

# Konfliktmanagement



## Außergerichtliche Streitbeilegung in Niedersachsen



Niedersachsen



### **Liebe Mitbürgerinnen und Mitbürger!**

Traditionell werden Konflikte in Deutschland durch direkte Verhandlungen der Parteien oder, wenn diese scheitern, auf dem Rechtsweg gelöst. Dort ist das Verständnis von Konfliktlösung sehr stark durch das Bild von Sieger und Verlierer geprägt, der Weg ist durch Kampf gezeichnet, also durch Angriff und Verteidigung. Anders das Konsenssystem: Am Ende steht dort kein Urteil, kein Rechtspruch, sondern eine gemeinsame Entscheidung der Konfliktpartner. Die Vorteile solcher Konfliktlösungen liegen auf der Hand: Im Gegensatz zu einem Gerichtsverfahren gibt es keinen Verlierer. Die Entscheidung bleibt im Herrschaftsbereich der Beteiligten, Gesichtsverluste werden vermieden und Geschäftsbeziehungen können leichter aufrecht erhalten werden.

Wie können solche vorteilhaften Formen der Konfliktlösung in ein Verfahren eingebunden werden? Welche außergerichtlichen konsensualen Konfliktlösungsmodelle gibt es überhaupt?

Unter dem Begriff außergerichtliche Streitbeilegung versteht man Verfahren, in denen Konflikte außergerichtlich und unter Einschaltung eines Dritten einer Lösung zugeführt werden. Im Gerichtsverfahren gilt der Grundsatz „ein Verfahren für alle“. Bei der außergerichtlichen Streitbeilegung dagegen haben die Parteien die Möglichkeit, zwischen mehreren Verfahren zu wählen und sich den für sie am besten passenden Weg auszuwählen. Eine besonders geeignete Methode, Konflikte einer einvernehmlichen Lösung zuzuführen, und zur Zeit wohl auch das Konfliktlösungsmodell, das die größte Aufmerksamkeit genießt, ist die Mediation. Mediation bedeutet wörtlich: „Vermittlung“. Sie basiert auf dem freiwilligen Entschluss

von Konfliktparteien, miteinander zu kooperieren und mit professioneller Unterstützung durch einen Mediator Lösungen für ihre Probleme zu finden. Die Konfliktparteien sollen unter Anleitung eines Mediators, der neutral und ohne Entscheidungsbezugnis arbeitet, wieder miteinander kommunizieren, selbständig und eigenverantwortlich mit ihrem Konflikt umgehen. Dabei geht es jedoch nicht um ein Gemauschel im rechtsfreien Raum. Mediation ist eine seriöse Möglichkeit, Konflikte zu lösen. Nicht zuletzt um diesen Aspekt zu unterstreichen, haben die Fraktionen der CDU und der FDP im April diesen Jahres den Entwurf eines Niedersächsischen Mediations- und Gütestellengesetzes vorgestellt. Dieses Gesetz normiert Rahmenbedingungen und Qualitätsstandards der Mediation: Es regelt unter welchen Voraussetzungen Mediatorinnen und Mediatoren staatlich anerkannt werden können und damit berechtigt sind, die Bezeichnung „Staatlich anerkannte Mediatorin“ oder „Staatlich anerkannter Mediator“ zu führen. Festgelegt werden insbesondere Ausbildungsinhalte und die Ausbildungsdauer. Daneben legt das Gesetz Rechte und Pflichten der Mediatorin oder des Mediators fest und zwar unter Berücksichtigung des von der Kommission der Europäischen Gemeinschaften herausgegebenen „European Code of Conduct for Mediators“.

Möchten Sie mehr über die Chancen und Möglichkeiten alternativer Streitbeilegung erfahren? Diese Broschüre hilft Ihnen dabei. Sie enthält einen Überblick über Einrichtungen in Niedersachsen, die Vermittlung in zivilrechtlichen Streitfällen mit dem Ziel einer außergerichtlichen Verständigung anbieten.

Ergänzend zum Inhalt dieser Broschüre finden Sie auf unserer Internetseite [www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de) unter der Rubrik „Schlichten ist besser als richten“ weitere aktuelle Angaben zu den einzelnen Einrichtungen, ihrem organisatorischen Aufbau, ihrer Zuständigkeit, dem Verfahren und den Kosten.

