

## Mediation in der Immobilienbewertung

Der Umgang mit Konflikten gehört für Immobilien-Sachverständige zum Alltag. Dabei kann sich die Mediation als lukratives Zusatzgeschäft entpuppen. In diesem Beitrag erfahren Sie, wie Sie mithilfe von Mediationsverfahren unzufriedene Kunden besänftigen und zusätzliche Umsätze generieren können. *Von Patrick Beier*

### 1. Mediation – was ist das überhaupt?

Wer kennt sie nicht, die zerstrittene Erbengemeinschaft, das Ehepaar vor der Scheidung, das um die gemeinsame Immobilie kämpft, unzufriedene Kunden oder Probleme unter Mitarbeitern? In diesen Fällen kann Mediation dabei helfen, gemeinsam zu einer guten Lösung zu kommen.

Mediation ist laut Duden eine „Technik zur Bewältigung von Konflikten durch unparteiische Beratung“ und „Vermittlung zwischen den Interessen verschiedener Personen“.

Sie ist ein vertrauliches, freiwilliges und konsensorientiertes Verfahren nach einem vorgegebenen Muster. Durchgeführt wird eine professionelle Mediation von einem ausgebildeten Mediator, der die Interessen aller Konfliktparteien gleichermaßen wahrt. Das Ziel ist eine Lösung, mit der alle zufrieden sind – also ein Konsens.

Seit dem 26.07.2012 ist in Deutschland das Mediationsgesetz in Kraft. Es fördert die außergerichtliche Beilegung von Konflikten und soll die Gerichte entlasten. Darüber hinaus ist das Ergebnis eines Mediationsverfahrens vollstreckbar. Die Beteiligten eines Mediationsverfahrens haben folglich die Möglichkeit, einen Gerichtsvollzieher mit der Umsetzung der vereinbarten Leistung zu beauftragen. Doch auch unabhängig davon spricht vieles für eine Mediation: Sie spart Kosten und Zeit und schont die Nerven sowie die Reputation.

### 2. Werde ich über den Tisch gezogen?

Der Umgang mit Konflikten gehört für Immobilien-Sachverständige leider zum Alltag: Da gibt es die Geschwister, die nach dem Erbe über den Wert der Immobilie streiten. Oder den Ehepartner, der sich nach der Trennung finanziell benachteiligt fühlt.

Ein Konflikt lässt sich als Unvereinbarkeit im Denken, Vorstellen, Wahrnehmen, Fühlen, Wollen oder Handeln von zwei oder mehr Parteien definieren. Diese Unvereinbarkeit hindert die Konfliktparteien daran, ihre eigenen Ziele zu erreichen oder ihre Interessen zu wahren.

Im Umgang mit Konflikten spielen Ängste eine große Rolle – beispielsweise die Angst vor Macht- und Kontrollverlust, vor Aufdeckung und Entlarvung oder vor einem Imageverlust. Kurz gesagt: die Angst davor, „über den Tisch gezogen zu werden“.

### 3. Was ist ein Mediator?

Der Begriff Mediator ist – wie auch der Begriff des Sachverständigen – nicht rechtlich geschützt. Allerdings legt das Mediationsgesetz fest, welche Voraussetzungen notwendig sind, um sich „zertifizierter Mediator“ nennen zu dürfen. Hierzu gehören zum Beispiel bestimmte Inhalte und die Dauer der Ausbildung.

Die Hauptaufgaben des Mediators sind laut Mediationsgesetz:

- Organisation der Beteiligung aller Konfliktparteien

- Verantwortung für den Ablauf des Verfahrens – jedoch nicht für dessen Erfolg!
- Allparteiliche Vermittlung aus seiner externen Position heraus
- Unterstützung einer freiwilligen und eigenverantwortlichen Konfliktlösung
- Finden von Win-win-Lösungen
- Sicherstellung der Freiwilligkeit
- Schaffung einer vertraulichen, angstfreien und ergebnisoffenen Atmosphäre unter den Medianten

Einen guten Überblick über die Grundsätze der Mediation bietet die Symbolik von Udo Pracht (siehe Abb. 1).



