

## AUSSERGERICHTLICHE STREITBEILEGUNGSVERFAHREN

# Wenn zwei sich streiten, schlichtet der Dritte

Wenn zwei sich streiten, schlichtet der Dritte. Wer aber ist der Dritte und welche Befugnisse hat er? Nachdem in Deutschland lange Zeit allein die Gerichte zur Streitentscheidung berufen waren, haben sich in den letzten bald zwei Jahrzehnten zunehmend nicht justizielle Streitschlichtungsverfahren etabliert. Verschiedene Formen solcher außergerichtlicher Verfahren werden unter dem Stichwort „Alternative Dispute Resolution“ (ADR) zusammengefasst. **Britta Stegmann**

→ **Keywords: Alternative Dispute Resolution, Mediation, Ombudsmannverfahren**

Zu den ADR-Verfahren gehören Ombudsmannverfahren wie das 1992 vom Bankenverband ins Leben gerufene Ombudsmannverfahren der privaten Banken, die Mediation oder die Schiedsgerichtsbarkeit. Diese alternativen Verfahren prägen heute das Bild der Streitbeilegung außerhalb des Gerichtssystems.

Die Bedeutung von ADR-Verfahren nimmt weiter zu. Zwar ist grundsätzlich die Durchführung eines außergerichtlichen Verfahrens keine zwingende Prozessvoraussetzung vor der Einreichung einer Klage bei einem Gericht. Der deutsche Gesetzgeber hat aber in seinem Gesetz zur Förderung außergerichtlicher Streitbeilegung den Landesgesetzgebern in Bagatellstreitigkeiten vor dem Amtsgericht bis zu einem Streitwert von 750 € die Einführung obligatorischer Schlichtungsverfahren ermöglicht, wovon sechs Bundesländer Gebrauch gemacht haben.

Das Ombudsmannverfahren der privaten Banken kann als ein solches Schlichtungsverfahren eingeschaltet werden. Außergerichtliche Streitschlichtung spielt

ferner im Zivilprozess<sup>1</sup> eine Rolle. Ein bereits bei Gericht anhängiger Konflikt kann in ein außergerichtliches Verfahren umgelenkt werden. Für diesen Fall ordnet das Gericht ein Ruhen des zivilrechtlichen Prozesses für die Durchführung eines außergerichtlichen Verfahrens an.

Die Tendenz zeigt, dass nicht nur Verbraucher, sondern auch immer mehr Unternehmen auf eine außergerichtliche Streitbeilegung setzen. Die Besonderheit des jeweiligen ADR-Verfahrens und die


**„Die Banken haben sich verpflichtet, Schlichtungs-sprüche bis zu einem Streitwert von 5.000 € zu akzeptieren und umzusetzen.“**

Vielfalt der behandelten Fragen stellen an die für die Streitbeilegung zuständigen Personen unterschiedliche Anforderungen bezüglich ihrer Aus- und Vorbildung. Daher existiert für diese Personen kein einheitliches Berufsbild. Ombudsleute beim Bankenverband müssen die Befähigung zum Richteramt haben. Eine juristische Ausbildung ist jedoch bei anderen

Verfahren nicht zwingend erforderlich. Mediatoren und Schiedsrichter können zum Beispiel auch einen psychologischen, pädagogischen oder kaufmännischen beruflichen Hintergrund haben.

### Das Ombudsmannverfahren der privaten Banken

Das außergerichtliche Schlichtungsverfahren ist zur Klärung von Meinungsverschiedenheiten zwischen privaten Banken und deren Kunden eingeführt worden. Der Ablauf des Verfahrens ist in der vom Bundesministerium für Justiz anerkannten „Verfahrensordnung für die Schlichtung von Kundenbeschwerden im deutschen Bankgewerbe“<sup>2</sup> geregelt.

Das Ziel ist die schnelle und unbürokratische Beilegung von Meinungsverschiedenheiten zwischen Kunden und Banken. Nicht wenige Beschwerden werden inzwischen jedoch nicht durch den unabhängigen Ombudsmann – mittlerweile amtieren fünf Ombudsleute – entschieden, sondern schon im Vorfeld von den Banken einvernehmlich mit den Kunden beigelegt. Das Verfahren beginnt, indem ein Kunde sich mit seinem Anliegen schriftlich an die Kundenbeschwerdestelle beim  Bankenverband wendet. Unter Bei-

→ führung der notwendigen Unterlagen macht er seine Ansprüche geltend.

