Jubiläumsschrift

zum zehnjährigen Bestehen
der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

2011
2021

SCHLICHTUNGSSTELLE
DER RECHTSANWALTSCHAFT

„Die 2016 erfolgte Benennung der Schlichtungsstelle als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG erforderte [...] keine tiefgreifenden Änderungen: ein eindrücklicher Beleg dafür, dass die Schlichtungsstelle ihrer Zeit voraus war.“

Christine Lambrecht
Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft 2011-2021

10 Jahre Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft
5 Jahre anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle

„Schlichtung kann [...] nicht nur das angestrebte Ende, sondern auch ein unerwarteter Anfang sein“
Dr. Ulrich Wessels, Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer

Inhalt

- **Geleitwort** 6
  Christine Lambrecht, MdB,
  Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz

- **Geleitwort** 8
  Rechtsanwalt und Notar Dr. Ulrich Wessels,
  Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer

- **Geleitwort** 10
  Rechtsanwalt Michael Then,
  Beiratsvorsitzender der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- **Begrüßung** 12
  Elisabeth Mette, Schlichterin
  ehem. Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts
  und ehem. Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof

- **Warum und wie – von den Anfängen der Schlichtungsstelle** 16
  Rechtsanwalt Hansjörg Staehle, ehem. Beiratsvorsitzender
  der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

- **Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft** 18
  in den Jahren 2015 – 2019 - ein Erfahrungsbericht
  Monika Nöhre, Präsidentin des Kammergerichts a.D.,
  ehem. Schlichterin

- **10 Jahre Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft** 20
  Zahlen und Fakten
  Rechtsanwalt Alexander Jeroch, Geschäftsführer

- **Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft** 24
  Elisabeth Mette, Schlichterin

- **Vom Wesen der Schlichtung** **30**
  Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier,
  Versicherungsombudsmann

- **Mehr Schlichtung wagen: Die Schlichtungspraxis seit Inkrafttreten des VSBG** **34**
  Dr. Christof Berlin,
  Leiter der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

- **In Vielfalt geeint: Die branchenspezifische Verbraucherschlichtung in der Europäischen Union** **37**
  Felix Braun, Leiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes
  Andrea Klinder, Streitmittlerin

- **Die Anwaltsschlichtung im Lichte des Rechts** **40**
  Prof. Dr. Reinhard Greger,
  Richter am Bundesgerichtshof a. D.

- **Schlichtung gestern, heute und morgen** **42**
  Jutta Gurkmann,
  Bereichsleiterin Verbraucherpolitik
  beim Verbraucherzentrale Bundesverband e. V.

- **Schlusswort** **46**
  Elisabeth Mette, Schlichterin

Christine Lambrecht
Bundesministerin der Justiz
und für Verbraucherschutz

Geleitwort von Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz Christine Lambrecht, MdB, zur Festschrift anlässlich des zehnjährigen Bestehens der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Als die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft vor zehn Jahren ihre Tätigkeit aufnahm, war der Wert der außergerichtlichen Streitschlichtung in Deutschland noch längst nicht allgemein anerkannt. Gewiss: Insbesondere in der Versicherungs- und Finanzbranche gab es bereits angesehene, erfolgreich arbeitende Einrichtungen der außergerichtlichen Streitschlichtung. Zugleich gab es aber auch weiterhin zweifelnde Stimmen: Außergerichtliche Streitschlichtung – war das nicht ein Fall von „Schattenjustiz“, „Law enforcement light“, „mehr Zugang zu weniger Recht“?

Zehn Jahre später sind diese kritischen Stimmen verstummt. Dass die institutionalisierte Streitschlichtung eine wertvolle, niedrigschwellige und vertrauensstiftende Ergänzung zur staatlichen Gerichtsbarkeit darstellt, darüber herrscht heute weithin Einigkeit. Auch in der Gesetzgebung kommt dies nunmehr klar zum Ausdruck. 2016 wurde mit dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) ein gesetzlicher Rahmen für die Verbraucherschlichtung geschaffen. Und im vergangenen Jahr wurde die Universalschlichtungsstelle des Bundes eingerichtet. Sie kann Streitigkeiten schlichten, für die keine branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstelle zur Verfügung steht.

Die außergerichtliche Schlichtung ist in Deutschland also doch noch eine Erfolgsgeschichte geworden. Dazu maßgeblich beigetragen hat die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Etwa 10.000 Anträge hat sie seit Aufnahme ihrer Tätigkeit bearbeitet – zügig, unabhängig, mit Fachkunde und dem nötigen Fingerspitzengefühl. So hat sie sich schnell einen Ruf als vertrauenswürdige und kompetente Institution der Streitschlichtung erworben – und damit eindrücklich unter Beweis gestellt, dass Schlichtung eine tragende Säule rechtsstaatlicher Konfliktlösung sein kann. Zugleich hat die Schlichtungsstelle einen wertvollen Beitrag dazu geleistet, das Vertrauen der Bevölkerung in die Integrität der Anwaltschaft zu stärken: ein wertvolles Verdienst um die Fundamente unseres Rechtsstaats.

Dieser beeindruckende Erfolg ist in erster Linie das Verdienst der Schlichterinnen und Schlichter der Schlichtungsstelle sowie ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Dr. h.c. Renate Jaeger, Richterin des Bundesverfassungsgerichts a. D., war von 2011 bis 2015 die erste Inhaberin des Schlichtungsamts und hat engagiert Aufbauarbeit geleistet. Ihr folgten von 2015 bis 2019 Monika Nöhre, Präsidentin des Kammergerichts a. D., und von 2019 bis 2020 Prof. Dr. Reinhard Gaier, Richter des Bundesverfassungsgerichts a. D.. Seit vergangenem Jahr übt Elisabeth Mette, Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts a. D., das Amt der Schlichterin aus. Wolfgang Sailer, Richter am Bundesverwaltungsgericht a. D., ist ihr Stellvertreter.

Der Erfolg der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft liegt darüber hinaus an einem überzeugenden institutionellen Design. Das Verfahren vor der Schlichtungsstelle ist für alle Beteiligten kostenfrei und es folgt transparenten Regeln. Ein Schlichtungsvorschlag ist nur bindend, wenn beide Parteien ihn annehmen. Bei Nichtannahme des Schlichtungsvorschlags steht es den Beteiligten weiterhin frei, ein staatliches Gericht anzurufen. Die Unabhängigkeit der Schlichterin oder des Schlichters ist garantiert. All diese Prinzipien fanden sich schon in der ursprünglichen Satzung der Schlichtungsstelle. Die 2016 erfolgte Benennung der Schlichtungsstelle als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG – auch dieses Jubiläum wird in diesem Band gewürdigt – erforderte deshalb keine tiefgreifenden Änderungen: ein eindrücklicher Beleg dafür, dass die Schlichtungsstelle ihrer Zeit voraus war.

Auch in Zukunft, davon bin ich überzeugt, wird die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft einen wertvollen Beitrag dazu leisten, Konflikte zwischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten und ihren Mandantinnen und Mandaten zügig und gerecht zu befrieden – und das Vertrauen der Bevölkerung in eine integre Anwaltschaft zu stärken. Für die damit verbundenen Herausforderungen wünsche ich allen Beteiligten weiterhin eine glückliche Hand. Und ich gratuliere herzlich zu dem seit 2011 Geleisteten. ■

Dr. Ulrich Wessels
Rechtsanwalt und Notar
Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer

Geleitwort zum 10. Geburtstag der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft von Rechtsanwalt und Notar Dr. Ulrich Wessels, Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer

Salomon war gestern –
heute wird modern geschlichtet

Ich fühle mich geehrt, der Schlichtungsstelle zu ihrem 10. Geburtstag mit einem Geleitwort gratulieren zu dürfen. Und das mehrfach, denn wir feiern ein doppeltes Jubiläum: zugleich begehen wir den 5. Geburtstag des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes. Ein Grund zur Freude! Schlichtung ist als Möglichkeit alternativer Streitbeilegung aus unserem Rechtsstaat nicht mehr wegzudenken, sie erfüllt eine wichtige und unverzichtbare Funktion. Die Beendigung eines Streits durch eine freiwillige und konsensbasierte Schlichtung eröffnet uns Möglichkeiten, die ein Gerichtsverfahren verwehrt. Dabei spiele ich nicht auf die Kostenersparnis oder lange Verfahrensdauer infolge Überlastung der Justiz an, sondern auf die Möglichkeit, ohne Gesichtsverlust eine Lösung zu finden, die allen Seiten gerecht wird. Schlichtung ist Salomon 2.0. Sie liefert „weise“, besonders kluge, umsichtige und durchdachte Lösungen wie einst das salomonische Urteil, ist aber zukunftsorientierter und bezieht die Beteiligten in den Schlichtungsprozess ein.

Als die Schlichtungsstelle vor 10 Jahren auf Initiative der BRAK ins Leben gerufen wurde, war der Erfolg und die Werthaltigkeit dieser Institution in unserer anwaltlichen Selbstverwaltung nur schwer zu erahnen. Wenn ich zurückblicke, freue ich mich sehr darüber, wie sich die Schlichtungsstelle nachhaltig entwickelt hat und sich immer größerer Akzeptanz erfreut. Dies nicht zuletzt durch die namhaften Schlichterinnen und Schlichter, die uns in den letzten Jahren mit viel Engagement begleitet haben: Frau Dr. h.c. Renate Jaeger, Frau Monika Nöhre, Herr Prof. Dr. Reinhard Gaier und seit Juli 2020 Frau Elisabeth Mette. Auch der Geschäftsführung und den Mitarbeitern der Schlichtungsstelle gilt mein aufrichtiger Dank. Sie alle haben dazu beigetragen, die Schlichtung zwischen Anwalt und Mandant zu etablieren, weiter zu entwickeln und nach vorn zu bringen. Die Zahlen der durchgeführten Verfahren sprechen für sich. Und dabei bleibt es nicht. Die Schlichtungsstelle entwickelt sich zukunftsorientiert weiter. Bald schon wird es möglich sein, online Schlichtungsanträge zu stellen. Daraus folgt: Schlichtung ist die Zukunft, denn – anders als ein Rechtsstreit – hat sie auch die persönlichen Bedürfnisse der Beteiligten im Blick und bietet die Möglichkeit, nicht nur einen Streit beizulegen, sondern auch die Chance, künftig weiter miteinander zu interagieren. Eine Schlichtung kann daher nicht nur das angestrebte Ende, sondern auch ein unerwarteter Anfang sein. Dazu trägt nicht zuletzt der Aspekt der Freiwilligkeit bei. Anders als bei einem Rechtsstreit, in den man eben auch gezwungen wird, basiert die Schlichtung auf freiwilliger Teilnahme. Dies trägt von Beginn an zu höherer Flexibilität der Beteiligten und Akzeptanz bei. Gleichzeitig ebnet sie den Weg für eine dauerhafte Befriedung einer Streitigkeit. Das ist meines Erachtens einer der großen Vorteile der Schlichtung. Sie ist Garant für die Zufriedenheit aller Beteiligten.

Ich wünsche der Schlichtungsstelle viele weitere erfolgreiche Jahre. Unserer neuen Schlichterin, Frau Elisabeth Mette, wünsche ich, dass sie weiterhin so für die Schlichtung brennt, wie sie es von Beginn an getan hat. Ich bin überzeugt davon, dass sie die Schlichtung fort- und weiterentwickeln wird. Es ist ein großes Glück, dass wir sie als neue Schlichterin gewinnen konnten. Sie war nicht nur Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof, sondern hat als Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts wesentlich an der Etablierung der gerichtlichen Mediation mitgewirkt. Das nenne ich gute Vorzeichen für die Zukunft der Schlichtungsstelle! Und sollten Sie sich für Einzelheiten zum Schlichtungsverfahren und dessen Ablauf interessieren, lege ich Ihnen allen den Podcast „(R)ECHT INTERESSANT!“ der Bundesrechtsanwaltskammer ans Herz, in dem uns Frau Mette auf charmante und herzliche Weise Einblicke in den Alltag der Schlichtungsstelle gewährt. Das sollten Sie gehört haben! Ich bin sicher, wir werden noch viel von der Schlichtungsstelle hören.

In diesem Sinne: Herzlichen Glückwunsch! ■

Michael Then
Rechtsanwalt und Präsident der Rechtsanwaltskammer München
Beiratsvorsitzender der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Geleitwort zur Jubiläumsschrift der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft von Rechtsanwalt Michael Then, Beiratsvorsitzender der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft feiert das 10-jährige Jubiläum. Für alle Mitglieder des Beirats, der sich aus Vertreterinnen und Vertretern der Politik, von Verbänden und aus der Rechtsanwaltschaft zusammensetzt, gratuliere ich der Schlichtungsstelle als Beiratsvorsitzender zu 10 Jahren erfolgreicher Arbeit.

Wesentliche Merkmale für die Akzeptanz und das hohe Ansehen der Schlichtungsstelle bei Antragstellern wie auch Antragsgegnern gleichermaßen sind die organisatorische Unabhängigkeit und Neutralität der Schlichtungsstelle, die transparent geführten Schlichtungsverfahren und vor allem die fachliche Kompetenz der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die die konstant gute Arbeit der Schlichtungsstelle seit Jahren prägen. Die fachliche Leitung durch die Schlichterin / den Schlichter, die selbst in keinem Näheverhältnis zur Rechtsanwaltschaft stehen, garantiert zudem, dass die Interessen der Verbraucher gewahrt werden.

Ein weiteres Jubiläum, welches ebenfalls in dieser Festschrift gewürdigt wird, feiert das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG), das am 1. April 2016 in Kraft getreten ist. Nach Umsetzung der ADR-Richtlinie des Europäischen Parlaments über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten in nationales Recht, konnte die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft vor 5 Jahren nahtlos und ohne strukturelle Änderungen unmittelbar als behördliche Verbraucherschlichtungsstelle im Sinne des VSBG anerkannt werden. Das belegt die damalige Weitsicht der Bundesrechtsanwaltskammer, die ihre Überlegungen zur Einrichtung einer Schlichtungsstelle bereits viele Jahre zuvor an den Gesetzgeber herangetragen hatte.

Allen anfänglichen Zweifeln und Bedenken zum Trotz hat die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft die an sie gestellten Erwartungen bravourös erfüllt und seit ihrem Bestehen in mehr als 10.000 Schlichtungsverfahren Streitigkeiten zwischen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten und ihren (ehemaligen) Mandantinnen und Mandanten befriedet. Diese Erfolgsbilanz bei konstant hohen Antragszahlen kann sich sehen lassen. Die Teilnahmebereitschaft der Parteien an dem rein freiwilligen Verfahren und die Annahmequoten der Schlichtungsvorschläge belegen zudem eindrucksvoll, dass mit Einrichtung der Schlichtungsstelle den Erwartungen der Rechtsanwaltschaft und der Mandantinnen und Mandanten entsprochen worden ist.

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft kann nach 10 Jahren ihres Bestehens eine stolze Bilanz ziehen. Die branchenspezifische Schlichtung hat sich nicht nur als kompetentes, sondern auch als hocheffizientes Instrument zur außergerichtlichen Beilegung von Konflikten aus dem Mandatsverhältnis erwiesen.

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist ein großer Gewinn, sowohl für die Anwaltschaft und ihre (ehemaligen) Mandantinnen und Mandanten als auch für unsere Rechtskultur, und damit eine echte Ergänzung und vorzugswürdige Alternative zu gerichtlichen Verfahren.

Im Namen des gesamten Beirats danke ich der Schlichterin Elisabeth Mette und ihrem Vertreter Wolfgang Sailer sowie dem gesamten Team der Schlichtungsstelle für ihre ambitionierte Arbeit und wünsche der Schlichtungsstelle, dass sie weiterhin die nötige Resonanz erfährt, um viele weitere Jubiläen feiern zu können! ■

Elisabeth Mette
Schlichterin, ehemalige Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und ehemalige Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof

Begrüßung
An alle Freunde der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Laut Duden ist ein Jubiläum ein festlich begangener Jahrestag eines bestimmten Ereignisses und ein Fest ist eine größere gesellschaftliche Veranstaltung in glanzvollem Rahmen.

