



## «Die Mediation erlaubt sachliche Problemlösungen»

Der Mediator James T. Peter über Ziele und Möglichkeiten seiner Arbeit bei Konflikten.

Wenn die Kommunikation zwischen den Parteien empfindlich gestört ist, dann wird der Mediator «zum Übersetzer». Diese Erfahrung macht der Rechtsanwalt und Mediator James T. Peter, Partner bei der Bellevue Mediation.

MARIANNE FASSBIND

**CASH:** Herr Peter, wieso finden die streitenden Parteien in der Mediation effizienter eine Lösung, selbst wenn es vor dem Friedensrichter nicht geklappt hat?

**JAMES T. PETER:** Die Mediation ermöglicht den involvierten Parteien, konstruktiv und nicht nur kompetitiv miteinander umzugehen. Das menschliche Konfliktverhalten erschwert das Finden geeigneter Lösungen. Typisch ist dabei etwa die gegenseitige Schuldzuweisung. So können aber keine Probleme gelöst werden, entsprechend können sie sich nicht einigen. In der Mediation verändert sich aber die Kommunikation und erlaubt deshalb zukunftsgerichtete, sachliche Problemlösungen.

**Was ist also im Fall Schuler gegen die Bank an der Kommunikation?**

Über diesen Fall werde ich nicht sprechen. Die Mediationsverfahren sind grundsätzlich vertraulich. Meine Antworten stützen sich daher auf meine allgemeine Erfahrung als Mediator.

**Sind also Kommunikationsstörungen häufig ein Hindernis auf dem Weg zur Konfliktlösung?**

Ja, das ist so. Ein weiteres Phänomen des menschlichen Konfliktverhaltens ist, dass sich die Parteien nicht mehr zuhören. Bis zu einem gewissen Grad wird hier der Mediator zu einem Übersetzer, damit die Parteien wahrnehmen, was die andere Seite überhaupt sagt.

**In Wirtschaftskonflikten geht es häufig nur um die Verhandlung über einen Geldbetrag. Hilft da Mediation?**

Zum einen habe ich zahlreiche Fälle erlebt, bei denen es sich nur vermeintlich bloss um einen Geldbetrag handelte. Gerade das Dahinterliegende war aber wesentlich und darf in der Mediation auch zum Thema werden. Es gibt aber auch viele Fälle, bei denen letztlich nur ein Geldbetrag verhandelt wird. Hier hilft die Mediation, schwierige Verhandlungssituationen zu überbrücken. Meine Erfahrung zeigt, dass gerade auch in solchen Fällen mit Mediation Einigungen erzielt werden.

**Soll Mediation auch Win-Win-Lösungen ermöglichen?**

Genau. Ein weiterer Vorteil der Mediation liegt gerade darin, dass durch das problemorientierte Verfahren neue Lösungsoptionen besprochen werden können. In direkten Verhandlungen zwischen den Parteien ist dieser kreative Prozess auf ein Minimum reduziert, setzt er doch eine Offenheit voraus, die gerade in Konfliktsituationen blockiert wird.

**Was soll man vorgehen, damit die Parteien die Mediation häufiger nutzen?**

Die Parteien sollten in ihren Verträgen Mediationsklauseln vorsehen. Damit vermeiden sie, dass das Mediationsverfahren vor einem Gang ans Schiedsgericht oder an ein staatliches Gericht stattfindet, und vermeiden dadurch langwierige und teure Gerichtsverfahren. Ausserdem ermöglichen sie sich so, Geschäftsbeziehungen zu erhalten.

**Kann Mediation nicht auch gesetzlich geregelt werden?**

Durchaus. Im Ausland bestehen solche Regelungen. Auch in der Schweiz bestehen Bestrebungen, die Mediation gesetzlich zu verankern.

# Anlageverlust: Der Mediator kann helfen

Bei Konflikten zwischen Privatanlegern und Banken kann sich ein aussergerichtliches Verfahren unter der Begleitung eines unabhängigen Vermittlers durchaus lohnen.

Mit der Börsenbaisse steigt die Prozesswut der Anleger. Kunden fühlen sich von den Banken falsch beraten. Nicht immer lohnt sich aber der Gang zum Richter. Zu prüfen sind auch andere Wege – wie etwa die Mediation.

MARIANNE FASSBIND

Rudolf Schuler\* hat soeben frustriert sein Depot in der Höhe von zwei Millionen Franken von einer renommierten Privatbank auf ein Sparkonto bei einer Regionalbank transferiert. Zuvor hat er die Bank beauftragt, sämtliche Wertschriften zu verkaufen. Auf Grund der stark gesunkenen Aktienkurse sind ihm dadurch Verluste von insgesamt 250'000 Franken entstanden. Mit Hilfe eines Anwaltes will der frühpensionierte ehemalige Swissair-Pilot jetzt gegen die Bank vorgehen. Hauptvorwurf: Die Bank habe ihn in seiner finanziellen Situation als Frührentner hinsichtlich seines persönlichen Risikopotenzials nicht fachgerecht beraten. Er wirft der Bank zudem vor, sie habe fragwürdige Technologietitel zu einem späten Zeitpunkt, nämlich im Februar 2001, gekauft und 2002 verkauft. Von der Bank fordert er deshalb einen Teil des Verlustes zurück.

