

Der praktische Leitfaden der Institution „Ombudsman“

Hilfe in Streitfällen

Bei der Mediation unterscheidet man zwischen der privaten und der öffentlichen Mediation

VON LYDIE ERR *

Die öffentliche Dienststelle des „médiateur du Grand-Duché de Luxembourg“ feiert in diesem Jahr ihr zehntes Jubiläum. Weil es verschiedene Arten der Mediation gibt, kommt es regelmäßig vor, dass Beschwerden eingereicht werden, die sich außerhalb ihres Kompetenzbereichs befinden. Die Institution hat nämlich einen rechtlich eingeschränkten Handlungsrahmen.

Bei der Dienststelle des „Ombudsman“ handelt es sich um eine unabhängige Institution, die jeder Privatperson (Einzelperson, Vereinigung, Gesellschaft) kostenfrei zur Verfügung steht, ungeachtet ihrer Nationalität, ihres Wohnorts (Grenzarbeiter, Einwohner ...), ihres Aufenthaltsstatus, falls die betroffene Person ein konkretes Problem mit einer öffentlichen Behörde, einer Verwaltung, einer Gemeinde oder einer öffentlichen Einrichtung hat.

Damit die „médiateurs“ einschreiten kann, muss man seine Beschwerde zuerst bei der Verwaltung, gegen die sie sich richtet, eingereicht haben. Erst danach kann man sich an die Dienststelle des Ombudsman wenden. Diese kann jedoch weder in einen Arbeitskonflikt (im öffentlichen Dienst), noch in ein Gerichtsver-

mehrere Bereiche, nämlich die Mediation in Zivil- und Handelssachen, Familiensachen, schulische Mediation, sowie die Mediation im Arbeitsbereich. Ganz unabhängig vom jeweiligen Anwendungsbereich finden diese Mediationen stets zwischen zwei oder mehreren Privatpersonen statt.

Mediation im öffentlichen Bereich hingegen, wie sie von der „médiature“ des Großherzogtums Luxemburg ausgeübt wird, findet zwischen einer Privatperson und einer öffentlichen Verwaltung statt. Die öffentliche Verwaltung besteht selbstverständlich aus Einzelpersonen, aber der Konflikt, der innerhalb der Mediation zur Sprache kommt, betrifft die Tätigkeit innerhalb der Verwaltung und nicht das Privatleben der Beamten.

Folgende Unterschiede lassen sich zwischen beiden Arten der Mediation feststellen: Im Bereich der privaten Mediation versucht der Mediator stets, ein Treffen in Anwesenheit beider Parteien zu vereinbaren. Der Mediator im öffentlichen Bereich hingegen schlägt nur in seltenen Fällen ein Treffen vor. Obwohl ein Großteil



ist. Während in einer privaten Mediation nach einem Kompromiss gesucht wird, eignen sich die wichtigsten Fälle eines Mediators im öffentlichen Bereich: zur Kompromissfindung, da die Verwaltung gehalten ist, bestehende Rechtsnormen auszuüben und anzuwenden. Die „médiateurs“ verfügt im Gegensatz zum Mediator im Privatbereich über eine Untersuchungsbefugnis. Die Behörden können der „médiature“ die Akten Einsicht also auch nicht wegen der Geheimhaltungspflicht verweigern.

Die private Mediation ist immer ein freiwilliger Prozess für alle Beteiligten. Die Teilnahme an einer Mediation im öffentlichen Bereich ist hingegen obligatorisch für die öffentliche Verwaltung, obwohl sie eventuelle Vorschläge der „médiateurs“ zur Streitschlichtung nicht unbedingt annehmen muss.

Während die Rolle des Mediators sich im Privatbereich einzig und allein auf die Streitpunkte begrenzt, welche die Parteien einvernehmlich festgelegt haben, kann die Arbeit des Mediators im öffentlichen Bereich die Grenzen des Konfliktbereichs überschreiten, um eine

während sich der Mediator im Privatbereich jeglicher Kommentare bezüglich des Konflikts enthält.

