

Mediation zwischen Anbietern von Tele

Jacqueline Jakob-Gallmann/Martina Egli Meienberg¹⁾

ÜBERBLICK

Konflikte zwischen Kundschaft und Anbietern von Telekommunikation gelangen in der Schweiz vor eine zu diesem Zweck geschaffene Ombudsstelle der Telekommunikationsbranche, die Ombudscom²⁾. Diese Ombudsstelle führt ein schriftliches Schlichtungsverfahren durch, bei dem sie beide Seiten anhört und anschließend einen einmaligen schriftlichen Schlichtungsvorschlag macht, den beide Seiten annehmen oder ablehnen können.³⁾ Auf den ersten Blick sieht dies nach rein distributiver Mediation aus. Im folgenden Artikel wird die stark inhaltliche Interventionsart der Ombudsstelle einer mehr prozessualen Interventionsart gegenübergestellt und erforscht, ob letztere eine integrative und transformatorische Wirkung ermöglichen kann.

1. Distributive vs. integrative Mediation

In einem von Nadja Alexander beschriebenen „Meta-Modell der Mediation“ werden die Wechselwirkungen zwischen der mediativen Interventionsart – prozessuale vs. inhaltliche – und der Natur des Verhandlungsansatzes dargestellt.⁴⁾ Mit dem Verhandlungsansatz in der Mediation ist die Einstellung hinsichtlich verschiedener Verhandlungsstile gemeint. Wenn Parteien auf der Grundlage juristisch scheinbar gerechtfertigter Ansprüche, Rechte und Positionen miteinander verhandeln, so wird der distributive Weg gewählt. Stellen die Beteiligten jedoch Interessen, Bedürfnisse und Beziehungen in den Vordergrund, so wenden sie damit einen integrativen Verhandlungsansatz an.

Mit dem üblichen schriftlichen Schlichtungsverfahren praktiziert die Ombudscom einen vorwiegend distributi-

ven Verhandlungsansatz. Die Bearbeitung des Konfliktes auf emotionaler Ebene ist also weniger zentral als es bei interessenbasierter integrativer Mediation zu erwarten ist. Mit dem einmaligen schriftlichen Schlichtungsvorschlag ist die Intervention von Ombudscom zweifelsohne stark inhaltlich geprägt. Damit entspricht das übliche Ombudscom-Verfahren dem von Alexander beschriebenen Modell der „fachspezifischen Beratungsmediation“⁵⁾. Die primären Ziele dieser Art von Mediationen sind ergebnisorientiert im Sinne des Dienstleistungsgedankens, das heißt es wird sachbezogen verhandelt.

Wir gelangten an die Ombudscom mit dem Vorschlag, in einem direkten Zusammentreffen unter der prozessualen Leitung eines Mediations-Teams die Parteien ihren Konflikt bearbeiten und selber Lösungen entwickeln zu lassen. Damit wollten wir ein Verfahren testen, das dem von Alexander beschrie-

benen Modell der „Vergleichsmediation“⁶⁾ entspricht. Vergleichsmediationen stärken die Autonomie der Parteien. Die als „Verhandlungs-Coach“ agierenden MediatorInnen befähigen die Parteien, eigene Entscheidungen

1) Die Verfasserinnen danken Ljubjana Wüsthube und Dirk Splinter von inmedio Berlin für die Supervision dieser Pilotmediationen und für zahlreiche Anregungen.

2) Die Trägerschaft der Ombudscom besteht bisher aus den vier Telekommunikationsanbietern Cablecom, Orange, Sunrise und Swisscom. Im Vorstand des Vereins sind auch KonsumentenInnen-Organisationen vertreten.

3) Im ersten Jahr ihres Bestehens (Anfang Mai bis Ende Dezember 2005) wandten sich 459 Personen an die Ombudsstelle. Daraus resultierten 305 Schlichtungsbegehren. Ombudscom arbeitete 91 Schlichtungsvorschläge aus, wovon 73 (80 Prozent) von beiden Seiten angenommen wurden.

4) Alexander, 2004, S. 72-81.

5) Ebd., S. 76f.

6) Ebd., 2004, S. 77f.

KundIn und Kommunikation



zu treffen. Damit, so unsere Überlegungen, sollte es gelingen, weg von einem rein distributiven hin zu einem integrativen Verhandlungsansatz zu gelangen und anstatt auf Rechten und Pflichten zu beharren, Interessen, Bedürfnisse und Beziehungen zu thematisieren.

