



Mediation statt Gutachten: Ein Weg zur kostengünstigen Beilegung eines Streits

»Schreiner sollten Mediationen nutzen«

Die Mediation bietet Handwerkern und Kunden die Möglichkeit, Streitereien beizulegen, ohne Privatgutachten oder gar Gerichtsverfahren in Anspruch nehmen zu müssen. Der Tischlermeister und öffentlich bestellte und vereidigte Sachverständige Andreas Gieß praktiziert Mediationen im Handwerk seit drei Jahren mit Erfolg und ist von der Methode überzeugt.

BM Herr Gieß, was ist das Ziel einer Mediation?

Gieß Mithilfe einer Mediation möchte ich Menschen wieder zusammenführen, die in der Vergangenheit zusammen gearbeitet haben und anschließend hoffentlich wieder zusammen arbeiten werden. Mediation bedeutet übersetzt „Vermittlung“. Und so ordne ich auch meinen Part darin ein: Ich agiere als sachverständiger Vermittler zwischen und mit den Parteien. Der Konflikt soll konstruktiv beigelegt werden.

BM Was ist Ihnen bei einer Mediation wichtig?

Gieß Wenn ein Kunde oder Kollege mich als Sachverständiger anfragt, gibt es häufig eine Erwartungshaltung: Man will hören, dass man im Recht ist, und dies soll ich als Drittperson bestätigen. Das versuche ich zu vermeiden. Im Rahmen meiner Arbeit als Mediator bin ich bestrebt, die Gespräche so zu leiten und zu lenken, dass die Parteien selbst eine Lösung für den Streitfall finden. Sollte es zu fachlichen Fragen kommen, die eine unterstüt-

zende Stellungnahme meinerseits benötigen, treffe ich diese, ohne eine Partei „fest zu nageln“. Ich versuche immer, meine Aussagen so zu gestalten, dass Verhandlungs- und Gestaltungsspielraum zwischen den Parteien besteht.

BM Warum bieten Sie Mediationen an?

Gieß: Die Kosten, die ein Privatgutachten oder Gerichtsverfahren verursacht, sind im Vergleich zu dem Streitwert oftmals erheblich. Es gibt Streitfälle, wo entstandene Kosten

für Privatgutachten und/oder Gerichtsverfahren den Wert einer streitgegenständlichen Sache oder Leistung um das Mehrfache übersteigen. Je länger ein Verfahren dauert, desto weniger geht es allein um die Sache. Vielmehr geht es dann darum, den Prozess zu gewinnen, damit man nicht auch noch die Prozesskosten tragen muss. Wie viel Geld „verbrannt“ werden kann zeigt folgendes Beispiel: Ein Kunde hat sich von einem Küchenstudio eine Markenküche inklusive E-Geräte liefern und einbauen lassen. Nach ca. 1,5 Jahren



wurden seitens des Kunden Ablösungen an den Lackfolien der Fronten festgestellt und dem Küchenstudio angezeigt. Das Küchenstudio verweigerte die Instandsetzung. Der Kunde verklagte daher das Küchenstudio. Ein Gutachten wurde erstellt. Urteil des Gerichts: Das Küchenstudio muss die Fronten austauschen. Die entstandenen Gutachten-, Gerichts- und beiderseitige Anwaltskosten lagen bei ca. 3000 Euro. Die Kosten für eine Mediation hätten hier bei ca. 350 Euro gelegen. Und zu allem Überfluss werden auch Streitfälle vor Gericht oft mit einem Vergleich geschlossen.

BM Was ist Ihrer Meinung nach die häufigste Ursache für einen Streit?

Gieß Im Laufe der letzten Jahre musste ich immer wieder feststellen, dass die Ursachen oft nicht nur mit der Leistung selbst zu tun haben. Einen Streit beschwören oft folgende Punkte herauf:

- Missverständnisse,
 - mangelnde oder ungenügende Kommunikation,
 - unzureichender Schriftwechsel und
 - verletzte Eitelkeiten der Parteien.
- Der Kunde beharrt auf seinem Standpunkt, weil er sich nicht „verstanden“ fühlt oder die Leistung nicht so erfolgte „wie besprochen“. Eine gemeinsame Kommunikation wird dann immer schwieriger. Nicht selten landet ein solcher Fall auf dem Tisch eines Sachverständigen mit der Bitte um ein Privatgutachten oder auch sofort beim Anwalt und vor Gericht.

BM Können Sie im Vorfeld entscheiden, ob eine Mediation in einem Streitfall sinnvoll ist?