Wie aus den CASH zur Verfügung gestellten Unterlagen hervorgeht, schloss Schuler im Jahre 1998 einen Vermögensverwaltungsauftrag ab. Im Vertrag wurde die Anlagestrategie schriftlich fixiert. So wurde mit dem Kunden das Anlageziel «Ausgewogen mit Wachstum» vereinbart. Gemäss bankinterne, von Schuler eingesehene Dokumente entspricht diese Strategie einem Aktienanteil von maximal 75 Prozent. In Worten wird die Strategie von der Bank als «mit erhöhtem Risiko von Vermögensschwankungen» und «mit langfristig hohem Durchschnittsertrag» beschrieben. In den Jahren 1999 bis Mitte 2000 verdiente Schuler dank steigenden Aktienkursen 103'000 Franken und äusserte dementsprechend keinen Einwand gegen die festgelegte Strategie. Bedenken über die Depotzusammensetzung hatte der Expilot erst gegen Ende 2001, als sich in seinem Portfolio Verluste von über zehn Prozent abzeichneten. Daraufhin nahm Schuler Kontakt mit seinem Vermögensberater auf, um das weitere Vorgehen zu besprechen. In

den intensiven Diskussionen war der Anlageberater jeweils auf Grund der Studien von Analysten der Bank der Ansicht, die Konjunktur würde sich erholen; dies hätte wiederum positive Auswirkungen auf die Finanzmärkte. Man entschied sich gemeinsam, das Anlageziel unverändert beizubehalten.

**Keine Einigung vor dem Friedensrichter**

Dennoch hielt Schuler auch später noch an seiner Forderung fest. In einem Brief forderte er die Bank auf, ihm «einen Vorschlag zu unterbreiten». Die Bank selber war hingegen lediglich bereit, die Depotgebühren zu übernehmen. Da es auch nach Einschalten eines Anwaltes und des Rechtsdienstes der Bank zu keiner Einigung kam, traten die beiden Parteien vor den Friedensrichter. Es kam wiederum zu keiner Einigung. Im Gegenteil. Schuler wollte jetzt die Klage weiterziehen und sie beim Handelsgericht einreichen. Vorgängig nahm Schuler aber noch Kontakt mit CASH auf.

Der Fall Schuler ist kein Einzelfall. Er ist symptomatisch für Klagen, die sich derzeit gegen Banken häufen. Dies bestätigen Gerichte, Wirtschaftsanwälte und Vermögensberater. «Wir stellen eindeutig eine Zunahme von Klagen gegen Banken fest», bestätigt Max Munz, Friedensrichter der Stadtkreise 1 und 2 von Zürich. Er betont, dass es insbesondere in der höchsten Risikostufe, also mit einer Anlagestrategie mit hohen Aktienanteilen, viele Fälle gibt, bei denen das Risiko falsch eingeschätzt wurde. Ähnliche Tendenzen erkennen auch Wirtschaftsanwälte. «Bei den meisten Fällen geht es um Klienten, die behaupten, von der Bank zu wenig gut über die eingegangenen Risiken aufgeklärt worden zu sein», sagt Stefan Gerster, Wirtschaftsanwalt des Büros CMS in Zürich.

Diese Erfahrung macht auch der unabhängige Vermögensverwalter Kurt Haug, der häufig im Auftrag von Anwälten Gutachten erstellt. «Typisch an den momentanen Auseinandersetzungen mit Banken ist, dass Klagen erst jetzt kommen, wenn die Böse runtergeht; als Gewinne gemacht wurden, hatte niemand einen Einwand.»

Die Erfahrung der letzten Jahre zeigt, dass die Banken zunehmend gerade beim Vermögensverwaltungsauftrag Aufklärung und Informationen

## WAS IST MEDIATION?

Die Mediation ist ein **aussergerichtliches Verfahren** zur Lösung von Konflikten. Es wird von einem ausgebildeten, unparteiischen und unabhängigen Mediator begleitet. Dieser amtiert weder als Richter noch als Schiedsrichter, sondern als neutraler Vermittler ohne Entscheidungsmacht. Er hilft den Parteien, eine selbstbestimmte Lösung zu finden. Der Stundenansatz für den Mediator bewegt sich in der Regel zwischen 200 und 500 Franken. Insbesondere wegen der Kürze und Effizienz des Verfahrens reduzieren sich die Kosten dafür auf einen Bruchteil eines ordentlichen Gerichts- oder Schiedsgerichtsverfahrens. Die Kosten werden von beiden Parteien übernommen.