Abb. 1: Oben v.l.n.r.: Freiwilligkeit, Ergebnisoffenheit, Eigenständigkeit der Medianten, Vertraulichkeit  
Unten v.l.n.r.: Achtung und Respekt, Informiertheit, Neutralität des Mediators, Allparteilichkeit

Das Mediationsgesetz verpflichtet den Mediator dazu, sicherzustellen, dass die Teilnehmer diese Grundsätze auch verstanden haben und sie akzeptieren.

Ziele im Rahmen der Konfliktbearbeitung sind:

- aktive Problembewältigung,
- Verhinderung von Stillstand,
- Abbau von Spannungen,
- die Schaffung klarer Verhältnisse und neuer Lösungen und
- die Einleitung von notwendigen Veränderungen.

### 4. Wie arbeitet ein Mediator?

Im täglichen Leben sind alle Menschen hin und wieder Streitschlichter. Die Kollegen arbeiten gegeneinander statt miteinander, die Kinder streiten sich, bei Freunden hängt der Haussegen schief: Ob im Büro, bei Konflikten mit oder zwischen Mitarbeitern oder zu Hause – wir wissen als neutraler Dritter oft intuitiv, wie Streitschlichtung funktioniert.

Das Ziel eines professionellen Mediators ist es, durch gezielte Frage- und Gesprächstechniken die Konfliktparteien anzuregen, ihre Konflikte eigenverantwortlich zu lösen. Auf diese Weise entsteht eine bessere Akzeptanz der Lösung auf beiden Seiten.

Hierfür müssen die Beteiligten aber sowohl ihre bewussten als auch ihre unbewussten Konflikte kennen. In deren Aufdeckung liegt die Kunst: Das Eisberg-Modell (siehe Abb. 2) macht deutlich, wie klein üblicherweise der Teil des Konfliktes ist, der sich an der Oberfläche – also im Bewusstsein – abspielt. Der große Rest ist meist verborgen. Durch spezielle Fragetechniken, Umformulierungen und weiteres Handwerkszeug aus dem Methodenkoffer bringt der Mediator den gesamten Konflikt an die Oberfläche. Oft fallen in dieser Phase Sätze wie „So habe ich das noch gar nicht betrachtet“ oder „Ich wusste gar nicht, dass dich diese kleine Sache so belastet“. Sind die Themen „auf dem Tisch“, leitet der Mediator den Perspektivwechsel ein. Hierbei richtet er die Perspektiven der Medianten neu aus: vom Blick in die eigene Richtung hin zum Blick in eine gemeinsame Richtung.



Abb. 2: Eisberg-Modell

Dazu ein Beispiel aus der Mediatorenausbildung: Zwei Schwestern streiten sich um die letzte Orange. Die Mutter kommt, schneidet diese in der Mitte durch und gibt beiden Schwestern je eine Hälfte. Beide Schwestern sind damit ebenfalls nicht einverstanden. Nun fragt die Mutter, was die Töchter denn mit den Orangen vorhätten. Da antwortet die eine, sie wolle einen Orangensaft trinken. Die andere sagt, sie benötige Schalenabrieb für einen Kuchen. Wenn

nun die eine die Schale nutzt, nachdem die andere sich ihren Saft gepresst hat, wird aus dem schlechten Kompromiss ein Konsens.

## 5. Der Sachverständige als Mediator

Mediatoren haben im Sachverständigenbereich ein breites Einsatzfeld. Dazu gehören sowohl emotionale Konflikte als auch juristisch schwierige Situationen, in denen die Medianten freiwillig nach einer Lösung suchen oder präventiv Ziele vereinbaren wollen.

### 5.1. Konflikte im Unternehmen

Das betriebliche Konfliktmanagement betrifft häufig den Umgang mit unzufriedenen Kunden. Der Konflikt besteht dann meist in der Differenz zwischen Realität und Erwartetem – zum Beispiel wenn ein Bauschaden nicht so intensiv untersucht und wertmindernd beurteilt wurde wie erhofft. Berufliche Konflikte in der Immobilienbewertung können auf

- (vermeintlichen) Fehlern in Gutachten,
- unzutreffenden Annahmen,
- missverstandener Kommunikation

oder auf vielen anderen Aspekten beruhen.

