

II. IM GESPRÄCH



Wie Schlichtung zur erfolgreichen Investition wird

Drei erfahrene Ombudsmänner diskutieren:

Prof. Dr. Günter Hirsch, Ombudsmann für Versicherungen | Dr. Michael Klein, Ombudsmann der privaten Bausparkassen | Prof. Dr. Hans-Jürgen Papier, Ombudsmann der SCHUFA

Unternehmen können durch Verbraucherschlichtung ihren Service verbessern und Kundenbeziehungen stabilisieren, heißt es im Leitfaden Verbraucherschlichtung für Unternehmen vom Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz. Ist Schlichtung eine lohnende Investition? Wir greifen die Frage mit der folgenden Diskussion auf.

Schlichten statt Richten ist fast schon ein überstrapaziertes Motto. Und der Gesetzgeber hat eigens ein Gesetz zur Verbraucherstreitbeilegung auf den Weg gebracht. Wird tatsächlich immer mehr geschlichtet?

Dr. Klein: Ja, das würde ich schon sagen: Ein wesentlicher Grund ist, dass sich die Verbraucher bei komplexen Produkten immer besser informieren können und schon eine ganze Portion beschwerdefreudiger werden. Dazu kommt momentan in unserer Branche die große öffentliche Aufmerksamkeit, die mit der Klärung wesentlicher Grundsatzfragen vor dem Bundesgerichtshof verbunden ist: nämlich die juristische Entscheidung, dass Bausparkassen Bausparverträge einseitig kündigen dürfen, die seit mehr als zehn Jahren zuteilungsfähig sind.

Und im Jahr 2014 hatten Sie einen regelrechten Ansturm auf das Ombudsverfahren aufgrund der Urteile des BGH zur Verjährung von Ansprüchen bei unwirksamen Bearbeitungsentgelten.

Dr. Klein: Meine Kollegen und ich sind bei diesen hohen Beschwerdeaufkommen in der besonderen Situation, nur darüber informieren zu können, dass bei juristischen Grundsatzfragen eine abschließende Entscheidung durch die Ombudsleute nicht ergehen kann.

Prof. Papier: Diese Fälle zeigen gut, dass Schlichtungsstellen eben nicht die mancherorts kolportierten Räume für eine Paralleljustiz schaffen. Die Klärung grundsätzlicher Fragen und damit die Rechtsfortbildung bleiben den staatlichen Gerichten vorbehalten. Auch wir beobachten in der Schlichtungsstelle der SCHUFA eine tendenzielle Zunahme der Anfragen in den letzten sechs Jahren. Allerdings sind die knapp 500 zulässigen Anträge angesichts der im SCHUFA-Datenbestand gespeicherten Informationen von über 67 Millionen Privatpersonen weiterhin sehr niedrig.

Prof. Hirsch: In der Schlichtungsstelle der Versicherungswirtschaft hatten wir letztes Jahr eine leichte Steigerung der zulässigen Beschwerden auf rund 14.500. Diese Zahl ist in Bezug zu setzen zu etwa 430 Millionen Versicherungsverträgen in Deutschland, für die wir – ausgenommen die Kranken- und Pflegeversicherung – zuständig sind.

Ist mit Grundsatzfragen die Grenze der Schlichtung schnell erreicht?

Prof. Hirsch: Zunächst eignet sich jeder Konflikt zur Schlichtung, wenn der Wille der Parteien hierzu da ist. Rechtsgrundsätzliche Fragen können jedoch nicht im Wege der Schlichtung, sondern nur durch die Gerichte geklärt werden. Eine Schlichtung kann aber den konkreten Konflikt ungeachtet der rechtlichen Grundsatzfrage, die dahinter steht, beilegen. Im Übrigen können Ombudsleute nur nach Aktenlage entscheiden, also insbesondere keine Zeugen vernehmen. Außerdem ist das vereinfachte Schlichtungsverfahren nicht geeignet, komplizierte und aufwändige Sachverhalte zu bearbeiten. Grenzen setzt auch die gesetzliche Vorgabe, eine Beschwerde innerhalb von 90 Tagen nach dem Austausch von in der Regel drei Schriftsätzen abzuschließen.



„Jeder Konflikt eignet sich zur Schlichtung.“

PROF. DR. GÜNTER HIRSCH

Dr. Klein: Bei den neu entstandenen Grundsatzfragen im Bausparen geht es um viel Geld für die Kunden und die Bausparkassen. Wir haben es in einem historisch einzigartigen Niedrigzinsumfeld mit einem regelrechten Paradigmenwechsel zu tun. Zwar habe ich als Ombudsmann bei diesen Konflikten keinen Einfluss auf die juristische Entscheidung, ich kann auch nicht die AGB ändern, aber ich kann für Verständigung sorgen.