Mit den unten beschriebenen Pilotmediationen wollten wir überprüfen, inwiefern sich auch hinter scheinbar rein distributiven Konfliktkonstellationen integrative und transformatorische Möglichkeiten verbergen.

2. Vorgehen

Wir haben der Ombudsstelle unser Interesse und unsere Gründe für eine Vergleichsmediation schriftlich und mündlich dargelegt. Gleichzeitig haben wir darauf hingewiesen, es sei wichtig, dass von Seiten des Telekomanbieters eine Person teilnimmt, die befugt ist, Lösungen vorzuschlagen – was auch bedeutet, ein gewisses Ausmaß an Kulanz zu zeigen – und eine definitive Vereinbarung zu unterzeichnen. Der Telekomanbieter sollte also nicht einen „PR-Menschen“, sondern MitarbeiterInnen mit den oben erwähnten Vollmachten entsenden.

Die Ombudscom beauftragte uns schließlich mit zwei Pilotmediationen. Beide von Ombudscom ausgewählten Fälle betrafen den gleichen Telekomanbieter. Wir hatten es auf Seiten des An-

bieters also in beiden Mediationsfällen mit derselben Person zu tun.

Die Sitzungsdauer für beide Fälle war von der Ombudscom auf maximal je drei Stunden festgelegt worden; eine zweite Sitzung war nicht vorgesehen. Ombudscom verlangte auch, mit ein bis zwei VertreterInnen als stille BeobachterInnen bei unseren Pilotmediationen teilzunehmen, um sich einen eigenen, unmittelbaren Eindruck über die Vor- und Nachteile des von uns praktizierten Verfahrens zu verschaffen. Die Sitzungen fanden in den Räumlichkeiten der Ombudscom statt.

2.1. Fall 1: „Gestohlenes Mobiltelefon“

Das Mobiltelefon der Tochter von Kundin X (der Vertrag mit dem Telekomanbieter⁷⁾ „Talk“ läuft auf den Namen von Frau X; die Tochter ist minderjährig) wurde gestohlen. Sie ließ es erst 48 Stunden später sperren, was Frau X bei der Darlegung spontan als ihren eigenen Fehler bezeichnete. Frau X entschloss sich zu einem Schlichtungsbegehren an die Ombudsstelle, nachdem sie die Firma Talk viermal (zweimal per Telefon, zweimal brieflich) vergeblich gebeten hatte, ihr einen Auszug der auf das Mobiltelefon eingegangenen Anrufe zu schicken, was der Polizei bei der Ermittlung des Diebes hätte helfen

⁷⁾ Dem Telekomanbieter wurde der fiktive Name „Talk“ zugewiesen.

können. Talk reagierte nicht. Auch in der Talk-Filiale, die Frau X zweimal aufsuchte, wurde sie vertröstet. In den 48 Stunden bis zur Sperre hat der Dieb für 1664 Franken kostenpflichtige Servicenummern angerufen, Klingeltöne heruntergeladen und Erotik-SMS abonniert. Seit das Mobiltelefon gestohlen wurde, erhielt die Tochter täglich per SMS Erotik zugesandt, die die Familie erfolglos abzubestellen versuchte. Diese SMS sind kostenpflichtig (letzte Telefonrechnung: 162 Fr.).

Auch Herr M, Vertreter der Firma Talk, zeigte von Anfang an viel Einsicht und bezeichnete den Service seines Unternehmens für die Kundschaft in diesem Fall als mangelhaft, was für Kundin und Tochter sichtlich wohltuend war. Von Anfang an sprachen die beiden Parteien sehr häufig direkt miteinander (nicht über uns) und hörten einander gut zu. Beiden Seiten gelang es mühe-los, sich in die Gegenseite hineinzuversetzen, die Atmosphäre war sehr konstruktiv.

Bereits in der Vertiefungsphase versprach Herr M spontan eine Flasche Wein zur Kompensation für den entstandenen Ärger von Frau X. Bei der Optionensuche wurden daraus zwei Kinobillete für die Tochter und zwei Flaschen Wein für die Mutter. Ebenfalls in der Vereinbarung festgehalten wurde der allgemeine Wunsch von Frau X, dass die Firma die Frage des Kostendachs bei Jugendabonnements thematisiere. Am schwierigsten gestaltete sich die Begleichung der Telefonrechnung von 1664 Franken. Während Frau X bemerkte, Herr M versuche alles mit etwas Wein und Kinotickets zu „begleichen“, betonte Herr M, dass Talk alle Kunden gleich behandeln wolle und deshalb nicht kulanter sein könne. Am Schluss kam er der Familie X in gewissem Maße entgegen, offensichtlich beeindruckt vom Einsatz der Tochter, die während ihrer Ferien drei Wochen lang gearbeitet hatte, um das Geld für die Telefonkosten aufzubringen. Herr M verlangte im Gegenzug, dass über die Vereinbarung, und insbesondere über den letzten Punkt schriftlich Stillschweigen vereinbart werde, damit die gezeigte Kulanz nicht zu einem Präzedenzfall werde.