Die Mediation arbeitet dann darauf hin, dass alle Beteiligten mit einer reputationswahrenden Lösung auseinandergehen und der Sachverständige einen zufriedenen Kunden behält.

Ein Beispiel: Im Rahmen einer Gesellschaftsliquidation wird ein Gutachten über den Marktwert eines Bürogebäudes erstellt. Ein Gesellschafter ist damit nicht einverstanden, weil seiner Ansicht nach der Ausbau des Dachgeschosses nicht hinreichend berücksichtigt wurde. Nach seinen Berechnungen sei ein 100.000 Euro höherer Marktwert gerechtfertigt. Dieser Einwand wird durch den Sachverständigen geprüft und zurückgewiesen. Bei einem gemeinsamen Ortstermin zur Klärung der Sachlage wird deutlich, dass der beschwerdeführende Gesellschafter kurzfristige Verbindlichkeiten nicht bedienen kann. Im Rahmen eines

Mediationsverfahrens wird eine Lösung zur kurzfristigen Rückzahlung der Verbindlichkeiten gefunden. Das Gutachten wird daraufhin nicht weiter angezweifelt.

Sachverständige, die als Mediatoren tätig sind, können also aus der Not eine Tugend machen und gezielt Fälle aufgreifen, bei denen es in der Vergangenheit Konflikte gab. Entsprechende Gutachten bieten einen Aufhänger für eine erneute Kontaktaufnahme zum Kunden, zu Anwälten, Steuerberatern oder Immobilienmaklern.

„Konnten Sie zu einer Einigung gelangen? Nein? Wollen wir uns einmal zu dritt zusammensetzen?“ – Mit solch einer telefonischen Nachfrage könnte beispielsweise eine Akquise aus dem Kundenbestand erfolgen.

### 5.2. Familienmediation

Im privaten Bereich sind „Scheidungsgutachten“ oder Gutachten in Erbschaftsfragen häufig der Anlass, um einen Sachverständigen mit Mediationsausbildung einzuschalten. Denn er kann von vornherein Konflikte vermeiden oder entschärfen.

Die Grundsätze der Mediation kann ein geschulter Sachverständiger schon bei der Bewertung der Immobilie berücksichtigen. So sollte der Sachverständigenvertrag zum Beispiel beide Konfliktparteien als Auftraggeber für das Gutachten und die Option für eine Mediation beinhalten sowie die anteilige Vergütung regeln. Hierbei ist darauf achten, dass bei der Zusammenstellung der bewertungsrelevanten Unterlagen stets ein Informationsgleichgewicht herrscht. In der Praxis hat es sich beispielsweise bewährt, dass grundsätzlich in allen E-Mails und anderen wichtigen Dokumenten alle Parteien als Empfänger benannt werden.

Sollten Fragen einer Partei nicht direkt zu klären sein, empfiehlt sich ein gemeinsam durchgeführter Ortstermin oder zumindest ein gemeinsames Gespräch. Dabei lassen sich Rahmenbedingungen für das Gutachten abstecken. In diesen ersten Gesprächen kommt es oft vor, dass

kleine – für den Sachverständigen unwichtige – Aspekte von einer Partei als überaus wichtig empfunden werden. Den betreffenden Medianten ist es tatsächlich ein Bedürfnis, dass zum Beispiel der Zierfischteich, der Gartenspringbrunnen oder die Deckenpaneele in rustikaler Eichenoptik im Gutachten benannt werden. Der sachverständige Mediator geht auf diese Punkte im Gutachten ein – auch wenn sie für den Marktwert keine Relevanz besitzen. So fühlen sich alle Medianten ernst genommen und gleichermaßen wichtig.

