

# SCHLICHTEN.

## SCHLICHTUNGS-KOMMISSIONS-ORDNUNG

### Präambel

Es gibt einen deutlichen Trend zur Konfliktverschärfung. Angesichts dieser Entwicklung bietet die GEWOBA Nord ihren Mitgliedern im Bestandsgebiet der Kundencenter Schleswig ab Januar 2012 eine weitere, unabhängige Hilfestellung zur Konfliktlösung bzw. -schlichtung an. Diese Plattform dient den Mitgliedern dazu, genossenschaftliche Grundsätze der Selbsthilfe, -verwaltung und -verantwortung unmittelbar zu verwirklichen und zu einer erhöhten Mitgliederzufriedenheit insgesamt beizutragen.

Die Tätigkeit, die Merkmale und die Grundsätze der Kommission sind in dieser Ordnung festgehalten.

Den Mitgliedern und Mietern der Genossenschaft eröffnet sich somit eine weitere Möglichkeit, auf Antrag Konflikte, die auf der Missachtung von Rechten oder Verletzung von Pflichten eines Mitgliedes und/oder

Mieters basieren, im Wege der nachfolgend beschriebenen Konfliktlösung gütlich beizulegen.

Das beschriebene Verfahren ist kein Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahren.

Das Mediationsverfahren zielt darauf ab, mit Hilfe eines oder mehrerer Mitglieder der Kommission (Mediator) zwischen den Parteien zu vermitteln, um eine interessengerechte und den genossenschaftlichen Prinzipien sowie der Rechtslage möglichst entsprechende schriftliche Vereinbarung zu erwirken.

Ziel der Kommission ist es nicht, Angelegenheiten unter Mitgliedern sowie deren Angehörigen nach § 6 dieser Ordnung von der Genossenschaft zu übernehmen.

### §1 Entstehung, Veränderung und Auflösung der Schlichtungskommission (SK)

Die SK ist ein von der Kundencenter Schleswig (Organisationseinheit des Bestandsmanagements der GEWOBA Nord) umgesetztes Projekt. Die Tätigkeit der SK beginnt zum 01.01.2012 und ist zeitlich nicht befristet.

Sämtliche Entscheidungen zu Veränderungen und ggf. Auflösung der SK obliegen der Kundencenter.

Sofern die Kundencenter es fordert, ist die SK verpflichtet, mit Hilfe eines statistischen Ergebnisprotokolls zeitnah über ihre bisherigen und laufenden Tätigkeiten zu informieren.

Die SK und ihre Mitglieder sind im Weiteren jedoch hinsichtlich ihrer in dieser Ordnung geregelten Tätigkeit weder im Allgemeinen noch im konkreten Einzelfall der vorgenannten Kundencenter der Genossenschaft weisungsunterworfen.

### §2 Zusammensetzung der SK

Die SK besteht aus höchstens vier Mitgliedern und wählt ggf. aus ihrer Mitte einen Vorsitzenden und einen Stellvertreter des Vorsitzenden der SK.

Die Mitglieder der SK werden regulär für eine Laufzeit von 2 Jahren eingesetzt. Naht die Laufzeitbeendigung eines Mitgliedes der SK, wird sie über die Laufzeitverlängerung oder Auswahl einer Person mit der Kundencenter beraten.

Die SK kann darüber hinaus einen konkreten Vorschlag unterbreiten, wenn der in der SK entstandene Aufwand eine Aufstockung der Mitgliederanzahl in der SK rechtfertigen würde.

Scheidet ein Mitglied der SK während der vereinbarten Laufzeit aus, so hat die SK die Möglichkeit, der Kundencenter ein Ersatzmitglied zu präsentieren.

Sofern die Kundencenter in den vorbezeichneten Fällen nicht innerhalb von 14 Tagen nach Vorschlags- eingang Einwendungen erhebt, wird die von der SK vorgeschlagene Lösung zum nächstmöglichen Termin umgesetzt.

### §3 Anforderungen an die Mitglieder der SK

Jedes Mitglied der SK muss Mitglied der Genossen- schaft sowie volljährig sein und sollte mit Blick auf die für die Amtsausübung gebotene Erfahrung haben.

Mitglied der SK können nicht Mitglieder der Organe Vorstand und Aufsichtsrat sein.

Die Mitglieder der SK sollen über eines hohes Maß an Sozialkompetenz sowie idealerweise Erfahrungen aus Tätigkeiten in der Konfliktprävention und -lösung verfügen und müssen sich gegenüber der SK zur Unpartei- lichkeit, Unabhängigkeit und umfassenden Verschwie- genheit verpflichten.

