

# Mediation in der Immobilienwirtschaft

Beim Zusammenleben in Liegenschaften kommt es immer wieder zu Konflikten. Doch nicht jeder Streit muss gleich vor dem Richter enden, denn eine Mediation ist kürzer und kostet weniger als ein langwieriger Prozess.



Sind es Stockwerkeigentümer im Streit, oder ist es ein Ehekonflikt über Baumängel? In der Mediation gilt: Wir gehen respektvoll miteinander um.

WALTER A. SPEIDEL\* •

**MEDIATION ALS AUSSERGERICHTLICHE SCHLICHTUNG.** Es ist bekannt, dass ein Mediationsverfahren wesentlich kostengünstiger als der Prozessweg ist und zu einem schnelleren Ergebnis führt. Die Mediation ist in der Schweiz seit 2011 in der Zivilprozessordnung (ZPO) Art. 213 ff. verankert. Es sollte zur Gewohnheit werden, dass in jeden Vertrag die Mediationsklausel aufgenommen wird, auch in der Hausordnung. Die wesentlichen Prinzipien einer Mediation sind: Neutralität und Allparteilichkeit seitens des Mediators, Vertraulichkeit, Freiwilligkeit der Mediation und Selbstbestimmtheit der Konfliktparteien. Nach dem Lehrbuch läuft die Mediation in den folgenden Schritten ab: Mediationsvereinbarung, Informations- und Themensammlung, Klärung der Bedürfnisse und Interessen der Beteiligten. Darauf folgt die Suche nach Lösungsmöglichkeiten und ihre Gewichtung, später kommen Verhandlungen dazu und der Entwurf einer Vereinbarung, die zum Schluss von allen Parteien unterzeichnet wird.

**IN FRIEDEN LEBEN.** Ob in Ein- oder Mehrfamilienhäusern, Genossenschaftswohnungen

oder Gewerbeimmobilien – überall gibt es unter den Bewohnern und Nutzern schwierige Situationen. Eigentlich möchte jeder in Frieden leben. Im besten Fall regeln zwei Konfliktparteien, im Rahmen eines Gesprächs, ihren Konflikt selber. Das ist der Idealfall und dürfte immer noch gang und gäbe sein. Falls dies nicht möglich ist, so muss der Streit unter Beizug eines Dritten geregelt werden. Es ist zu bedenken, Konflikte können sehr kostspielig werden, dann gibt es nur Verlierer.

**DIE KONFLIKT-DYNAMIK.** Wohnen als Bedürfnis des Menschen dient dem Rückzug vom Alltag in einen geschützten Bereich. Treten von aussen Störungen auf, egal welcher Art, so führt dies zu Abwehrreaktionen und setzt womöglich Aggressionen und Gegenreaktionen frei. Offene verbale und nonverbale Aggressionen sind zum Beispiel Drohungen, Demütigungen, Vorwürfe bis hin zu Ausgrenzungen, aber auch abschätziges Mimik oder Gestik. Hinter einer feindseligen Aggression verbergen sich oft intrapsychische Konflikte, Frustration und Wut über eigene, schwierige Situationen, was sich in einer Abwehr der Aggression anderer oder sogar als Rache offenbart.

**KONFLIKTE IM MIETOBJEKT.** Die Nachbarschaftskonflikte sind jedem Hauswart, Verwalter oder Mieter bestens bekannt. Der Klassiker ist der alltägliche Streit um die Waschküche. Eine Hausordnung genügt nicht mehr, es braucht ein Konfliktklärungssystem, das im Kontext der Immobilie implementiert ist. Was ist damit gemeint? Dieses System ist ein Modell für die Prävention und Regelung von schwierigen Situationen zwischen den Menschen. Es setzt voraus, dass es auf eine jeweilige Situation oder Objekt, abgestimmt ist. Gerade in der Immobilienbranche ist dazu der systemische Zugang nötig. Der Aufbau des Konfliktklärungssystems erfolgt durch einen ausgebildeten Mediator, der Eskalationen verhindern soll.