Sofern es sich um eine zulässige Beschwerde nach der Verfahrensordnung handelt – das Verfahren steht grundsätzlich nur Verbrauchern offen – hat die Bank in dem sich anschließenden durchgeführten Vorverfahren die Möglichkeit, die Angelegenheit von sich aus zu bereinigen oder durch ein Angebot einvernehmlich mit den Kunden zu klären. Dies geschieht – wie ausgeführt – in einer Vielzahl von Fällen. Bei den übrigen Fällen, die sich nicht im Vorfeld erledigen, ist es Aufgabe des Ombudsmannes, die Streitigkeit nach rechtlichen Kriterien in einem Schlichtungsprozess zu entschei-

**„Mediation ist nicht nur auf eine einvernehmliche Lösung ausgerichtet, sondern beinhaltet eine grundlegende Konfliktbereinigung mit dem Ziel einer positiven Zukunftsgestaltung.“**

den oder durch einen Vergleichsvorschlag einer einvernehmlichen Lösung zuzuführen.

Das Verfahren ist für den Kunden in mehrerer Hinsicht ohne Risiko. Sofern die Beschwerde Erfolg hat, kommt er schnell zu seinem Recht. Hervorzuheben ist, dass sich die Banken verpflichtet haben, Schlichtungssprüche bis zu einem Streitwert von 5.000 € zu akzeptieren und umzusetzen. Diese Bindungswirkung ist bei manchen anderen Streitbeilegungsverfahren in der Finanzwirtschaft auch 16 Jahre nach Einführung des Ombudsmannverfahrens der privaten Banken immer noch keine Selbstverständlichkeit. Ist der Kunde dagegen mit dem Ausgang des Verfahrens nicht einverstanden, bleibt ihm der Weg zum ordentlichen Gericht offen.

Schlichtungsverfahren wie das Ombudsmannverfahren eignen sich in besonderer

Weise für Verbraucherstreitigkeiten, zumal sie in der Regel unentgeltlich durchgeführt werden. Häufig scheut der Verbraucher die Inanspruchnahme staatlicher Gerichte schon deshalb, weil der oftmals zuvor gebotene Gang zum Rechtsanwalt mit Kosten verbunden ist. Ein Grund, weshalb Ombudsmannverfahren in der Finanzwirtschaft inzwischen durchaus verbreitet sind.

### Mediation

„Der Begriff der Mediation bezeichnet eine Methode der außergerichtlichen Konfliktbearbeitung, in der ein neutraler Dritter (Mediator) die Beteiligten dabei unterstützt, ihren Streit im Wege eines Gesprächs beizulegen und selbstständig eine für alle Seiten vorteilhafte Lösung zu finden, die dann evtl. in einer Abschlussvereinbarung protokolliert wird.“<sup>3</sup> Der Schwerpunkt der Tätigkeit des Mediators ist die Gesprächsleitung. Er unterstützt die Medianden in ihrem Verhandlungs- und Einigungsprozess, denn es ist die Aufgabe der Parteien, sich über ihre Interessen klar zu werden und eigenverantwortlich Lösungen zu entwickeln. Dabei können auch persönliche und emotionale Gesichtspunkte einfließen. Charakteristisch für die Mediation ist die Vielfalt und Flexibilität, die diese Methode ausmacht. Sie unterliegt – anders als das Ombudsmannverfahren – keinem Verfahrensrecht.

Mediation ist daher nicht nur auf eine einvernehmliche Lösung ausgerichtet, sondern beinhaltet eine grundlegende Konfliktbereinigung mit dem Ziel einer positiven Zukunftsgestaltung. Ferner wird Vertraulichkeit – wie auch beim Ombudsmannverfahren – während des Verfahrens gewährleistet, da bei Verhandlungen die Öffentlichkeit ausgeschlossen ist. Diese Umstände bringen gerade im Bereich der Wirtschaftsmediation große Vorteile für streitende Unternehmen, in denen die Partebeziehungen trotz des Konflikts auch nach dessen Beendigung fruchtbar fortgesetzt werden sollen. Die Mediation ist

insbesondere geeignet für Konflikte mit komplexen Lebenssachverhalten wie beispielsweise im Bauwesen.