Die Mitglieder der SK lassen sich bei ihrer Tätigkeit von den Interessen der Parteien leiten. Die Mitglieder der SK sind neutral, unabhängig und unparteiisch. Die Mit- glieder der SK müssen sich zur Einhaltung der bundes- und landesrechtlichen Datenschutzbestimmungen verpflichten. Sie sind dazu vom Datenschutzbeauf- tragten der Genossenschaft jährlich zu belehren.

Ein Mitglied der SK ist vom Tätigwerden ausgeschlossen, wenn es eine der Parteien vor Beginn des Verfah- rens im Zusammenhang mit dem Streit beraten oder vertreten hat oder in anderer Weise in den Streit einbe- zogen war.

Ein Mitglied der SK ist ebenfalls dann vom Tätigwer- den als Mediator ausgeschlossen, wenn es in Bezug auf eine der Parteien Ehegatte, eingetragener Lebens- partner oder weiterer naher Angehöriger ist.

Während des Mediationsverfahrens dürfen der Media- tor und andere Mitglieder der SK keine der Parteien, in welcher Streitigkeit auch immer, vertreten oder bera- ten. Im Zusammenhang mit dem Streitgegenstand gilt das Vertretungsverbot auch nach dessen Abschluss.

Mitglieder der SK, die in gravierender Weise ihre vorge- nannten Pflichten verletzen, können nach vorangehen- der Anhörung durch die SK vom weiteren Tätigwerden in der SK ausgeschlossen werden. Über die Berufung entscheidet nach erneuter Anhörung der Aufsichtsrat.

### §4 Zuständigkeit

Die SK ist sachlich zuständig für in den Aufgabenbe- reich der SK fallende Streitigkeiten im Objektbestand der Geschäftsstelle Schleswig, die mit der Missachtung von Rechten oder Verletzung von Pflichten von Mitglie- dern der Genossenschaft untereinander einhergehen.

Die Streitparteien müssen Bewohner des genossen- schaftlichen Objektbestandes sein.

Grundsätzlich ausgeschlossen sind Sachverhalte, für die

- eine gütliche Einigung im Ergebnis des Tätigwerdens der SK,
- eine Entscheidung eines staatlichen Gerichts,
- ein gerichtlicher Vergleich,
- ein Straftatbestand,
- eine Entscheidung eines anderen Organs oder Gremiums der Genossenschaft vorliegt, beantragt oder anhängig ist.

### §5 Aufgabenbereiche der SK

Die SK wird mit dem Ziel der Streitbeilegung auf An- trag, bei Konflikten zu Störungen des Hausfriedens, wie beispielsweise

- wegen ruhestörenden Lärms,
- wegen Geruchsbelästigung in der Wohnung,
- wegen Gefährdung der Sicherheit der Wohngebäude und Missachtung der Ordnung in den Haus- aufgängen, Aufzügen, Kellergängen und Dachböden,
- wegen Missachtung der Ordnung auf den Grün- flächen und Kinderspielplätzen,
- wegen den Hausfrieden störender Ausübung gewerblicher Tätigkeit in den Wohnungen,
- wegen ordnungswidrigen Parkens und Abstellens von Fahrzeugen,
- wegen vertrags- und hausordnungswidriger Nutzung der Balkone/Loggien,

- wegen vertrags- und hausordnungswidriger Tierhaltung,
  - wegen Beleidigung, Verleumdung und sonstiger Erscheinungsformen zerrütteter nachbarschaftlicher Beziehungen,
  - wegen Verletzung von Rechten aus der Mitgliedschaft, sofern nicht spezielle Regelungen (z. B. die Satzung, die Wahlordnung) zwingend Anwendung finden,
- tätig.

## §6 Antragstellung

Die SK wird nur auf Grund eines Antrages eines Bewohners/oder Mitgliedes und deren Angehörigen der Genossenschaftsobjekte tätig.

Der Antrag ist an die SK schriftlich oder per E-Mail an [schlichtung@gewoba-nord.de](mailto:schlichtung@gewoba-nord.de) zu stellen. An den Vorstand, den Aufsichtsrat, einzelne Mitarbeiter der Genossenschaft gerichtete Anträge sind zuständigkeithalber unverzüglich an die SK weiterzuleiten.

Die Mitarbeiter der Kundencenter Schleswig sind bei Auseinandersetzungen unter Mitgliedern/Mietern zu Sachverhalten gemäß § 6 dieser Ordnung gehalten, die betroffenen Parteien auf eine mögliche Beratung durch diese Kommission hinzuweisen. Die Antragstellung selbst würde dann durch eine der betroffenen Parteien erfolgen. Hierbei handelt es sich ausnahmslos um ein weiteres Angebot zur Konfliktlösung.