Mit freundlichen Grüßen  
Ihre

Elisabeth Heister-Neumann  
Niedersächsische Justizministerin

# Inhaltsverzeichnis

<b>I. Allgemeines</b>	<b>5</b>
<b>II. Die einzelnen Schlichtungsverfahren</b>	<b>6</b>
1. Verfahren bei gemeindlichen Schiedsleuten	6
2. Verfahren vor branchen- und berufsbezogenen Schlichtungsstellen	6
3. Verfahren vor den anerkannten Gütestellen	6
4. Mediation	6
5. Grenzüberschreitenden Verbraucherrechtsstreitigkeiten	7
6. Sonstige Möglichkeiten außergerichtlicher Konfliktbeilegung	7
<b>III. Ansprechpartner</b>	<b>9</b>
1. Schieds-, Schlichtungs- und Gütestellen der niedersächsischen Handwerksorganisationen	10
2. Schlichtungsstellen der niedersächsischen Industrie- und Handelskammern	16
3. Bauschlichtungsstellen	18
4. Schlichtungsstellen der Architektenkammer, der Ingenieurkammer, der Rechtsanwaltskammern und der Steuerberaterkammer	19
5. Schlichtungsstellen im Bereich der Ärztekammer Niedersachsen	20
6. Schlichtungsstelle im Bereich der Zahnärztekammer Niedersachsen	23
7. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Tierärzten und Tierhaltern	25
8. Schiedsstelle beim Landeskontrollverband Weser-Ems e. V. (LKV)	27
9. Mediatoren der Landwirtschaftskammer Niedersachsen	27
10. Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.	28
11. Verbraucherberatungsstellen des Deutschen Hausfrauen-Bundes (DHB)	31
12. Ombudsmann für Versicherungen	32
13. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Banken und Sparkassen	32
14. Schlichtungsstelle Mobilität	34
15. ombudsmann.de	34
15. Das Europäische Netzwerk zur außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten (EEJ-Net)	35
17. Sonstige Schlichtungseinrichtungen zur Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten	36
<b>IV. Stichwortverzeichnis</b>	<b>38</b>

# I. Allgemeines

In einem klar strukturierten Verfahren mit Hilfe eines neutralen Dritten gemeinsam mit dem Konflikt-Partner eine eigene, verbindliche Lösung schaffen, das ist das Ziel der Schlichtung, der Mediation sowie anderer ADR-Verfahren (Alternative-Dispute-Resolution – engl.: Alternative Streitbeilegung). Es gibt vielfältige Möglichkeiten, Konflikte auch ohne staatliche Gerichte zu lösen. Je nach Verfahrensweise und Rechtsgebiet werden sie mit unterschiedlichen Begriffen bezeichnet. In dieser Broschüre werden der Einfachheit halber sämtliche Verfahren als „Schlichtung“ oder „Schlichtungsverfahren“ bezeichnet im Gegensatz zu den Verfahren vor staatlichen Gerichten. Außerdem wird allgemein von „schlichten“ und „Schlichtern“ im Gegensatz zu „richten“ und „Richtern“ gesprochen.

Ob Sie die Vorteile einer Schlichtung nutzen wollen oder nicht, können Sie grundsätzlich frei entscheiden. Auch können Sie zwischen den verschiedenen Schlichtungsverfahren frei wählen.

Allerdings können sämtliche Schlichtungsverfahren nur dann durchgeführt werden, wenn Sie sich mit Ihrem Gegner darauf verständigen. Diese Verständigung muss nicht unbedingt vor der Anrufung des Schlichters erfolgen, sondern kann auch nachgeholt werden. Viele Schlichter werden schon auf Antrag nur einer Partei tätig und übernehmen dann die Kontaktaufnahme zum Gegner.

Je nach Art Ihres konkreten Streitfalls sind die einzelnen Schlichtungsverfahren besser oder schlechter geeignet. Diese Broschüre hilft Ihnen, das richtige Verfahren auszuwählen.

