilfe®“, ein spezielles RechtsService das wir seit Jahrzehnten erfolgreich für Kundinnen und Kunden einsetzt und die Mediation an. Die wichtigsten Grundlagen zur Mediation können Sie außerdem im Rechtsschutz Podcast Nr. 22 nachhören.

So, starten wir gleich hinein und beginnen mit der „D.A.S. Direkthilfe®“

Aber was ist denn überhaupt die „D.A.S. Direkthilfe®“? Zur Beantwortung gehen wir einen Schritt zurück.

Wenn Sie sich als Privatperson oder Unternehmerin bzw. Unternehmer mit einem Rechtsproblem auseinandersetzen müssen, ist das meist mit Aufregung, Unsicherheit, Aufwand und Emotionen verbunden. Hier springt nun eine gute und kundenorientierte Rechtsschutzversicherung als starker Partner an die Seite Ihrer Kundinnen und Kunden ein.

Tritt nun bei Ihnen ein solches Rechtsproblem auf, informieren Sie bei der Rechtsschutzversicherung idealerweise sofort das „D.A.S. KundenService“ bzw. das „D.A.S. RechtsService“. Denn wenn Sie Ihren individuellen Rechtsfall unseren eigenen Juristinnen und Juristen schildern, können diese den Fall richtig einschätzen und empfehlen aus allen möglichen Lösungsvarianten, den bestmöglichen Weg. Wir nennen das die rechtliche Strategieberatung. Außerdem müssen Sie das dann nur einmal erzählen und um alles andere kümmert sich die Rechtsschutzversicherung. Diese Meldung geht online, über das Smartphone, per E-Mail oder Telefon.

In sehr vielen Fällen können die Juristinnen und Juristen den Rechtsfall selbst, ohne Anwälte und Gericht lösen. In besonderen Konstellationen ist auch eine Prozesskostenabläse eine Möglichkeit. So erspart man sich einen langwierigen, aufreibenden und im Ausgang unsicheren Prozess. Führt kein Weg an einer gerichtlichen Auseinandersetzung vorbei, oder wünscht ein Kunde dies, so empfiehlt die „D.A.S. Rechtsschutzversicherung“ mit ihrer langjährigen Erfahrung und aufgrund der Zusammenarbeit mit vielen Anwälten, den für den konkreten Fall spezialisierten Partneranwalt.

Damit sind wir beim Ausgangspunkt, nämlich bei der „D.A.S. Direkthilfe®“. Das ist die außergerichtliche Konfliktlösungsmethode durch Juristinnen und Juristen. Wie schon gesagt: professionell, rasch, unkompliziert sowie Zeit und Nerven schonend. Es ist auch eine deeskalierende Methode, mit der die betroffenen Leute stressfreier leben können. Warum? Stellen Sie sich einen Konflikt mit Ihrer Nachbarin vor, beispielsweise, weil die Bäume zu hoch wachsen und auf Ihrem Grundstück der Lichteinfall reduziert wird. Oder bei langjährigen Geschäftspartnern, wo es plötzlich hakt. Hier geht es dann nicht immer nur darum, 100 %ig Recht zu haben. Man will ja weiterhin in Ruhe nebeneinander wohnen bzw. auch in Zukunft Geschäfte miteinander machen. So strebt man mit Hilfe der Juristinnen und Juristen eine Lösung an, mit der beide Seiten leben können. Wir versuchen, daher wann immer möglich auf die D.A.S. Direkthilfe zu setzen.

### **Und warum führt diese Methode in der Praxis zu so guten Erfolgen?**

Einerseits die schon erwähnte jahrzehntelange Erfahrung mit unzähligen Rechtsfallkonstellationen. Und andererseits: das Sprichwort „Beim Reden kommen die Leut' zam“ stimmt gerade im Rechtsschutzbereich

besonders. Oft reicht nämlich schon ein Schreiben an die gegnerische Seite oder ein kurzes Telefonat über das „D.A.S. RechtsService“. Und schon ist die Sache zur Zufriedenheit der Kundin bzw. des Kunden erledigt. Beispielsweise hilft im Firmenbereich oft der Mahnkleber, den Kunden erhalten, wenn offenen Rechnungen nicht bezahlt werden. Ist das nicht ausreichend, dann wird im Zuge der „D.A.S. Direkthilfe“ das Team des „D.A.S. RechtsService“ Inkasso für Sie aktiv.