Das Doppeljubiläum der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft – 10 Jahre Schlichtungsstelle, 5 Jahre anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle – hat es daher ganz besonders verdient, gefeiert zu werden. Als modernes Instrument der Konfliktlösung zwischen Mandanten und Rechtsanwälten geschaffen, wurde die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft mit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes im Jahr 2016 aufgrund ihrer von Anfang an verbraucherfreundlichen Prinzipien als Verbraucherschlichtungsstelle gesetzlich anerkannt. Sie schlichtet nicht nur zwischen Rechtsanwälten und ihren Mandanten, die Verbraucher sind, sondern auch zwischen Rechtsanwälten und Mandanten, die Unternehmer sind. Schlichtungsantragsteller können sowohl Mandanten als auch Rechtsanwälte sein.

Gerne hätten wir die Jahrestage zum Anlass genommen, Repräsentanten von Legislative, Kammern, Verbänden und anderen Schlichtungsstellen zu einer Jubiläumsfeier einzuladen. Idealerweise wäre das zwischen dem 1. Januar und dem 1. April 2021 erfolgt, also zwischen den Jahrestagen des Wirkungsbeginns von Schlichtungsstelle und Verbraucherschlichtungsstelle.

Unser gesamtes gesellschaftliches, berufliches und auch privates Leben wird jedoch seit März 2020 durch das Coronavirus geprägt. Über die Monate hinweg sind wir mit unterschiedlich harten Kontaktbeschränkungen konfrontiert, die in Reiseverboten und häuslichen Quarantäneverpflichtungen gipfeln. Verordnete Mindestabstände zu anderen Menschen und das zwischenzeitlich selbstverständliche Tragen von Gesichtsmasken machen ein unbeschwertes Miteinander unmöglich, zwingen viele berufliche Tätigkeiten ins Homeoffice und verweisen Präsenzveranstaltungen auf digitale Plattformen. Nicht einmal die uns Deutschen besonders wichtigen Festtage Weihnachten und Silvester ließen sich in gewohnter Manier feiern.

Weil ein Ende des Widerstreits zwischen Corona und Festveranstaltung innerhalb des ersten Vierteljahrs 2021 nicht absehbar war, haben wir ein Forum gesucht, das absolut virenfrei ist. Gefunden haben wir es in der vorliegenden Jubiläumsschrift, die Pioniere, Protagonisten und andere namhafte Verfechter von Schlichtung und Verbraucherschlichtung versammelt. Sie alle eint die Überzeugung, dass sich außergerichtliche Streitbeilegung lohnt und die Verständigung der Konfliktparteien auf eine gemeinsam tragbare Lösung die Rechtskultur bereichert. Sie beleuchten die Arbeit der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft aus verschiedenen Blickwinkeln und verleihen so dem Jubiläum doch noch seinen Glanz. Dafür sage ich allen Autoren herzlichen Dank.

Eine Feier mit Musik und kulinarischen Genüssen wäre der richtige Rahmen gewesen, um nicht nur den Mitwirkenden an dieser Schrift, sondern auch all denen zu danken, die in den letzten zehn Jahren dazu beigetragen haben, dass sich die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft einen Namen gemacht und eine angesehene Stellung im Konzert der alternativen Konfliktlöser erarbeitet hat. Zu würdigen ist die Fachkompetenz und das Engagement der Juristinnen und Juristen, die dem alltäglichen Zeitdruck standgehalten und dabei wohldurchdachte und ebenso begründete Schlichtungsvorschläge erarbeitet haben. Mit Umsicht und großer Erfahrung zur Seite standen ihnen Assistenzleitung und Assistentinnen, die als direkte telefonische Ansprechpartner auch viel Aufklärungsarbeit zum Schlichtungsverfahren geleistet haben.

All denen, die so die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft mit aufgebaut haben, gilt mein aufrichtiger Dank!

Hansjörg Staehle
Rechtsanwalt
von 2010 – 2018 Vorsitzender des Beirats der Schlichtungsstelle

---

Monika Nöhre
Präsidentin des Kammergerichts a.D.
ehem. Schlichterin

Alexander Jeroch
Geschäftsführer

Elisabeth Mette
Schlichterin
ehemalige Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und ehemalige Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof

Hansjörg Staehle
Rechtsanwalt
von 2010 – 2018 Vorsitzender des
Beirats der Schlichtungsstelle

Warum und wie – von den Anfängen der Schlichtungsstelle

Seit jeher haben die regionalen Rechtsanwaltskammern nach dem Willen des Gesetzgebers den Auftrag, bei Streitigkeiten zwischen ihren Mitgliedern, den Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten, und deren Auftraggebern zu vermitteln. Der in § 73 Abs. 2 Nr. 3. BRAO kodifizierte Auftrag des Gesetzgebers wurde allerdings von den einzelnen Rechtsanwaltskammern mit unterschiedlicher Intensität wahrgenommen. Nicht alle hatten die Möglichkeit, Abteilungen des Kammervorstands mit dem Aufgabenbereich der Schlichtung einzurichten, nicht alle konnten so eine eigene Tradition im Schlichtungswesen mit erprobten internen Regularien aufbauen. Es kam (und kommt bis heute) hinzu, dass manche Mandantin, mancher Mandant eine Scheu davor hat, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte als Vermittler anzurufen, nachdem sie sich gerade mit einem dieser Berufsträger im Streit befinden. Denn der Verdacht, dass eine Krähe der anderen kein Auge aushackt, ist nicht auszurotten, mag er auch noch so unberechtigt sein. Damit ist ein „subkutanes“ Bedürfnis nach einer unabhängigen Schlichtungsstelle beschrieben.

In den „Nullerjahren“ unseres Jahrhunderts haben die deutschen Rechtsanwaltskammern und mit ihnen die Bundesrechtsanwaltskammer mit Sorge Entwicklungen in England beobachtet. Dort hat eine umfängliche Untersuchung von Lord Clementi zu dem Ergebnis geführt, dass die Law Society of England and Wales nicht in der Lage sei, Beschwerden der Verbraucher über mangelhafte Leistungen der Anwaltschaft wirkungsvoll abzuhelfen. Dies hat den englischen Gesetzgeber auf den Plan gerufen, der durch den 2007 erlassenen Legal Services Act der anwaltlichen Selbstverwaltung das Beschwerdemanagement weitgehend entzogen hat. Die durch dieses Gesetz geschaffene Solicitors Regulation Authority war in den entscheidenden Gremien durch Nichtanwälte besetzt. Vielen wird noch der maßgebliche Einfluss in Erinnerung sein, den die Entwicklung der beruflichen Selbstverwaltung im Vereinigten Königreich auf die Länder der Europäischen Union ausstrahlte. Ob zu Recht oder zu Unrecht geriet auch das Beschwerdemanagement der deutschen Rechtsanwaltskammern in die Kritik. Die Themen einer Vielzahl von Fachaufsätzen, von Kongressen und Fachtagungen schürte die Befürchtung, dieser Bereich könnte im Zuge der von Großbritannien angestoßenen Entwicklung den Körperschaften der anwaltlichen Selbstverwaltung aus der Hand genommen werden.

Um einer entsprechenden Entwicklung in Deutschland vorzubeugen, haben die 28 deutschen Rechtsanwaltskammern nach intensiver und teilweise durchaus kon-

troverser interner Diskussion durch einen einstimmigen Beschluss der Hauptversammlung der Bundesrechtsanwaltskammer vom 28. Februar 2008 an den Gesetzgeber den Wunsch herangetragen, eine bundesweit zuständige Schlichtungsstelle einzurichten. Dieser Wunsch stieß beim Bundesministerium der Justiz auf offene Ohren. Es wurde erfolgreich ein Gesetzentwurf auf den Weg gebracht und durch den Gesetzgeber umgesetzt. Dies geschah durch den § 191 f der Bundesrechtsanwaltsordnung, der seit 01.09.2009 in Kraft ist. Darin ist festgelegt, dass „bei der Bundesrechtsanwaltskammer eine unabhängige Stelle zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen den Mitgliedern von Rechtsanwaltskammern und deren Auftraggebern eingerichtet wird.“ Die verfasste Anwaltschaft hat demnach gleichsam den Stier bei den Hörnern gepackt und darf durch ihre Initiative den Anspruch erheben, in ihrem Bereich schon früh auf dem Weg der Verbraucherschlichtung vorangegangen zu sein.
Nun stellte sich der Bundesrechtsanwaltskammer die Aufgabe der Umsetzung des Gesetzes. Es war eine Satzung zu gestalten, um die interne Organisation der Schlichtungsstelle und das Schlichtungsverfahren selbst zu regeln. Wer jemals an der Diskussion einer Versammlung von Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten zur Gestaltung eines rechtlichen Regelwerks teilgenommen hat, wird sich vorstellen können, welche bisweilen mäandrierenden Beiträge einzelner Teilnehmer in der Hauptversammlung der Bundesrechtsanwaltskammer dabei geduldig abzuarbeiten waren. Der stringenten Vorarbeit und straffen Diskussionsleitung des jüngst verstorbenen Rechtsanwalts Dr. Henning Hübner, damals Präsident der Hanseatischen Rechtsanwaltskammer Bremen, ist es zu verdanken, dass die Satzung in überschaubarer Zeit zustande kam.

Die darin verankerten wesentlichen Elemente lassen sich wie folgt darstellen:

Aufgabe der Schlichtungsstelle ist die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Mitgliedern der Rechtsanwaltskammern (das sind alle deutschen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte) und deren Auftraggebern. Um den gesetzlichen Anforderungen zu genügen, muss die Schlichtungsstelle unabhängig sein. Zu diesem Zweck bestellt der Präsident der Bundesrechtsanwaltskammer einen oder mehrere Schlichter. Dieser muss die Befähigung zum Richteramt besitzen, darf jedoch weder Anwalt sein noch dies in den letzten drei Jahren vor Amtsantritt gewesen sein. Er darf ferner nicht bei einer Kammer oder einem Verband des Berufsstandes tätig sein. Die Schlichtungsstelle wird durch einen Beirat unterstützt, dem Vertreter der BRAK, der regionalen Kammern sowie der Verbände der Anwaltschaft bzw. der Verbraucher angehören müssen. Nicht mehr als die Hälfte der Beiräte dürfen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte sein. Der Beirat ist vor der Benennung eines Schlichters sowie vor etwaigen Änderungen der Verfahrenssatzung anzuhören.
Erhebliche Probleme bereitete die Finanzierung der Schlichtungsstelle. Zum einen waren die Kosten aus dem normalen Haushalt der BRAK nicht zu decken. Zum anderen war die Unabhängigkeit der Schlichtungsstelle zu gewährleisten, sodass ein finanzieller Druck die Erfüllung der Aufgaben nicht beeinflussen durfte. Die Lösung wurde in der Einrichtung eines vom Verwaltungshaushalt der BRAK unabhängigen, mit einem gesondert ausgewiesenen Beitrag der regionalen Kammern ausgestatteten Sonderhaushalts der BRAK für die Schlichtungsstelle gefunden.
Der erste Beirat der Schlichtungsstelle konstituierte sich Im März 2010. Im Mai dieses Jahres wurde die vom BRAK-Präsidenten ernannte Schlichterin, Frau Dr. Renate Jaeger, der Öffentlichkeit vorgestellt. Es bedarf keiner Erwähnung, dass es sich bei ihr um eine besonders profilierte, hohe Richterin handelt. Von 1994 bis 2004 war Frau Dr. Jaeger Richterin des Bundesverfassungsgerichts. Von 2004 bis Ende 2010 war sie Richterin am Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte in Straßburg. Nach Ende dieser Berufung konnte Frau Dr. Jaeger ihre Aufgabe als Schlichterin ab 01.01.2011 aufnehmen.
Diese Schritte wurden von den notwendigen Vorbereitungsarbeiten im Hintergrund begleitet, angefangen von der Suche nach geeigneten Räumen, die in der Neue Grünstraße in Berlin-Mitte gefunden wurden, über die Gewinnung der Mitarbeitenden bis zu den banalen Erfordernissen der Möblierung, der EDV und der Telekommunikation. Diese Aufgaben waren vom Verfasser dieses Beitrags als zuständigem Mitglied des Präsidiums der BRAK in enger Abstimmung mit dem Schatzmeister der BRAK zu bewältigen.

Die Schlichtungsstelle wurde auf Initiative der Anwaltschaft errichtet. Sie wurde bewusst als unabhängige Einrichtung gestaltet, um berechtigten Belangen der Verbraucher, aber auch den Erfordernissen einer zeitgemäß positionierten Selbstverwaltung der Anwaltschaft zu dienen. Sie wurde erfolgreich auf den Weg gebracht. Ihr ist auch in Zukunft viel Erfolg bei der Wahrung dieser Belange zu wünschen. ■

Monika Nöhre
Präsidentin des Kammergerichts a.D.
ehem. Schlichterin

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in den Jahren 2015 bis 2019

Ein Erfahrungsbericht

Im September 2015 fing für mich nach 33 Berufsjahren als Richterin ein neues Kapitel an: das Amt der Schlichterin bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Mit Vorfreude und Spannung hatte ich diesem Wechsel entgegengesehen. Was war der Unterschied zwischen einer Gerichts- und einer Schlichtungsakte, gab es Parallelen bei Herangehensweise und Bearbeitung und was war dran an der verschiedentlich geäußerten Kritik, durch Schlichtungsstellen würde eine Schattenjustiz aufgebaut, die das Potenzial dazu habe, den Gerichten „das Wasser abzugraben"?

Mitte 2015 handelte es sich bei der Schlichtungsstelle zwar immer noch um eine jugendliche Einrichtung, sie war gerade einmal viereinhalb Jahre alt, aus den Kinderschuhen war sie aber sprichwörtlich schon herausgewachsen. Das Schlichtungsverfahren war eingeführt, legitimiert durch Gesetz und strukturiert durch eine von der Hauptversammlung der Bundesrechtsanwaltskammer verabschiedete Satzung. Die Eingänge hatten in den letzten beiden Jahren mit rund 1.000 bereits ein beachtliches Niveau erreicht. Das gesamte Schlichtungsteam erledigte mit Engagement und hohem fachlichen Standard die vielfältigen Aufgaben in den Büroräumen in der Neuen Grünstraße in Berlin-Mitte.

Schnell wurde mir deutlich, worin sich richten und schlichten unterscheiden. Die Justiz arbeitet in einem durch die Prozessordnung präzise umrissenen Rahmen, jeder Schritt ist definiert, ein Abweichen vom vorbestimmten Weg nicht vorgesehen. Anders die Schlichtung, hier eröffnen sich an verschiedenen Stellen Spielräume. Anträge wurden in der Regel von den Ratsuchenden mittels E-Mail eingereicht, die notwendigen Anlagen elektronisch beigefügt. War das Vorbringen unvollständig, fragten wir nach. Lagen die Stellungnahmen beider Seiten vor und ergaben sich hieraus keine Verfahrenshindernisse, verfassten wir einen Schlichtungsvorschlag mit einer präzisen Empfehlung und detaillierten Gründen, der von den Parteien angenommen, aber auch verworfen werden konnte. Das gesamte Verfahren unterlag einer strengen Fristenkontrolle und war regelmäßig in weniger als drei Monaten abgeschlossen. Und eine weitere Besonderheit kennzeichnet das Schlichtungsverfahren gegenüber dem Zivilprozess: In dem Vorschlag gingen wir soweit möglich auf die Motive der Antragsteller ein, häufig war die innere Seite, so haben wir es wahrgenommen, der eigentliche Auslöser für das Schlichtungsbegehren.

