



Streit ohne Gericht klären

Mediator regelt Konflikte zwischen Kunden und Betrieben unter vier Augen

LUXEMBURG

SOPHIA SCHÜLKE

Schnell, kostenlos und vertraulich: Luxemburgische Kunden und Betriebe können sich im Falle von Streitigkeiten nun an einen Mediator wenden. Dieser regelt Konflikte, etwa wegen kaputter Geräte, ausgelaufener Garantiezeiten oder nicht zugestellter Ware, außergerichtlich und innerhalb von 90 Tagen.

Das Besondere: Sowohl Kunden als auch Firmen können den Mediator einschalten. Mit dem „Service national du Médiateur de la consommation“ (SNMC) setzt die luxemburgische Regierung damit eine EU-Direktive aus dem Jahr 2013 um, das Gesetz wurde im Februar in der Chamber beschlossen.

Vertrauliche Lösung

„Die Mediation ist im Interesse des Betriebs, der seinen Kunden behalten kann und im Interesse des Kunden, für den eine Lösung gefunden wird“, erklärt Wirtschaftsstaatssekretärin Francine Closener bei der Vorstellung am Montag. Zudem ermöglicht die Vermittlung über einen neutralen Mediator, dass der Betrieb Fehler einräumen kann, ohne dass dieser öffentlich werde. Kommen beide Seiten nicht zu einem Ergebnis, kann der Mediator auch eine Lösung vorschlagen, die allerdings keinesfalls verpflichtend ist: „Die Lösung geht nie in eine dritte Hand wie etwa vor Gericht, die Mediation ermöglicht beiden Seiten die Wahrung der Selbstverantwortung“, erklärt SNMC-Leiter Claude Fellens, vorher Vize-Präsident am Verwaltungsgericht. Die Schlichtung erfolgt je nach Streitwert und Fall schriftlich, telefonisch oder am runden Tisch und in den vier Sprachen Luxemburgisch, Englisch, Französisch und Deutsch. Die Verschwiegenheit des Mediators ist sicher: Er darf zu keiner Zeit vor Gericht aussagen und Notizen sind vertraulich, sagt Fellens.

Große Ersparnis, wenig Fälle

Nach Untersuchungen des Rechtsausschusses des Europäischen Parlaments liegt die Er-

folgsquote der Mediation in der EU bei 50 bis 70 Prozent. Dabei gibt es nationale Unterschiede: So kann man in Belgien eine Erfolgsquote von 75 Prozent vorweisen, wodurch - im Gegensatz zu Gerichtsverhandlungen - pro Fall rund 330 Tage und 5.000 Euro eingespart werden. Angesichts der durchschnittlichen Streitkosten von knapp 10.500 Euro und Mediationskosten von 2.497 Euro in der EU, lassen sich bei einer erfolgreichen Mediation gut 7.500 pro Streitfall einsparen. Steuerzahler und Staatssäckel kommt das gleichermaßen zugute. Doch es könnte viel besser sein, denn nach Angaben des EU-Parlaments kam die Mediation 2014 nur in knapp einem Prozent der Streitfälle in der EU zum Einsatz.

Einfache Kontaktaufnahme

In Luxemburg gibt es nun drei zuständige Einrichtungen: den „Service national du Médiateur de la consommation“, die „Commission de Surveillance du Secteur Financier“ (CSSF) und die „Commission luxembourgeoise des litiges de voyage“ (CLLV). In dem kleinen Land lässt sich aber nicht für jeden Sektor eine eigene Mediatorstelle einrichten. Daher verteilt der „Service national du Médiateur de la consommation“ (SNMC) alle Anfragen an die zuständigen Dienste, oder übernimmt selbst, wenn es keinen gibt.

Zu beachten ist, dass der Mediator nicht eingeschaltet werden kann, wenn der Streitführer die andere Partei nicht vorher erfolglos kontaktiert hat, ein Gerichtsverfahren lief oder läuft oder der andere keine Mediation möchte. An den Mediator können sich Bürger und Firmen per Brief, Fax, E-Mail und Internetformular wenden.

In Luxemburg ist der Mediator zwischen Verbrauchern und Firmen neu, nicht aber das Konzept des Schlichters im Allgemeinen: Angegliedert an die Abgeordnetenkammer gibt es bereits einen Ombudsmann, der zwischen Bürgern und Behörden vermittelt, ein Gesundheitsmediator sowie das „Centre de Médiation Civile et Commerciale“ für Zivil- und Handelsfragen.

☎ www.mediateurconsommation.lu



Werben für Mediation: Claude Fellens und Francine Closener Foto: Jean-Claude Ernst/Editpress