INFORMATIONEN: SCHWEIZERISCHE KAMMER FÜR WIRTSCHAFTSMEDIATION, POSTFACH 160, 8024 ZÜRICH, TELEFON 043 244 82 21, WWW.MEDIATIONSKAMMER.CH

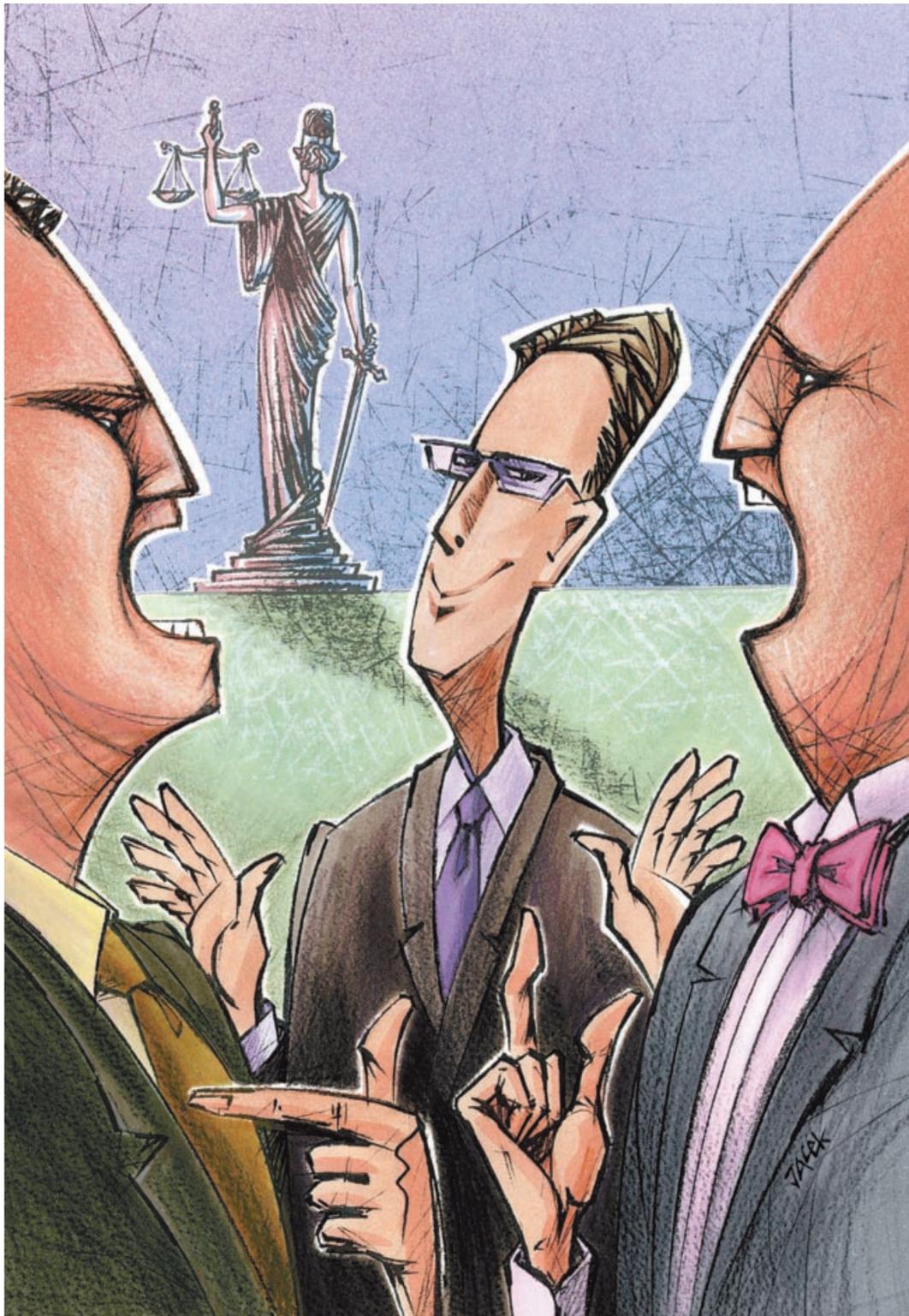
schriftlich dokumentieren. Dies ist auch im Fall Schuler so. Gemeinsam mit dem Kunden wurden Anlageziel und -strategie schriftlich fixiert. Auf die möglichen eingegangenen Risiken wurde der Kunde unter Hinweis auf die durchschnittliche Portfolio-Entwicklung anhand einer Modellrechnung von 1989 bis 1998 hingewiesen. In diesem Zeitraum lag das durchschnittliche jährliche Gewinnpotenzial bei der anvisierten Anlagestrategie «Ausgewogen mit Wachstum» bei einer Anlagedauer von einem Jahr bei plus 49 Prozent, das Verlustpotenzial bei minus 12,5 Prozent. Bei einer Anlagedauer von zwei Jahren erhöhte sich aber bei dieser Modellrechnung während derselben Anlageperiode 1989 bis 1998 der jährliche Durchschnittsgewinn bereits auf 57 Prozent. Das Verlustpotenzial hingegen verringerte sich um satte 15 Prozent, also auf einen Gewinn von 2,5 Prozent. Grundsätzliche Fragen wirft sodann Schulers Vorwurf wegen des Kaufs solcher sowie des Zeitpunktes des Kaufes respektive Verkaufes von Technologietiteln auf (siehe Kommentar).