Welche Beschwerden erreichten uns von Seiten der Mandanten, denn sie waren es, die in der Mehrzahl der

Fälle als Antragsteller in Erscheinung traten? Anlass für einen Antrag waren in erster Linie Gebührenstreitigkeiten, in zweiter Linie Regressforderungen gegen den handelnden Anwalt, häufig eine Kombination zwischen beiden. Dabei traten in regelmäßiger Abfolge zwei Erscheinungsformen auf, die nicht in ein Schlichtungsverfahren mündeten. Vielfach wurde die Schlichtungsstelle um Hilfestellung bei allgemeinen Rechtsfragen gebeten. Auch wandten sich Mandanten mit der Überprüfung anwaltlichen Handelns an uns, bevor sie selbst ihr konkretes Anliegen dem Anwalt vorgetragen hatten. In beiden Fällen mussten wir ablehnen. Selbstverständlich ist die Schlichtungsstelle keine übergeordnete Beratungs- oder Überprüfungsinstanz, hier galt es, unser Aufgabenspektrum verständlich zu vermitteln.

Das Spektrum der Beanstandungen umfasste eine große Bandbreite, die von dritter Seite wiederholt geäußerte Vermutung, die Schlichtungsstelle beschäftige sich mit Fällen auf Amtsgerichtsniveau, trifft den Kern der Arbeit nur zum Teil. Natürlich gab es sie, die Gebührenfälle, deren Prüfung sich in der Frage der Entstehung und/oder des richtigen Rahmens der abgerechneten Gebühr erschöpfte. Doch in zunehmendem Maße ging es um Fragen der Richtigkeit anwaltlichen Handelns. Und hier eröffnete sich ein weites Feld: Eher selten waren einfach zu beantwortende Fragestellungen darunter, etwa, ob ein Anwalt eine Frist versäumt hatte. Dieses Arbeitsfeld wurde vielmehr geprägt durch ein Nachvollziehen des Mandats in all seinen rechtlichen und tatsächlichen Facetten, vom Beginn der Beauftragung bis hin zu einem Urteil, das nicht den Erwartungen entsprach. Wie in vielen anderen Lebensbereichen zeigte sich auch hier, dass Kommunikationsdefizite eine ausschlaggebende Rolle spielen. Das anwaltliche Gebührenrecht erweist sich für Bürgerinnen und Bürger an vielen Stellen als undurchschaubar und zu kompliziert, hapert es dann noch an einer verständlichen und stets aktualisierten Vermittlung, ist ein Konflikt quasi vorprogrammiert.

Wichtigstes Ereignis in den vier Jahren meiner Schlichtertätigkeit war das Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) im April 2016. Streitbeilegung wurde durch dieses Gesetz auf eine höhere Legitimationsstufe als zuvor gestellt. Die mahnenden Stimmen, Schlichtung lenke den Verbraucher weg von der Justiz in eine Blackbox, waren zwar auch dann nicht ganz verstummt. Die klare Gesetzeslage gab aber den nötigen Rückenwind für eine veränderte Wahrnehmung der juristischen Fachwelt: Sie wechselte von verhaltener Kenntnisnahme zu eher wohlwollender Akzeptanz. Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft musste in einigen eher untergeordneten Punkten ihr bisher praktiziertes Verfahren an die neue Gesetzeslage anpassen, was zur Mitte des Jahres durch eine Satzungsänderung vollzogen wurde. So wurden die Anträge wegen der neu ins BGB aufgenommenen Verjährungshemmungswirkung nunmehr regelmäßig der Gegenseite unmittelbar nach Eingang bekanntgegeben. Auch wurden die Ablehnungsgründe überarbeitet und mit dem VSBG harmonisiert. Die weiteren Eckpfeiler des Gesetzes fanden sich mit zwei Ausnahmen bereits zuvor im anwaltlichen Schlichtungsverfahren, was für dessen hohen Standard spricht. Geändert hat sich das Verhältnis zwischen dem bundesweit angebotenen Schlichtungsverfahren und dem Vermittlungsverfahren der lokalen Kammern. Nur die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft erfüllt wegen der Unabhängigkeit ihrer Schlichter die strengen Voraussetzungen des VSBG und ist anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Folglich konnte sie nun auch tätig werden, wenn bereits das Vermittlungsverfahren in Gang gesetzt war. Die zweite Neuerung betraf den Gegenstandswert: War dieser bisher auf 15.000 Euro begrenzt, so wurde er nunmehr in Angleichung an die neu geschaffene Universalschlichtungsstelle des Bundes auf 50.000 Euro angehoben.

Mediale Aufmerksamkeit richtete sich auf das Schlichtungsverfahren, als zum Februar 2017 die in §§ 36 und 37 VSBG normierten Hinweispflichten für Anwälte in Kraft traten. Dies führte kurzzeitig zu einem deutlich höheren Antragseingang, der sich allerdings im Laufe des Jahres wieder einpendelte und seitdem erneut relativ konstant bei jährlich 1.000 liegt.

Wo stand die Schlichtungsstelle im Sommer 2019? Sie war, so meine Wahrnehmung, in der Anwaltschaft angekommen, das signalisiert die Teilnahmequote von nahezu 92 Prozent derjenigen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte, die mit einem Verfahren konfrontiert waren. Und auch die Annahme der Schlichtungsempfehlungen war auf Seiten beider Beteiligten auf einem guten Weg, sie betrug 2019 rund 58 Prozent. Nachzutragen ist, dass das Büro der Schlichtungsstelle im Februar 2018 neue Räumlichkeiten in der Rauchstraße im Berliner Botschaftsviertel gefunden hat und seitdem eingebettet zwischen nordischer, syrischer und mexikanischer Botschaft residiert. So lässt der Blick in die Zukunft in jeder Hinsicht auf weitere positive Entwicklungen hoffen. ■

Rechtsanwalt Alexander Jeroch
Geschäftsführer der Schlichtungsstelle
der Rechtsanwaltschaft

10 Jahre Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Zahlen und Fakten

Die auf Initiative der Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) eingerichtete Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (SdR) existiert bereits seit 2010 und hat zum 1. Januar 2011 offiziell ihre Arbeit aufgenommen. Sie schlichtet damit bereits **seit 10 Jahren** vermögensrechtliche Streitigkeiten zwischen Rechtsanwältinnen / Rechtsanwälten und ihren (ehemaligen) Mandantinnen / Mandanten aus dem Mandatsverhältnis. Dazu gehören Streitigkeiten über Vergütungsrechnungen und / oder mögliche Schadenersatzforderungen.

Erste Überlegungen zur Gründung einer Schlichtungsstelle gab es **bereits 2006**. Nach einstimmigem Beschluss aller regionalen Rechtsanwaltskammern im **Februar 2008** über die Schaffung einer Schlichtungsstelle wurde diese schließlich mit gesetzlicher Grundlage ins Leben gerufen. Im Bundesgesetzblatt **vom 4. August 2009** wurde das „Gesetz zur Modernisierung von Verfahren im anwaltlichen und notariellen Berufsrecht, zur Errichtung einer Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft sowie zur Änderung sonstiger Vorschriften“ verkündet, das **am 1. September 2009** in Kraft trat.

Die Bundesrechtsanwaltsordnung (BRAO) wurde damit um den **§ 191 f** ergänzt, der in Absatz 1 wie folgt lautet: **„Bei der Bundesrechtsanwaltskammer wird eine unabhängige Stelle zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Mitgliedern von Rechtsanwaltskammern und deren Auftraggebern eingerichtet. Die Stelle führt den Namen „Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft“.** Ergänzend wurde in der Hauptversammlung der BRAK eine „Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft“ verabschiedet, die u.a. den genauen Ablauf der Schlichtungsverfahren regelt. Hintergrund für die Einrichtung einer Schlichtungsstelle war der ausdrückliche Wunsch der Bundesrechtsanwaltskammer, die anwaltliche Selbstverwaltung zu stärken.

Unterstützt werden die Schlichterinnen und Schlichter von einem Team, bestehend aus **sieben** praxiserfahrenen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten sowie sechs Assistentinnen. Darüber hinaus steht der / dem amtierenden Schlichterin / Schlichter auf Anforderung der Beirat der Schlichtungsstelle in allen für das Schlichtungsverfahren wesentlichen Fragen zur Verfügung. Der Beirat besteht aus **neun Personen**. Neben jeweils einem Vertreter der Bundesrechtsanwaltskammer und einer regionalen Rechtsanwaltskammer ist der Beirat mehrheitlich mit Vertreterinnen und Vertretern von Verbänden der Rechtsanwaltschaft, Verbraucherverbänden und des Gesamtverbandes der deutschen Versicherungswirtschaft sowie aus der Politik besetzt.

Die Amtszeit der Beiratsmitglieder beträgt **vier Jahre** und kann einmalig verlängert werden.

Mit Umsetzung einer EU-Richtline zur alternativen Streitbeilegung in nationales Recht ist die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft seit Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) **am 1. April 2016** als Verbraucherschlichtungsstelle gesetzlich anerkannt worden, da sie die Anforderungen des VSBG bereits erfüllte.

10 Jahre Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, davon **5 Jahre** als gesetzlich anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle, das sind über 10.000, oder ganz genau gezählt, **10.325** bearbeitete Schlichtungsanträge aus den unterschiedlichsten Rechtsgebieten bis einschließlich **31.12.2020**. Durchschnittlich erreichen die Schlichtungsstelle also rund **1.000** Anträge pro Jahr. Jeder Schlichtungsantrag wird der Antragsgegnerin / dem Antragsgegner von der Schlichtungsstelle grundsätzlich demnächst bekannt gegeben, vorausgesetzt der Antrag enthält keinen Ablehnungsgrund nach der Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft bzw. dem VSBG. Enthält der Schlichtungsantrag jedoch einen Ablehnungsgrund, wird die Durchführung des Schlichtungsverfahrens innerhalb von **drei Wochen** nach Eingang des Antrages von der Schlichtungsstelle abgelehnt. Sobald alle Angaben vorliegen, wird die Antragsgegnerin / der Antragsgegner um eine Stellungnahme zum Schlichtungsantrag und um Schilderung des Sachverhalts aus eigener Sicht gebeten.

Beiden Parteien des Schlichtungsverfahrens wird rechtliches Gehör gewährt und sie erhalten Gelegenheit, sich zu dem jeweiligen Vortrag der anderen Partei zu äußern. Liegen alle erforderlichen Angaben und Unterlagen vor, unterbreitet die Schlichtungsstelle den Parteien innerhalb von **90 Tagen** einen Schlichtungsvorschlag.

Nicht jeder gestellte Schlichtungsantrag hat auch einen Schlichtungsvorschlag zur Folge. Nach wie vor muss die Durchführung vieler Schlichtungsverfahren wegen einschlägiger Ablehnungsgründe, etwa wegen fehlender Zuständigkeit der Schlichtungsstelle, eines zu hohen Gegenstandswertes über 50.000,- € oder der Rechtshängigkeit der Angelegenheit bei einem ordentlichen Gericht, abgelehnt werden. Oftmals reicht aber auch schon die Einschaltung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, um die Parteien zu einer Zahlung oder den Verzicht auf eine Forderung zu bewegen, ohne dass es eines Vorschlages der Schlichtungsstelle bedarf.

Seit ihrem Bestehen hat die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft in den verbleibenden Verfahren bis einschließlich **31.12.2020** insgesamt **2.685** Schlichtungsvorschläge unterbreitet, die sich wie folgt auf die einzelnen Jahre aufschlüsseln:

Unterbreitete Schlichtungsvorschläge bis 31.12.2020

2011	2012	2013	2014	2015
27	88	205	176	204

2016	2017	2018	2019	2020
274	405	363	457	486

Summe
2.685

Mit dem kontinuierlichen Anstieg der unterbreiteten Schlichtungsvorschläge konnte gleichzeitig auch die Annahmequote von lediglich **33%** im Jahr **2011** auf ca. **62%** im Jahr **2020** gesteigert werden. Damit wird nicht nur die steigende Akzeptanz der Schlichtungsstelle bei Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten gleichermaßen belegt, sondern auch dokumentiert, dass die von der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft unterbreiteten Schlichtungsvorschläge juristisch fundiert und geeignet sind, die zwischen den Parteien bestehenden Differenzen dauerhaft zu befrieden.

Die vom Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) vorgegebenen Fristen zur Bearbeitung der Schlichtungsanträge (**90 Tage** nach Eingang der vollständigen Beschwerdeakte zur Unterbreitung von Schlichtungsvorschlägen und drei Wochen für die Ablehnung der Durchführung von Schlichtungsverfahren) hat die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft seit dem Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) am **1. April 2016** durchweg eingehalten bzw. sogar weit unterschritten. Zuletzt betrug die durchschnittliche Verfahrensdauer für die Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlages lediglich **64 Tage** und belegt →

damit die Effizienz, mit der es der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft gelingt, den Parteien einen Vorschlag zu Beilegung ihrer bestehenden Differenzen zu unterbreiten.

Hervorzuheben ist weiter die über die Jahre ungebrochene Bereitschaft der Antragsgegnerinnen und Antragsgegner (in der Regel Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte) an dem rein freiwilligen Schlichtungsverfahren teilzunehmen. Mit einer Teilnahmequote von regelmäßig über **90** % wird die hohe Akzeptanz der Schlichtungsstelle in der Rechtsanwaltschaft dokumentiert. Sie gilt in den regionalen Rechtsanwaltskammern unterschiedslos. Von den insgesamt **10.325** Schlichtungsanträgen der letzten **10 Jahre** betrafen **1.447** Verfahren Mitglieder der Rechtsanwaltskammer Berlin. Gefolgt von der Rechtsanwaltskammer München mit **793** Schlichtungsanträgen und der Rechtsanwaltskammer Köln mit insgesamt **739** Schlichtungsanträgen. Schlusslichter sind die Rechtsanwaltskammer des Saarlandes mit **54** Anträgen und die Rechtsanwaltskammer beim BGH mit lediglich **18** Anträgen. Natürlich muss die Anzahl der Schlichtungsanträge im Verhältnis zu den im jeweiligen Rechtsanwaltskammerbezirk zugelassenen Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten gesehen werden.

Die Zahlen belegen, dass die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft inzwischen fest etabliert ist und eine echte Alternative zur ordentlichen Gerichtsbarkeit darstellt.

Dr. h.c. Renate Jaeger

ehemalige Richterin des Bundesverfassungsgerichts und am Europäischen Gerichtshof für Menschenrechte, 1. Schlichterin der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

1. Januar 2011 bis 30. August 2015

Monika Nöhre

Präsidentin des Kammergerichts a. D., Schlichterin der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

1. September 2015 bis 31. August 2019

Prof. Dr. Reinhard Gaier

ehemaliger Richter des Bundesverfassungsgerichts, Schlichter der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

1. September 2019 bis 30. April 2020

Elisabeth Mette

Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts a. D. und ehemalige Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof, Schlichterin der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft.

seit dem 15. Juli 2020

Wolfgang Sailer

Vorsitzender Richter am Bundesverwaltungsgericht a.D., Vertreter der amtierenden Schlichterinnen und Schlichter

seit dem 1. Mai 2014

Elisabeth Mette
ehemalige Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof
Schlichterin

Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Die Pluspunkte

Konflikte zwischen Einzelnen und Gruppen sind Normalität, sie entstehen aus unterschiedlichen Interessen, aus Rechtsverletzungen und aus Missverständnissen. Derartige Streitigkeiten zwischen zwei Parteien lassen sich auf verschiedene Art lösen. Weil Gewalt als Lösungsmethode in Europa weitestgehend verpönt ist, werden typischerweise in allen Konfliktlagen die Gerichte angerufen.

