



Zum „Mediator“ statt vor Gericht

Claude Fellens vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen

VON NADIA DI PILLO

Claude Fellens war fünf Jahre lang Rechtsanwalt, neun Jahre lang Richter. Nun will er als „Mediator“ bei Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern vermitteln. Die neue Anlaufstelle für sogenannte Verbraucherschlichtung wurde gestern vorgestellt.

Verbraucher und Unternehmen sollen künftig Auseinandersetzungen außergerichtlich beilegen können. Das Wirtschaftsministerium beschloss deshalb, einen „nationalen Dienst des Mediators für Verbrauchergeschäfte“ anzubieten. Dieser „Service“ und andere staatlich anerkannte Stellen sollen in Zukunft in allen Belangen zwischen den Parteien vermitteln. Das Prinzip der Mediation ist in Luxemburg kein Novum, da dieses als Alternative zu Gerichtsverfahren schon seit einigen Jahren angeboten wird. Der wohl bekannteste Mediator ist die Ombudsfrau Lydie Err, die Unstimmigkeiten zwischen Bürgern und der Verwaltung regelt. Einen Streitschlichter gibt es seit März 2015 ebenfalls im Gesundheitswesen. Mike Schwebag kümmert sich hier um die Beziehungen zwischen den Patienten und den Gesundheitsdienstleistern. Daneben gibt es zahlreiche weitere Schlichtungsstellen, die außergerichtliche Streitbeilegung anbieten, wie etwa die CSSF bei Finanzdienstleistungen, die „Chambre immobilière du Grand-Duché du Luxembourg“ im Immobiliensektor oder das „Bureau et commission d'arbitrage de la Fédération des garagistes“ im Automobilsektor.

„Diese Einrichtungen behandeln im letzten Jahr insgesamt 760 Fälle. Es gibt also bereits eine gewisse Nachfrage nach Mediation“, erklärt die Staatssekretärin für Wirtschaft, Francine Closener. Für Konfliktvermittlung sei dennoch eine neue zentrale Mediationsstelle notwendig gewesen. Im Februar wurde ein entsprechendes Gesetz im Parlament gestimmt. Hier-

mit wurde eine europäische Richtlinie (vom 21. Mai 2013) umgesetzt, durch die Verbraucher europaweit noch umfassender als bisher die Möglichkeit erhalten, Streitigkeiten mit Unternehmen außergerichtlich zu lösen.

„Für uns war schnell klar, dass wir nicht für jede Branche eine spezielle Anlaufstelle anbieten können. Deshalb haben wir uns bewusst dafür entschieden, eine zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmen zu schaffen“, sagt Francine Closener.

Grundsätzlich nimmt der Mediator jeden Fall an, beziehungsweise gibt ihn an eine andere Stelle für die Bearbeitung des Konflikts weiter. In Streitfällen zwischen Banken und Kunden etwa, gibt Claude Fellens den Antrag an die Finanzbehörde CSSF weiter. Die Schlichtungsstellen müssen allerdings staatlich anerkannt werden und gewisse Anforderungen erfüllen. Derzeit sind zwei „entités qualifiées“ beim Wirtschaftsministerium angemeldet: die CSSF und die „Commission luxembourgeoise des litiges de voyages“ (CLLV). Bis Ende des Jahres soll noch das Luxemburgische Regulierungsinstitut (ILR) für den Telekommunikationsbereich und den Energiesektor hinzukommen.

Grundsätzlich verteilt der Mediator die Anfragen auf die einzelnen sektoriellen Schlichtungsstellen. Ist keine andere Stelle für die Bearbeitung zuständig, hilft Claude Fellens selbst bei der Suche nach einer Lösung.