Prof. Hirsch: Das ist der zentrale Punkt: nämlich der Unterschied zwischen Entscheiden und Schlichten. Als Richter habe ich auf Grundlage einer umfassenden Prüfung der Sachverhalte und der Rechtslage zu entscheiden. Als Ombudsmann vermittele ich vor dem Hintergrund unterschiedlicher Darstellungen und Auslegungsmöglichkeiten und suche innerhalb gegebener Spielräume nach einem für beide Seiten vertretbaren Weg.

Sie zeigen die juristischen Grenzen auf. Der Verbraucherschutz setzt aber große Hoffnung in die Schlichtung. Unternehmen im Privatkundengeschäft müssen sich

positionieren, ob sie eine Schlichtungsstelle einrichten oder nicht. Was steckt noch in der Schlichtung?

Prof. Papier: Klärungsbedürftige Einzelfälle werden in den modernen, schnelllebigen Konsumentenmärkten eher zunehmen. Folglich begibt sich der Verbraucherschutz mit seinen Regelungen auf zahlreiche Rechtsgebiete, wie beispielsweise des Eigentums- und Vermögensschutzes, des Gesundheitsschutzes, Arbeitsschutzes oder des Persönlichkeits- und Datenschutzes. Hier kann die intensive Beschäftigung mit dem Einzelfall im Vorfeld der gerichtlichen Auseinandersetzung die Qualität des Rechtsschutzes nur erhöhen.

Prof. Hirsch: Früher war unsere Schlichtungsstelle stärker in Richtung Streitentscheidung orientiert. Heute hat

Schlichtung eine größere Bedeutung. Schwerpunkt ist die Vermittlung einer am Recht orientierten einvernehmlichen Lösung. Schlichtung ist ein modernes, dialogorientiertes Verfahren, um dem Kunden an einem kritischen Punkt der Vertragsbeziehung Gehör zu verschaffen und dem Unternehmen die Möglichkeit zu geben, eine gestörte Vertragsbeziehung zu reparieren.

Dr. Klein: Das kann ich nur unterstreichen. Auch wenn ich meist nur die kritischen Fälle auf den Tisch bekomme, so berichten unsere Mitglieder von sehr positiven Kundenresonanzen, weil das Verbraucheranliegen ernst genommen wurde. Kundenzufriedenheit ist zwar weniger messbar als eine klare juristische Entscheidung. Doch die intensive Beschäftigung mit dem Problem des Kunden stärkt das Vertrauen. Wie ein Handwerksbetrieb, über den man sich freut, wenn er gewillt ist, einen Mangel zu beseitigen.

Prof. Papier: Die juristische und kundenorientierte Perspektive greifen hier ineinander. Je umfangreicher bei strittigen Punkten der Austausch und die Informationsangebote zwischen Verbrauchern und den Unternehmen sind, desto weniger juristische Auslegungsschwierigkeiten und Streitverfahren wird es geben.

Vorausgesetzt, die Unternehmen sehen auch die Vorteile der Schlichtung?

Prof. Hirsch: Für eine erfolgreiche Schlichtung muss im Unternehmen eine Philosophie verankert sein, die im Beschwerdefall nicht reflexartig beansprucht, Recht zu haben, sondern konstruktiv mit der Kundenbeschwerde umgeht. Unsere Mitgliedsunternehmen

fragen deshalb bei der Schlichtungsstelle sehr detaillierte Statistiken über die Beschwerdegründe ab, um daraus kontinuierlich Verbesserungspotenziale für das Tagesgeschäft abzuleiten.

Dr. Klein: Vorausgesetzt, Unternehmen haben das Vier-Augenprinzip eingeführt, in dem die Bearbeitung der Beschwerde von der Vertragsbearbeitung unbedingt getrennt sein sollte, sonst kann die Lösung des

Falls auch einen unglücklichen Verlauf nehmen.

... weil sich die Vertragsbearbeiter ungern einen Fehler eingestehen?

Dr. Klein: So ist es. Ein zweiter Blick im Unternehmen ist wichtig, der den Fall möglicherweise etwas anders sieht. Das bereitet den Boden für eine individuelle Bearbeitung. Es sollte auch selbstverständlich sein, in einem kundenfreundlichen Ton zu antworten und nicht mit maschinellen Textbausteinen.