2.2. Fall 2: „Rechnungsbegleichung aus dem Ausland“

Kunde Y reiste kurzfristig für viereinhalb Monate nach Thailand. Vor seiner Abreise fand er keine Zeit mehr, um den Telekomanbieter Talk zu informieren und über die Zahlungsmodalitäten bezüglich seines Mobiltelefonabonnements zu sprechen. In Thailand angekommen, bat er einen Freund, Talk per E-Mail (er selber hat keine IT-Kenntnisse) zu kontaktieren. Laut Herrn Y kam von Talk nie eine klare Antwort bezüglich der Art und Weise, wie die kommenden Rechnungen bezahlt werden sollen. Talk wiederum stellt sich auf den Standpunkt, mit Angabe einer Gratis-telefonnummer per E-Mail geantwortet zu haben, damit Herr Y Talk direkt anrufen und die Zahlungsmodalitäten besprechen könne. Laut Herrn Y ist ein derartiges E-Mail aber nie angekommen. Ein Papierausdruck eines solchen Mails sei ihm erst gezeigt worden, als er nach seiner Rückkehr persönlich bei Talk vorgesprochen hatte. Herr Y bezweifelte, dass dieser Text vorgängig elektronisch verschickt worden war und vermutet eine Fälschung. Schließlich ließ Herr Y zwei Abonnements-Rechnungen über einen Nachbarn in der Schweiz bezahlen, doch mit mehr als dreimonatiger Verspätung. Als Herr Y in die Schweiz zurückkehrte, funktionierte sein Mobiltelefon nicht mehr. Talk hatte das Abonnement gekündigt, und dafür Kosten von insgesamt knapp 600 Franken (Kündigungs- und Abstellgebühr) verrechnet. Herr Y brachte bei Ombudscom ein Schlichtungsbegehren ein, in dem er betonte, die Kündigung sei nicht gerechtfertigt. Daraus war zu schließen, dass er nicht bereit sei, die oben erwähnten Kosten zu begleichen. Außerdem möchte er sein Abonnement bei Talk weiterführen. Talk hielt fest, dass Herr Y Talk erst mehr als einen Monat nach seiner Abreise kontaktierte und die ersten Raten erst mit dreimonatiger Verspätung bezahlte, und erst, nachdem er die Kündigung erhalten hatte.

Während der Mediations-sitzung zeigte Herr Y fast durchgehend Mühe, sich auf den Sachverhalt zu konzentrieren; seine Ausführungen mündeten rasch in implizite und explizite Beschuldigun-

gen (bis zu „Talk lügt“), was es Herrn M schwer machte, auf Herrn Y zuzugehen. Die Situation drohte abzugleiten in ein Pingpong gegenseitiger Schuldzuweisungen und Sätze mit „hätte“, „würde“, „wäre“. Hilfreich war die Bemerkung einer Mediatorin, dass nicht mehr nachvollziehbar ist, wer wann welche E-Mail geschickt hat oder nicht, und wir jetzt „am besten“ diskutierten, worüber hier gesprochen werden müsse (Themen) und was dies für die Zukunft heißen solle. Identifiziert wurden die Themen Zahlungsmodus bei Aus-



landsaufenthalt, Eingehen auf Bedürfnisse der Kunden, Zeitpunkt der Kontaktaufnahme, Kündigung, die selbstverständlich alle eng zusammenhängen. In der Bearbeitung stellte sich heraus, dass Herr Y, geschätztes Alter rund 65 Jahre, keinen Computer besitzt und keine Ahnung hat, wie Internet, E-Mail oder gar elektronischer Zahlungsverkehr funktionieren. Herr Y fühlte sich durch das mündliche wie schriftliche Kommunikationsverhalten des jugendlich auftretenden Telekomanbieters nicht angesprochen. Dadurch und wegen ständig wechselnden bzw. anonymen Kommunikations-

partnern bei Talk muss es zu diversen Missverständnissen gekommen sein. Wir fragten Herrn M, ob er nachvollziehen könne, wie sich Herr Y wohl gefühlt habe in dieser Situation, ohne Internet- und E-Mail-Kenntnisse? Herrn Ms Bejahung dieser Frage und die damit vermittelte Anerkennung schienen Herrn Y sichtlich zu erleichtern. Hilfreich, da de-eskalierend, war auch die „Feststellung“ einer Mediatorin, dass die Frage des Zahlungsmodus kurz und klar hätte geklärt werden können, wenn sich die Parteien per Telefon da-



rüber unterhalten hätten (statt per E-Mail). Dem stimmten beide Seiten sofort zu.