Gieß In einem Vorgespräch, das im Allgemeinen telefonisch erfolgt, kann ich meist erkennen, ob die Kommunikation zwischen den beiden „Lagern“ noch möglich ist. Dann biete ich eine Mediation an. Sollte der Kunde den Erfolg einer Mediation in Frage stellen, lässt er sich meist schnell überzeugen, wenn ich vorrechne, was ein Gutachten und was eine Mediation kosten (lacht).

BM Wie wird eine Mediation vorbereitet?

Gieß Wenn ich von einer Partei den Auftrag zur Mediation erhalte, dann willigt diese Partei damit

» Warten Sie nicht ab, bis der Streit eskaliert «

gleichzeitig auch ein, dass ich die Gegenpartei zur Situation befragen darf. So kann ich ergründen, wie und warum der Streit entstanden ist und wie die streitgegenständliche Leistung von beiden Seiten bewertet wird. Falls es der Sachlage dienlich ist, nehme ich vor dem Mediationstermin, Einsicht in den Schriftverkehr, also Angebote, Verträge, Verabredungen etc. Um die Sichtweisen der Parteien nachzuvollziehen, muss ich die Leistung aber auch selbst gesehen haben. Anhand der gewonnenen Erkennt-

nisse erarbeite ich die „Strategie“ für die Mediation. Danach lade ich die Parteien zum gemeinsamen Termin ein.

Die klassische Mediationsmethode empfiehlt, dass der Gesprächstermin an einem neutralen Ort stattfindet. Hier weiche ich von den Grundregeln ab: Mir ist es wichtig, dass die Gespräche in unmittelbarer Nähe der streitgegenständlichen Sache stattfinden.

BM Warum ist das zweckmäßig?

Gieß Die persönliche Wahrnehmung der Parteien ist meist sehr unterschiedlich. Um eine Lösung zu finden, ist es sinnvoll, die Leistung gemeinsam vor Augen zu haben. Nur zu Beginn der Mediation wähle ich für das Gespräch einen neutralen Punkt im Objekt. Die streit-

gegenständliche Sache sollte anfangs nicht in Sichtweite sein.

BM Wie läuft eine Mediation bei Ihnen ab?

Gieß Ich komme zehn Minuten vor dem anberaumten Termin und warte vor der Örtlichkeit, bis alle Parteien eingetroffen sind. Dann gehen die Parteien in das Objekt und ich folge nach ca. 2–3 Minuten. Zum Einen hat dies den Vorteil, dass die Parteien erstmal ein wenig unter sich sind, zum Zweiten macht es keinen guten Eindruck, wenn man vor der zweiten Partei im Objekt ist. Das könnte sonst den Eindruck erwecken, dass man mit der ersten Partei bereits Punkte besprochen hat.

Vor und während des Gespräches ist es mir sehr wichtig, eine optimistische Einstellung zu zeigen. Mein freundliches Auftreten überträgt sich dann meistens schnell auch auf die Parteien. Man kann sofort wahrnehmen, wie sich die Parteien zunehmend entkrampfen und verhärtete Standpunkte etwas weicher werden. So wird die Basis für eine konstruktive Kommunikation geschaffen.

Zum Eingang der Mediation stelle ich mich nochmals vor und erläutere den Grund meines Daseins, auch wenn diese Dinge schon jedem bekannt sind. Danach umreißt ich die

Themenpunkte, die gemeinsam erörtert werden. Auch gebe ich zu verstehen, dass es Ziel der Mediation ist, dass das Ergebnis beide Seiten zufrieden stellt (Win-Win-Situation).

Auch wenn ich die Sichtweise der beiden Parteien durch die Vorgespräche bereits kenne, lasse ich in einer gemeinsamen Gesprächsrunde noch einmal jede Partei ihre Sicht der Dinge darstellen. Anhand der Darstellungen gestalte ich dann Anfangsfragen, um die Parteien anzuregen, sich über die Punkte des Streits selbstständig zu unterhalten. Ich achte lediglich darauf, dass die Diskussion nicht den sachlichen Bereich verlässt und persönlich oder gar verletzend wird. Vereinzelt streue ich auch Fragen ein, die auf die gemeinsame gute Zusammenarbeit hinweisen oder der Zielfindung dienlich sind.

Das Wichtigste in den vorab geführten Gesprächen und der Mediation selbst ist, stets neutral zu bleiben und die Ausführungen der Parteien nicht zu werten. Vielmehr müssen beide Parteien zu jeder Zeit das Gefühl vermittelt bekommen, dass ich als Mediator alle Anliegen und Bedürfnisse ernst nehme. Würde nur der geringste Eindruck entstehen, dass ich eine Partei „bevorzuge“, ist die Mediation zum Scheitern verurteilt.

