

SCHLICHTEN IN BERLIN

Eine Initiative des Berliner Bündnisses außergerichtliche Konfliktbeilegung



BERLINER BÜNDNIS
Außergerichtliche Konfliktbeilegung

Grußwort des Berliner Senators für Justiz und Verbraucherschutz



BERLINER BÜNDNIS
Außergerichtliche Konfliktbeilegung

Liebe Leserinnen und Leser,

ziehen Sie nicht gleich vor Gericht! Wer kann das glaubwürdiger empfehlen als ein Justizsenator.

In vielen Fällen hat sich gezeigt, dass außergerichtliche Lösungen für die Betroffenen bessere Lösungen bringen. Es geht häufig schneller, kann auch günstiger sein und die Ursache für Streit wird gefunden. Gerade letzteres macht die erzielten Ergebnisse oft tragfähiger.

Natürlich bleibt der Weg zum Gericht für Sie offen. Und das muss auch so sein. Nicht immer führt eine Schlichtung, eine Mediation oder ein Schiedsverfahren zum richtigen Ergebnis. Deshalb haben Sie zwei Wege, zu Ihrem Recht zu kommen: den zum Gericht und den zur außergerichtlichen Konfliktbeilegung.

Das ist gerade für Sie als Verbraucher interessant.

Nehmen Sie zum Beispiel die Onlineschlichtung des Europäischen Zentrums für Verbraucherschutz, ein Projekt, das das Land Berlin unterstützt. Damit haben Berliner Verbraucher – und Onlinehändler mit Sitz in Berlin – die Möglichkeit, eCommerce-Streitigkeiten kostenlos online schlichten zu lassen.

Und das in der Regel innerhalb weniger Wochen.

Die bisherige Bilanz zeigt, dass Berliner dieses Schlichtungsangebot gerne annehmen.

In welchen weiteren Lebensbereichen und Fällen Mediation oder Schlichtungsstellen helfen können, hat das Berliner Bündnis Außergerichtliche Konfliktbeilegung für Sie in dieser Broschüre zusammengefasst.

Das Bündnis unterstützt Sie auch bei der Suche nach Ansprechpartnern, wenn Sie einen Konflikt außergerichtlich beilegen (lassen) wollen.

Mit herzlichen Grüßen

Thomas Heilmann

Senator für Justiz und Verbraucherschutz

Berliner Bündnis Außergerichtliche Konfliktbeilegung

Starke Partner für eine wichtige Sache

Ob im Privatleben oder im Geschäftsalltag – gestritten wird oft. Und weil sich die streitenden Parteien häufig nicht einigen können, muss immer wieder Justitia den Zwist entscheiden. Deshalb wachsen die Aktenberge auf den Tischen der Richter in schwindelerregende Höhen. Inzwischen sind auch in Berlin die Gerichte häufig überlastet. Die Konsequenz: viele Verfahren dauern sehr lange und sind kostspielig für beide Konfliktparteien.

Doch zu den geld- und zeitraubenden Auseinandersetzungen vor Gericht gibt es Alternativen. So bietet die außergerichtliche Konfliktbeilegung verschiedene Lösungswege wie Schlichtung, Mediation und Schiedsverfahren. Alle diese Möglichkeiten haben eines gemeinsam: sie führen zu einvernehmlichen und selbst bestimmten Lösungen – ein großer Vorteil gegenüber einem Gerichtsurteil, das der Richter allein nach Recht und Gesetzeslage fällt. Und in den meisten Fällen ermöglichen diese Verfahren eine schnellere und kostengünstigere Einigung als es vor Gericht möglich wäre.

In Berlin existiert ein vielfältiges Angebot, um einen Konflikt außergerichtlich beizulegen. Doch die Fülle der Offerten ist wie ein Dschungel, in dem es schwer fällt, sich zurecht zu finden. Zunehmend stellen sich Betroffene die Frage, welches Verfahren sich für ihren Konfliktfall eignet und wo sie passende Angebote auf einen Blick finden.

Diesen Informationsbedarf von Verbrauchern und Unternehmen zu decken, hat sich das „Berliner Bündnis außergerichtliche Konfliktbeilegung“ zur Aufgabe gemacht. Es will künftig für alle Interes-

senten der außergerichtlichen Konfliktbeilegung ein Kompass sein. Hinter dem Bündnis stehen die IHK Berlin und die Handwerkskammer Berlin gemeinsam mit der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz, dem Berliner Anwaltsverein e. V. und der Verbraucherzentrale Berlin e. V. Dem Bündnis steht außerdem der Rechtsanwalt und Mediator Michael Plassmann als Berater mit ausgewiesener Expertise auf dem Gebiet der außergerichtlichen Konfliktbeilegung zur Seite. Gemeinsam verfolgen die Bündnispartner das Ziel, die außergerichtliche Konfliktbeilegung in der Praxis von Unternehmen, Verbänden, Verwaltung und Bürgern stärker zu verankern.