## II. Die einzelnen Schlichtungsverfahren

### 1. Verfahren bei gemeindlichen Schiedsleuten

Gemeindliche Schiedsämter gibt es in allen niedersächsischen Gemeinden. Die Aufgaben des Schiedsamtes werden von einem Schiedsmann oder einer Schiedsfrau wahrgenommen. In Privatklassensachen, bei denen die Staatsanwaltschaft Anklage nur bei einem öffentlichen Interesse an der Strafverfolgung erhebt (Hausfriedensbruch, Beleidigung, Verletzung des Briefgeheimnisses, leichte Körperverletzung und fahrlässige Körperverletzung, Bedrohung sowie Sachbeschädigung), muss erst die Schiedsperson angerufen werden, bevor man sich an das Gericht wenden kann.

Daneben kann das Schiedsamt auch – was bisher wenig bekannt ist – bei Streitigkeiten des täglichen Lebens um bürgerlich-rechtliche Ansprüche angerufen werden. Der Schiedsmann oder die Schiedsfrau arbeiten ehrenamtlich, geduldig und sachlich in unkomplizierter Atmosphäre. Die Gebühren für eine Schlichtungsverhandlung sind im Verhältnis zu denen für ein gerichtliches Verfahren niedrig und betragen nur wenige Euro. Näheres zum Schiedsamt erfahren Sie im Internet unter [www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de). Die Anschrift des im Einzelfall zuständigen Schiedsamtes können Sie auch bei Ihrer Gemeindeverwaltung oder dem für Ihren Wohnort zuständigen Amtsgericht erfragen.

### 2. Verfahren vor branchen- und berufsbezogenen Schlichtungsstellen

Schlichtungsstellen sind Einrichtungen, die in Streitfällen versuchen, eine gütliche Einigung herbeizuführen. Diese Einrichtungen werden oft auch als Schiedsstellen, Beschwerdestellen, Einigungsstellen, Ombudsleute oder Vermittlungsstellen bezeichnet. Träger der Schlichtungsstellen sind beispielsweise Innungen und Handwerkskammern, Kammern der freien Berufe oder Industrie- und

Handelskammern. In der Regel befassen sich die Schlichtungsstellen ausschließlich mit Streitigkeiten aus den Branchen, die mit dem Aufgabenbereich ihres Trägers im Zusammenhang stehen. So befasst sich zum Beispiel die Schlichtungsstelle der Ärztekammer Niedersachsen mit Streitigkeiten zwischen Ärzten und Patienten. Aufgrund dieser branchenspezifischen Spezialisierung verfügen die einzelnen Schlichter meist über spezielle Fachkenntnisse und sind deshalb besonders geeignet, Sie und Ihren Streitgegner bei der Suche nach einer für beide Seiten sachgerechten und annehmbaren Lösung zu unterstützen.

### 3. Verfahren von anerkannten Gütestellen

Außergerichtliche Streitschlichtung kann auch durch anerkannte Gütestellen erfolgen. Sie erkennen eine solche an dem Zusatz „Anerkannte Gütestelle“. Die Anerkennung erfolgt im Einzelfall auf Antrag der Schlichtungsstelle nach Prüfung durch die Landesjustizverwaltung.

Das Verfahren vor einer anerkannten Gütestelle weist zwei Besonderheiten auf:

- Durch die Geltendmachung eines Anspruchs bei der Gütestelle wird die Verjährung gemäß § 240 Abs. 1 Nr. 4 des Bürgerlichen Gesetzbuches gehemmt;
- Aus Vergleichen, die vor einer solchen Gütestelle geschlossen wurden, kann gemäß § 794 Abs. 1 Nr. 1 der Zivilprozessordnung unmittelbar die Zwangsvollstreckung betrieben werden.

Die in Niedersachsen anerkannten Gütestellen finden Sie im Internet unter [www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de) (Pfad: Home > Themen > Zivilrecht, Öffentliches Recht, außergerichtliche Streitschlichtung und Mediation > Externe Schlichtungsangebote > Schlichtungseinrichtungen)

### 4. Mediation

Mediation bedeutet wörtlich: „Vermittlung“. Sie basiert auf dem freiwilligen Entschluss von Konfliktparteien, miteinander zu kooperieren und mit professioneller Unterstützung durch einen Mediator Lösungen für ihre Probleme zu finden. Die Konfliktparteien sollen wieder miteinander kommunizieren, selbständig und eigenverantwortlich mit ihrem Konflikt umgehen. Die Aufgabe der Mediatorin oder des Mediators, die neutral und ohne Entscheidungsbefugnis arbeiten, besteht dabei darin, den Parteien auf diesem Weg zu helfen. Die rechtliche Beurteilung des Streitfalles steht nicht im Vordergrund. Da es sich bei der Mediation nicht um ein förmliches Verfahren sondern um eine besondere Konfliktlösungstechnik handelt, können auch Schlichtungsstellen oder anerkannte Gütestellen Mediation anbieten.