## §7 Anforderungen an die Antragstellung

Der Antrag hat grundsätzlich schriftlich, mit eigenhändiger Unterschrift, zu erfolgen und muss in deutscher Sprache gestellt werden.

Der Antrag ist zu begründen; im Antrag sind Grund und Zweck der Antragstellung darzulegen.

Anforderungen an den Inhalt eines Antrages sind:

- der Name des Antragstellers unter Angabe der Wohnanschrift,
- der Name des Antragsgegners unter Angabe der Wohnanschrift,

- eine kurze Schilderung des Sachverhaltes unter Angabe von Zeit und Ort sowie ggf. Zeugen und anderen Beweismitteln.

Der Antragsgegner wird durch den Vorsitzenden oder den Stellvertreter des Vorsitzenden der SK schriftlich aufgefordert, binnen einer Frist von sieben Tagen schriftlich in Textform gegenüber der SK zu erklären, ob er der Durchführung eines Verfahrens vor der SK zustimmt. Bei Fristablauf ohne Zugang einer entsprechenden Erklärung wird widerlegbar vermutet, dass der Antragsgegner nicht bereit ist, sich an einem Verfahren vor der SK zu beteiligen.

Der Antragsteller wird durch den Vorsitzenden oder den Stellvertreter des Vorsitzenden der SK schriftlich informiert, ob der Antragsgegner der Durchführung eines Verfahrens vor der SK zugestimmt hat.

Der Antragsteller ist jederzeit vor Eröffnung des Mediationsverfahrens berechtigt, den Antrag schriftlich oder per E-Mail zurückzunehmen. Dies führt zur Einstellung des Verfahrens. Über diese Einstellung ist der Antragsgegner durch die SK schriftlich zu informieren.

## §8 Berichtswesen der SK

Jeder Antrag an die SK ist mit einer laufenden Nummer für das laufende Jahr zu registrieren.

Der Antrag ist mit den weiteren Unterlagen und Materialien der SK (Verfügungen, Beratungsprotokolle, Mitteilungen an die Parteien, etc.) in einer gesonderten Akte aufzunehmen.

In einem Registerverzeichnis sind alle Anträge an die SK fortlaufend zu verzeichnen.

Aus dem Verzeichnis müssen sich insbesondere ergeben: Namen und Anschriften von Antragsteller und Antragsgegner, ggf. weiterer Verfahrensbeteiligter, Antragsdatum, Gegenstand, Termine, Art der Erledigung, Erledigungsdatum.

Akten und Unterlagen der SK sind unter Einhaltung der bundes- und landesrechtlichen Datenschutzbestimmungen zu halten, zu verwalten und zu vernichten.

Zur Informationsverpflichtung ist auf § 1 dieser Ordnung zu verweisen.

## §9 Vorbereitungen zur Konfliktlösung

Die Vorbereitung der SK-Beratung erfolgt verantwortlich durch den Vorsitzenden oder den Stellvertreter des Vorsitzenden der SK. Dazu gehören:

- die Terminbestimmung,
- die Ladung der Parteien und Übersendung der Vereinbarung zur Durchführung und von Schriftstücken zur Verfahrensvorbereitung,
- die Vorberatung der Sache mit dem im konkreten Fall tätig werdenden Zuständigen, dem Einzelschlichter der SK oder Mitarbeiter der Genossenschaft,
- die Durchführung von Maßnahmen, um eine Mediation/Schlichtung in der Sache zu ermöglichen (z. B. Festlegungen zu weiteren Teilnehmern, zur Einholung von Meinungen/Stellungnahmen u. Ä.),
- die Entgegennahme von Erklärungen der Parteien und daraufhin zu treffende Entscheidungen.

Zwischen dem Erhalt der Ladung zur Beratung und der Beratung muss eine Frist von mindestens sieben Tagen und höchstens zwei Wochen liegen, wobei die Tage des Erhalts der Ladung und der Beratung nicht mitgerechnet werden. Auf die Einhaltung der Frist kann bei Eilbedürftigkeit der Sache durch die Parteien verzichtet werden.

## §10 Mediationsvereinbarung

Voraussetzung und Grundlage jedes Verfahrens vor der SK ist der Abschluss einer schriftlichen, von allen Beteiligten unterzeichneten Vereinbarung zwischen den Parteien und der SK über die Durchführung eines Mediationsverfahrens.

