

# handwerk. magazin

www.handwerk-magazin.de

Marktübersicht:

## Wege zur außergerichtlichen **STREITBEILEGUNG**

Autor: **Carla Fritz**, freie Journalistin

### IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

# Außergerichtliche Streitbeilegung: Die drei wichtigsten Verfahren für Handwerker

Voraussetzung für eine außergerichtliche Streitbeilegung ist Kompromissbereitschaft. Die Teilnahme am Verfahren und die Anerkennung des Ergebnisses sind freiwillig für beide Parteien. handwerk magazin zeigt, welche Wege Handwerkern offen stehen.

<b>VERFAHRENSART</b>	<b>Güterverfahren im Handwerk*</b>	<b>Mediation</b>	<b>Verbraucherschlichtungsverfahren</b>
<b>ABLAUF</b>	Dritter unterbreitet Vorschlag zur gütlichen Einigung, den die Parteien akzeptieren oder ablehnen können.	Konfliktparteien erarbeiten selbst gemeinsamen Kompromiss. Mediator ist nur Moderator und gibt weder inhaltliche Vorschläge noch Lösungsempfehlungen.	Überwiegend schriftliches Verfahren. Streitmittler unterbreitet Schlichtungsvorschlag auf Basis einer objektiv-rechtlichen Analyse.
<b>VERFAHRENSREGELN / GRUNDLAGE</b>	Verfahren ist flexibel. Verfahrensregeln gründen sich auf die Handwerksordnung.	Unterliegen nicht den Verfahrens- und Kostenregelungen von Gerichtsprozessen. Basis hierfür ist das Mediationsgesetz.	Verfahrensordnung muss Anforderungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VBSG) genügen.
<b>LEITER DES VERFAHRENS</b>	Experte aus dem Handwerk.	Mediatoren, häufig mit beruflichem Hintergrund als Jurist, Psychologe, Sozialpädagoge, aber auch Dipl.-Ing. oder Dipl.-Kaufmann.	Unabhängige Streitmittler mit Qualifikation zum Richteramt, die keinen Weisungen unterliegen (ab 1.9.2017 auch zertifizierte Mediatoren).
<b>ANBIETER</b>	Gütestellen der Handwerkskammern, Innungen und Fachverbände.	Private Einrichtungen und selbstständige Mediatoren; in bestimmten Fällen Mediation auch bei den Zivilgerichten.	Anerkannte „Verbraucherschlichtungsstellen“ (Liste unter <a href="http://www.bundesjustizamt.de">www.bundesjustizamt.de</a> ), teils nach Branchen, derzeit Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle für Handwerker zuständig: ( <a href="http://www.verbraucher-schlichter.de">www.verbraucher-schlichter.de</a> )

<b>GEEIGNET BEI</b>	Streitigkeiten über vermeintliche handwerkliche Mängel und ortsübliche Vergütungen.	Streitigkeiten, deren Ursache hauptsächlich in dem zerrütteten persönlichen Verhältnis der Parteien begründet ist; langfristige Vertragsbeziehungen, die aufrecht erhalten werden sollen.	Bei strittigen Punkten, die rechtlicher Beurteilung (z.B. mithilfe von Fotos, Gutachten, vertraglicher Regelungen etc.) bedürfen und sich auch gut aus der Ferne beurteilen lassen.
<b>VORTEIL</b>	In der Regel kostenfrei für beide Seiten, Experten können handwerklich-technische Fragen beurteilen.	Konsensualer Lösungsansatz, keine Vorgaben durch den Mediator.	Rechtliche Analyse des Falls mit interessengerechter Lösung. Rechtliche Fragen lassen sich so relativ kostengünstig klären.
<b>NACHTEIL</b>	Von Verbrauchern nicht immer als unabhängig akzeptiert.	Gutachterlich zu klärende Sachfragen können nicht gelöst werden.	Für Unternehmer kostenpflichtig. Sie können derzeit kein Verfahren gegen Verbraucher beantragen.

\* Bei Kfz-Schiedsstellen der Innungen: Für Kfz-Innungsbetriebe Teilnahme am Schiedsverfahren und Ergebnis bindend, auch Betrieb kann mit Einverständnis des Kunden Antrag bei Schiedsstelle stellen (Quelle: Zentralverband Deutsches -Kraftfahrzeuggewerbe e.V., ZDK); Quellen: ZDH; Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle, Kehl; eigene Recherchen