

Scheidemannplatz 2, 34117 Kassel  
Telefon 0561 7888-0, [www.hwk-kassel.de](http://www.hwk-kassel.de)

**Barbara Scholz**  
Öffentlichkeitsarbeit  
Pressearbeit  
Tel. 0561 7888-114  
Fax 0561 7888-180  
[Barbara.Scholz@hwk-kassel.de](mailto:Barbara.Scholz@hwk-kassel.de)

Kassel, 27. Oktober 2008

### Die Schlichtung als Beschwerdemanagement

Sie bringt allen Beteiligten nur Vorteile: Den Zugang finden Handwerksbetriebe und ihre Kunden ganz einfach über die Internetseiten der Handwerkskammer, die Anträge werden zeitnah bearbeitet, das Verfahren ist unbürokratisch und findet unter Ausschluss der Öffentlichkeit statt. Die Verwaltungspauschale liegt bei 20 Euro und ist damit überschaubar. Darüber hinaus gibt es bei Bedarf zum juristischen Sachverstand auch noch Unterstützung durch Fachleute aus dem Handwerk. Die Schlichtungsstelle der Handwerkskammer Kassel, an die sich Handwerksbetriebe und ihre Kunden im Streitfall wenden können, bietet ein einfaches und effektives Verfahren, Unstimmigkeiten zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer auszuräumen.

Und das ist vor allem für Handwerksbetriebe wichtig, weiß auch der Vorsitzende der Schlichtungsstelle Klaus Hermann Lohmann. Der ehemalige Richter der Kasseler Zivilsenate des Oberlandesgerichtes Frankfurt gibt zu bedenken: „Ein unzufriedener Kunde macht seinem Ärger bei mindestens zehn anderen Personen Luft und damit keine gute Werbung.“ Vor diesem Hintergrund kann die Schlichtungsstelle zum Teil des Kunden- und Beschwerdemanagement werden. Denn: „Ziel einer solchen Vermittlung ist es immer, dass am Ende alle in dem Schlichtungsverfahren zu Tage getretenen rechtlichen und fachlichen Probleme so umfassend geregelt sind, dass für ein gerichtliches Verfahren keinen Anlass mehr besteht.“ Allerdings ist die Beteiligung am Verfahren sowohl für Handwerksbetrieb wie Kunden freiwillig.

Deshalb möchte Lohmann die Handwerksbetriebe ermutigen, die Schlichtungsstelle zu nutzen, um Auseinandersetzungen mit Kunden für beide Seiten zufriedenstellend beizulegen. „Das ist ein attraktives Angebot, auch für verärgerte Kunde. Und obendrauf ist eine außergerichtliche Einigung immer von Vorteil.“ Aber auch für die Auftraggeber des Handwerks kann sich der Gang zur Schlichtungsstelle auszahlen. „Ist die Situation zwischen Kunden und Betrieb festgefahrenen, kann sich die Anrufung der Schlichtungsstelle lohnen, vor allem, wenn man bedenkt, wie zeitintensiv und kostenaufwändig der Gang zum Gericht werden kann.“



Knapp über hundert Fälle bearbeitet Lohnmann in der Regel pro Jahr. Aus seiner zehnjährigen Erfahrung weiß er, dass die Bau- und Ausbauhandwerke am stärksten von Auseinandersetzungen mit ihren Kunden betroffen sind. Größtes Konfliktpotenzial gibt es bei den Installateur- und Heizungsbauern, gefolgt von den Dachdeckern sowie den Maurern und Betonbauern. „Warum das so ist, darüber kann man nur spekulieren.“ Während aufseiten der Kunden mangelhaft ausgeführte Arbeiten und zu hohe Rechnungen der häufigste Grund zur Beschwerde sind, wendet sich die Mehrzahl der Betriebe wegen ausstehender Zahlungen an die Schlichtungsstelle. Lassen sich beide Seiten auf das Verfahren ein, stehen die Karten nicht schlecht, dass am Ende alle mit dem erzielten Kompromiss zufrieden sind.

Antragsformular: [www.hwk-kassel.de](http://www.hwk-kassel.de) oder Handwerkskammer Kassel, Schlichtungsstelle, Telefon: 0561/78 88-101.

Anschläge: 3.042