Wenn von den Parteien keine ergebnisorientierten Vorschläge kommen, stelle ich Fragen, um sich in der Sache anzunähern. Hier wird zwar oftmals um meine fachliche Meinung gebeten, jedoch gebe ich grundsätzlich keine die Sache betreffenden Bewertungen ab. Auch wenn die Parteien sich über die weitere Vorgehensweise nicht einig werden können, unterbreite ich mehrere Vorschläge, um verschiedene Entscheidungsmöglichkeiten zu bieten. So fühlen sich die Parteien nicht vor vollendete Tatsachen gestellt.

Auf diese Art und Weise erarbeiten die Parteien fast eigenständig die Lösung des Konflikts. Wenn eine Lösung erarbeitet wurde, werden die Punkte zwischen den Parteien fixiert, und ich halte sie schriftlich fest. Je eine Abschrift sende ich den Parteien dann zu.

BM Wer trägt die Kosten einer Mediation?

Gieß In erster Linie die Partei, die mich beauftragt. Allerdings unterbreite ich schon während den Vor-



Um eine Lösung zu finden, ist es sinnvoll, die Leistung, um die der Streit entbrannt ist, gemeinsam vor Augen zu haben (Fotos: Andreas Gieß)

gesprächen der zweiten Partei den Vorschlag, sich an den Kosten zu beteiligen. Das setzt für die Mediation ein positives Zeichen.

BM Kann jeder Streit mit einer Mediation beigelegt werden?

Gieß Nein, so pauschal kann man das nicht sagen. Das ist immer fallbezogen. Manchmal sind die Fronten so verhärtet, dass eine Mediation nicht mehr möglich ist. Auch wenn ein Rechtsstreit seitens eines Anwalts beigelegt werden soll oder bereits geführt wird, macht eine Mediation meiner Ansicht nach keinen Sinn mehr. Wenn Rechtsanwälte von mir als Sachverständiger vor oder während eines gerichtlichen Streits ein Privatgutachten erstellen lassen möchten, um abschätzen zu können, ob ein Rechtsstreit erfolversprechend ist, oder um ein vorliegendes Gerichtsgutachten durch ein Privatgutachten prüfen zu lassen, werde ich nicht als Mediator tätig.

BM Was wünschen Sie sich in Sachen Mediation für die Zukunft?

Gieß Ich wünsche mir, dass mehr Kollegen die Chance der Mediation nutzen. Also nicht erst abwarten, bis ein Streit eskaliert, sondern diesem aktiv entgegen und einen Sachverständigen hierzu befragen.

BM Glauben Sie, dass jeder Sachverständige eine Mediation durchführen kann?

Gieß Ein Mediator sollte eine gute Menschenkenntnis besitzen, auf unterschiedliche Charaktere eingehen können und den Tücken der Sprache mächtig sein. Wer das kann, hat bestimmt eine gute Basis.

BM Sollte die Mediation ein fester Bestandteil des Sachverständigenwesens sein?

Gieß Das würde ich sehr begrüßen, auch wenn die Durchführung einer Mediation nicht für jeden Sachverständigen oder jeden Auftrag geeignet ist.

BM Sind alle Ihre Mediationen bisher erfolgreich verlaufen?

Gieß Leider nicht alle. In einem Fall hat der Handwerker den positiven Ausgang – man muss leider sagen – „versemmelt“. Er hatte trotz mehrerer Abmahnungen die Türen in einem Mehrfamilien-Neubau nicht nachgebessert. Die Bauherrschaft hatte mich im Vorfeld mit einer Gutachtenerstellung beauftragt. Ich hatte vorgeschlagen, den Handwerker hierzu einzuladen und die Punkte im Gespräch zu erörtern. Das Gespräch war sehr positiv. Der Handwerker hatte sämtliche besprochenen Punkte akzeptiert, da er diese selbst als nicht fachgerecht anerkannt hat. Es wurde in beiderseitigem Einverständnis eine nochmalige Nachbesserungsfrist von vier Wochen eingeräumt. Leider hat der Kollege die Nachbesserungen nicht ausgeführt.



Die persönliche Wahrnehmung der Parteien kann sehr unterschiedlich sein

In einem anderen Fall ging es um Mängel bei einer Einbauküche. Hier hat der Kunde die im Rahmen der Mediation besprochenen Punkte, es ging um einen Preisnachlass und diverse Nachbesserungen, im Nachhinein abgelehnt. Der Kunde hatte sich Meinungen von Dritten eingeholt und zog es vor, den Rechtsweg zu bestreiten. Ob er damit besser gefahren ist? Ich glaube kaum.

BM Hatten Sie in Ihren Mediationen schon besondere Fälle?

