

versucht, eine für beide Seiten akzeptable und zeitnahe Lösung zu finden. Dabei kann der Vermittler einen unverbindlichen Vergleichsvorschlag machen, der sich an der aktuellen Rechtslage orientiert und die bestehende Beweislastregelung berücksichtigt. Es steht beiden Parteien frei, den Vorschlag anzunehmen. Ziel ist die abschließende Beilegung der Streitigkeit und es kann eine schriftliche Vereinbarung erfolgen, die von beiden Seiten unterschrieben wird.

### Wichtiger Hinweis

Das Vermittlungsverfahren bei der Handwerkskammer Koblenz führt nicht dazu, dass Verjährungsfristen unterbrochen oder gehemmt werden. Gegenüber ihren Mitgliedsbetrieben ist die Handwerkskammer zu einer Rechtsberatung gefügt. Sonstige Betriebe oder Privatpersonen können sich bei rechtlichen Fragen an eine Rechtsanwaltskanzlei ihres Vertrauens oder an die Verbraucherzentralen wenden.

### Sie haben noch Fragen?

Nehmen Sie Kontakt mit uns auf!  
Handwerkskammer Koblenz, Vermittlungsstelle  
Friedrich-Ebert-Ring 33, 56068 Koblenz  
[vermittlungsstelle@hwk-koblenz.de](mailto:vermittlungsstelle@hwk-koblenz.de)  
Telefon 0261/398-205, Fax -983

Vermittlungsanträge können Sie online stellen unter  
[www.hwk-koblenz.de/vermittlungsantrag](http://www.hwk-koblenz.de/vermittlungsantrag)

Streit zwischen Handwerker und Kunde?

# Das kostenfreie Vermittlungsverfahren



©Susanne Gnam, Rettlingen

# Streit mit dem Kunden? Ärger mit dem Handwerker?

## Was ist ein Vermittlungsverfahren?

Wenn zwei sich streiten, kann manchmal ein Dritter helfen. Konflikte zwischen Handwerkern und ihren Kunden müssen nicht immer vor einem Gericht ausgetragen werden. Eine der gesetzlichen Aufgaben der Handwerkskammer ist die Einrichtung einer Vermittlungsstelle zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Inhabern eines Handwerksbetriebs und ihren Auftraggebern. Dabei ist der Vermittler ergebnisoffen und lösungsorientiert. Ziel ist es, eine zügige und faire Beilegung der Streitigkeit zu erreichen. Ein langwieriges und kostenintensives Gerichtsverfahren soll vermieden werden.

Das Vermittlungsverfahren beruht auf dem Grundsatz der Freiwilligkeit. Keine der Konfliktparteien kann zu einer Teilnahme verpflichtet werden.



Die Handwerkskammer führt keine rechtliche oder fachliche Aufsicht über die Betriebe. Der Vermittler hat daher keine eigene Entscheidungsbefugnis und kann keine Zwangsmittel einsetzen, um den Betrieb zum Beispiel zu einer Nachbesserung zu verpflichten. Die Vermittlungsstelle kann aber einen Vermittlungsvorschlag unterbreiten und bei der Formulierung einer abschließenden Einigung helfen.

Im Rahmen des Vermittlungsverfahrens können technische Fragen nicht bewertet werden und es erfolgen keine Rechnungsprüfungen. Diesbezüglich können Sie sich an einen von der Handwerkskammer Koblenz vereidigten und öffentlich bestellten Sachverständigen wenden und dort ein (kostenpflichtiges) Gutachten einholen.

## Was sind die Voraussetzungen für ein Vermittlungsverfahren?

- Mindestens eine der Konfliktparteien muss bei der Handwerkskammer Koblenz in der Handwerksrolle eingetragen sein.
- Beide Parteien müssen zu einer Teilnahme an dem Vermittlungsverfahren bereit sein.
- Es darf kein anderes Streitbeilegungsverfahren, zum Beispiel bei der Verbraucherschlichtung, laufen.
- Es darf sich nicht um eine Angelegenheit handeln, bei der bereits eine Vertretung einer Konfliktpartei durch einen Rechtsanwalt / eine Rechtsanwältin besteht oder die schon vor einem Gericht anhängig ist.

## Welche Kosten entstehen bei einem Vermittlungsverfahren?

Das Vermittlungsverfahren bei der Handwerkskammer ist kostenfrei. Es entstehen weder für den Handwerksbetrieb noch für den Kunden Gebühren. Die Parteien müssen lediglich ihre eigenen Aufwendungen, die ihnen für die

Teilnahme an dem Vermittlungsverfahren entstehen – zum Beispiel Fahrtkosten bei einem Besprechungstermin – selbst tragen. Ein Sachverständigengutachten ist nicht in einem Vermittlungsverfahren enthalten.

## Wo und wie kann das Vermittlungsverfahren beantragt werden?

Das Vermittlungsverfahren setzt einen Antrag bei der Handwerkskammer Koblenz voraus. In dem Antrag muss der Konfliktpartner benannt und der Sachverhalt beschrieben werden. Dabei sollten die wesentlichen Dokumente (zum Beispiel: Angebot, Auftragsbestätigung, Rechnung) beigelegt werden. Der Vermittlungsantrag kann von beiden Parteien über ein Antragsformular, das auf der Homepage der Handwerkskammer Koblenz im Internet unter [www.hwk-koblenz.de/vermittlungsantrag](http://www.hwk-koblenz.de/vermittlungsantrag) zur Verfügung steht, gestellt werden. Zur schnellen und unbürokratischen Abwicklung werden weitere Formalitäten im Verlauf des Verfahrens so weit wie möglich vermieden.

## Wie läuft das Vermittlungsverfahren ab?

Nach Eingang des Vermittlungsantrags nimmt die Vermittlungsstelle Kontakt mit der anderen Konfliktpartei auf und klärt, ob auch diese zu einer Teilnahme an dem Vermittlungsverfahren bereit ist. Beide Parteien haben die Gelegenheit, den Sachverhalt aus ihrer Sicht zu schildern. Möglich sind schriftliche sowie auch persönliche Vermittlungen - ohne Ortstermin oder Beteiligung von Sachverständigen aus den jeweiligen Gewerken.

Die Vermittlung dient nicht als Schiedsgericht und spricht auch keine rechtsverbindlichen, vollstreckbaren Urteile aus.

Der konkrete Ablauf des Verfahrens hängt von der jeweiligen Fallkonstellation ab. Die Vermittlungsstelle