Die Vertraulichkeitsverpflichtung beider Mediatoren ist ebenfalls unterschiedlich. Die „médiateurs“ des Großherzogtums kann bedeutende Fälle in ihrem Jahresbericht vorstellen, darf dabei aber keinesfalls die Identität der Privatpartei preisgeben, die die Beschwerde bei ihr eingereicht hat. Sie darf aber den Namen der öffentlichen Verwaltung nennen, gegen die die Beschwerde eingereicht wurde. In einer privaten Mediation bleiben beide Parteien anonym und der Ablauf der Mediation vertraulich.

Die Gemeinsamkeiten

Beide Arten der Mediation verfolgen das gleiche Ziel. Sie bieten den Parteien die Möglichkeiten, rechtskonforme, „maßgeschneiderte“ Lösungen zu finden. In beiden Fällen ist der Mediator ein unparteiischer Dritter. Die „médiateurs“ verteidigt weder den Bürger noch die öffentliche Verwaltung, sondern versucht stets im Interesse beider Parteien zu vermitteln. Weder im öffentlichen, noch im privaten Bereich verfügt der Mediator über eine Entscheidungsbefugnis. In beiden Fällen begleitet der Mediator die Parteien auf ihrer Suche nach

Konfliktlösung haben. Jeder Mediator ist, und sei es im Rahmen eines Briefverkehrs, um einen konstruktiven Austausch bemüht. Die Mediation im öffentlichen Bereich ist kostenlos. Die private Mediation ist es nur ausnahmsweise.

Zusammenfassend sollte der Ansatz der Mediatoren in beiden Bereichen, trotz ihrer unterschiedlichen Funktionen, der gleiche sein.

Die gleichen Grundprinzipien

Jegliche Art der Mediation sollte, meiner Meinung nach, sowie laut mehreren internationalen Experten auf dem Gebiet, immer auf den gleichen Grundprinzipien beruhen, ganz unabhängig vom jeweiligen Anwendungsbereich. Die Mediation im öffentlichen Bereich stellt trotz spezifischer Merkmale diesbezüglich keine Ausnahme dar. Die Gemeinsamkeiten der Mediation im privaten und im öffentlichen Bereich sollten trotz einiger Unterschiede nicht außer Acht gelassen werden. Die einseitige Sichtweise einer Realität, die jedoch eine Vielfalt an Aspekten aufweist, würde das Ziel jeglicher Mediation verfehlen. Diese soll nämlich das gegenseitige Verständnis fördern, sowie die Akzeptanz von Entscheidungen, auf privater und auf öffentlich rechtlicher

stärker fördern, sowie die Akzeptanz von Entscheidungen, auf privater und auf öffentlich-rechtlicher Ebene“, so Err Lydie, „médiatrice“.

Lydie Err ist seit dem 1. Februar 2013 Bürgerbeauftragte

Vertrag der Mediatorin über eine Entscheidungsbefugnis. In beiden Fällen begleitet der Mediator die Parteien auf ihrer Suche nach einer Konfliktlösung. Beide Mediatoren sind unabhängig. Niemand erteilt ihnen Anweisungen und sie dürfen selbst kein persönliches Interesse an der

Der Weg zum Ombudsman

Betrifft Ihre Beschwerde Sie persönlich oder betrifft sie eine natürliche oder juristische Person (eine Gesellschaft oder ein Verein), die Sie vertreten?

Der Ombudsman ist für Ihre Beschwerde nicht zuständig.

Weicher Art ist Ihre Beschwerde?

1 Ein Streitfall mit einer öffentlichen Verwaltung (Staat, Gemeinde oder Anstalt öffentlichen Rechts).

Liegt die Ursache Ihres Streitfalls in dem Umstand, dass Sie als Beamter / Öffentlicher Angestellter / Arbeiter in dieser Verwaltung beschäftigt sind?

JA

Der Ombudsman ist für Ihre Beschwerde nicht zuständig. Ihnen stehen die verwaltungsinternen Beschwerdewege, oder, gegebenenfalls, Rechtsmittel bei den Verwaltungsgerichten zur Verfügung.

JA

Sie können den Ombudsman mit Ihrer Beschwerde befasen.

2 Ein bei Gericht anhängiger Streitfall.

Sind Sie der Meinung, Ihre Angelegenheit sei schon zu lange bei Gericht anhängig?