Das Erstgespräch ist auch der Rahmen, um grundsätzliche Daten zu überprüfen. Fälle aus der Praxis zeigen, dass es bereits zu Auseinandersetzungen bei der Festlegung des Baujahres oder der Wohnfläche kommen kann.

Nachdem nun der sachverständige Mediator für Informationsgleichheit gesorgt und alle spezifischen Fragen im Gutachten berücksichtigt hat, wird in einem Gespräch das Ergebnis der Wertermittlung mit den Medianten erörtert. Nicht selten sind hierbei nochmals Korrekturen notwendig: Dann ist die Sauna im Keller plötzlich doch nicht mehr wertrelevant oder der von den Schwiegereltern finanzierte Carport wird aus der Berechnung herausgenommen.

Sicherlich erfordert es Geduld und Können des sachverständigen Mediators, um immer flexibel und neutral zu reagieren. Doch die Erfahrung zeigt: Die Medianten honorieren diese Dienstleistung gern, da sie ein teures und zeitaufwendiges Gerichtsverfahren ersparen kann. Und so ergibt sich auch hier eine zusätzliche Einnahmequelle für Immobilien-Sachverständige.

Wenn die Bewertung erbracht wurde, ist zu prüfen, ob die Mediation tatsächlich beendet ist. Gerade im Bereich der Ehescheidungen besteht in der Regel weiterer Klärungsbedarf zum Beispiel im Hinblick auf Sorgerecht, Unterhalt und Zugewinn. Ist in solchen Fällen eine Fortsetzung der Mediation gewünscht, schließt sich ein klassisches Mediationsverfahren an.

### 5.3. Bau- und Werkvertragsmanagement

Auch in der Baubranche stehen Konflikte leider häufig auf der Tagesordnung.

Der „Häuslebauer“ unterzeichnet seinen Werkvertrag mit der Absicht, innerhalb weniger Wochen ein qualitativ hochwertiges Haus zu einem Schnäppchenpreis zu erhalten. Wenn es dann zu Konflikten kommt, verschieben die Auftragnehmer häufig die Verantwortung auf Dritte oder suchen Fehler in der Leistungsbeschreibung. Hier kann der sachverständige Mediator bereits vor Vertragsabschluss, während der Bauphase oder danach beratend tätig werden und mit seiner Arbeit Konflikte lösen oder gar vermeiden. Anders als in der Adjukation trifft dann nicht der Mediator die Entscheidung, wie der Streit beigelegt werden soll, sondern die Konfliktparteien.

Mediatoren können zudem als Projektbetreuer im Rahmen größerer Immobilientransaktionen eingesetzt werden.

### 6. Fazit: Mediation als Zusatzgeschäft

Die Mediation ist spätestens seit Einführung des Mediationsgesetzes 2012 in Deutschland auf dem Vormarsch. Das Verfahren wird aufgrund seiner Schnelligkeit und der Kosteneinsparungen im Vergleich zum klassischen Rechtsweg immer häufiger bevorzugt. Die Kombination aus Bewertungssachverständigen und Mediation bietet gute Ansatzpunkte, um der Konkurrenz voraus zu sein und zusätzliche Aufträge zu gewinnen. Denn der sachverständige Mediator macht da weiter, wo der „normale“ Sachverständige aufhören muss – zumindest kann er sich die zusätzliche Leistung vergüten lassen. Denn viele Sachverständige sind ja ohnehin im Rahmen ihrer Tätigkeit oft auch Vermittler.

Die Ausbildung ist in der Regel berufsbegleitend möglich, die Eingangsvoraussetzungen sind von Institut zu Institut unterschiedlich. Weitere Informationen unter: [www.mediation.de](http://www.mediation.de)

## Unser Highlight aus der Sprengnetter-Akademie

**S-MI: Mediation in der Immobilienbewertung**  
16. - 18.02.2017 – Bad Neuenahr  
11. - 13.05.2017 – Hamburg

Testen Sie sich selbst:  
„Sind Sie als Mediator geeignet?“



[http://software.sprengnetter.com/selfsttest\\_mediation](http://software.sprengnetter.com/selfsttest_mediation)