### **Mit einem Beispiel ist das Ganze sicher besser vorstellbar:**

Eine Kundin, nennen wir sie Sabine, führt ein EPU mit zwei Angestellten. Sagen wir, es ist ein Blumenladen. Natürlich hat sich Sabine vor der Unternehmensgründung gut informiert und daher einen Firmen-Rechtsschutz bei der „D.A.S. Rechtsschutzversicherung“ abgeschlossen. Nun meldet sie über die Website und über das entsprechende online-Formular einen Rechtsfall, weil ihr Kunde seine offene Rechnung seit drei Wochen nicht begleicht. Die Sache ist für sie sehr dringlich, da gerade bei kleinen Unternehmen der Ausfall einer größeren Zahlung die unternehmerische Existenz gefährden kann. Der Fall wird gleich an das „D.A.S. RechtsService“ Inkasso weitergeleitet. Und schon startet das Team mit seiner Arbeit. Nach einem ausführlichen Beratungsgespräch mit Sabine entscheidet man sich gemeinsam für die Klärung mittels „D.A.S. Direkthilfe®“. Markus, ein Mitarbeiter des „D.A.S. RechtsService“, setzt ein Interventionsschreiben an den säumigen Kunden auf. Er fordert darin die Bezahlung der offenen Rechnung. Das hat schon gereicht. Erfreulicherweise bezahlt der Schuldner die Rechnung schon ein paar Tage später. Der Fall ist erledigt und Sabine ist schnell und ohne Aufwand zu ihrem Recht gekommen.

Gut, damit genug über die rechtliche Strategieberatung und die „D.A.S. Direkthilfe®“.

### **Was ist denn nun diese Mediation? Und wie hat sie sich entwickelt?**

Für die Mediation benötigt man mindestens 2 Parteien, die einen Konflikt haben. Dazu noch einen Dritten, der sich auf Wunsch der Konfliktparteien professionell einmischt. Die Dritte Person hat jedoch keinerlei Entscheidungsbefugnis und darf von dem Konflikt inhaltlich nicht betroffen sein.

Wenn man von dieser, sagen wir Definition, ausgeht, kann man sagen, dass es Mediationen, also Streitschlichtung, schon seit Menschengedenken gibt. Natürlich in unterschiedlichen Ausprägungen. In einer global vernetzten Welt müssen Gesetze jedoch immer komplexer werden, um den Anforderungen der rechtssuchenden Bevölkerung zu genügen und Rechtssicherheit zu gewährleisten. Dadurch werden gesetzliche Bestimmungen aber oft unübersichtlicher und komplizierter. Dazu kommt noch der Umstand der unterschiedlichen Rechtsnormen in den verschiedenen Staaten, sodass auch die Anforderungen zur Rechtsdurchsetzung immer größer werden. Gesetze müssen daher meist interpretiert, ausgelegt und auf die bestehenden konkreten Fälle hin untersucht werden. Dies birgt einen Unsicherheitsfaktor in sich! Vielfach wollen daher Konfliktparteien ihr Schicksal in die eigene Hand nehmen und den Fall nicht an entscheidungsbefugte Dritte, wie Gerichte, delegieren, sondern den Konflikt in Eigenverantwortung selbst lösen. Also durch eine Mediation lösen.

Ausgangspunkt der Entwicklung der klassischen Mediation war sicherlich die USA, als quasi „Mutterland“ der Mediation. Selbstbestimmung, Eigenverantwortlichkeit, Freiwilligkeit und individuelle Freiheit haben in den USA immer schon einen großen Stellenwert.

Seit dem Ende des vorigen Jahrhunderts gibt es auch in nahezu allen EU-Staaten gesetzliche Bestimmungen, die sich mit Mediation beschäftigen. Es wurde ein rechtlicher Rahmen für den Ablauf der Mediation geschaffen. Außerdem ist der Mediation selbst eine Verrechtlichung zugeführt worden. Die Mediation, so wie wir sie heute kennen, kann sich nur innerhalb einer funktionierenden Rechtsordnung gut entwickeln. Dabei dient das Recht einerseits als Hilfe und definiert Richtlinien, welche eingehalten werden müssen. Auf der anderen Seite stellt das Recht die Alternative dar, sollte die Mediation scheitern.

## **Schauen wir uns die rechtlichen Grundlagen der Mediation an:**

Die rechtlichen Grundlagen der Mediation sind in Österreich in vielerlei Arten vorhanden. Im Zivilrechts-Mediations-Gesetz sind die wechselseitigen Rechte und Pflichten von Medianden und Mediatoren bezüglich Mediationen in zivilrechtlichen Konflikten umfassend geregelt.

Die Mediatoren dürfen nur mit Zustimmung der Mediationsparteien tätig werden und haben umfassende Aufklärungspflichten betreffend des Wesens und der Rechtsfolgen der Mediation.

Selbstverständlich dürfen Mediatoren nur dann in einem Konfliktfall tätig werden, wenn sie nicht selbst Konfliktpartner sind oder in einem Konflikt aus ihrem Grundberuf heraus beraten, vertreten oder entschieden haben.

Die Mediatoren müssen über eine ausreichende Haftpflichtversicherung mit einer Mindestversicherungssumme von 400.000 Euro für jeden Versicherungsfall verfügen. Außerdem müssen Mediatoren die Aufzeichnungen über das Mediationsverfahren, also Beginn, weitere Termine, Ende der Mediation, Thema und so weiter, nach Beendigung der Mediation aufbewahren. Sollte eine Mediationspartei eine Gleichschrift der Aufzeichnung verlangen, muss diese ausgehändigt werden.