Gieß Ja, es gab kuriose Dinge. Manchmal kann es zum Beispiel sehr schnell gehen: Ich wurde von einem Kunden angerufen wegen einer Holz-Balkonanlage, die sechs Monate alt war. Es waren u.a. durchgehende Risse auch an tragenden Teilen entstanden. Die beauftragte Firma versuchte dann, die Risse mit Silikon zu verschlie-

Ben. Ich sah mir den Balkon an und konnte nur einen Totalschaden feststellen. Das Vorgespräch mit dem Handwerker verlief so:

Er: „Was halten Sie von dem Balkon?“

Ich: „Wie sehen Sie den Balkon?“

(Nachdenkliches Schweigen)

Er: „Das ist wohl nix.“

Ich: „Ja, das ist nix.“

Er: „Muss ich zurückbauen?“

Ich: „Sehen Sie eine andere Möglichkeit?“

(Nachdenkliches Schweigen)

Er: „Nein.“

Ich: „Wollen Sie es noch mal probieren?“

Er: „Besser nicht.“

Ich: „Also rückbauen und Geld zurückbezahlen?“

Er: „Ja, besser ist das.“

Der Termin dauerte insgesamt zwölf Minuten. Die eigentliche Mediation erledigte sich dadurch und der Handwerker erstattete dem Kunden die Kosten und baute den Balkon komplett zurück.

Beherzigen Sie das Motto „Wer schreibt, der bleibt“ und melden Sie rechtzeitig Bedenken an

Warum der Schriftverkehr so wichtig ist

Unzureichender Schriftwechsel zwischen den Parteien ist häufig ein Grund für einen Streit. Andreas Gieß erklärt das so: „Schon bei der Angebotserstellung hakt es des Öfteren. So werden Leistungen in Angeboten nicht ausführlich genug beschrieben. Oder der Handwerker reagiert nicht auf fehlerhafte oder unzureichende Leistungsbeschreibungen im Leistungsverzeichnis (LV) des Architekten, Bauherrn oder Bauträgers. Wenn eine Leistung im Angebot textlich beschrieben ist (Soll-Zustand), kann der Handwerker schon Probleme bekommen, wenn diese abweichend geliefert wird (Ist-Zustand). Selbst wenn es an der Leistung fachlich nichts auszusetzen gibt.

Auch während der Bauphase kommt es nicht selten zwischen den Parteien zu

weiteren Absprachen oder Änderungen der Leistungen, welche aber nicht oder nur unzureichend schriftlich fixiert werden. Wenn es dann zum Streit kommt, ist es schwierig nachzuvollziehen, was wirklich vereinbart wurde. Oft höre ich im Streitfall das Argument des Handwerkers, dass er nicht dem Leistungsverzeichnis des Architekten widersprechen wollte, weil er befürchtete, den Auftrag dann nicht zu erhalten.

Auch während der Bauphase kommt es zu baulichen Anweisungen von Kunden oder Architekten, welche gegen die anerkannten Regeln der Technik verstoßen. Diese werden oft „blind“ ausgeführt, nach dem Motto: „Nur nicht den Architekten widersprechen!“ Und das meistens mündlich! Die Möglichkeit der schriftlichen Bedenkenanmel-

dung für eine fehlerhafte oder unzureichende Leistungsbeschreibung oder bauliche Ausführung wird viel zu wenig genutzt.

Ich möchte das mit einem Fallbeispiel illustrieren: Ein Kunde lässt sich von einem Fensterbauer für einen Altbau Fenster liefern und einbauen. Vom beauftragten Architekt gibt es kein Leistungsverzeichnis oder planerische Detailvorgaben für die Montage. Der Fensterbauer baut ein Musterfenster ein und lässt sich dieses vom Architekten abnehmen. Eine Anschlussproblematik zum Baukörper wird vom Architekten beantwortet mit: „Arbeiten wir später bei!“ Der Fensterbauer verlässt sich auf die Aussage des Architekten und baut alle Fenster nach dieser Vorgabe ein. Im weiteren Verlauf ergibt

sich, dass die Anschlusssituation nicht im Nachhinein fachgerecht beigearbeitet werden kann. Der Handwerker muss die Fenster wieder ausbauen und wendet sich wegen der Kosten an den Architekten. Nun will dieser allerdings von seiner damals getroffenen Aussage nichts mehr wissen.

Hätte der Fensterbauer schriftlich Bedenken gegen diese Einbausituation kundgetan und/oder sich die Aussage des Architekten schriftlich bestätigen lassen, wären die entstandenen Mehraufwendungen nicht von ihm zu tragen gewesen.

Der Satz „Wer schreibt, der bleibt“ hat gerade in der heutigen Zeit eine wichtige Bedeutung. Und ich würde mir wünschen, dass meine Kollegen dieses mehr beherzigen würden.“