JA

Sie können den Ombudsman mit Ihrer Beschwerde befasen.

NEIN

Sind Sie der Meinung, dass Sie durch ein Urteil oder eine andere gerichtliche Maßnahme falsch oder ungerecht behandelt wurden oder werden?

3 Ein Streitfall mit einer privatrechtlichen, juristischen oder natürlichen Person.

Der Ombudsman ist für Ihre Beschwerde nicht zuständig.

Der Ombudsman muss sich an die gerichtliche Entscheidung halten. Sie können jedoch gegebenenfalls auf die gesetzlich vorgesehenen Rechtsmittel (Widerspruch, Einspruch, Berufung, «Cassation») zurückgreifen. Der Ombudsman kann jedoch möglicherweise auf der Grundlage des Billigkeitsprinzips tätig werden.

Sind Sie der Meinung, durch die Vollstreckung eines Urteils, das von einer öffentlichen Verwaltung gegen Sie erwirkt wurde, einer unverhältnismäßigen oder unerträglichen Belastung ausgesetzt zu sein?

JA

Sie können den Ombudsman mit Ihrer Beschwerde befasen.

NEIN

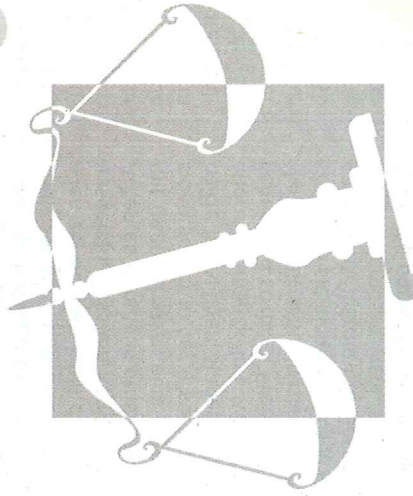
Wird ein Urteil, das Sie gegen eine öffentliche Verwaltung erwirkt haben, von dieser Verwaltung nicht umgesetzt?

JA

Sie können den Ombudsman mit Ihrer Beschwerde befasen.

NEIN

Der Ombudsman ist für Ihre Beschwerde nicht zuständig.



kan jedoch weder in einen Arbeitskonflikt (im öffentlichen Dienst), noch in ein Gerichtsverfahren eingreifen. Man sollte sich ebenfalls bewusst sein, dass das Einschreiten der „médiatrice“ die Rechtsmittelfristen nicht unterbricht.

Die „médiatrice“ geht nach genau geregelten Vorgaben vor. Falls die Beschwerde in ihrem Zuständigkeitsbereich liegt, überprüft sie zunächst auf unparteiische Weise, ob die betroffene Verwaltung gemäß der geltenden Konventionen, Gesetze und Verordnungen gehandelt hat. Dabei ist sie weder eine Richter, die eine Entscheidung trifft, noch eine Anwältin, die ihren Mandanten verteidigt oder berät, noch eine Staatsanwältin, welche die Verwaltung anklagt. Ihre Aufgabe ist es, einen Dialog zwischen den Parteien zu fördern, während sie unparteiisch bleibt, das heißt niemanden bevorzugt oder benachteiligt.

Nach einer Prüfung der Fakten und der Rechtslage versucht die „médiatrice“, falls die Beschwerde ihr berechtigt erscheint, im Rahmen des Gesetzes eine Lösung zu finden, die für beide Parteien annehmbar ist. Aus diesem Grund verfügt sie über Unterrichtsbezugnisse und die Möglichkeit, Empfehlungen auszusprechen. Um eine Lösung zu fördern, kann sie auch ein Treffen mit beiden Parteien ausrichten. Diese direkten Mediationsgespräche sind jedoch eher selten. Das Hauptziel der Dienststelle, über die Lösung individueller Konflikte hinaus, ist es, zu einem stärkeren Vertrauen der Bürger gegenüber der öffentlichen Verwaltung beizutragen.

Privat oder öffentlich

Es gibt verschiedene Arten von Mediation. Die Bezeichnung „private Mediation“ erfasst gleich