Diesem Anliegen dient auch die Internetseite www.schlichten-in-berlin.de. Sie verschafft den Nutzern einen schnellen Überblick über die gängigen Verfahren und Anbieter in Berlin, wobei der Einstieg in die Materie durch eine Sortierung von Konfliktthemen aus dem privaten, beruflichen und geschäftlichen Bereich erleichtert wird. Neben einer kurzen Erläuterung, welches Schlichtungsverfahren zu welcher Konfliktsituation passt, der Darstellung der entsprechenden Vor- und Nachteile und der Abschätzung des voraussichtlichen Zeit- und Kostenaufwandes, findet der Nutzer auch Kontaktadressen von Ansprechpartnern. Das Angebot wird durch Musterschlichtungsklauseln abgerundet, die bei der Vertragsgestaltung helfen sollen.

Besuchen Sie unsere Seite und entdecken Sie neue Wege, Ihren persönlichen Konfliktfall zu lösen!

Partner Berliner Bündnis



Senatsverwaltung
für Justiz und
Verbraucherschutz





Industrie- und Handelskammer zu Berlin

Wer ist die IHK Berlin?

Die Industrie- und Handelskammer zu Berlin (IHK) vertritt die Gesamtinteressen von Industrie, Handel und Dienstleistungen gegenüber Politik, Verwaltung und Öffentlichkeit. Sie macht sich stark für den Erfolg ihrer mehr als 270.000 Mitgliedsunternehmen und für die Entwicklung des Wirtschaftsstandortes Berlin. Basis des Handelns ist die marktwirtschaftliche Ordnung. Dabei ist die IHK Berlin unabhängig von parteipolitischen oder Einzelinteressen aktiv.

Schlichten in Berlin – Unser Anliegen

Einen Konflikt beizulegen, ohne ein Gericht einzuschalten, ermöglicht wirtschaftlich sinnvolle und nachhaltige Lösungen. Dabei können Unternehmer nicht nur Zeit und Geld sparen, sondern die Lösung ihres Konflikts selbst steuern und sicherstellen, dass sie ihr „Gesicht“ wahren und Geschäftsbeziehungen nicht dauerhaft zerstört werden. Die IHK Berlin bietet kompetente Beratung über Vor- und Nachteile der anerkannten Verfahren und unterstützt Streitparteien bei der gütlichen Einigung.

Schlichten in Berlin – Unsere Angebote

- * Wir führen im Auftrag des Landes Berlin die Geschäftsstelle der Einigungsstelle für Wettbewerbsstreitigkeiten.
- * Auszubildende und Auszubildender können Streitigkeiten aus dem Ausbildungsverhältnis vor dem IHK-Schlichtungsausschuss gütlich beilegen.
- * Wir unterstützen Unternehmer bei der Lösung geschäftlicher Konfliktfälle durch die Schlichtungsstelle der Berliner Wirtschaft.

- * Wir führen Schlichter- und Mediatorenlisten.
- * Wir benennen Schiedsrichter und Schiedsgutachter.
- * Wir beraten Sie bei der Wahl des geeigneten Verfahrens.

Ansprechpartner

für die Benennungen und organisatorische Fragen

Franziska Henning
Tel.: 030 31510-281
Fax: 030 31510-109
E-Mail: franziska.henning@berlin.ihk.de

für rechtliche Fragen

Sabine Zschache
Tel.: 030 31510-502
Fax: 030 31510-109
E-Mail: sabine.zschache@berlin.ihk.de

Ausschuss zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Auszubildenden und Auszubildenden

Katrin Dummer
Tel.: 030 31510-361
Fax: 030 31510-107
E-Mail: katrin.dummer@berlin.ihk.de

Anschrift



Industrie- und Handelskammer zu Berlin
Fasanenstr. 85
10623 Berlin
www.ihk-berlin.de



Handwerkskammer Berlin

Wer ist die Handwerkskammer Berlin?

Die Handwerkskammer Berlin vertritt auf allen Ebenen des wirtschaftlichen, politischen und gesellschaftlichen Lebens konsequent die Gesamtinteressen des Handwerks und die Interessen ihrer rund 31.000 Mitgliedsbetriebe, deren Arbeitnehmern sowie der Auszubildenden.