Auch wenn bereits ein Prozess bei Gericht anhängig ist, kann eine Mediation sinnvoll sein. Verschiedene Gerichte in Niedersachsen bieten den Parteien die Möglichkeit, eine einvernehmliche Erledigung ihres Prozesses im Wege der Mediation herbeizuführen. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie im Internet unter [www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de). Selbstverständlich können Sie auch bei dem für Sie zuständigen Gericht nachfragen, ob und in welchem Umfang es dort ein Mediationsangebot gibt.

### 5. Grenzüberschreitende Verbraucherrechtsstreitigkeiten

In Zeiten des Internet und großer Mobilität haben Streitfälle häufig grenzüberschreitenden Charakter – etwa wenn eine im EU-Ausland bestellte Ware nicht geliefert wurde, das Urlaubsmittel sich zu Hause als defekt erweist oder die Airline, die

einen Erstattungsanspruch verweigert, ihren Sitz im EU-Ausland hat. In Fällen, in denen Verbraucher aus berechtigtem Grund nicht mit dem Produkt oder der Dienstleistung des Anbieters zufrieden sind, kann eine Schlichtung sinnvoll sein, um Gerichtsverfahren zu vermeiden, die nicht selten aufwändig und kostspielig sind.

Das Europäische Verbraucherzentrum Deutschland in Kehl hilft Ihnen immer dann weiter, wenn Sie als Verbraucher mit Ihren eigenen Bemühungen keinen Erfolg hatten, den Anbieter im EU-Ausland zum Einlenken zu bewegen – etwa auch bei Sprachproblemen. Die Juristen vermitteln Ihren Fall an das Europäische Verbraucherzentrum des Landes, in dem der Unternehmer seinen Sitz hat. In umgekehrter Richtung helfen die Juristen in Kehl Verbrauchern aus dem EU-Ausland bei Beschwerden und Rechtsstreitigkeiten mit Anbietern in Deutschland.

So kooperiert das Zentrum in Kehl im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net) und mit Schlichtungsstellen in ganz Europa. Gefördert wird es durch das Bundesministerium der Justiz und die Europäische Kommission. Für Information, Beratung sowie die Hilfe bei der außergerichtlichen Streitbeilegung durch das Zentrum in Kehl werden derzeit keine Kosten erhoben.

Sie erreichen es wie folgt:  
Europäisches Verbraucherzentrum Deutschland-Kehl  
Deutsche Verbindungsstelle für Schlichtung  
c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.  
Rehlfusplatz 11  
77694 Kehl  
Tel.: 07851 / 99148-0; Fax: -11,  
E-Mail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu),  
Internet: [www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)

## 6. Sonstige Möglichkeiten außergerichtlicher Konfliktbeilegung

### a) Rechtsanwälte

Falls es Ihnen bei Ihrem Konflikt vorrangig darum geht, eine konkrete Rechtsfrage zu klären, können Ihnen insbesondere Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälte Hilfestellung geben, um eine gerichtliche Auseinandersetzung zu vermeiden. Ihre Rechtsanwältin oder Ihr Rechtsanwalt kann Sie auch bei der Suche nach einer einvernehmlichen Lösung des Konflikts unterstützen.

Die Anwaltskosten sind gesetzlich geregelt. Scheuen Sie sich nicht, nach den voraussichtlich entstehenden Kosten zu fragen, bevor Sie eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt beauftragen. Ist Ihr Einkommen und Vermögen so gering, dass Sie die Kosten nicht aufbringen können, steht Ihnen in der Regel Beratungshilfe zu. Diese können Sie bei dem Amtsgericht Ihres Wohnortes beantragen, wo Sie auch nähere Informationen erhalten. Wird Ihnen Beratungshilfe bewilligt, stellt Ihnen das Amtsgericht einen Beratungsschein aus, mit dem Sie eine Rechtsanwältin oder einen Rechtsanwalt Ihrer Wahl aufsuchen können. Sie selbst haben dann für die anwaltliche Beratung lediglich eine Gebühr in Höhe von 10,00 € zu zahlen.