Vermittlung und Streitschlichtung werden ferner von der Anwaltschaft in familienrechtlichen Streitigkeiten angeboten. Familienmediation hat zunehmend bei der Regelung der Trennungs- und Scheidungsfolgen an Bedeutung gewonnen. Ziel der Mediation ist insbesondere, die offenen Streitpunkte bei einer Ehescheidung oder Trennung einer nichtehelichen Beziehung zu lösen. Die Kosten des Mediationsverfahrens tragen die Parteien.

### Schiedsgerichtsbarkeit

Schiedsgerichte sind Privatgerichte, die aus einem oder mehreren Schiedsrichtern bestehen. Das Schiedsgericht ist somit ebenso wenig wie die Mediation und das Ombudsmannverfahren Teil der staatlichen Gerichtsbarkeit. Die Entscheidung, einen Rechtsstreit durch ein Schiedsgericht einer abschließenden Klärung zuzuführen, erfolgt auf Grund einer schriftlichen vertraglichen Vereinbarung der Vertragsparteien (die so genannte Schiedsabrede oder Schiedsklausel).

Diese Schiedsvereinbarungen werden mittlerweile in nahezu allen Arten von nationalen und internationalen Verträgen abgeschlossen (zum Beispiel in Unternehmens- und Gesellschaftsverträgen, Sozietätsverträgen und Exportverträgen im Maschinenbau). Darüber hinaus werden Schiedsvereinbarungen auch bei kartellrechtlichen Streitigkeiten oder bei Auseinandersetzungen in der Insolvenz getroffen.

Nicht zu verwechseln ist die Schiedsgerichtsbarkeit mit dem Schiedsgutachten, durch das einzelne Streitfragen durch einen Schiedsgutachter bindend geklärt werden sollen. Die Parteien sind bei der freiwillig vereinbarten Schiedsgutachtervereinbarung, die formfrei ist, regelmäßig an das Ergebnis gebunden. Schiedsgutachten spielen im Bereich der Qualitätsfeststellung von Waren, bei der Ermittlung

von angemessenen Preisen oder einer Schadensschätzung eine Rolle. Der Vorteil dieser Form des außergerichtlichen Verfahrens ist, dass das Problem durch einen Fachmann mit Spezialwissen ohne ein zeit- und kostenaufwändiges Gerichtsverfahren gelöst werden kann.

Nach deutschem Recht kann grundsätzlich jeder vermögensrechtliche Anspruch Gegenstand einer schiedsfähigen Streitigkeit sein. Nichtvermögensrechtliche Ansprüche sind schiedsfähig,

**„Die Vorteile außergerichtlicher Streitschlichtung lassen einen weiteren Anstieg der Nutzung dieser Instrumente erwarten.“**

soweit die Parteien berechtigt sind, über den Gegenstand des Streits einen Vergleich zu schließen.

Der Schiedsspruch hat gegenüber den Parteien die Wirkung eines rechtskräftigen Urteils. Das bedeutet, dass den Parteien nach Erlass des Schiedsspruches der Weg zu den ordentlichen Gerichten nicht mehr offensteht. Zu den zentralen Verfahrensprinzipien gehören – wie auch im Ombudsmannverfahren – die Unabhängigkeit der Schiedsrichter und die Rechtsstaatlichkeit des Verfahrens. Zwingende Vorschriften des nationalen Schiedsverfahrensrechts sind in der Zivilprozessordnung geregelt.<sup>1</sup> Innerhalb dieses Rahmens obliegt es den Beteiligten, das Verfahren zu gestalten.

Als vorteilhaft wird die flexible Auswahl der Schiedsrichter angesehen. Regelmäßig verfügen Schiedsrichter auf Grund branchenspezifischer Erfahrungen über ein besonderes Know-how zur Entscheidung des jeweiligen Sachverhalts. Das Verfahren ist zumindest im Vergleich zu einem mehrinstanzlichen Verfahren vor den staatlichen Gerichten kostengünstiger, aber nicht unentgeltlich. Sofern keine

Vereinbarung über die Kosten getroffen wurde, entscheidet das Schiedsgericht, zu welchem Anteil die Parteien die Kosten des Schiedsverfahrens zu tragen haben.