Schlichten in Berlin – Unser Anliegen

Schlichten bringt allen Beteiligten nur Vorteile: Ziel einer solchen Vermittlung ist es immer, dass am Ende alle in dem Schlichtungsverfahren zu Tage getretenen rechtlichen und fachlichen Fragen so umfassend geregelt sind, dass für ein gerichtliches Verfahren kein Anlass mehr besteht. Dies kann nur von Vorteil sein, vor allem, wenn man bedenkt, wie zeitintensiv und kostenaufwändig der Gang zum Gericht werden kann.

Schlichten in Berlin – Unsere Angebote

- * Die Verbraucherbeschwerdestelle der Handwerkskammer Berlin, an die sich Handwerksbetriebe und ihre Kunden im Streitfall wenden können, bietet ein einfaches und effektives Verfahren, Unstimmigkeiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auszuräumen.
- * Auszubildende und Auszubildende können Streitigkeiten aus dem Ausbildungsverhältnis vor dem Ausschuss für Lehrlingsstreitigkeiten (Afl) gütlich beilegen.
- * gemeinsam mit der IHK Berlin und dem Berliner Anwaltsverein e. V. besteht die Schlichtungsstelle der Berliner Wirtschaft

Ansprechpartner

für die Benennungen und organisatorische Fragen bei Verbraucherbeschwerden

Freddy Zimmer
Tel.: 030 25903-352
Fax: 030 25903-372
E-Mail: zimmer@hwk-berlin.de

für rechtliche Fragen

Petra Heimhold
Tel.: 030 25903-391
Fax: 030 25903-372
E-Mail: heimhold@hwk-berlin.de

Ausschuss für Lehrlingsstreitigkeiten

Eva Taubert
Tel.: 030 25903-344
Fax: 030 25903-475
E-Mail: afl@hwk-berlin.de

Anschrift

 **Handwerkskammer
Berlin**

Handwerkskammer Berlin
Blücherstr. 68
10961 Berlin
www.hwk-berlin.de



Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz

Wer ist die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz?

Der Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz obliegen neben Personal- und Verwaltungsaufgaben die Dienstaufsicht über die Gerichte (Ausnahmen: Arbeitsgerichte und Verfassungsgerichtshof) sowie die Dienst- und Fachaufsicht über die Strafverfolgungs- und Justizvollzugsbehörden des Landes Berlin. Daneben gehören das Gemeinsame Juristische Prüfungsamt der Länder Berlin und Brandenburg (GJPA) und die Sozialen Dienste der Justiz Berlin zu ihrem Geschäftsbereich. Ferner wirkt die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz auf dem Gebiet der Rechtsetzung neben ihrer Zuständigkeit für eigene bundes- und landesrechtliche Bereiche an allen Rechtsetzungsvorhaben anderer Ressorts mit.

Seit Ende 2011 ist der Verbraucherschutz bei der Senatsverwaltung angesiedelt und umfasst neben den Themen Sicherheit von Lebensmitteln und Tierschutz auch die Aufgabe, die Verbraucher durch Aufklärung und die Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen für die gleichberechtigte Teilnahme am Markt zu unterstützen.

Schlichten in Berlin – Unser Anliegen

Die außergerichtliche Konfliktbeilegung kann den Parteien eigenverantwortliche, oft kostengünstige und schnelle Verfahren zur nachhaltigen Streitbeilegung bieten, die über die Möglichkeiten der Justiz hinausgehen. Die Vielfalt an außergerichtlichen Konfliktbeilegungsverfahren für Unternehmen, Verbraucher und auch Behörden

ist groß. Die Senatsverwaltung für Justiz und Verbraucherschutz ist daher bestrebt, die Angebote transparent, bekannter und besser zugänglich zu machen.

Schlichten in Berlin – Unsere Angebote

- * Wir unterstützen Projekte zur Förderung der außergerichtlichen Streitbeilegung.
- * Wir helfen bei der Vermittlung passender Angebote.
- * Wir fördern die Vernetzung der Anbieter mit den Gerichten.

Ansprechpartner

Tobias Lübbert
Tel.: 030 9013-3337
Fax: 030 9013-2007
E-Mail: tobias.luebbert@senjust.berlin.de

Anschrift

Senatsverwaltung
für Justiz und
Verbraucherschutz | **berlin** Berlin

Senatsverwaltung
für Justiz und Verbraucherschutz
Salzburger Straße 21-15
10825 Berlin
www.berlin.de/sen/justiz/

Wer ist der Berliner Anwaltsverein?