**DIE BAUSANIERUNG ALS HERAUSFORDERUNG.** Die Immobilie unterliegt einem wirtschaftlichen Alter und muss grosszyklisch erneuert werden, was unerwartete und manchmal auch schwierige Situationen für alle Beteiligten mit sich bringt. Der einfachste Weg wäre, zu kündigen und die damit verbundenen Konflikte in Kauf zu nehmen. In diesem Fall ist es ratsam, einen Mediator für klärende Gespräche zu beauftragen.

# Gleiches mit Gleichem vergleichen

Die einheitliche Flächenmittlung von Gebäuden ist ein viel diskutiertes Thema. Insbesondere für Investoren wäre eine einheitliche Flächenmittlung von Vorteil, denn damit liessen sich unterschiedliche Festungsdaten in ihren Portfolios miteinander vergleichen.

Erfolgt die Bausanierung im vermieteten beziehungsweise bewohnten Zustand, ist dies für alle Beteiligten eine spezielle Aufgabe. Ist der Mediator ab Projektstart integriert, wird er bereits an einer Mieter-versammlung empathisch den Kontakt zur Mieterschaft aufnehmen. Das kann eine Deeskalation bewirken und Konfliktkosten vermeiden.

**STOCKWERKEIGENTUM: EINE SCHWIERIGE SCHICKSALS-GEMEINSCHAFT.** Im Kontext von Stockwerkeigentum geht es einerseits um die Immobilie sowie das Zusammenleben von unterschiedlichen Eigentümern. Doch die Freude am Eigentum kann schnell verfliegen, wenn es zum Beispiel um das Thema Baumängel geht. Denn dazu gibt es so viele Meinungen wie Eigentümer. In solchen Fällen kommt die Verwaltung rasch

an ihre Grenzen, aber ein erfahrener Mediator kann die Konfliktparteien unterstützen, einvernehmliche Lösungen und Regelungen zu finden.

**DER MAKLER IM KONFLIKT MIT DEM KÄUFER.** Das Spannungsfeld zwischen Kauf und Verkauf einer Immobilie bietet emotionalen Zündstoff. Der Makler möchte unbedingt verkaufen, der Käufer möchte wohl kaufen, doch stellt er Fragen, will viel zur Immobilie wissen und mit dem Preis ist er schon gar nicht einverstanden. Dies führt oft zu einem Konflikt. Doch ein guter Mediator findet auch in diesem Beispiel einen Weg zur Einigung zwischen Makler und Käufer.

Die Immobilienwirtschaft ist gut beraten, sich mit Konfliktmanagement zur Prävention und der Mediation zu befassen.

Das Ziel ist, Konfliktkosten einzusparen, wobei eine Mediation und die mediative Haltung der Beteiligten eine Voraussetzung sind.

## MEDIATION ZUR KONFLIKTLÖSUNG AUF BAUSTELLEN



Diese Studie widmet sich dem bislang wenig beachteten Bereich der Mediation bei der Gebäudesanierung im bewohnten Zustand. Der Autor Walter A. Speidel, M.A. ist selbst als Baumediator tätig und gibt seine Erfahrungen auf Grossbaustellen verständlich und umfassend weiter.

Autor: Walter A. Speidel, M.A.  
ISBN: 978-3-656-73182-5



### \*WALTER A. SPEIDEL

Der Autor ist Bauexperte und Mediator SDM/SKWM, Master of Arts in Mediation, Konfliktforschung und Implementierung konstruktiver Konfliktlösungssysteme.  
[www.kreuzplatz-mediation.ch](http://www.kreuzplatz-mediation.ch)

ANZEIGE

NR. 04 | APRIL 2017 • 84. Jahrgang | Erscheint monatlich | CHF 7.- | [www.svit.ch](http://www.svit.ch)



# immobilia