### b) Weitere Rechtsberatungsstellen

Auch viele Verbände und Vereinigungen (z. B. von Arbeitnehmern, Hauseigentümern oder Mietern) unterhalten Beratungsstellen, die ihren Mitgliedern Rechtsberatung anbieten. Die Beratungsstellen helfen Ihnen auch bei der Korrespondenz mit der anderen Partei oder bei Ihrem Bemühen um eine einvernehmliche Regelung.

### c) Schuldnerberatungsstellen

Schuldnerberatungsstellen helfen Ihnen, wenn Sie – aus welchen Gründen auch immer – mit Ihren Schulden alleine nicht mehr fertig werden, etwa weil Sie unvorhergesehene Einkommenseinbußen hinnehmen mussten. Wenn Sie in solchen Fällen rechtzeitig eine Schuldnerberatungsstelle aufsuchen, können Sie gemeinsam mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nach Auswegen aus der Schuldenfalle suchen und so Gerichtsprozesse vermeiden. Schuldnerberatungsstellen gibt es in allen niedersächsischen Landkreisen und kreisfreien Städten. Dort erhalten Sie auch nähere Informationen zu diesem Thema.

Die Schuldnerberatungsstellen können Sie auch dann einschalten, wenn eine Schuldentilgung nicht mehr möglich erscheint und Sie ein Verbraucherinsolvenzverfahren durchführen möchten.

### d) Selbständiges Beweissicherungsverfahren

Eine wertvolle Hilfe auf dem Weg zu einer einvernehmlichen Regelung kann auch das so genannte selbständige Beweisverfahren sein. Dieses Verfahren bietet sich insbesondere dann an, wenn Sie über die Ursache oder das Ausmaß eines Personen- oder eines Sachschadens streiten und die entscheidenden Fragen mit Hilfe eines Sachverständigen geklärt werden können. Sie können dann bei Gericht die Durchführung einer Beweisaufnahme, insbesondere die Einholung eines Sachverständigengutachtens, beantragen. Häufig führt bereits die frühzeitige Aufklärung des Sachverhalts, etwa die Ermittlung der Schadensursache, zu einer Einigung. Diese Einigung kann als ein – vollstreckbarer – Vergleich zu Protokoll genommen werden. Kommt eine Einigung nicht zustande, wird das Ergebnis der Beweisaufnahme (also etwa das Sachverständigengutachten) im nachfolgenden Prozess berücksichtigt.

## III. Ansprechpartner

Die folgende Zusammenstellung bietet Ihnen einen Überblick über wichtige Ansprechpartner und Schlichtungsstellen. Sie erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit und beruht auf dem Stand von September 2007. Eine Gewähr für die Richtigkeit der Angaben kann nicht übernommen werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte direkt an die jeweilige Schlichtungsstelle.

1. Schieds-, Schlichtungs- und Gütestellen der niedersächsischen Handwerksorganisationen
2. Schlichtungsstellen der niedersächsischen Industrie- und Handelskammern
3. Bauschlichtungsstellen
4. Schlichtungsstellen der Architektenkammer, der Ingenieurkammer, der Rechtsanwaltskammern und der Steuerberaterkammer
5. Schlichtungsstellen im Bereich der Ärztekammer Niedersachsen
6. Schlichtungsstelle im Bereich der Zahnärztekammer Niedersachsen
7. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Tierärzten und Tierhaltern
8. Schiedsstelle beim Landeskontrollverband Weser-Ems e. V. (LKV)
9. Landwirtschaftskammer Niedersachsen
10. Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

11. Verbraucherberatungsstellen des Deutschen Hausfrauen-Bundes (DHB)
12. Ombudsmann für Versicherungen
13. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Banken und Sparkassen
14. Schlichtungsstelle Mobilität
15. ombudsmann.de – die neutrale Schlichtungsstelle für den Online-Handel
16. Das Europäische Netzwerk zur außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten (EEJ-Net)
17. Sonstige Schlichtungseinrichtungen zur Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten

# 1. Schieds-, Schlichtungs- und Gütestellen der niedersächsischen Handwerksorganisationen

## a) Handwerkskammern

### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Inhabern eines Betriebs eines Handwerks und ihren Auftraggebern, soweit nicht besondere Schlichtungsstellen zuständig sind.*