Der Berliner Anwaltsverein ist mit mehr als 4.000 Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten die größte freiwillige Vereinigung der Rechtsanwälte in Berlin und der zweitgrößte örtliche Anwaltsverein im Deutschen Anwaltverein. Interessenvertretung, rechtspolitische Arbeit, Fortbildung, ehrenamtliche Schul- und Jugendprojekte und das Berliner Anwaltsblatt gehören zu den Schwerpunkten seiner Tätigkeit. Der Arbeitskreis Mediation im Berliner Anwaltsverein bietet monatliche Fortbildung auf dem Gebiet der Mediation an und ist darüber hinaus zu einem zentralen Diskussionsforum im Bereich Mediation in Berlin geworden.

Schlichten in Berlin – Unser Anliegen

Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte sind auch außerhalb von Gerichtsverfahren die optimalen Berater und rechtlichen Vertreter in Konflikten. Anwälte wissen, dass die gerichtliche Durchsetzung von Ansprüchen nur die ultima ratio ist. Wichtiger als „Recht zu behalten“ ist ein optimales Ergebnis, das sich oft durch eine außergerichtliche Lösung des Konflikts erreichen lässt.

Speziell dafür ausgebildete Anwältinnen und Anwälte sind außerdem als Mediatoren tätig. Anwaltliche Mediatoren können im Mediationsverfahren sicherstellen, dass die von den Parteien erarbeitete Lösung rechtlich Bestand hat und rechtlich einwandfrei umsetzbar und durchsetzbar ist.

Schlichten in Berlin – Unsere Angebote

- * Wir helfen bei der Suche nach geeigneten Mediatorinnen und Mediatoren für die unterschiedlichen Rechtsgebiete.

- * Gemeinsam mit der IHK Berlin und Handwerkskammer Berlin besteht die Schlichtungsstelle der Berliner Wirtschaft.
- * Im Arbeitskreis für Mediation erhalten Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte regelmäßige Fortbildung in Mediation.

Ansprechpartner

für die Suche von Rechtsanwälten und anwaltlichen Mediatoren in Berlin:

Deutsche AnwaltAuskunft
www.anwaltauskunft.de

für Fragen zum Arbeitskreis für Mediation

Rechtsanwältin und Mediatorin
Dr. Anja Köhler
E-Mail: ak-mediation@berliner-anwaltsverein.de

Geschäftsstelle des Berliner Anwaltsvereins

Tel. 030 2513846
E-Mail: mail@berliner-anwaltsverein.de

Anschrift

Berliner Anwaltsverein e.V.



Berliner Anwaltsverein e.V.

Littenstraße 11
10179 Berlin
www.berliner-anwaltsverein.de



Verbraucherzentrale Berlin

Wer ist die Verbraucherzentrale Berlin?

Die Verbraucherzentrale Berlin versteht sich als die erste Anlaufstelle für die Verbraucherinnen und Verbraucher in der Stadt. Sie bietet eine bedarfsgerechte Beratung, Interessenvertretung und Information für alle Verbraucher an. Dabei ist die anbieter- und parteipolitische Unabhängigkeit grundlegende Voraussetzung unserer Tätigkeit.

Schlichten in Berlin – unser Anliegen

Verbraucherinnen und Verbraucher, die ihre Rechte gerichtlich durchsetzen wollen, gehen häufig ein finanzielles Risiko ein: Denn verlieren sie als Kläger, tragen sie die Gerichts- und Anwaltskosten allein. Daher raten wir Verbrauchern in den meisten Fällen zunächst, eine außergerichtliche Einigung zu suchen und bieten dabei unsere Hilfe an. Wichtig ist jedoch auch ein weiterer Aspekt unserer Arbeit – die Information und Aufklärung der Verbraucher. Denn wer gut über seine Rechte informiert ist, kann mögliche Fallstricke und Rechtsstreitigkeiten häufig bereits im Vorfeld vermeiden.

Schlichten in Berlin – unsere Angebote

- * Wir informieren Verbraucher und die Öffentlichkeit über aktuelle Verbraucherrechtsfragen und geben Tipps und Ratschläge zu typischen Konfliktfällen.
- * Wir werden im Interesse der Verbraucher bei Rechtsstreitigkeiten außergerichtlich vermittelnd tätig, um zu einer einvernehmlichen Lösung zu gelangen.

Ansprechpartner

für rechtliche Fragen

Andrea Frank
Tel.: 030 21485–263
Fax: 030 2117201
E-Mail: frank@vz-berlin.de

Termintelefon für die Verbraucherrechtsberatung:

Tel.: 030 21485–150
mittwochs und freitags 9.00 – 12.00 Uhr
mittwochs 14.00 – 16.00 Uhr

Anschrift

verbraucherzentrale
Berlin

Verbraucherzentrale Berlin e.V.
Hardenbergplatz 2
10623 Berlin
www.verbraucherzentrale-berlin.de



BERLINER BÜNDNIS
Außergerichtliche Konfliktbeilegung

www.schlichten-in-berlin.de