In einer Pause diskutierten wir Mediatorinnen die Hypothese, dass Herr Y finanzielle Probleme habe, dass ihm schlicht das Geld fehle, um die Kündigungsgebühr zu bezahlen, und er deshalb so sehr auf seinen Rechten, Ansprüchen und Positionen verharre. Der mehrheitlich distributive Verhandlungsverlauf ließ uns allerdings zögern, die vermutete Finanzknappheit wirklich anzusprechen und zu vertiefen

(drohender Verlust von Herrn Y).

Mit Verweis auf die Themenkärtchen fassten wir zusammen, was die Parteien bislang erarbeitet hatten: Beide hätten anerkannt, dass ein Telefongespräch hilfreich gewesen wäre, beide hätten Versäumnisse ihrerseits festgestellt. Und: „Herr Y, Sie haben uns vor der Pause gesagt, dass es Ihnen hauptsächlich um die Kündigung gehe. Können Sie uns nochmals erläutern, was Sie damit meinen?“

Erfreulich glatt ging es weiter, und wir konnten bald zusammenfassen: „Herr M hat dargelegt, dass die Kündigung nicht erfolgte, weil sich Talk gegen Herrn Y verschworen hatte, sondern weil eine Kündigung nach verschiedenen Mahnungen ein systemgesteuerter, standardisierter Vorgang ist.“ Diese Paraphrasierung durch die Mediatorinnen machte es Herrn Y wohl möglich, die Aussage anzunehmen und sich Richtung Optionen zu bewegen.

Auch in diesem Fall kam es zu einer Vereinbarung, die laut Herrn M für Talk ein Ausnahmefall ist (der Anbieter zeigte sich kulanter als üblich), weshalb auch hier schriftlich Stillschweigen vereinbart wurde. Einen Punkt möchten wir aber dennoch hervorheben, da er nur im Rahmen einer Vergleichsmediation in dieser Art und Weise zustande kommen konnte: Es wurde schriftlich vereinbart, dass Herr Y Herrn M bei einem künftigen längeren Auslandsaufenthalt persönlich telefonisch informiert, um so ähnliche Missverständnisse zu verhindern.

3. Analyse/Fazit

Aufgrund unserer Erfahrungen kommen wir zum Schluss, dass Konflikte zwischen Telekomaniern und ihrer Kundschaft durchaus in einer Mehrzahl von Fällen (Ausnahmen wären solche, in denen die Rechtslage eindeutig ist) sehr gut mit einer prozessualen statt mit einer inhaltlichen Intervention gelöst werden könnten. Dadurch wird Raum für einen integrativen Verhandlungsansatz geschaffen, und eine scheinbar rein distributive Konfliktsituation kann so bearbeitet werden,

dass Interessen, Bedürfnisse und Beziehungen in den Vordergrund treten.

Der direkte Kontakt und die mündliche Kommunikation ermöglichen ein besseres emotionales „Abholen“ der KundInnen. Dass ihnen endlich jemand von der Telekomfirma zuhört, ist – das haben auch die an beiden Pilotmediationen anwesenden Vertreterinnen von Ombudscom festgehalten – für die Kundschaft offensichtlich sehr wichtig. Weil die Parteien ihre Konflikte selbst bearbeiten und eigenverantwortlich Lösungen entwickelt haben, kam es dann auch zu anderen, kreativeren Vereinbarungen als bei einem Schlichtungsentscheid durch eine dritte Stelle.

Für den Telekomanbieter können mündliche Vergleichsmediationen als Form des Qualitätsmanagements interessant sein,

denn er profitiert davon, direkt und ungefiltert zu hören, womit seine KundInnen unzufrieden sind, woran es bei der Dienstleistungserbringung mangelt, und wo sich sein Unternehmen verbessern kann. Der „Gewinn“ dieser Vergleichsmediation wird, aus rein ökonomischer Sicht, eine nachhaltige Geschäftsbeziehung sein („Kundenbindung“).