#### Welches ADR-Verfahren wofür?

Für eine erfolgreiche Streitbeilegung ist die richtige Auswahl der Methode ausschlaggebend. Die skizzierten Verfahren haben sich in unterschiedlichen Streitverhältnissen etabliert und in der Praxis bewährt. Der jeweilige Anwendungsbeereich ist vielfältig.

Die Schiedsgerichtsbarkeit bietet sich besonders bei Streitigkeiten zwischen Unternehmen mit internationalem Bezug und hohen Streitwerten an. Vorteilhaft ist nicht nur die Vermeidung oftmals langwieriger Gerichtsprozesse. Die Parteien können bereits in der Schiedsvereinbarung bestimmen, auf Grundlage welchen Rechts das Schiedsgericht über die Streitigkeit in der Sache zu entscheiden hat und Regelungen zum Schiedsort oder zur Verfahrenssprache treffen.

Der Einsatz von Mediationsverfahren ist bei Auseinandersetzungen mit starken personalen Elementen oder bei Dauer-Vertragsverhältnissen geeignet. Daher finden Mediationsverfahren im Arbeitsrecht vor allem dort statt, wo das Individualarbeitsrecht tangiert ist. Aber auch die komplexe Materie vieler Verwaltungsentscheidungen bietet ein sinnvolles Anwendungsfeld, da per Mediation viele Einflussfaktoren berücksichtigt werden können. Daher wird Mediation im Verwaltungshandeln insbesondere im Umweltrecht, bei Raumordnungs- und Planfeststellungsverfahren eingesetzt.

Für den Konflikt zwischen Kunden und Banken haben die privaten Banken mit dem Ombudsmannsystem den richtigen Streitbeilegungsmechanismus gewählt. Im Gegensatz zum Schiedsgerichtsverfahren bleibt dem Kunden der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen. Sollte ein Schlichtungsspruch, der zugunsten der Bank ausgeht, nicht auf die Akzeptanz

des Kunden stoßen, erleidet dieser keinen Rechtsmittelverlust und kann in einem Zivilrechtsstreit sein Anliegen weiterverfolgen.

Das vom Bankenverband für die Kunden angebotene unentgeltliche und schnell durchgeführte Verfahren erleichtert den Verbrauchern den Zugang zum Recht. Damit erfüllen die privaten Banken zugleich die Forderung der Europäischen Kommission, außergerichtliche Schlichtungsverfahren insbesondere bei Verbraucherstreitigkeiten zu fördern.

#### Ausblick

Die erkannten Vorteile außergerichtlicher Streitschlichtung lassen einen weiteren Anstieg der Nutzung dieser Instrumente erwarten. Hierfür sprechen nicht nur die Etablierung weiterer Ombudsmannverfahren in der Finanzwirtschaft und die steigende Beschwerdeanzahl der Vorgänge im Ombudsmannverfahren der privaten Banken,<sup>2</sup> sondern auch Überlegungen des Gesetzgebers. So beschäftigt sich zurzeit der deutsche Gesetzgeber mit der Umsetzung der Richtlinie des Europäischen Parlaments und Rates über bestimmte Aspekte der Mediation in Zivil- und Handelssachen bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten.

Man darf gespannt sein, wie sich die justizielle einerseits und die außergerichtliche Streitbeilegung andererseits in unserer verrechtlichen und zugleich globalisierten Welt weiterentwickeln wird. □

**Autorin:** Britta Stegmann ist Referentin beim Bundesverband deutscher Banken, Berlin.

1 Siehe § 278 Absatz 5 Satz 2 Zivilprozessordnung (ZPO).

2 Die aktuelle Verfahrensordnung steht zum Download unter der Internetadresse [www.bankenverband.de/download/broschueren/BdB\\_Verfahrensordnung.pdf](http://www.bankenverband.de/download/broschueren/BdB_Verfahrensordnung.pdf) bereit.

3 Gesetzesentwurf der Bundesregierung, Entwurf eines Gesetzes zur Neuregelung des Rechtsberatungsrechts vom 30. November 2006, BT-Drucks.16/3655, S. 50.

4 Siehe §§ 1025-1066 ZPO.

5 Seit dem Jahr 2000 hat sich die Beschwerdezahl nahezu verdoppelt: So betrug die Zahl der Neueingänge 2000 1.809; im Jahr 2006 bereits 3.753 (siehe: Tätigkeitsbericht der privaten Banken 2006).