Andernorts, etwa in Asien, haben außergerichtliche Methoden zur Konfliktlösung traditionell einen hohen gesellschaftlichen Stellenwert. Der Ausbruch eines offenen Konfliktes gilt dort als ein Zeichen mangelnder Bildung. Die Anrufung eines Gerichts wird als Schande empfunden, da sie einen Gesichtsverlust für die Beteiligten bedeutet. Die Ursache dafür liegt etwa in China in der nach Harmonie strebenden, konfuzianisch geprägten Philosophie. Daher wird dort das Erreichen eines Kompromisses höher bewertet als der Erfolg, sein persönliches Recht durchzusetzen.

In Deutschland bahnt sich der Gedanke, einen Streit ohne Anrufung der Gerichte zu beenden, erst langsam seinen Weg. Zwar zeigen Umfragen, etwa der ROLAND-Rechtsreport 2019, eine hohe Unzufriedenheit mit der Justiz. Begründet wird sie mit dem Vorwurf hoher Kosten, langer Laufzeiten und mangelnder Fairness-Kontrolle. Dennoch ist kein allgemeiner Trend erkennbar, dass die Angebote zur außergerichtlichen Konfliktlösung wie Vermittlung, Schlichtung, Mediation oder Schiedsgutachten auf breiter Front vermehrt in Anspruch genommen werden. So beliefen sich etwa die Antragseingänge bei allen Verbraucherschlichtungsstellen 2019 auf insgesamt 80.000.[1]

Zwar konnten viele Vorbehalte gegenüber den als modern empfundenen Methoden durch die erfolgreiche und überzeugende Praxis in den letzten Jahren ausgeräumt werden. Der Bekanntheitsgrad der alternativen Streitbeilegungsverfahren ist jedoch steigerungsfähig. Insbesondere ist weiterhin Aufklärung über die einzelnen Methoden, ihre Verfahren und ihre Chancen notwendig.

Dass die Vorteile insbesondere bei der branchenspezifischen Schlichtung wie der bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft überragend sind, soll mit den folgenden Ausführungen bewiesen werden.

[1] Prof. R. Greger, 19.4.2020, Verbraucherschlichtung tritt auf der Stelle, abgerufen 2.1.2021 von https://www.schlichtungsforum.de/Neuigkeiten

A. Gemeinsame Vorteile für Rechtsanwälte und Mandanten

I. Streiten sich Rechtsanwälte und Mandanten um vermögensrechtliche Fragen wie die Höhe der Vergütung, der Gebühren oder Schadensersatz, ist der Zugang zum Schlichtungsverfahren ohne große Hürden möglich. Sowohl Rechtsanwälte als auch Verbraucher und andere Auftraggeber von Rechtsanwälten können sich mit ihrem Anliegen per E-Mail, per Post, per Fax oder über das Online-Antragsformular auf der Homepage an die Schlichtungsstelle wenden. Das Fehlen besonderer Wirksamkeitsvorschriften wie gerichtstypische Regelungen zum notwendigen Inhalt des Antrags oder der Anzahl der Anlagen erleichtern den Weg zur Schlichtung zusätzlich. Es besteht kein Anwaltszwang. Ebenso wenig stellt sich aufgrund der bundesweiten Schlichtungsbefugnis die Frage nach der Zuständigkeit. Der **niedrigschwellige Zugang** ist verbraucherfreundlich und schont die Ressourcen der Beteiligten.

II. Kraft gesetzlicher Regelung ist sichergestellt, dass das Schlichtungsverfahren für die Beteiligten unentgeltlich durchgeführt wird. Entgelte oder Gebühren, wie sie das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) durchaus vorsieht, werden nicht erhoben. Somit entfallen weitere Hürden, wie sie das Zivilverfahren in Form von Vorschusspflicht oder Prozesskostenhilfeanträgen kennt. In der Satzung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist geregelt, dass jede Partei grundsätzlich die eigenen Kosten und Auslagen für das Schlichtungsverfahren selbst trägt, es sei denn, es wird etwas anderes vereinbart. Die **Kostenfreiheit des Verfahrens** spart beiden Beteiligten Aufwand und Geld.

III. Anders als im Gerichtsverfahren ist die Verfahrensdauer der Verbraucherschlichtung limitiert: Es gilt die gesetzliche Garantie, dass innerhalb von 90 Tagen nach Vorliegen der vollständigen Schlichtungsakte ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird. Begünstigt wird die **Kürze der Verfahrensdauer** dadurch, dass in dem schriftlichen Verfahren nur der Urkundenbeweis zulässig ist. Aktuell wird der Schlichtungsvorschlag von der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft innerhalb von durchschnittlich 64 Tagen nach Eingang aller Beweismittel und Stellungnahmen an die Beteiligten versandt. Und es werden die Bemühungen verstärkt, noch vor der Erarbeitung des grundsätzlich aufwendigen Schlichtungsvorschlags eine zügige gütliche Einigung zu erzielen. Eine rasche Konfliktlösung schont nicht nur die Nerven der Verbraucher, sie wirkt sich auch positiv auf die Kostenbilanz aus. Zeit ist Geld, heißt es, und das gilt besonders auch für Rechtsanwälte.

IV. Das Schlichtungsverfahren ist geprägt durch **Fairness und Transparenz**. Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft unterhält entsprechend der gesetzlichen Regelung eine Webseite, auf der die Satzung, klare und verständliche Informationen zur Erreichbarkeit, zur Zuständigkeit, zu den Streitmittlern, zur Anerkennung als Verbraucherschlichtungsstelle sowie zum Ablauf und zu den Kosten des Streitbeilegungsverfahrens veröffentlicht sind.

Alle eingereichten Schreiben und Dokumente werden grundsätzlich von der Schlichtungsstelle an die jeweils andere Partei des Schlichtungsverfahrens weitergeleitet. Diese Grundsätze sind Ausdruck der Rechtsstaatlichkeit und garantieren, dass Mandanten und Rechtsanwälte nicht Objekte, sondern gleichwertige Subjekte des Verfahrens sind.

> Streitende sollten wissen, dass nie einer ganz recht hat und der andere ganz unrecht.
>
> **Kurt Tucholsky, 1890 – 1935**

V. Hinzu kommt, dass die Sachbearbeiter der Schlichtungsstelle selbst Anwälte sind, das RVG und die üblichen Kontaktabläufe zwischen Anwalt und Mandant also bestens kennen. Aufgrund ihrer Erfahrung sind sie mit den Erwartungen der Mandanten ebenso vertraut wie mit den rechtlichen Vorgaben für einzelne Abrechnungspositionen und der Entwicklung der einschlägigen höchstrichterlichen Rechtsprechung. Diese **hohe fachliche Kompetenz** ist die Basis dafür, dass der Sachverhalt rasch erfasst und einer sorgfältigen rechtlichen Würdigung unterzogen werden kann. Bei unstrittigem Sachverhalt und klarer Rechtslage unterscheidet sich der Schlichtungsvorschlag daher im Ergebnis und der Begründung nicht von einer gerichtlichen Entscheidung. Wenn die Sach- und Rechtslage aber nicht ein- →

deutig ist, weil etwa Aussage gegen Aussage steht und zur Lösung juristischer Fragen nicht auf Rechtsprechung zurückgegriffen werden kann, verfügt die Schlichtungsstelle über ein erprobtes Instrumentarium zur Abschätzung des Prozessrisikos, auf deren Grundlage dann der Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird.

VI. Weder Mandanten noch Rechtsanwälte haben Anlass zur Sorge, dass die Schlichtungsstelle die Interessen der gegnerischen Partei einseitig vertritt. Die Schlichtungsstelle ist kein Organ der Bundesrechtsanwaltskammer, sondern eine eigenständige Einrichtung, die **unabhängig** ist. Sie hat einen eigenen Haushalt (Sonderhaushalt), der von dem der Bundesrechtsanwaltskammer getrennt ist. Auch die persönlichen und fachlichen Voraussetzungen für die Bestellung zum Schlichter – Befähigung zum Richteramt, kein Rechtsanwalt, keine Tätigkeit für eine Rechtsanwaltskammer oder einen Verband der Rechtsanwaltschaft – gewährleisten, dass der Schlichter oder die Schlichterin nicht als Vertreter einer der am Streit beteiligten Gruppen, insbesondere der der Rechtsanwälte, wahrgenommen werden kann. Das VSBG und die Satzung der Schlichtungsstelle garantieren, dass die verantwortlichen Schlichter unabhängig und an Weisungen nicht gebunden sind (§ 28 i. V. m. § 7 VSBG, § 2 Nr. 4 der Satzung der Schlichtungsstelle). Die Schlichter werden zur Wahrung ihrer Unabhängigkeit für einen ausreichend langen Zeitraum (4 Jahre) berufen und können außerdem nicht ohne triftigen Grund ihres Amtes enthoben werden. Einer unparteiischen Schlichtung steht daher nichts im Weg.

VII. Ob eine Schlichtung gelingt, liegt allein in den Händen der Beteiligten. Sie entscheiden, ob sie den Schlichtungsvorschlag für überzeugend halten und ihm folgen können. Weil er schriftlich und mit einer angemessenen Frist zur Annahme oder Ablehnung unterbreitet wird, können Mandant und Rechtsanwalt jeweils für sich entscheiden, ob sie den Vorschlag für akzeptabel halten. Weder Zeitdruck noch persönliche Einflussnahmen Dritter hindern eine **selbstbestimmte Streitbeilegung**. Wird der Schlichtungsvorschlag abgelehnt, drohen weder Sanktionen noch der Verlust von Rechtspositionen. Das Verfahren ist in jedem Fall kostenfrei und die **Hemmung der Verjährung** während des Schlichtungsverfahrens sorgt dafür, dass den Parteien keine Rechtsnachteile entstehen. Der Gang zum Gericht ist nach einem erfolglosen Schlichtungsverfahren daher weiterhin möglich.

VIII. Oft stehen Mandanten und Rechtsanwälte in langjähriger vertrauensvoller Verbindung. Sie aktivieren diese je nach Problemlage und profitieren davon, dass beide Seiten auf eine problemlose, erfolgreiche und zufriedenstellende Geschäftsbeziehung zurückblicken können. Kommt es trotz dieses guten Fundaments ausnahmsweise, z. B. wegen einer Kostennote des Rechtsanwalts zu Unstimmigkeiten, wäre der Gang zum Gericht der erste Schritt zur Beendigung dieses Vertrauensverhältnisses. Damit würde signalisiert, dass der langjährige Geschäftspartner mangels konsensualer Konfliktlösung die Konfrontation sucht und sich zum Gegner erklärt. Keine Gefährdung der Geschäftsbeziehung tritt ein, wenn sich die Parteien darauf verständigen, die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft einzuschalten. Diese kann unter Berücksichtigung der beidseitigen Interessen eine **zukunftsorientierte Konfliktlösung** entwickeln, die über die Grenzen der streitgegenstandsorientierten hoheitlichen Streitentscheidung hinausgeht. Mit einer Verständigung unter Vermittlung eines unabhängigen Dritten ist der Weg in ein weiterhin gedeihliches Miteinander frei.

B. Zusätzliche Vorteile für Verbraucher

Jedermann steht zur Durchsetzung seiner Rechte in grundsätzlich gleicher Weise der Zugang zu den staatlichen Gerichten offen. Prozesskostenhilfe und Beratungshilfe sind Instrumente, mit deren Hilfe das rechtsstaatliche Versprechen auch für Einkommensschwache eingelöst wird.

Aber was geschieht tatsächlich, wenn sich der Verbraucher über zahlenmäßig relativ kleine Gebührenforderungen seines Rechtsanwalts ärgert, weil er sie nicht versteht, er sie für überzogen hält? Wendet sich jeder vom Agieren seines Rechtsanwalts enttäuschte Mandant, für den die Rechtslage unüberschaubar ist, an das Gericht? Tatsächlich nehmen viele dieser unzufriedenen Mandanten die Gebührenforderung hin, sehen von Einwendungen ab, weil sie es nicht für angemessen halten, in solchen Fällen die Gerichte zu belasten, oder sie auch Scheu vor einem förmlichen und langwierigen Gerichtsverfahren und vor dem Prozessrisiko haben. Also bleibt das durch den Wissensvorsprung der Rechtsanwälte genährte Gefühl der Unterlegenheit, das Gefühl ungerecht behandelt worden zu sein.

Als Ergänzung zum staatlichen Rechtsschutzsystem bietet sich hier die Anrufung der Schlichtungsstelle an. Mit der Bereitschaft zur Schlichtung wird ein Prüfverfahren

eingeleitet, das in den Grenzen der eingeschränkten Beweiserhebungsmöglichkeiten eine Rechtskontrolle ermöglicht. In der Begründung ihres Votums erklärt die Schlichtungsstelle die nicht immer einfachen Gebührenregelungen des Rechtsanwaltsvergütungsgesetzes. Sie geht auf alle Argumente ein, spürt die Schwachstellen der Argumentationsketten beider Seiten auf und entwickelt daraus ihren Lösungsansatz. So gelingt es, kostenfrei und niederschwellig **Rechtsunsicherheit zu beseitigen.**

C. Zusätzliche Vorteile für Rechtsanwälte

Als Organe der Rechtspflege, deren Tätigwerden im Interesse der Allgemeinheit an einer wirksamen und rechtsstaatlich geordneten Rechtspflege liegt, genießen Rechtsanwälte per se hohes Ansehen. Ihnen wird zugutegehalten, dass sie bestrebt sind, korrekt zu handeln sowie ihre Mandanten richtig und angemessen zu beraten und zu vertreten; es wird erwartet, dass dahinter das Streben nach Gewinn zurücktritt. Dieses Vertrauen wird beträchtlich dezimiert, wenn Mandanten das Gefühl haben, dass Gebührenrechnungen nicht berechtigt oder überhöht sind, dass sie sich schlecht vertreten und in ihrem Vermögen geschädigt sehen.

Sind Rechtsanwälte in diesem Fall bereit, vor der Schlichtungsstelle einen Einigungsversuch zu unternehmen, werden die Mandanten dies erfahrungsgemäß als Entgegenkommen werten und es hoch anrechnen. Rechtsanwälte sind nicht verpflichtet, am Schlichtungsverfahren teilzunehmen und beweisen daher Größe, wenn sie zur Konfliktlösung eine unabhängige Einrichtung wählen, die im Verbraucherinteresse geschaffen und kostenfrei angerufen werden kann. Die Bereitschaft, sich auf Augenhöhe um eine konsensuale Lösung zu bemühen, widerlegt zudem die Befürchtung der Mandanten, dass Rechtsanwälte ihre fachliche Überlegenheit zu deren Lasten ausspielen. So kann das Schlichtungsverfahren zur **Deeskalation** beitragen und voreiligen Negativbewertungen durch Verbraucher auf gängigen Online-Bewertungsplattformen vorbeugen. Und kommt es auch noch zu einer Einigung, wird sich der ursprüngliche Konflikt nicht geschäftsschädigend auswirken. So dient das Schlichtungsverfahren sowohl dem einzelnen Rechtsanwalt wie auch dem Berufsstand allgemein dazu, das **Vertrauen der Auftraggeber in deren besondere Sorgfaltspflicht zu stärken.**

D. Ausblick

In unserer Werteordnung steht die Durchsetzung des eigenen zivilen Rechtsanspruchs weit oben in der Rangliste. Gefördert wird dies u.a. durch Rechtsschutzversicherungen aber auch durch staatliche Unterstützung. Dass sich daran demnächst Entscheidendes verändert, ist schwer vorstellbar. Insbesondere nicht in dem Sinn, dass, wie eingangs erwähnt, der Kompromiss dem Stellenwert der erfolgreichen Rechtsdurchsetzung gleichkommt oder ihn gar überholt.