## §11 Durchführung des Mediationsverfahrens

1. Der für den Einzelfall bestimmte Verfahrensleiter der SK leitet das Konfliktlösungsverfahren und wirkt auf eine den Streit beendende Einigung der Parteien hin. Er sichert die Ordnung im Beratungsraum.

2. Das Verfahren ist für Mitglieder der Genossenschaft öffentlich. Die Verfahrenssprache ist deutsch. Parteien und andere Verfahrensteilnehmer (z. B. Zeugen), die der deutschen Sprache nicht oder nicht ausreichend mächtig sind, um an dem Verfahren aktiv teilzunehmen, haben für die Übersetzung in die deutsche Sprache zu sorgen.
3. Das Mediationsverfahren beginnt mit der Feststellung der Besetzung der Position des Mediators durch die SK, der Anwesenheit der Parteien und der ordnungsgemäßen Ladung der Parteien. Den weiteren Gang des Mediationsverfahrens bestimmt der Mediator nach freiem Ermessen unter möglicher Berücksichtigung der Wünsche der Parteien.
4. Der Mediator wirkt in jedem Stadium des Verfahrens auf eine einvernehmliche, gütliche Regelung des Streits hin.

Das Mediationsverfahren endet

- a) durch eine den Streit beendende schriftliche Einigung zwischen den Parteien,
  - b) wenn mindestens eine Partei es für gescheitert erklärt hat oder sich nicht an dem Verfahren beteiligt hat, insbesondere trotz ordnungsgemäßer Ladung nicht zum Termin erscheint,
  - c) wenn der Mediator das Verfahren beendet, da er im Verlauf des Mediationsverfahrens keine Aussicht auf Erfolg des Verfahrens sieht. Die Beendigung kann auch gegen den Willen der Parteien erfolgen.
5. Der Mediator hat das Ergebnis des Mediationsverfahrens in einem Protokoll festzuhalten. Kopien des Protokolls sind an die Parteien spätestens bis zu zwei Wochen nach der Beratung zu übersenden.

## §12 Verfahrenskosten

1. Für die Beratungen durch die SK werden keine Kosten erhoben. Die entstehenden Sachkosten trägt die Genossenschaft.
2. Auslagen der Parteien tragen die Parteien.

### §13 Empfehlungen

Die SK hat das Recht, Empfehlungen aus den Erkenntnissen ihrer Arbeit entsprechend der Zuständigkeit an die Kundencenter zu geben, damit diese entsprechende Entscheidungen oder Maßnahmen zu den Gegenstand der Empfehlung bildenden Sachverhalten treffen können.

### §14 Unterstützung der SK durch die Genossenschaft

Die Genossenschaft gewährleistet die materiellen und finanziellen Voraussetzungen für die Tätigkeit der SK. Dazu gehören insbesondere:

- die Zurverfügungstellung eines Beratungsraumes in der Hauptverwaltung nach rechtzeitiger Reservierung mit der notwendigen Ausstattung,
- die Zurverfügungstellung von Literatur,
- Möglichkeiten der Weiterbildung, insbesondere im Mediationsverfahren, für die Mitglieder der SK,
- die Zahlung einer Aufwandsentschädigung an die Mitglieder der SK gemäß § 15 dieser Ordnung
- personelle Ressourcen der GEWOBA Nord in Unterstützungsfragen.

### §15 Aufwandsentschädigung der SK-Mitglieder

Die Aufwandsentschädigung der SK-Mitglieder bemisst sich entsprechend ihres Aufwandes und ist je Fallbearbeitung pauschal geregelt. Das mit einem Fall betraute SK-Mitglied erhält eine Vergütung von pauschal 30,00 €.

### §16 Ausweis der Mitglieder und Ersatzmitglieder und Unfallversicherung

1. Mitglieder und Ersatzmitglieder der SK erhalten vom Vorstand der Genossenschaft einen Ausweis, der ihre Funktionsbezeichnung und die Angabe der Dauer ihrer Tätigkeit enthält.
2. Die Mitglieder der SK sind durch die Genossenschaft gegen Unfallrisiken aus und in dem Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit als Mitglied der SK zu versichern.

### §17 Haftung der SK

Eine Haftung der Mitglieder der Schlichtungskommission für ihr Handeln oder Unterlassen im Rahmen des Schlichtungs- und Mediationsverfahrens besteht nur im Falle der groben Fahrlässigkeit oder bei Vorsatz.

Die Genossenschaft gewährleistet für diesen Fall entsprechenden Versicherungsschutz.

### §18 Inkrafttreten

Die Ordnung der SK der Genossenschaft tritt am 01.01.2012 in Kraft.