**Mediator ermöglicht eine rasche Einigung**

CASH empfiehlt den Parteien ein aussergerichtliches Verfahren, eine Mediation. Dies erscheint sinnvoll, obwohl beide Parteien skeptisch sind, ob ein solches Verfahren helfen kann, wo doch ihre jeweiligen Forderungen Welten auseinander liegen. Die Mediation eröffnet aber die Chance, dass der Kunde und die Bank ohne einen langwierigen und teuren Prozess und ohne Druck des Richters eine einvernehmliche Lösung finden können.

Einige Anläufe sind notwendig, bis sich Schuler und sein Anwalt zu diesem Schritt bereit erklären. Die Rechtsabteilung der Bank hingegen will von einer Mediation zuerst nichts wissen. Erst nach einigem Hin und Her unter Konsultation des verantwortlichen Anlageberaters willigt schliesslich auch die Rechtsabteilung der Bank zu einem solchen Verfahren ein. Bereits nach wenigen Tagen findet dann die Mediation statt. Diese wird vom unabhängigen Mediator und Rechtsanwalt James Peter von der Bellevue Mediation durchgeführt (siehe Interview). Nach einer mehrstündigen Sitzung gelangen die Parteien schliesslich zu einer Einigung. Selbst die anfänglich sehr skeptische Bank muss nachträglich einräumen, dass der Fall so effizienter und günstiger gelöst werden konnte.

\*NAME DER REDAKTION BEKANNT



## KOMMENTAR



## Der Herdentrieb wird zum «Gesetz»

MARIANNE FASSBIND

Wer Aktien kauft, geht Risiken ein. Diese Tatsache wurde in den vergangenen Jahren jedem Anleger schmerzlich bewusst. Das menschliche Verhaltensmuster läuft aber anders ab: Je höher die Aktienkurse, desto risikofreudiger gibt sich der Anleger. Je mehr hingegen die Kurse fallen, umso risikoaverser verhält er sich. Dieses «asymmetrische Risikoverhalten» zeigt auch Anleger Schuler. Ein solches Verhalten ist hingegen für Experten in Banken und für Vermögensberater nicht opportun. Ihre Pflicht ist es, die Risikobereitschaft und -fähigkeit anhand der persönlichen Situation des Kunden richtig einzuschätzen. Die Realität ist aber, wie der Fall Schuler zeigt, eine andere. So legte ihm etwa die Bank noch im Februar 2001, als die Internetblase schon zerplatzt war, Technologieaktien ins Portefeuille. Dies ist symptomatisch für viele andere Depots. Kein Wunder, sehen sich Banken mit Klagen konfrontiert. Oft ist es aber für Anleger schwierig, sich rechtlich durchzusetzen. Ein wesentlicher Grund dafür ist, dass die Beweislast beim Kläger liegt. Er muss beweisen können, dass der Bankberater die nötige Sorgfalts- und Treuepflicht verletzt hat. Ein anderer wichtiger Grund ist die Rechtsprechung. Gerade bei komplexen Finanzfragen stellen die Richter auf das Urteil von Experten. Sie berufen sich also auf das Gutachten jener Banken und Vermögensberater, welche ihrerseits ebenso Kunden beraten. Es liegt auf der Hand, dass – nur schon aus Eigeninteresse – sich diese Fachleute hüten werden zu sagen, sie hätten anders gehandelt. Der Richter selbst wird diese Aussagen kaum anzweifeln oder gar anders entscheiden. Dies käme dem Eingeständnis gleich, sich auf falsche Experten abgestützt zu haben. Dieses Phänomen heisst die normative Kraft des Faktischen: Da sich alle gleich verhalten hätten, gilt dieses Vorgehen nachträglich als «sorgfältig» oder als Norm, was quasi einem Gesetz gleichkommt. Kommt dazu, dass kaum richtungweisende Entscheide der Gerichte zu erwarten sind, welche die ohnehin schon angeschlagene Finanzwirtschaft noch einer Prozesslawine aussetzen könnten. Deshalb ist der Lösungsansatz über eine Mediation sinnvoll.