> Ums Wort geht, wie ich denke, der Streit, über die Sache besteht Einigkeit.
>
> **Lucius Annaeus Seneca 4 v.Chr. – 65 n.Chr.**

Dennoch hat die außergerichtliche Streitbeilegung durch die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft im Besonderen das Potential, die Rechtskultur ein Stück weit zu verändern. Ihr Ziel ist es nicht, die Rechtsdurchsetzung zu verhindern. Sie ist vielmehr bestrebt, unnötige gerichtliche Auseinandersetzungen zu vermeiden und die Unwägbarkeiten der Rechtsverfolgung aufzuzeigen. Ausgehend davon bietet sie schnell, kompetent und kostenfrei Lösungen an, die beide Beteiligten zu Gewinnern macht. Je nach Fallkonstellation erspart sich der eine Zeit, Geld und Nerven für eine aussichtslose gerichtliche Auseinandersetzung, der andere gewinnt seine Reputation oder seinen Seelenfrieden zurück und wieder andere profitieren davon, dass und wie von neutraler Seite das Prozessrisiko eingeschätzt wird. Die Schlichtung bedeutet keinen Verlust an Rechten, sondern einen Gewinn an Entscheidungskompetenz über die Rechtsverfolgung, die weiter in der Hand der Beteiligten liegt. ■

Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier
Versicherungsombudsmann

Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle
für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Felix Braun
Leiter der Universalschlichtungsstelle
des Bundes

Andrea Klinder
Streitmittlerin der Universalschlichtungsstelle
des Bundes

Prof. Dr. Reinhard Greger
Richter am Bundesgerichtshof a. D.

Jutta Gurkmann
Bereichsleitung Verbraucherpolitik beim
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Mitglied im Beirat der Schlichtungsstelle
der Rechtsanwaltschaft

Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier
Versicherungsombudsmann

Vom Wesen der Schlichtung

Die Schlichterin der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft hat den Verfasser gebeten, das „Wesen" der Schlichtung zu thematisieren und dem geneigten Leser jubiläumsgerecht nahezubringen. Mit dem „Wesen" ist es indessen so eine Sache. Einer meiner akademischen Lehrer pflegte zu fragen, was es denn mit dem „Wesen" dogmatisch auf sich habe, was denn das „Wesen des Wesens" sei, ironisierte er lachend seine Frage unter dem kritisch-zustimmenden Schmunzeln seiner Zuhörer. Aber, ich möchte es dennoch versuchen: Was macht Schlichtung aus und charakterisiert sie, worin besteht ihr Kern, welche Grundbedingungen setzt sie voraus, was ist ihr Ziel? Was unterscheidet sie von anderen Konfliktlösungsmechanismen? Worin liegt der Unterschied zwischen Schlichtung und Rechtsprechung? Also, versuchen wir es, Autor und Leser, mit vereinten Kräften, beim Schreiben wie beim Lesen. Günter Hirsch[1] hat bereits vor Jahren mit seiner abgewandelt nacherzählten Ziegenparabel ein treffliches Anschauungsbeispiel geliefert.[2] Die Erkenntnis daraus: Es gibt oft mehrere Wege zur Lösung von Konflikten, die alle den höchsten Respekt verdienen, je für sich Überzeugungskraft haben und alle irgendwie „gerecht" erscheinen, aber dennoch zu sehr verschiedenen Ergebnissen führen.

1. Zur Erinnerung an diese Illustration von Gerechtigkeit: Der Ziegenparabel zufolge soll eine Ziegenherde nach dem Tode eines von drei Brüdern aufgeteilt werden auf die beiden verbliebenen Brüder, die dem Verstorbenen zu Beginn seiner Zucht eine unterschiedliche Anzahl von Tieren aus ihren Herden zu Verfügung gestellt hatten. In welchem Verhältnis also sollte die daraus erwachsene Herde des Verstorbenen zwischen den beiden Brüder nun geteilt werden? Nach dem Grundsatz „halbe-halbe"? Nach dem Verhältnis der Ziegen, die die beiden Brüder dem Verstorbenen dereinst hingegeben hatten, um seine eigene Herde aufzubauen? Oder, noch differenzierter, nach dem Anteil, den die damals geschenkten Ziegen an der jeweiligen Größe der Herde der beiden schenkenden Brüder hatten, also gleichsam nach dem Maß des von diesen zu Gunsten ihres jetzt verstorbenen Bruders erbrachten "Opfers"? Und so werden in der Parabel noch weitere Lösungsvarianten entwickelt. Man liest oder hört – und erkennt: alle diese verschiedenen Ansätze und Maßstäbe haben etwas für sich, entsprechen irgendwie der Billigkeit, erscheinen jedenfalls nicht ungerecht. Alle sind vom Bemühen um Gerechtigkeit getragen. In diesem Sinne ist keine der Lösungen „falsch".

[1] Prof. Dr. Günter Hirsch, Versicherungsombudsmann von 2008 bis 2019, ehedem Präsident des Bundesgerichtshofs.
[2] Nacherzählt nach einer Geschichte von Emil Rüster, vorgetragen anlässlich des 15-jährigen Jubiläums des Versicherungsombudsmann e. V., nachlesbar auf der Homepage www.versicherungsombudsmann.de.

So ist es im Leben oft. Es gibt Konflikte, die sich auf unterschiedliche Weise zwar nicht lösen, aber doch befrieden lassen, so dass das Ergebnis von den am Streit Beteiligten akzeptiert werden kann und der Rechtsfriede wiederhergestellt ist; und – ebenso wichtig – die Beteiligten ihre Aufmerksamkeit und ihre Aktivitäten wieder anderen Dingen ihres Lebens zuwenden können.

2. Ähnlich verhält es sich mit der Schlichtung. Die staatliche Rechtsprechung mit ihrem Angebot und der Rechtsweggarantie der Verfassung hält ein breites, erforderlichenfalls auch aufwändiges Instrumentarium zur Klärung des Sachverhalts bereit. Dieser wird anhand der mitunter komplexen Gesetzeslage beurteilt. Regelhaft kann man die Entscheidung noch einmal oder gar zweimal im Rechtsmittelzug auf ihre Korrektheit überprüfen lassen. Eine höchste Sorgfalts- und Richtigkeitsgewähr also, die sich darin widerspiegelt. Der Preis dafür ist: Es kann dauern. Es bedarf oft des „langen Atems“. Und es ist meist auch recht kostenträchtig. Schwelende Konflikte können überdies mental belasten. Der Anspruch auf Rechtsschutzgewähr durch die staatliche Justiz lebt zudem von der Gerechtigkeitsvorstellung, dass es nur eine „richtige Entscheidung“ gibt. Am Ende steht ein staatlicher Machtspruch. Dieser kann überzeugen und befrieden. Mitunter aber auch nicht. Dann war das Verfahren ein aufwändiger, langdauernder Klärungsprozess, der Frieden ist formell wieder hergestellt. Es gibt einen Sieger und einen Verlierer. Aber Verlierer grollen nach einem Machtspruch oft weiterhin … .

3. Schlichtung eröffnet Raum, dies zu vermeiden. Sie birgt die Chance, den Konflikt in den dafür geeigneten Fällen für die Beteiligten schnell zu lösen. Und das auf „unbürokratischem Weg“, also mit einfachen Mitteln. Das ist für die Beteiligten oft einfacher und kostengünstiger. Beispielsweise beim Versicherungsombudsmann, bei dem Schlichtungsverfahren für Verbraucher kostenfrei sind. Versicherungsunternehmen haben dieses Beschwerdeverfahren für Versicherungsnehmer eingerichtet, damit trotz Meinungsverschiedenheiten die Kundenbeziehung nicht tiefgreifend beschädigt und den Kunden eine Möglichkeit zur schnellen Konfliktlösung angeboten wird. Das dient natürlich auch den Versicherern und schont deren Bearbeitungsressourcen, die sonst auf eine zudem kostenträchtigere gerichtliche Auseinandersetzung zu verwenden wären. Das Instrument der Schlichtung kann von Unternehmen und – im Blick auf die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft – von Rechtsanwälten auch proaktiv eingesetzt werden, indem der unzufriedene Kunde oder Mandant auf die außergerichtliche Streitbeilegung ausdrücklich hingewiesen wird, um eine externe und unabhängige Bewertung einzuholen. Für den Verbraucher hat das neben der Kostenfreiheit und der zügigen Bearbeitung den Vorzug, dass er eine Stellungnahme von kompetenter Stelle in verständlicher Sprache erhält, die für ihn nicht bindend ist. Die Bewertung orientiert sich an Recht und Gesetz, ist aber offen auch für die Berücksichtigung weiterer Aspekte unterschiedlicher Natur. Die Fallgestaltungen müssen sich freilich eignen, um mit den einfachen Mitteln des Schlichtungsverfahrens gelöst werden zu können. Nur wenn es nicht um rechtsgrundsätzliche Fragen geht, die der staatlichen Gerichtsbarkeit vorbehalten bleiben müssen, oder wenn es keiner aufwändigen Beweiserhebung mit dem ganzen Instrumentarium bedarf, das der Justiz zur Verfügung steht (z.B. Zeugenvernehmungen, Einholung von Sachverständigengutachten), dann kann die Verbraucherschlichtungsstelle auf Grund der Aktenlage eine abschließende Beurteilung vornehmen. Aber selbst bei ungeklärten rechtlichen oder beweisbedürftigen Fragen kann unter Einschätzung etwaiger Prozessrisiken ein Schlichtungs- oder Vergleichsvorschlag unterbreitet werden. Auch wenn die Parteien sich nicht auf einen solchen Vorschlag einlassen und die Schlichtung erfolglos bleibt, haben die Beteiligten zumindest eine sachkundige Einschätzung ihres Falles in Händen, die ihnen bei der Entschließung darüber weiterhelfen kann, ob sie im Anschluss den staatlichen Rechtsweg mit seinen Kostenrisiken und den damit auch für sie persönlich möglicherweise verbundenen Mühen beschreiten.

Soweit die Vorzüge der Schlichtung, die, wenn man so will, ihrem Wesen eigen sind.

4. Um die Umsetzung dieser Grundgedanken und eine akzeptanzfähige Schlichtung gewährleisten zu können, müssen allerdings einige strukturelle Voraussetzungen erfüllt sein. Sie vor allem wird man zum unabdingbaren Kern der Schlichtung zu zählen haben.

Ganz vornean steht, und das kann nicht verwundern, die Unabhängigkeit, Weisungsfreiheit und Neutralität der für die Schlichtung Verantwortlichen. Sie muss durch die Statuten und die Verfassung der Schlichtungseinrichtung glaubhaft und belastbar abgesichert sein. Bei der Berufung des Schlichters sollten alle betroffenen Interessengruppen und Beteiligtengruppen sachgerecht einbezogen werden. Der Schlichter oder, in der Sprache →

des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes, der Streitmittler sollte in seiner Weisungsfreiheit und Unabhängigkeit richtergleich abgesichert sein. Dazu gehört auch eine hohe, besonders qualifizierte Schwelle zu einer etwaigen Abberufung. Institutionell abgesichert sein sollte die Schlichtung mit einer soliden Ausstattung durch die Kostenträger. Ein Einfluss der Träger auf die Beschwerdebearbeitung und die Entwicklung des Entscheidungsverhaltens ist selbstverständlich sicher auszuschließen. Ein eigener, selbst zu verwaltender Haushalt trägt zur Gewährleistung der Unabhängigkeit bei. Bei der Mitarbeiterauswahl sollte der Schlichter autonom sein oder zumindest maßgeblich einbezogen werden; das fördert jedenfalls die Unabhängigkeit.

Das Vorgehen bei der Schlichtung hat selbstverständlich die grundlegenden Verfahrensprinzipien der Fairness und des rechtlichen Gehörs zum fundamentalen Maßstab zu nehmen. Mit dem VSBG will seit 2016 auch der Gesetzgeber diesen Mindeststandard festgeschrieben wissen. Das Schlichtungsprocedere sollte dabei jedoch überschaubar und nicht schwerfällig, eben in gewisser Weise unbürokratisch sein. Bei der Gehörsgewährung heißt das auch, dass eingehende Nachrichten der Beteiligten nicht schematisch zur Kenntnisnahme und etwaigen Stellungnahme an die Gegenpartei weitergereicht werden. Ein solches „Pingpong“ würde nur zur zeitlichen Dehnung des Verfahrens und der Aufblähung des Vorgangs führen; denn mitunter fühlen sich Verfahrensbeteiligte – und sei es nur rein vorsorglich – veranlasst, auf jeglichen Vortrag der anderen Partei nochmals zu erwidern, auch wenn die wesentlichen Dinge bereits vorgetragen sind. Neben der Verzögerung kann es damit auch zu einer Verfestigung der Positionen kommen, was die Aussicht auf einen Schlichtungserfolg beeinträchtigen kann. Selbstverständlich ist stets sicherzustellen, dass nichts Bedeutsames zum Nachteil eines Beteiligten verwertet wird, wozu er sich vorher nicht äußern konnte.

Weitere Grundvoraussetzung ist ein niedrigschwelliger Zugang zum Beschwerdeverfahren. Dieser mag unterschiedlich ausgestaltbar sein. Die Akzeptanz des Verfahrens hängt auch davon ab, dass die Beschwerdeführer als Natural-Personen selbst und ohne anwaltliche Vertretung das Verfahren in Gang setzen können. Ihnen muss durch kompetente Ansprechpartner dabei geholfen werden, ihr Anliegen und das Beschwerdeziel in einer zu bearbeitenden Form zu formulieren und die erforderlichen Unterlagen zusammenzutragen. Das kann nur gelingen, wenn unmittelbare Ansprechpartner zur Verfügung stehen, die auf der Grundlage eines „Servicegedankens“ das berechtigte Gefühl vermitteln, dass die Beschwerdeführer bei der Schlichtungsstelle gut aufgehoben sind. Die Verfahrensschritte bedürfen der verständlichen Erklärung. Gleiches gilt für die Mitteilung des Ergebnisses. Auch hier sind der verständliche „Transport“ der maßgeblichen Erwägungen und vor allem das Eingehen auf die Kritikpunkte der Beschwerden essentielle Voraussetzung dafür, dass der Konflikt befriedet werden kann. Überzeugen lässt sich nur, wer den Streitmittler für unabhängig und glaubwürdig halten kann, wer neben der Kompetenz auch Einfühlungsvermögen spüren kann und wem die angeführten Gründe einleuchten, mindestens verständlich und nachvollziehbar sind.

> Probleme kann man niemals mit derselben Denkweise lösen, durch die sie entstanden sind.
>
> **Albert Einstein 1879 – 1955**

Nicht Grundvoraussetzung, wohl aber förderlich für eine erfolgreiche Schlichtung sind weitere Gesichtspunkte. Gesetz- und Verordnungsgeber sollten privater Initiative für die Einrichtung von Schlichtungsstellen nicht durch entbehrliche, allzu differenzierte Verfahrensregeln ein flexibles Vorgehen erschweren. Dies würde das Verfahren tendenziell schwerfälliger machen. Es würde damit seine Vorzüge gegenüber dem längerdauernden justizförmigen Verfahren sukzessive verlieren. Einer erfolgreichen Schlichtung zuträglich ist auch eine freiwillige Teilnahme der Beteiligten auf Unternehmensseite. Die Freiwilligkeit bedingt erfahrungsgemäß den Willen, im konkreten Verfahren selbst konstruktiv und im Grundsatz auch mit einer gewissen Abhilfebereitschaft an der Lösung mitzuwirken. Schlichtung setzt grundsätzlich bei allen Beteiligten Schlichtungsbereitschaft voraus, also eine gewisse Offenheit für einen ausgleichenden

Kompromiss. Das Schlichtungsverfahren sollte deshalb nicht als Fortsetzung eines „Kampfes ums Recht“ oder als ein „Gerichtsverfahren light“ begriffen werden. Ob dort, wo unternehmensseitig oder in der Branche die Erkenntnis noch nicht hinreichend gereift ist, dass die freiwillige Teilnahme an einem Verbraucherstreitbeilegungsverfahren nicht nur im Interesse einzelner Verbraucher, sondern auch im wohlverstandenen Interesse der Unternehmen liegt, gesetzgeberisch „nachgeholfen“ und eine Teilnahmepflicht statuiert werden sollte, ist jedoch eine grundsätzliche Frage, die hier nicht zu vertiefen ist.