Prof. Hirsch: Ich beobachte, dass vor allem die Führungsebene vieler Unternehmen in der Schlichtung den strategischen Mehrwert für die Kundenbeziehung sieht. Auf operativer Ebene ist diese eher kulante Einstellung gegenüber Beschwerdeführern jedoch nicht immer durchgedrungen, gerade

wenn dieselbe Person, die die angefochtene Entscheidung getroffen hat, nun auf eine Kundenbeschwerde hin reagieren soll. Viele Sachbearbeiter befürchten auch, einen Präzedenzfall zu schaffen. Daher ist das Vier-Augenprinzip im Vorfeld der Schlichtung – also im Beschwerdemanagement – unerlässlich.

Deutlich wird, dass eine erfolgreiche Schlichtungsstelle vom Willen zur Konfliktlösung im Unternehmen getragen wird. Welche Voraussetzung muss die Schlichtungsstelle aber selbst mitbringen, um kein Feigenblatt zu sein?



„Die Bearbeitung der Beschwerde sollte von der Vertragsbearbeitung getrennt sein.“

DR. MICHAEL KLEIN

Prof. Papier: Unternehmen und Verbraucher sind gleichermaßen aktiv in der Verantwortung, sonst kann die außergerichtliche Streitbeilegung nicht gelingen. Erfolgreiche Schlichtungsstellen konzipieren das Verfahren so, dass es unabhängig, leicht zugänglich, kostenlos sowie nachvollziehbar und zügig ist. Wenn Verbrauchern diese Rahmenbedingungen glaubhaft versichert werden können und sie eine konkrete Chance sehen, einen langwierigen Rechtsstreit zu vermeiden, werden sich Verbraucher auch auf das Verfahren einlassen.

Prof. Hirsch: Schlichtung ist nicht der einzige Weg, um Kundenservice und Kundenorientierung zum Ausdruck zu bringen. Wenn aber große Branchen ganz auf Schlichtungsverfahren mit der Begründung verzichten, man lege bereits eine sehr hohe Kundenkulanz an den Tag, um überhaupt wettbewerbsfähig zu sein, wird das zusätzliche Einigungspotential eines neutralen Schlichters verkannt.

Prof. Papier: Wir sollten auch in sehr komplexen, meist digitalen Märkten, aufpassen, dass Verbraucher bei kaum noch zu durchschauenden Geschäftsmodellen nicht strukturell unterlegen sind. Schutzmechanismen und Verständigung sind daher wichtig, damit Verbraucher ihre informationelle Selbstbestimmung und Vertragsfreiheit überhaupt ausüben können.

Welchen Tipp geben Sie Unternehmern, die überlegen eine Schlichtungsstelle einzurichten?

Dr. Klein: Im Vorfeld der Schlichtung sollte die Bearbeitung der Verträge und der Reklamationen strikt personell getrennt sein. Außerdem ist eine entsprechend hohe personelle Ausstattung notwendig,

damit schnell reagiert werden kann. Und der Wille zur Konfliktlösung muss in der Unternehmensphilosophie verankert sein.

Prof. Hirsch: Ich rate Unternehmen, den Konfliktfall als Chance zu sehen, die eigenen Prozesse zu hinterfragen und mit einer gefestigten Kundenbeziehung aus der Schlichtung herauszugehen. Freilich ist die persönliche Integrität des Ombudsmannes



„Klärungsbedürftige Einzelfälle werden in den modernen Konsumentenmärkten eher zunehmen.“

PROF. DR. HANS-JÜRGEN PAPIER

zwingende Voraussetzung für den Erfolg einer Schlichtung. Weil aber das Schlichtungsverfahren im Gegensatz zu einem Gerichtsprozess nicht öffentlich ist, sind Schlichtungsstellen gut beraten, ihre Arbeit offenzulegen. Schlichtungssprüche, signifikante Beschwerdegründe und Statistiken sollten daher publiziert werden und öffentlich leicht zugänglich sein. Denn erst der Einblick in die Aktivitäten der Schlichtungsstelle und die fachliche Argumentation der Schlichter sorgen beim immer besser informierten Verbraucher für Akzeptanz und Vertrauen.

Prof. Papier: Für mich ist jede Anfrage immer ein Beleg, dass Verbraucher aktiv und eigenverantwortlich ihr Anliegen in die Hand nehmen. Entscheidend für diese Mitwirkung sind zum einen hohe Qualitätsstandards in der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle wie Transparenz, Verbindlichkeit und Effizienz. Außerdem sollten Unternehmen bestrebt sein, ihre Kommunikationswege zum Verbraucher auszubauen, um schnellstmöglich und offen in den außergerichtlichen Dialog einsteigen zu können.

Investitionen, die sich nicht nur für Unternehmen lohnen. Es sind auch Investitionen in eine Wertordnung zwischen Unternehmen und Verbraucher, die einen Rahmen für Mitwirkung und Eigenverantwortung gibt und eine Grundlage für das Vertrauen in unsere Rechts- und Wirtschaftsordnung schafft.