### Kosten:

*Gebühren werden nicht erhoben. Auslagen für Sachverständige und Zeugen sind zu erstatten.*

### Bezirk Braunschweig

#### Gütestelle der Handwerkskammer

##### Braunschweig

Burgplatz 2

38100 Braunschweig

Tel.: (05 31) 12 01-2 55

Fax: (05 31) 12 01-4 44

### Bezirk Hildesheim

#### Vermittlungsstelle der Handwerkskammer

##### Hildesheim-Süd-niedersachsen

Braunschweiger Str. 53

31134 Hildesheim

Tel.: (0 51 21) 16 20

Fax: (0 51 21) 3 38 36

E-Mail: hans-joachim.kuring@hwk-hildesheim.de

Internet: www.hwk-hildesheim.de

### Bezirk Hannover

#### Schieds- und Schlichtungsstelle im Handwerk (SSH)

##### Handwerkskammer Hannover

Berliner Allee 17

30175 Hannover

Tel.: (05 11) 3 48 59 45

Fax: (05 11) 3 48 59 32

E-Mail: meyer-carlstaedt@hwk-hannover.de

Internet: www.hwk-hannover.de

### Bezirk Lüneburg-Stade

#### Schlichtungsstelle der Handwerkskammer

##### Lüneburg-Stade

Friedenstraße 6

21335 Lüneburg

Tel.: (0 41 31) 71 21 44

Fax: (0 41 31) 71 22 13

E-Mail: info@hwk-lueneburg-stade.de

Internet: www.hwk-lueneburg-stade.de

### Bezirk Oldenburg

#### Gütestelle der Handwerkskammer

##### Oldenburg

Theaterwall 32

26122 Oldenburg

Tel.: (04 41) 2 32-2 21 od. 2 32-2 08

Fax: (04 41) 2 32-2 72

E-Mail: frerichs@hwk-oldenburg.de

Internet: www.hwk-oldenburg.de

### Bezirk Osnabrück-Emsland

#### Schlichtungsstelle der Handwerkskammer

##### Osnabrück-Emsland

Bramscher Straße 134 - 136

49088 Osnabrück

Tel.: (05 41) 6 92 94 01

Fax: (05 41) 6 92 94 09 13 18

E-Mail: kbuchcik@hwk-os-el.de

Internet: www.hwk-os-el.de

### Bezirk Ostfriesland

#### Gütestelle der Handwerkskammer für

##### Ostfriesland

Straße des Handwerks 2

26603 Aurich

Tel.: (0 49 41) 17 97-0

Fax: (0 49 41) 17 97-40

## b) Kfz-Handwerk

### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Kunden und den der Innung angeschlossenen Kfz-Reparaturwerkstätten über die Notwendigkeit der Reparatur, die ordnungsgemäße Durchführung von Werkstattleistungen und die Angemessenheit der Rechnungshöhe.*

### Kosten:

*keine*

### Bezirk Bremen

#### Schiedsstelle des Kfz-Handwerks Bremen

Bennigsenstr. 2 - 6

28207 Bremen

Tel.: (04 21) 4 99 4-1 19

Fax: (04 21) 4 99 4-1 79

E-Mail: schiedsstelle-bremen@wem.adac.de

*Zuständig für Bremen, Osterholz-Scharmbeck und Verden*

### Bezirk Braunschweig

#### Schiedsstelle Braunschweig

##### des Kfz-Handwerks

Emmerker Str. 23

31180 Giesen

Tel.: (0 51 21) 93 79 30

Fax: (0 51 21) 77 01 82

E-Mail: Sv-BueroSteinbrecher@t-online.de

*Zuständig für die Innungsbezirke des Kfz-Handwerks Braunschweig, Goslar, Helmstedt, Peine, Salzgitter, Wolfenbüttel und Wolfsburg*

### Bezirk Hildesheim

#### Schiedsstelle Hildesheim des Kfz-Handwerks

Emmerker Str. 23

31180 Giesen

Tel.: (0 51 21) 93 79 30

Fax: (0 51 21) 77 01 82

E-Mail: Sv-BueroSteinbrecher@t-online.de

*Zuständig für die Stadt Hildesheim, die Landkreise Hildesheim-Marienburg, Alfeld und Holzminden*