5. Neben diesen eher institutionellen und die Einstellung der Unternehmen zur Schlichtung betreffenden Voraussetzungen zählen zu dem, was das Wesen von Schlichtung mit ausmacht noch inhaltliche Erfordernisse. Das Entweder-oder zwischen der interessenausgleichenden Mediation und der Findung des von Rechts wegen zutreffenden Urteils durch den Richter kann die Schlichtung verbinden. Sie kann sich mit dem Ziel eines befriedenden, akzeptanzfähigen Ergebnisses auch andere Aspekte als die rein rechtlichen nutzbar machen. Das schließt die Berücksichtigung der Interessenlage im Ausgangspunkt ebenso ein wie die für den Fall einer Fortführung des Konflikts, beinhaltet also Erwägungen, die wir von der Mediation und dem richterlichen Vergleichsgespräch her kennen. Schlichtung ist zudem – insoweit ähnelt sie der Schiedsgerichtsbarkeit – durch Vertraulichkeit hinsichtlich der Belange der Beteiligten geprägt. Die Entscheidungen werden grundsätzlich nicht veröffentlicht. D.h., das Unternehmen hat im Falle der Nachgabe im Einzelfall nicht ohne Weiteres eine Breiten- und Präzedenzwirkung zu besorgen. Das ändert freilich nichts an der generellen Bindung von Schlichtung an Recht und Gesetz und der Notwendigkeit einer allgemeinen Transparenz des Verfahrens. Um die Schlichtungsergebnisse und die Vorgehensweise zu veranschaulichen, bedarf es der Präsentation der Schlichtungsstelle und ihres Verfahrens auf einer Homepage und in anderen Medien, überdies der beispielhaften Veröffentlichung von verfahrensbeendenden Schreiben in anonymisierter Form. Denn dies dient der Bildung von Vertrauen in die Schlichtungsstelle und in ihre Arbeit. Und Vertrauen ist bekanntlich die wichtigste Voraussetzung, um erfolgreich schlichten zu können. Jede Schlichtungsstelle muss es sich allerdings immer wieder erarbeiten und es pflegen.

All diese Gesichtspunkte machen das Wesen von Schlichtung aus, mögen sie je nach Branche, spezifischer Aufgabenstellung und organisatorischer Verfassung auch unterschiedlich ausgestaltet sein. Vielfalt muss auch hier möglich bleiben, um den jeweiligen Besonderheiten Rechnung tragen zu können. Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft mit ihrer hochangesehenen Arbeit hat in den Jahren ihres Bestehens die Schlichtungsszene wegweisend mitgeprägt. Auch hier zeigt sich: Gutes Beispiel kann ebenfalls wesensprägend sein! ■

Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.

Mehr Schlichtung wagen: Die Schlichtungspraxis seit Inkrafttreten des VSBG

Herzlichen Glückwunsch zum 10-jährigen Jubiläum, liebe Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (SdR)!

Ihre erste Dekade erfolgreicher Schlichtungspraxis lässt sich in zwei Abschnitte unterteilen –fünf Jahre vor und fünf Jahre nach Inkrafttreten des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG). Wie hat das VSBG die Praxis der Schlichtungsstellen im Allgemeinen und im Besonderen verändert? Welche künftigen Entwicklungen sind zu erwarten und zu begrüßen?

Mehr Schlichtung?

In der Gesetzesbegründung zum VSBG wurden für das Jahr 2015 bundesweit ca. 60.000 Streitbeilegungsanträge zugrunde gelegt. Durch Inkrafttreten des VSBG wurde eine Verdoppelung dieser Zahl erwartet. Trotz einer Steigerung (2018: 84.339 Anträge, 2019: 76.659 Anträge, 2020: rund 100.000) haben sich die mit dem VSBG verbundenen Erwartungen noch nicht erfüllt.
Auch ein erster Blick auf die Fallentwicklung bei der SdR offenbart, dass mit Inkrafttreten des VSBG keine nennenswerte Steigerung der Fallzahlen eingetreten ist. Woran liegt das? Man könnte argumentieren, dass es im Verhältnis zwischen Rechtsanwalt- und Mandantschaft hierzulande eben nicht mehr als rund tausend Streitigkeiten pro Jahr gibt und das Potenzial der SdR damit bereits voll ausgeschöpft ist. Es könnte jedoch auch daran liegen, dass die gesetzlichen Hinweispflichten auf die Schlichtung (§§ 36, 37 VSBG) noch nicht von allen Rechtsanwält:innen umgesetzt werden und zahlreiche Mandant:innen daher keine Kenntnis von der Möglichkeit einer kostenlosen Schlichtung haben. Das wäre bedauerlich, denn die vielen positiven Beispiele in den Tätigkeitsberichten der SdR demonstrieren, wie erfolgreich Schlichtung sein kann: Erstens ist der Einsatz gering, denn die Kosten für das konkrete Verfahren sind bereits über die Kammerbeiträge gedeckt. Zweitens ist das Risiko gleich null, denn die Schlichtungsempfehlungen sind unverbindlich und entfalten erst durch beidseitige Annahme Rechtskraft. Drittens ist die Gewinnchance groß, denn eine unabhängige Überprüfung kann nicht nur den konkreten Streit beilegen, sondern auch nachhaltig die Mandantenzufriedenheit stärken.

Zehn Jahre nach Gründung der SdR und fünf Jahre nach Inkrafttreten des VSBG ist das Potenzial der Verbraucherschlichtung offenbar noch nicht ausgereizt. Das BMJV lässt derzeit untersuchen, inwieweit die gesetzlichen Hinweispflichten von den Unternehmen tatsächlich umgesetzt werden bzw. wie die Kenntnis über die Verbraucherschlichtung gestärkt werden könnte.

Mehr Schlichtung wagen!

Die Frage nach „Mehr Schlichtung?“ stellt sich jedoch nicht nur quantitativ, sondern auch in qualitativer Hinsicht. Und lässt sich diesbezüglich mit einem klaren „Ja“ beantworten!

Das VSBG orientiert sich vergleichsweise eng an den Vorgaben der Richtlinie 2013/11/EU und enthält darüberhinausgehend kaum Impulse. Damals war die Verbraucherschlichtung in Deutschland noch für viele ein Stück Neuland. Das mag eine gewisse Zurückhaltung erklären. In den fünf Jahren seit Inkrafttreten des VSBG ist die Präsenz und die Akzeptanz von Verbraucherschlichtung jedoch gestiegen. Das ist nicht nur ein Erfolg für die Schlichtungspraxis, sondern auch ein Ansporn für neue Ideen zur Weiterentwicklung. Die bestehenden Gestaltungs- sowie Interpretationsmöglichkeiten des VSBG sollten genutzt werden.

Wie also mehr Schlichtung wagen?

Inspiration bieten empirische Erkenntnisse der bestehenden Praxis, beispielsweise durch die Studien von Creutzfeldt, Hodges, Steffek u.a. Europäische Nachbarländer wie die Niederlande, Schweden oder Großbritannien verfügen über längere Schlichtungstraditionen mit sehr interessanten Ausgestaltungen ihrer Schlichtungsverfahren. EU-weite Netzwerke von Schlichtungsstellen wie das FIN-Net (Finanzdienstleitungen), NEON (Energiesektor) oder TRAVEL_NET (Transport- und Reisebranche) bieten ein Forum zum Austausch von best practice. Aber auch auf nationaler Ebene diskutieren die Schlichtungsstellen Verfahrensfragen – so zum Beispiel bei der seit Jahren etablierten Schlichter:innen-Runde in Berlin, an welcher die SdR von Anfang an beteiligt war.

Wenn sich Diskussionen auf verfahrenstechnische Umsetzungsdetails von Einzelbestimmungen des VSBG beschränken, gerät das Große und Ganze schnell aus dem Blick. Mitunter ist es für die Weiterentwicklung der Schlichtung zielführender, sich vom Wortlaut der einzelnen Paragrafen zu lösen und eine Vogelperspektive einzunehmen. Hierfür bietet der „Schlichtungsdreiklang“ – bestehend aus Präzision, Empathie und Effizienz – einen möglichen Ansatz:
Die hohe juristische Präzision der deutschen Schlichtungspraxis steht außer Frage – traditionell werden die Schlichtungsempfehlungen bei den deutschen Schlichtungsstellen von Volljurist:innen erstellt, was auch den Anforderungen des VSBG entspricht (und an dieser Stelle deutlich über die juristischen Mindestanforderungen der EU-Richtlinie hinausgeht). Zudem verfügen die branchenspezifischen Schlichtungsstellen über eine fachliche Spezialisierung auf die jeweils einschlägigen Rechtsfragen (und müssen insofern den Vergleich mit Instanzgerichten nicht scheuen).

Doch es geht in der Schlichtung nicht nur um die „nackte“ Beantwortung von Rechtsfragen. In den Schlichtungsfällen sind häufig auch Emotionen relevant, etwa Enttäuschung, Ärger und das unbefriedigte Bedürfnis nach Gehör. Schlichtung bedeutet Vermittlung zwischen den Parteien. Für eine dauerhafte und umfassende Streitbeilegung kommt der Empathie eine gewichtige Rolle zu, so dass auch die menschliche Seite des Konflikts berücksichtigt werden sollte. Bei der söp haben wir gute Erfahrungen mit konkreten Anleihen aus der Mediation gemacht, so etwa

- durch Förderung einer zugewandten und verständnissichernden Kommunikation (u.a. unterstützt durch entsprechende Schulungen für das gesamte söp-Team mit unserem Kooperationspartner Masterstudiengang Mediation und Konfliktmanagement der EUV Frankfurt/Oder),

- durch Berücksichtigung nicht-justiziabler Aspekte (u.a. durch die konsequente Einfügung einer „Empathie-Betrachtung“ in jeder Schlichtungsempfehlung, in welcher die besonderen Unannehmlichkeiten und Emotionen gewürdigt werden),

- durch Interessenorientierung (u.a. auf Wunsch der Beteiligten „Win-Win-Lösungen“ durch betragsmäßig höhere Gutscheinalternativen) oder

- durch Hervorhebung der Parteiautonomie mittels mehrstufiger Verfahren mit zunächst geringer inhaltlicher Intervention der Streitmittler:innen (u.a. durch eine den Schlichtungsempfehlungen vorgelagerte Auslotung der Einigungsbereitschaft).

Mangels physischer Anwesenheit der Beteiligten kann die Verständnissicherung im primär schriftlichen Verfahren telefonisch flankiert werden. Dies ist insbesondere dann hilfreich, wenn das Ergebnis einer komplexen rechtlichen Prüfung für die jeweiligen Beteiligten enttäuschend erscheint oder wenn sich sonstige Irritationen abzeichnen.

→

Die Effizienz der Verbraucherschlichtung ist schließlich kein Selbstzweck, sondern eine existenzielle Notwendigkeit. Denn diese trifft nur dann auf Akzeptanz aller Beteiligten, wenn dadurch Kosten und Zeit gespart werden können. Dabei kommt der Digitalisierung eine entscheidende Bedeutung zu. Die als legal tech diskutierte Digitalisierung von Rechtsdienstleistungen hat bei vielen Schlichtungsstellen längst Einzug gehalten. Beispiele für solche effizienzsteigernde Maßnahmen sind bei der söp u.a. die Online-Schlichtungsanträge mit interaktiven, fallspezifisch adaptierenden Formularen, die Schnittstellen zu internen und externen Datenbanken sowie die digitale Unterstützung der Falldatenbank bei der Erstellung von Schlichtungsempfehlungen. Durch diese Automatisierung von Standardprozessen werden Ressourcen an anderer Stelle freigesetzt, die im oben ausgeführten Sinne für eine präzise und empathische Würdigung des konkreten Einzelfalls genutzt werden können.

> Der Glaube, es gebe nur eine Wirklichkeit, ist die gefährlichste Selbsttäuschung.
>
> **Paul Watzlawick 1921 – 2007**

Der Schlichtungsdreiklang aus Präzision, Empathie und Effizienz steht so nicht im VSBG. Vielmehr spiegelt er den Geist und die Zielsetzung der Verbraucherschlichtung wider, wie sie von vielen europäischen Schlichtungsstellen gelebt wird. Damit ist er für die Auslegung und Weiterentwicklung des VSBG sowie dessen EU-rechtlichen Rahmen allemal hilfreich.

Ausblick

Das VSBG und die Schlichtungspraxis bedingen sich gegenseitig. Die SdR trug in den vergangenen zehn Jahren wesentlich zur Etablierung und Weiterentwicklung der Verbraucherschlichtung in Deutschland bei. Den fachlichen Austausch zwischen den Schlichtungsstellen hat sie maßgeblich geprägt und positiv bereichert.

Die söp freut sich auf eine spannende nächste Dekade der Verbraucherschlichtung und wünscht der SdR dafür weiterhin viel Erfolg mit ihren schlichtungsfreudigen Rechtsanwält:innen sowie ihrem Mut zu neuen Wegen.

Felix Braun
Leiter der Universalschlichtungsstelle
des Bundes

In Vielfalt geeint: Verbraucherschlichtung in der Europäischen Union

Andrea Klinder
Streitmittlerin der Universalschlichtungsstelle
des Bundes

Das offizielle Motto der Europäischen Union „In Vielfalt geeint“ wäre auch eines für den vorliegenden Band, der sich dem Thema der Verbraucherschlichtung unter verschiedenen Blickwinkeln nähert und darüber hinaus eines für diesen Beitrag, der sich mit den Ausprägungen spezialisierter Schlichtungsstellen in der Europäischen Union beschäftigt. Und so passend also das Motto, so auch die Hymne der Europäischen Union, die Ode auf die Freude, in Hinblick auf das zehnjährige Jubiläum der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft. Mit dieser Musik im Hintergrund oder vielmehr -kopf gratulieren die Autoren ihr ganz herzlich.

Das Jahr 2021 bringt auch ein weiteres Jubiläum mit sich, das des Verbraucherstreitbeilegungsgesetztes (VSBG), das 2016 in Kraft trat. Es geht zurück auf die ADR-Richtlinie 2013/11/EU und der ODR-Verordnung (EU) Nr. 524/2013. Und obwohl mit der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung ganz ausdrücklich EU-weit ein einheitlicher Rahmen geschaffen werden sollte, ist die Schlichtungslandschaft vielgestaltig. Das ist kein Widerspruch, denn innerhalb des Rahmens gibt es erhebliche Ausgestaltungsmöglichkeiten. Und das ist gut so, denn das europäische Engagement für außergerichtliche Streitbeilegung ist älter als Richtlinie und Verordnung und viele der heute bestehenden ADR-Stellen - wie eben auch die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft - waren bereits vor 2013 tätig und brachten best practices hervor. Dennoch: Richtlinie und Verordnung markierten 2013 nicht weniger als einen Meilenstein in der außergerichtlichen Streitbeilegung, denn eine flächendeckende Abdeckung für nahezu alle verbraucherrelevanten Bereiche und die Sicherung eines Mindestqualitätsstandards in allen Staaten des Europäischen Wirtschaftsraums wurde so eingeführt. Mit anderen Worten: Qualitativ hochwertige außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen wurde gesetzlich verankert, was sie als Institution insgesamt festigt.