Fall 2 hat weniger eindeutig integrative und transformatorische Wirkung gezeigt. Das Gespräch verlief als mehrheitlich distributive Verhandlung. Obwohl der Vertreter von Talk gewisses Verständnis für Herrn Ys Ohnmacht vis-à-vis der modernen Technologie signalisiert hatte, verharre Herr Y strikt auf seinen Rechten, Ansprüchen und Positionen. Das tiefe Misstrauen des Kunden gegenüber der Firma Talk blieb wahrscheinlich bestehen. Die Schwierigkeit bei dieser Art Fälle besteht ja darin, dass sich eine der Parteien selbst vertritt und vor allem unmittelbar betroffen ist, während die andere Partei im Namen einer Firma teilnimmt, also nicht persönlich betroffen ist. Auch in diesem Fall bleibt aber zu sagen, dass die Gelegenheit des direkten Gesprächs (statt eines schriftlichen Verfahrens) zur Klärung einiger Punkte geführt hat und dem Kunden die Mög-

lichkeit bot, seinen Ärger loszuwerden. Ebenso ist die getroffene Vereinbarung wohl insbesondere für den Kunden besser als eine, an deren Ausarbeitung er nicht beteiligt gewesen wäre. Die Frage, ob Talk in diesem Fall einen treuen Kunden gewonnen hat – oder ob der Anbieter diesen Kunden wirklich gerne weiterhin zu seiner Kundschaft zählen möchte – bleibe dahingestellt. Auf jeden Fall aber konnte zum Vorteil aller Beteiligten ein wahrscheinliches Betreibungsverfahren verhindert werden.

Vom zeitlichen Aufwand her halten sich beide Arbeitsweisen nach Aussage von Ombudscom etwa die Waage. Die Vorbereitungszeit sei immer die gleiche. Und die Dauer der Mediationssitzung sei etwa so lange wie das Ausarbeiten des Schlichtungsvorschlages. Hingegen limitiert die Vorgabe von Ombudscom, dass ein Fall innerhalb einer Sitzung von maximal drei Stunden erledigt werden müsse, die integrativen Möglichkeiten. Nicht auszuschließen

ist nämlich, dass eine zweite Sitzung zu einem späteren Zeitpunkt ganz neue Einsichten und Ergebnisse und damit eine nachhaltig transformatorische Wirkung gebracht hätte.

Ombudscom wird nun weitere mündliche Vergleichsmiationen durchführen lassen, um die gezogenen Schlüsse zu verifizieren. Würde bei Ombudscom regelmäßig mit Vergleichsmiation gearbeitet werden, müsste gut überlegt werden, wie das Problem der ständig gleichen personellen Vertretung des Telekommunikationsanbieters gelöst werden könnte.

Abstract

The ombudsman of the Swiss telecom industry („ombudscom“) settles conflicts between consumers and Swiss telecommunications service providers in cases where the two opponents are not able to find agreements. The usual procedure is a written distributive settlement with strong influence of

“ombudscom“ in regard of content and, thereby, with little integrative or little transformative effect to the outcome. The authors of the article compare the usual written procedure of ombudscom with a direct confrontation of the opposing parties, guided by procedural interventions of a mediator team. In the two pilot mediation sessions, integrative and transformative effects were observed with both opposing parties even within an apparently purely distributive conflict setting.

Literaturverzeichnis

Alexander, Nadja: Mediation: ein Metamodell, perspektive mediation 2004/2.

Hauser, Christoph: Eine ökonomische Theorie der Mediation. Luzerner Beiträge zur Betriebs- und Regionalökonomie, 2002.

Troja, Markus: Transformative Mediation in einem reinen Dollarkonflikt, ZKM 1/2004.

Klang-Kommentar

Die Neuauflage des führenden Großkommentars zum ABGB
Jetzt auch online!

Der Klang-Kommentar erscheint in insgesamt 28 Bänden und wird von führenden Zivilrechtsexperten herausgegeben.

Bereits erschienen sind:

- Hinteregger/Kissisch
Eherecht §§ 44 – 100 ABGB
2006, 242 Seiten, geb., 978-3-7046-4898-3, € 48,-
Abopreis -15%
- Mayrhofer et al
Konsumentenschutzgesetz
2006, 996 Seiten, geb., 978-3-7046-4798-6, € 197,-
Abopreis -15%

Den Klang Kommentar gibt es jetzt auch online:

12-Monatsabo, Vorzugspreis von derzeit € 77,-

Jetzt gratis testen auf www.klangonline.at

 Klang online

Tel.: 01-610 77-315, Fax: -589
order@verlagoesterreich.at
www.verlagoesterreich.at

 VERLAG
ÖSTERREICH