### Bezirk Göttingen

#### Schiedsstelle Göttingen

##### des Kfz-Handwerks

Reinhäuser Landstr. 9

37083 Göttingen

Tel.: (05 51) 5 07 60 0

Fax: (05 51) 5 07 60 20 od. 40

E-Mail: info@kh-suedniedernachsen.de

Internet: www.kh-suedniedersachsen.de

*Zuständig für die Innung des Kfz-Handwerks Süd-niedersachsen (Göttingen und Hann. Münden), die Innung des Kfz-Handwerks Osterode, die Innung des Kfz-Handwerks für den Südbezirk der Handwerkskammer Hildesheim-Süd-niedersachsen (Northeim, Einbeck, Duderstadt) Die Kreishandwerkerschaft Süd-niedersachsen bietet für ihre Mitglieder auch Mediation, Schwerpunkt Wirtschaft, an. Diese wird gewerksunabhängig durch eine ausgebildete Mediatorin durchgeführt. Kontakt über die Kreishandwerkerschaft Süd-niedersachsen.*

### Bezirk Hannover

#### Innung des Kraftfahrzeugtechnikerhandwerks Niedersachsen-Mitte, Schiedsstelle Hannover

Dieselstr. 28  
30827 Garbsen  
Tel.: (0 51 31) 46 66 16  
Fax: (0 51 31) 46 66 30  
E-Mail: info@idk-hannover.de  
Internet: www.idk-hannover.de  
*Zuständig für die Stadt Hannover, die Landkreise Hannover, Schaumburg-Lippe, Hameln-Pyrmont, Nienburg sowie die ehemaligen Kreise Springe, Grafschaft Schaumburg, Neustadt, Grafschaft Diepholz und Grafschaft Hoya und Peine*

### Bezirk Lüneburg und Stade

#### Schlichtungsstelle Lüneburg des Kfz-Handwerks

Friedenstr. 6  
21335 Lüneburg  
Tel.: (0 41 31) 71 21 44  
E-Mail: drewes@hwk-lueneburg-stade.de  
Internet: www.hwk-lueneburg-stade.de  
*Zuständig für Celle, Gifhorn, Lüneburg, Uelzen, Soltau-Fallingbostal, Winsen, Lüchow-Dannenberg*

#### Schlichtungsstelle Stade des Kfz-Handwerks

Friedenstr. 6  
21335 Lüneburg  
Tel.: (0 41 31) 71 21 44  
E-Mail: drewes@hwk-lueneburg-stade.de  
Internet: www.hwk-lueneburg-stade.de  
*Zuständig für Stade, Cuxhaven, Bremervörde, Rotenburg*

### Bezirk Oldenburg

#### Schlichtungsstelle des Oldenburgischen Kfz-Handwerks

**Geschäftsstelle: Handwerkskammer Oldenburg**  
Theaterwall 32  
26122 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 2 32-2 21  
Fax: (04 41) 2 32-2 72  
E-Mail: brauer@hwk-oldenburg.de  
Internet: www.hwk-oldenburg.de  
*Zuständig für die Innungen des Kfz-Handwerks Ammerland, Cloppenburg, Delmenhorst, Oldenburg, Vechta, Wesermarsch und Wilhelmshaven*

### Bezirk Osnabrück

#### Schiedsstelle des Kfz-Handwerks Osnabrück

Blumenhaller Weg 47  
49080 Osnabrück  
Tel.: (05 41) 8 25 55  
Fax: (05 41) 80 17 48  
E-Mail: kfzinnung@osnanet.de  
Internet: www.idk-hannover.de  
*Zuständig für die Stadt und den Landkreis Osnabrück*

### Bezirk Emsland

#### Schiedsstelle Emsland

zur außergerichtlichen Erledigung von Streitigkeiten zwischen Kunden und Kraftfahrzeugwerkstätten über Werkstattdienstleistungen für den Landkreis Emsland und Grafschaft Bentheim  
Borkumer Straße 20 – 24  
26871 Papenburg  
Tel.: (0 49 61) 83 93-0  
Fax: (0 49 61) 83 93-20  
E-Mail: sb@handwerk-papenburg.de