Um dem nicht geringen Ziel beizukommen, eine flächendeckende, sektorenübergreifende und qualitätsvolle Abdeckung zu erreichen, wurde ein Mindestharmonisierungsansatz verfolgt. Insbesondere wurden weder in Bezug auf die Organisationsform, das Finanzierungsmodell oder die territoriale und sektorale Abdeckung verbindliche Vorgaben gemacht. Mitgliedsstaaten können entweder auf bestehende Stellen zurückgreifen und deren Zuständigkeit erweitern oder neue Stellen schaffen. Ausdrücklich erwähnt die Richtlinie, dass keine Pflicht besteht für jeden Einzelhandelssektor eine spezielle Stelle zu schaffen. Dies ist allerdings vor dem Hintergrund der Umsetzbarkeit der großen Ziele zu verstehen und kein Argument gegen Branchenspezifität. Die Richtlinie erwähnt ausdrücklich die Einbeziehung von Berufsverbänden in die Schaffung der neuen Stellen und das erforderliche Fachwissen für die Beilegung der Streitigkeiten. Dies spricht für branchenspezifische Kompetenz. In Deutschland wurde die Schaffung des VSBG mit der Erwartung verknüpft, dass viele neue branchenspezifische Verbraucherschlichtungsstellen entstehen würden. Diese Erwartung hat sich nicht oder nur sehr langsam erfüllt. Die meisten der branchenspezifischen Stellen waren auch schon in der Vor-VSBG-Zeit tätig. Dennoch ist die branchenspezifische Schlichtungsstelle ein Leitbild geblieben, dem Einrichtungen wie die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft voll entsprechen.

Doch welchen Weg sind die anderen Mitgliedsstaaten also gegangen?

In Anlehnung an das eingangs zitierte europäische Motto lässt sich nur sagen, dass die Schlichtungslandschaft in der Europäischen Union auch in der Praxis weiter sehr unterschiedlich ist. Die sog. ODR-Plattform listet die in der Europäischen Union, Island, Liechtenstein und Norwegen nach der Richtlinie anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen, insgesamt mehr als 400.
2019 veröffentlichte die Europäische Kommission ihren ersten Bericht über Anwendung von Richtlinie und Verordnung. Beispielhaft sei erwähnt, dass Österreich sich für eine per Gesetz abschließend auf acht definierte Liste von Verbraucherschlichtungsstellen entschieden hat, hiervon sind sieben branchenspezifisch und es gibt eine Auffangschlichtungsstelle. Finnland wird im Bericht ausdrücklich für seine hochentwickelte Kultur der außergerichtlichen Streitbeilegung gelobt, weist jedoch nur drei anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen auf. Bei näherer Betrachtung zeigt sich jedoch, dass die finnische „Beschwerdestelle für Verbraucher“ 15 verschiedene Unterabteilungen für verschiedene Fachgebiete mit eigenen Entscheidungsgremien hat. Einen gleichen Ansatz verfolgt die niederländische Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken, welche unter einer Dachorganisation verschiedene spezialisierte Unterabteilungen zusammenfasst. Dementsprechend haben auch die Niederlande - als für funktionierende Schlichtung eher bekanntes Land - „nur“ vier Verbraucherschlichtungsstellen auf der Plattform registriert. Frankreich ist Spitzenreiter mit aktuell 87 anerkannten Schlichtungsstellen, Deutschland liegt mit 28 im Mittelfeld, übrigens auch inhaltlich nach Einschätzung der Kommission („Mitgliedstaaten mit bereits bestehenden, aber bisher unvollständigen AS-Landschaften (z.B. Deutschland), in denen eine Aufwärtsentwicklung zu verzeichnen ist“).

Kurz zusammengefasst ist also die reine Anzahl an Schichtungsstellen, die Indikator für die Auffächerung an branchenspezifischen Stellen sein könnte, nicht sehr aussagekräftig; die Systeme sind zu unterschiedlich. Lokale und nationale Zuständigkeiten haben ebenfalls Einfluss auf die Anzahl der gelisteten Stellen, Spanien und Polen beispielsweise verfügen über sehr viele loka-

le Schlichtungsstellen, ohne dass eine Spezialisierung damit einhergeht. All dies ist nicht weiter verwunderlich, wenn man sich die große Diversität der Mitgliedsstaaten und ihre unterschiedlichen Schlichtungstraditionen vor Augen führt.

Es ist der Anfang einer Entwicklung. Qualität in der Schlichtungsarbeit geht vor Gleichförmigkeit. Die Richtlinie schlägt bereits ausdrücklich vor, Netzwerke zu bilden. Damit sei an dieser Stelle der Vorschlag verknüpft, sich noch stärker innerhalb von Europa auszutauschen. Beispiele wie das von der söp - Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. - initiierte Travel-Net zeigen den Wert des Austausches zwischen branchenspezifischen Reiseschlichtungsstellen und mit breiter aufgestellten (Auffang-)schlichtungsstellen, die auch auf dem Gebiet der Reise tätig sind und sich so auf bestimmte Gebiete - wie dem des Tourismus - spezialisieren können, sofern hierfür zwecks geografischer und sektoraler Abdeckung Bedarf besteht.

Die Bildung von Netzwerken erleichtert es auch, Verbrauchern den Weg zur zuständigen Stelle zu weisen, sollte ein Antrag bei der unzuständigen eingehen. Die Kategorisierung der anerkannten Verbraucherschlichtungsstellen auf der ODR-Plattform erleichtert die Suche nicht notwendigerweise. Die Kategorien, die benutzt werden, um Schlichtungsstellen zu sortieren und die von den nationalen Behörden, welche Schlichtungsstellen für die Plattform melden, zwingend verwendet werden müssen, bilden die unterschiedlichen Zuständigkeiten nur schwer ab. „Rechtsberatung und Buchhaltung“ ist die bzw. eine Kategorie, die benutzt werden kann, um nach Schlichtungsstellen für die Rechtsanwaltschaft zu suchen. Dies ergibt aktuell 103 Treffer, allerdings sind bei weitem nicht alle davon „echte“ Schlichtungsstellen der Rechtsanwaltschaft. Weiterhelfen können hier die ODR-Kontaktstellen, die genaue Kenntnis des jeweils eigenen Mitgliedstaats haben. Als eindeutig zu identifizierende Beispiele für Länder, in denen die Anwaltschaft eine eigene, branchenspezifische Schlichtungsstelle geschaffen hat, seien Schweden, Frankreich, Estland, Dänemark, die Tschechische Republik und Belgien erwähnt.

Bei aller Vielfalt der mehr als 400 ADR-Stellen lässt sich nur schwer das eine Modell finden, das als Blaupause zwangläufig von allen übernommen werden sollte. Vorteile spezialisierter Verbraucherschlichtung liegen dennoch auf der Hand: Fachwissen, Kompetenz, Effizienz. Dies demonstrieren viele der in Deutschland angesiedelten branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen zum Teil seit nunmehr 20 Jahren eindrücklich. Die Akzeptanz der Schlichtung wird bei vielen Unternehmen sicherlich dadurch erhöht, dass die Schlichtungsstelle von der eigenen Branche organisiert wird. Jeder Wirtschaftszweig erhält die Chance, eine für sich angepasste Schlichtungslösung zu finden. Wie am Beispiel der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft und vieler weiterer branchenspezifischer Schlichtungsstellen zu erkennen ist, wird auch die Finanzierung komplett durch die Branche getragen. Zweifeln bezüglich der Unparteilichkeit branchengetragener Schlichtungsstellen begegnet das VSBG durch Vorschriften hinsichtlich der Neutralität der unternehmensgetragenen Schlichtungsstellen. Dass Lücken im branchenspezifischen Angebot der Schlichtungsstellen existieren, da es zahlreiche Bereiche gibt, die keine „eigene“ Schlichtungsstelle vorhalten oder, wenn eine solche existiert, diese nicht sämtliche Unterbereiche der Branche abdeckt, ist derzeit eine Tatsache, der aber dadurch abgeholfen wird, dass es Schlichtungsstellen gibt, die das auffangen; in Deutschland in Form von Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen und der Universalschlichtungsstelle des Bundes. Dass sich auch diese mehr und mehr auf häufig nachgefragte Themen spezialisieren können, zeigt ein Blick nach Finnland und die Niederlande sowie andere europäische Staaten.

Feststeht: Spezialisierung ist zu Recht Leitbild und Erfolgsmodell, welches in Deutschland und in vielen der EU-Mitgliedsstaaten praktiziert wird. Bei einer Umsetzung wie durch die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ergibt sich ohne Zweifel ein in sich geschlossenes, überzeugendes und zukunftsfähiges Konzept.

In diesem Sinne freuen wir uns auf weitere zehn Jahre Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft – und mehr!

Prof. Dr. Reinhard Greger
Richter am Bundesgerichtshof a. D.

Die Anwaltsschlichtung im Lichte des Rechts

Dass die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft durch § 191f BRAO zur „Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz“ erklärt wird, führt zu mancherlei Irritationen. Rechtsanwälte betrachten für gewöhnlich weder ihre Mandanten als Verbraucher noch sich selbst als Unternehmer; zudem ist die Schlichtungsstelle auch zuständig bei Konflikten mit unternehmerischen Mandanten. Aber auch das Verfahren als solches scheint nicht so recht zur Stellung eines Organ der Rechtspflege zu passen. Schlichten wird assoziiert mit nachgeben, Kompromisse schließen, auf Rechte verzichten. Warum sollte der Anwalt, von der eigenen Rechtsposition überzeugt, die Mühen eines solchen Verfahrens auf sich nehmen? Und in der Tat scheint das VSBG dem „Unternehmer“ ja nur Pflichten und Lasten aufzuerlegen, angefangen von der obligatorischen Information des „Verbrauchers“, über die von der Schlichtungsstelle angeforderten Stellungnahmen bis zur Erklärung über die Annahme des Schlichtungsvorschlags.

Leicht wird dabei übersehen, dass das Schlichtungsverfahren – vor allem im Vergleich mit dem dadurch zu vermeidenden Gerichtsverfahren – nur geringe Belastungen mit sich bringt. Die Informationspflicht nach §§ 36, 37 VSBG ist standardisiert zu erledigen und ändert nichts daran, dass es dem Rechtsanwalt völlig freigestellt ist, ob und wie er an der Schlichtung teilnimmt. Auch wenn er sich auf den Antrag des Mandanten nicht einlässt, droht weder eine Säumnis- noch eine Kostensanktion. Nimmt er aber teil, eröffnet ihm dies die Chance, einen u.U. mühevollen Prozess zu vermeiden und den Konflikt schnell, diskret und ohne Kostenrisiko aus der Welt zu schaffen.

Völlig unbegründet ist dabei die Befürchtung, zu einer kompromisshaften Aufgabe wohlbegründeter Rechte gedrängt zu werden. Das Verfahren bei der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ist vielmehr stark am objektiven Recht orientiert:

- Wenn die Schlichtungsstelle einen Einigungsvorschlag unterbreitet, berücksichtigt dieser die materielle Rechtslage, soweit sie nach dem schriftlichen Vorbringen beurteilt werden kann. Ist dies nicht möglich (z.B. weil über einen streitigen Sachverhalt Beweis erhoben werden müsste), sieht die Schlichtungsstelle von einem Vorschlag ab oder sie unterbreitet einen Vorschlag, der auf Beweislast- oder Plausibilitätserwägungen beruht. Erkennbar aussichtslose Anträge werden von vornherein nicht behandelt.

- Da die Vorschläge mit einer rechtlichen Begründung versehen werden, können die Beteiligten nachvollziehen, auf welchen rechtlichen Bewertungen sie beruhen (und wie die Chancen auf ein anders lautendes Urteil im Falle eines Gerichtsverfahrens stehen). Falls – wegen nicht eindeutiger Rechtslage – Billigkeitserwägungen angestellt werden, wird dies ebenfalls deutlich gemacht. Es gibt keine (verdeckten) Willkür- oder Gefälligkeitsentscheidungen.

> Eine zunächst streitige Problemlage durch eine einverständliche Lösung zu bewältigen ist auch in einem Rechtsstaat grundsätzlich vorzugswürdig gegenüber einer richterlichen Streitentscheidung.
>
> **(BVerfG 1 BvR 1351/01) Bundesverfassungsgericht, Beschluss vom 14.2.2007**

- Zudem ist der Einigungsvorschlag unverbindlich. Wer ihn nicht für rechtskonform hält, kann mit der Gegenseite über eine abweichende Vergleichslösung verhandeln oder den Rechtsweg beschreiten. Die ggf. erforderliche Abstimmung mit dem Berufshaftpflichtversicherer ist selbstverständlich auch bei der Schlichtung möglich.

Das Verfahren selbst ist mit allen Rechtsgarantien ausgestaltet. Die Prozessmaximen der ZPO gelten weitestgehend auch hier:

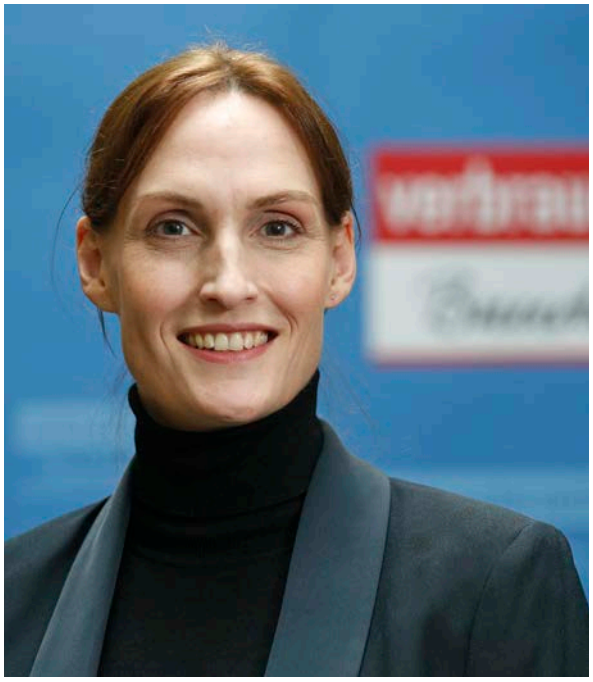
- Dem Beibringungsgrundsatz entsprechend können nur die Informationen verwertet werden, die die Beteiligten von sich aus liefern; eine Amtsaufklärung findet nicht statt.

- Das rechtliche Gehör wird ebenfalls wie im Gerichtsverfahren gewahrt. Jeder Beteiligte erhält Gelegenheit, sich zum Vorbringen des anderen zu äußern.

- Ebenso werden die Grundsätze des fairen Verfahrens und der prozessualen Waffengleichheit beachtet. Die Schlichtungsstelle ist kein Organ des Verbraucherschutzes, sondern eine neutrale Institution der außergerichtlichen Konfliktlösung. Die Schlichter/innen verfügen über langjährige Richtererfahrung.

- Nur das Prozessgrundrecht auf öffentliche, mündliche Verhandlung wird vom Schlichtungsverfahren nicht abgedeckt. Doch das muss kein Nachteil sein...

Die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft kann bei Meinungsverschiedenheiten mit einem Mandanten auch vom Rechtsanwalt angerufen werden. Es ist verwunderlich, dass dieser Weg zu einer mit allen Rechtsgarantien ausgestatten und geringstmöglicher Belastung verbundenen Konfliktlösung nicht viel häufiger beschritten wird. ■



Jutta Gurkmann
Bereichsleitung Verbraucherpolitik beim
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Mitglied im Beirat der
Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Schlichtung[1] gestern, heute und morgen

I. Schlichtung: Die Anfänge in Deutschland

Die Schlichtung in der Form, wie wir sie heute kennen, ist im Vergleich zu der im Verbraucherrecht etablierten Unterlassungsklage eine vergleichsweise neue Errungenschaft. Sie als „Errungenschaft" zu bezeichnen, wäre anfangs sicherlich nicht einem Konsens der Mitgliedsorganisationen des Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) entsprungen. Vor allem die bis Ende der 1990er fehlende Regulierung des Schlichtungswesens sowie die Gefahr, durch alternative Formen der Streitbeilegung den Kampf um die dringend benötigten Instrumente zur kollektiven Geltendmachung von Schadensersatz- oder anderen Leistungsansprüchen zu erschweren, waren Grund für die Zurückhaltung gegenüber der Idee, eine europaweite Schlichtungslandschaft zu etablieren.