„Es gibt keinen Mindestbetrag. Verbraucher können bei Streitigkeiten etwa über Mängel von Produkten oder Dienstleistungen in einem einfachen Verfahren versuchen, eine Schlichtung zu erreichen“, sagt Francine Closener. Die Staatssekretärin betont, dass Mediation ein freiwilliges Verfahren zur außergerichtlichen Lösung von Konflikten ist. Diese Prozedur wird von einem neutralen Dritten, dem Mediator geleitet. Während

ein Streit vor Gericht schnell mehrere Tausend Euro kosten kann, „ist das Verfahren sowohl für den Verbraucher als auch für den Unternehmer völlig kostenlos“. Die Prozedur sei deshalb besonders interessant für Fälle, bei denen der Streitgegenstand nur einen geringen finanziellen Wert hat.

Die Wahrung der Vertraulichkeit sei ebenfalls ein zentrales Element der Mediation. So kann etwa ein Unternehmen eigene Fehler eingestehen, „ohne großen Reputationsschaden zu befürchten“, sagt Francine Closener. Die Parteien könnten sich während des Verfahrens frei äußern, da die preisgegebenen Informationen in der Regel nicht im Laufe eines etwaigen späteren Gerichtsverfahrens geltend gemacht werden dürfen. „Alle Dokumente, wie etwa Notizen, werden nach der Mediation zerstört“, versichert Claude Fellens. Er glaubt auch, dass Mediation verlorenes Vertrauen im Dialog wiederherstellen kann.

Ein wesentlicher Vorteil ist auch die Schnelligkeit während der Prozedur. Das Ergebnis des Verfahrens soll binnen 90 Tagen nach Erhalt eines vollständigen Antrags mitgeteilt werden. „Die Mediation bietet allen Verbrauchern eine schnelle, kostengünstige und zuverlässige Alternative zu Gerichtsverfahren an“, resümiert es Francine Closener. Die Staatssekretärin betont, dass Mediationsverfahren laut einer EU-Studie grundsätzlich, „60 Prozent schneller, 30 Prozent preiswerter und in 70 Prozent der Fälle erfolgreich“ sind.

Der Mediator versucht generell, „Verbraucher und Unternehmer über die Möglichkeiten einer alternativen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten aufzuklären“. Er nimmt „Schlichtungsaufträge entgegen und leitet sie, sofern eine andere Stelle für die Bearbeitung einer Streitigkeit zuständig ist, an diese weiter“.

Nachdem der Verbraucher oder

der Unternehmer einen Antrag eingereicht hat, erhält er eine Eingangsbestätigung. Claude Fellens kontaktiert die andere Partei, um sicherzustellen, dass auch sie an der Mediation teilnehmen möchte. Lehnt diese Partei ab oder antwortet sie nicht auf die Einladung, ist das Verfahren automatisch beendet.

Stimmt die andere Partei zu und übermittelt sie dem Mediator ihren Standpunkt, werden diese Informationen an den Antragsteller weitergeleitet. Claude Fellens versucht anschließend, eine Annäherung der Standpunkte beider Parteien herbeizuführen, um so zu einer Einigung zu gelangen.

„Wird keine einvernehmliche Vereinbarung getroffen, kann ich die Parteien zu einem Treffen in unseren Räumlichkeiten einladen, um gemeinsam eine solche Lösung zu finden“, sagt er. Falls sich die Parteien einigen können, unterzeichnen sie die entsprechende Abmachung. Wenn keine Versöhnung stattfindet, kann Claude Fellens beiden Parteien eine Alternative vorschlagen, die sie dann annehmen oder ablehnen können.

Der Verbraucher oder Unternehmer kann seinen Antrag per Post, Fax oder E-mail an den Mediator übermitteln. Ein Antragsformular kann auch auf der Internetseite (www.mediateurconsommation.lu) ausgefüllt werden. In einer ersten Phase läuft die Prozedur schriftlich ab, weitere Etappen können über Telefon geklärt werden. Alternativ können sich beide Parteien aber auch direkt im Beisein des Mediators treffen.

Service national du médiateur de la consommation
Ancien Hôtel de la Monnaie
6, rue du Palais de Justice
L-1841 Luxembourg
Tél. 46 13 11
Fax: 46 36 03