Die Mediation beginnt ab dem Zeitpunkt, zu welchem die Mediationspartei sich für eine Konfliktlösung durch Mediation entscheidet. Die Mediation endet, wenn die Parteien oder die Mediatoren erklären, diese nicht mehr fortsetzen zu wollen oder ein Ergebnis erzielt wurde.

Bei Verlangen der Medianden, haben die Mediatoren das Ergebnis der Mediation sowie die, zu dessen Umsetzung erforderlichen Schritte, schriftlich festzuhalten.

Die Mediatoren klären daher auf, welche Schritte erforderlich sind, um die Umsetzung der im Mediationsverfahren gefundenen Lösungen zu gewährleisten.

## **Jetzt haben wir geklärt was eine Mediation ist, aber wie kommt man zu einem Mediator?**

Der Bundesminister für Justiz führt eine Liste von Mediatoren, wo nach einer geeigneten Person gesucht werden kann. Dabei handelt es sich um „eingetragene Mediatoren“. Zusätzlich gibt es viele Verbände, die ebenfalls Listen ihrer Mitglieder mit genauen Angaben führen. Sie können aber auch über die verschiedenen Suchmaschinen einen geeigneten Mediator suchen. Dabei sollten Sie auf jeden Fall auf seriöse Anbieter zurückgreifen.

## **Aber was ist denn jetzt der Unterschied zwischen Gericht oder Mediation? Und wofür sollte man sich entscheiden?**

Der wesentlichste Unterschied zwischen diesen beiden Verfahrensarten besteht darin, dass sich das Gerichtsverfahren mit der Vergangenheit beschäftigt. Dabei wird geschaut wer welche Fehler oder Verstöße gegen Verträge oder das Gesetz begangen hat. Außerdem liegt ein wesentlicher Unterschied auch darin, dass sich das Gerichtsverfahren nur mit Themen befasst, die Inhalt einer Klage sind. Es kommt dabei zur Sammlung von Fakten im Rahmen eines Beweisverfahrens.

Das Mediationsverfahren beschäftigt sich mit der Gestaltung der Zukunft, da die Vergangenheit nicht mehr veränderbar ist und eine „Schuldfrage“ im Mediationsverfahren nicht geklärt wird. Es wird auf Basis der Bedürfnisse und Interessen der Medianden nach einer Lösung gesucht. Dabei wird nicht nur das Recht berücksichtigt, sondern auch andere wesentliche Punkte wie Religion, Moral, Sitte, Brauch, Fairness und vieles mehr. Ein großer Vorteil des Mediationsverfahrens liegt auch darin, dass die zeitliche Gestaltung in den Händen der Medianden liegt und Termine nicht vorgegeben werden. Trotzdem werden bei einem Mediationsverfahren die Medianden durch die Rechtsvertretungen begleitet, dadurch kann die Rechtssicherheit immer gewährleistet werden.

Der Vorteil einer Mediation liegt darin, dass die Zukunft durch die Mediationsparteien im Einvernehmen gestaltet werden kann. Gerichtsprozesse können gewonnen, aber auch verloren werden. Besonders dann, wenn die Beziehung von Sachverständigen erforderlich ist, ist das Ergebnis eines Gerichtsprozesses schwer vorhersehbar. Die Mediationsparteien müssen sich selbst aktiv an dem Mediationsprozess beteiligen um gemeinsam eine Lösung zu finden. Der Vorteil liegt daher darin, dass eine Mediationspartei selbstständig gestalten und agieren kann.

Gleichzeitig ist das aber auch die Grenze der Mediation. Wenn sehr unterschiedliche, oft sogar gegensätzliche, Charaktere an der Mediation teilnehmen und dadurch ein Ungleichgewicht entsteht. Ebenso ist eine Grenze in der Mediation gegeben, wenn Machtverhältnisse in der Mediation nicht ausgeglichen werden können. Hier ist seitens der Mediatoren darauf zu achten, dass ein Gleichgewicht in der Mediation herrscht. Kann ein derartiges Gleichgewicht nicht hergestellt werden, muss seitens der Mediatoren darauf hingewiesen werden und ist zu klären, ob auf dieser Basis überhaupt ein Mediationsverfahren durchführbar ist.

Dies ist meist dann der Fall, wenn eine Kommunikation nicht mehr möglich ist. Je höher der Eskalationsgrad, desto geringer besteht die Möglichkeit einer ausgewogenen Kommunikation.

Und damit sind wir auch schon am Ende dieser Folge. So, das waren sehr viele Information. Wir hoffen, Sie haben jetzt eine bessere Vorstellung von unserer Direkthilfe und der Mediation. Vielleicht hilft es Ihnen ja bei Ihrem nächsten Rechtsproblem.

Wir danken Dr. Hannes K. Müller für seinen Beitrag zum Thema Mediation in der „D.A.S. Rechtsbibliothek“.

Abonnieren Sie den Podcast, damit Sie keine Folge verpassen!

Übrigens: Wir meinen, Texte sollen möglichst leicht lesbar und verständlich sein. Daher beziehen sich sämtliche verwendeten Bezeichnungen auf alle Menschen gleichsam.

Danke für's Zuhören und bis zum nächsten Mal beim Rechtsschutz Podcast.