Mit einigem zeitlichen Abstand und einer deutlichen Tendenz zur Verkürzung lässt sich der dieser Idee zugrundeliegende Gedankengang wie folgt beschreiben: Laut Artikel 6 der Europäischen Menschenrechtskonvention ist der Anspruch auf gerichtliches Gehör ein Grundrecht, das ohne Ausnahmen gilt. Um allen Wirtschaftsteilnehmern – und damit auch Verbraucherinnen und Verbrauchern – die Nutzung des freien Waren- und Dienstleistungsverkehrs im Binnenmarkt tatsächlich zu ermöglichen, ist die Möglichkeit, bei Rechtsstreitigkeiten die Gerichte eines Mitgliedstaats anrufen zu können, die logische Folge dieser Freiheiten. Eine im Zuge des Grünbuchprozesses „Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt"[3] durchgeführte Konsultation bestätigte die Notwendigkeit und Dringlichkeit einer „Gemeinschaftsaktion", um Verbraucherinnen und Verbrauchern einen vereinfachten Zugang zum Recht zu schaffen. Dabei sollte mit außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren den im Rahmen der Konsultation identifizierten Problemen gerichtlicher Verfahren (wie hohen Kosten, einer langen Verfahrensdauer und einem schwerfälligen Verfahrensgang) begegnet werden.

In seinen vom Rat „Verbraucherfragen" am 25. November 1996 bestätigten Schlussfolgerungen unterstrich der Rat, dass es für die Stärkung des Vertrauens der Verbraucherinnen und Verbraucher in das Funktionieren des Binnenmarkts wichtig ist, dass sie die Möglichkeit haben, ihre Streitigkeiten durch außergerichtliche oder andere, vergleichbare Verfahren wirksam und angemessen beizulegen. Das Europäische Parlament betonte in seiner Entschließung vom 14. November 1996[4], dass es notwendig ist, dass diese Verfahren bestimmten Mindestkriterien genügen müssen.

Einer der Grundpfeiler für die Etablierung von Alternativer Streitbeilegung in der Empfehlung der Europäischen Kommission aus dem Jahr 1998[5] war folgerichtig der Ge-

[1] Mit dem Begriff „Schlichtung" ist in diesem Beitrag durchgängig die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten gemeint. [3] Grünbuch über den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt, KOM(93) 576 endg. vom 16. November 1993 [4] Entschließung des Europäischen Parlaments zur Mitteilung der Kommission über den "Aktionsplan für den Zugang der Verbraucher zum Recht und die Beilegung von Rechtsstreitigkeiten der Verbraucher im Binnenmarkt" vom 14. November 1996 (ABl. C 362 vom 2. 12. 1996, S. 275) [5] Empfehlung der Kommission 98/257/EG vom 30. März 1998 betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31)

danke, dass Unparteilichkeit und Objektivität von Schlichtungseinrichtungen unerlässliche Voraussetzungen sowohl für die Gewährleistung des Schutzes der Rechte der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch für die Stärkung des Vertrauens in die alternative Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten sind. Eine Einrichtung könne nur dann unparteiisch sein, wenn sie bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben frei von Zwängen ist, die ihre Entscheidung beeinflussen könnten. Um eine Unparteilichkeit sicherzustellen, sah die Empfehlung als Basis für erfolgreiche Schlichtung den Grundsatz der Unabhängigkeit, den Grundsatz der Transparenz, den Grundsatz der kontradiktorischen Verfahrensweise, den Grundsatz der Effizienz, den Grundsatz der Rechtsmäßigkeit, den Grundsatz der Handlungsfreiheit und den Grundsatz der Vertretung an. Nachdem die Empfehlung nicht zu dem erhofften flächendeckenden und alle relevanten Branchen umfassenden Aufbau der Außergerichtlichen Streitbeilegung führte, traten 2013 die Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (sog. ADR-Richtlinie, Alternative Dispute Resolution)[6] und die Verordnung über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (sog. ODR-Verordnung, Online Dispute Resolution)[7] in Kraft.

Nach der Umsetzung der Richtlinie in deutsches Recht gibt es seit dem 1. April 2016 einen verbindlichen gesetzlichen Rahmen für die Schlichtung bei Verbraucherrechtsstreitigkeiten. Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) regelt seither die Anforderungen an Organisation, Unabhängigkeit, Qualifikation und Verfahren für Schlichtungsstellen. Auf Antrag können sich Verbraucherschlichtungsstellen vom Bundesamt der Justiz (BfJ) anerkennen lassen, wenn sie die im VSBG festgelegten Voraussetzungen erfüllen. Für branchenspezifische Schlichtungsstellen - etwa in den Bereichen Finanzdienstleistungen, Versicherungen, Flugreisen, Rechtsanwaltsdienstleistungen oder Energieversorgung – sind über das VSBG hinaus spezialgesetzliche Vorgaben zu beachten.

II. Schlichtung: Entwicklungen von Schlichtungsstellen

Seit den skizzierten Anfängen der Außergerichtlichen Streitbeilegung hat sich die Schlichtungslandschaft in Deutschland deutlich entwickelt. Neben der Einrichtung privater Schlichtungseinrichtungen wurden auch verschiedene Behörden mit Aufgaben der Außergerichtlichen Streitbeilegung betraut.

So wurde 2001 von der Europäischen Kommission das FIN-NET ins Leben gerufen, um Verbraucherinnen und Verbrauchern den Zugang zu alternativen Streitbeilegungsverfahren bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten über die Erbringung von Finanzdienstleistungen zu erleichtern. Dies war auch der Anlass für die Gründung einiger Schlichtungsstellen im Bereich der Finanzdienstleistungen in Deutschland, wie etwa des Versicherungsombudsmanns im Jahr 2002. Weitere Branchen folgten etwas später.

Im Jahr 2007 ging die Schlichtungsstelle Nahverkehr in Nordrhein-Westfalen an den Start. Sie hilft Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Problemen mit Anbietern im öffentlichen Nahverkehr. Ende 2009 startete die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp). Sie bietet die außergerichtliche Streitbeilegung in individuellen Streitfällen zwischen Reisenden und Unternehmen.

Im Jahr 2010 richtete die Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK) die Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft ein. Sie kann bei vermögensrechtlichen Konflikten mit dem eigenen Anwalt angerufen werden.

Im Jahr 2011 nahm die Schlichtungsstelle Energie ihre Arbeit auf. Sie ist für die Bereiche Strom und Erdgas die zentrale Stelle zur außergerichtlichen Beilegung von individuellen Streitfällen zwischen Privatverbrauchern und Energieversorgungsunternehmen, Messstellenbetreibern und Messdienstleistern.

Zum 1. Januar 2020 wurde das Zentrum für Schlichtung e.V. für die Dauer von 4 Jahren mit der Aufgabe der Universalschlichtungsstelle des Bundes beliehen, um auch Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Streitigkeiten mit einem Unternehmen, für die es keine (branchen)spezifische Schlichtungseinrichtung gibt, eine Möglichkeit zur außergerichtlichen Beilegung zu bieten.

III. Schlichtung: Die Zukunft

Bereits in seinen Stellungnahmen zu den verschiedenen Regelungsvorhaben hat sich der vzbv für eine möglichst weitgehende Unabhängigkeit der Schlichtungseinrichtungen und deren Träger von den oftmals finanzierenden Anbietern eingesetzt. Darüber hinaus wünscht sich der vzbv mehr Verbindlichkeit sowohl für die Teilnahme an Schlichtungsverfahren als auch im Hinblick auf die dort getroffenen Entscheidungen. Für die Zukunft wichtig wären eine klare und einfache Regelung zur Vollstreckbarkeit von Schlichtungsentscheidungen sowie eine bessere Verzahnung von Schlichtungsverfahren mit anderen Instrumenten der Rechtsdurchsetzung. Gerade im Bereich des kollektiven Rechtsschutzes böte sich ein Schlichtungsverfahren im Anschluss an ein Urteil in einem Musterfeststellungsklageverfahren zur Geltendmachung der individuellen Ansprüche an. ■

[6] Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten [7] Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21. Mai 2013 über die Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeitenrechtsstreitigkeiten zuständig sind (ABl. L 115 vom 17.4.1998, S. 31)

Elisabeth Mette
ehemalige Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und ehemalige Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof
Schlichterin

Elisabeth Mette
ehemalige Präsidentin des Bayerischen Landessozialgerichts und ehemalige Richterin am Bayerischen Verfassungsgerichtshof

Schlussworte

Ausblick

Da die Jubilarin noch jung an Jahren ist, bietet das Jubiläum der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft auch Anlass, in die Zukunft zu blicken. Wie wird die Arbeit der Schlichtungsstelle in zehn Jahren aussehen? Wie werden sich dann Umfang, Verfahren und Akzeptanz der Schlichtung darstellen?

Ohne sich die besonderen Kompetenzen einer Wahrsagerin anmaßen zu wollen, lassen sich doch Tendenzen erkennen, die Einfluss auf die weitere Entwicklung der Schlichtung haben können.

Augenblicklich erleben wir vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie einen gewaltigen Entwicklungsschub in der Digitalisierung von Kommunikation und Dienstleistungen. Es ist anzunehmen, dass erfolgreiche neue Kommunikationsmodelle auch nach Beendigung der

Corona-bedingten Ausnahmezeit nachgefragt werden. Bewährt hat sich bereits die Verlagerung von Sitzungen und Besprechungen in den virtuellen Raum. Das grundsätzlich schriftliche Schlichtungsverfahren selbst wird bislang dadurch nicht tangiert. Eine mündliche Verhandlung findet nicht statt.

Allerdings kann die Schlichtungsstelle laut Satzung die Beteiligten in ihr geeignet erscheinender Art und Weise anhören, wenn sie der Überzeugung ist, dass hierdurch eine Einigung gefördert werden kann. Denkbar ist also, dass die Vorteile der mündlichen Artikulation von Positionen und Interessen in Anwesenheit der Beteiligten genutzt werden, um eine Einigung zu erzielen. Aktuell wird hauptsächlich deshalb davon abgesehen, weil der logistische und finanzielle Aufwand erheblich wäre und die Zügigkeit der Verfahrensbeendigung gefährden würde. Bei Online-Schlichtungen würden diese Nachteile entfallen und gleichzeitig die Vorteile der Mündlichkeit nutzbar gemacht. Die Festlegung eines Sitzungsortes erübrigt sich ebenso wie der Zeit- und Kostenaufwand für Anreise und etwaige Übernachtungen.

Online-Formate könnten also die Flexibilität und die Möglichkeiten des Schlichtungsverfahrens erweitern und verbessern. Voraussetzung hierfür wäre aber, dass die Zugangsmöglichkeiten zu digitalen Kommunikationsformen auch für Verbraucher vorhanden sind und von diesen, ähnlich wie heute das Smartphone, versiert genutzt werden.

Eine neue Welt tut sich auch durch die Einsatzmöglichkeiten von Legal Tech auf. Bereits heute können wir eine Anwendung im Bereich der Verbraucherschlichtung registrieren. Es ist dies der sich je nach Fallkonstellation dynamisch anpassende, interaktive Online-Schlichtungsantrag, der für die Sachverhaltserfassung zweifellos große Vorteile bietet. Dem Verbraucher kann beim Ausfüllen der Formulare Hilfestellung geleistet werden, ihm wird unmittelbar nach dem Beantworten einer Frage Rückmeldung gegeben, ob die Verbraucherschlichtungsstelle den Antrag annimmt, und er kann die für die Streitbeilegung notwendigen Dokumente bereits mit der Antragstellung hochladen. Zeitaufwändiges Nachfragen und manuelle Übertragung in die Datenbank der Schlichtungsstelle erübrigen sich.

Gepriesen und gleichzeitig gefürchtet wird der Einsatz von Legal Tech zur Konfliktlösung auf der Basis von Algorithmen. Einerseits verspricht die automatisierte Rechtsberatung, das strukturelle Ungleichgewicht zwischen Verbrauchern und Unternehmen zu beheben und Rechtsdurchsetzung auch dort zu ermöglichen, wo sie auf herkömmlichen Weg zu teuer wäre. Andererseits wird zu Recht moniert, Verbraucher erhielten berechtige Forderungen nie zu hundert Prozent, sondern müssten in der Regel einen erklecklichen Anteil als Honorar zahlen. Setzt sich Legal Tech in der Rechtsberatung auf breiter Front durch, wird dies die Nachfrage nach anwaltlichen Dienstleistungen jedenfalls mindern und damit auch Einfluss auf die Anzahl von Streitigkeiten zwischen Anwälten und Verbrauchern haben.

Dennoch ist nicht zu erwarten, dass Legal Tech zur Marginalisierung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft führt. Das größte Potential automatisierter Rechtsberatung steckt in sog. Massenverfahren. Nur wenn zahlreiche Verfahren die gleichen Rechtsfragen zum Gegenstand haben, bildet sich ein ausreichend großer Datenpool, der eine zuverlässige Prognose des Prozessausgangs ermöglicht. Die Verbraucher und Unternehmen, die derzeit die Schlichtungsstelle zur Konfliktlösung in Anspruch nehmen, haben die Rechtsanwälte mit der Regelung ganz unterschiedlicher und oft komplexer Rechtsmaterien beauftragt. Nur in ganz seltenen Fällen taucht dieselbe Fallkonstellation mehrmals bei verschiedenen Beteiligten von Schlichtungsverfahren auf. Vor diesem Hintergrund werden Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte in vielen Rechtsangelegenheiten die in erster Linie berufenen unabhängigen Berater und Vertreter bleiben. Etwaige daraus resultierende Streitigkeiten um Vergütungen oder Schadensersatz werden daher nach wie vor zumindest im gegenwärtigen Umfang zur Schlichtungsstelle gelangen. Dass dort ein automatisierter Schlichtungsvorschlag unterbreitet wird, erscheint schon aufgrund der Vielfalt der Konfliktpunkte zwischen Mandanten und Rechtsanwälten ausgeschlossen.

Aber:“ Die Zukunft erkennt man nicht, man schafft sie“ (Stanislaw Brzozowski).

Es liegt also an uns allen, die Einfluss auf die Schlichtungsstelle haben, deren Zukunft so zu gestalten, dass das Schlichtungsverfahren die Vorteile der Digitalisierung nutzt, die berechtigten Erwartungen von Verbrauchern und Rechtsanwälten aufnimmt und so die Akzeptanz der Schlichtung befördert.

- Foto Christine Lambrecht
  Thomas Köhler / photothek — 6
- Foto Dr. Ulrich Wessels
  BRAK — 8
- Foto Michael Then
  BRAK — 10
- Foto Elisabeth Mette
  Foto Kirsch — 12 / 23 / 24 / 46
- Foto Hansjörg Straehle
  privat — 16
- Foto Monika Nöhre
  Foto Kirsch — 18 / 22
- Foto Alexander Jeroch
  Foto Kirsch — 20
- Foto Dr. hc. Renate Jaeger
  Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft — 22
- Foto Prof. Dr. Reinhard Gaier
  Foto Kirsch — 23
- Foto Wolfgang Sailer
  Foto Kirsch — 23
- Foto Dr. h. c. Wilhelm Schluckebier
  Klaus Lorenz — 30
- Foto Dr. Christof Berlin
  söp — 34
- Foto Felix Braun, Andrea Klinder
  Zentrum für Schlichtung e. V. — 37
- Prof. Dr. Reinhard Greger
  privat — 40
- Foto Jutta Gurkmann
  Holger Gross – vzbv — 42

Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft

Rauchstraße 26
D-10787 Berlin

s-d-r.org