### Bezirk Bremerhaven

#### Schiedsstelle für das Kfz-Technikerhandwerk Bremerhaven

Columbusstr. 2  
27570 Bremerhaven  
Tel.: (04 71) 18 5-0  
Fax: (04 71) 18 5-2 33  
E-Mail: service-buero@kfz-innung-bremerhaven.de  
Internet: www.kfz-innung-bremerhaven.de

### Bezirk Ostfriesland

#### Schiedsstelle für das Kfz-Handwerk Ostfriesland

Straße des Handwerks 2  
26603 Aurich  
Tel.: (0 49 41) 9 56 40  
Fax: (0 49 41) 95 64 15

## c) Gebrauchtwagenhandel

### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Gebrauchtwagenkunden und Kfz-Händlern, wenn diese Händler Mitglied des Zentralverbandes Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe sind und das Zusatzzeichen „Gebrauchtwagen mit Qualität und Sicherheit“ führen.*  
**Kosten:**  
*keine*

### Bezirk Niedersachsen und Bremen

#### Schiedsstelle für den Gebrauchtwagenhandel beim Landesverband des Kraftfahrzeuggewerbes Niedersachsen-Bremen e. V.

Ehlbeck 15  
30938 Großburgwedel  
Tel.: (0 51 39) 95 78-0  
Fax: (0 51 39) 95 78-20

### Bezirk Niedersachsen-Mitte

#### Innung des Kraftfahrzeugtechnikerhandwerks Niedersachsen-Mitte Schiedsstelle Hannover

Dieselstr. 28  
30827 Garbsen  
Tel.: (0 51 31) 46 66 16  
Fax: (0 51 31) 46 66 30  
E-Mail: info@idk-hannover.de  
Internet: www.idk-hannover.de  
*Zuständig für die Stadt Hannover, die Landkreise Hannover, Schaumburg-Lippe, Hameln-Pyrmont, Nienburg sowie die ehemaligen Kreise Springe, Grafschaft Schaumburg, Neustadt, Grafschaft Diepholz, Grafschaft Hoya und Peine*



---

#### **d) Schlichtungsstelle für Lehrlingsstreitigkeiten im Kfz-Handwerk**

##### **Bezirk Osnabrück**

##### **Schiedsstelle des Kfz-Handwerks**

##### **Osnabrück**

Blumenhaller Weg 47

49080 Osnabrück

Tel.: (05 41) 8 25 55

Fax: (05 41) 80 17 48

E-Mail: [kfzinnung@osnanet.de](mailto:kfzinnung@osnanet.de)

Internet: [www.idk-hannover.de](http://www.idk-hannover.de)

*Zuständig für die Stadt und den Landkreis Osnabrück*

##### **Bezirk Niedersachsen-Mitte**

##### **Innung des Kraftfahrzeugtechnikerhandwerks**

##### **Niedersachsen-Mitte**

##### **Schiedsstelle Hannover**

Dieselstr. 28

30827 Garbsen

Tel.: (0 51 31) 46 66 16

Fax: (0 51 31) 46 66 30

E-Mail: [info@idk-hannover.de](mailto:info@idk-hannover.de)

Internet: [www.idk-hannover.de](http://www.idk-hannover.de)

*Zuständig für die Stadt Hannover, die Landkreise Hannover, Schaumburg-Lippe, Hameln-Pyrmont, Nienburg sowie die ehemaligen Kreise Springe, Grafschaft Schaumburg, Neustadt, Grafschaft Diepholz, Grafschaft Hoya und Peine*

##### **Bezirk Osnabrück**

##### **Schiedsstelle des Kfz-Handwerks**

##### **Osnabrück**

Blumenhaller Weg 47

49080 Osnabrück

Tel.: (05 41) 8 25 55

Fax: (05 41) 80 17 48

E-Mail: [kfzinnung@osnanet.de](mailto:kfzinnung@osnanet.de)

Internet: [www.idk-hannover.de](http://www.idk-hannover.de)

*Zuständig für die Stadt und den Landkreis Osnabrück*

---

#### **e) Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerk**

##### **Aufgabenbereich:**

*Streitigkeiten zwischen innungsangehörigen Betrieben und Bauherren oder Architektinnen oder Architekten.*

##### **Kosten:**

*Keine.*

##### **Schlichtungsstelle der Innung des Fliesen-, Platten- und Mosaiklegerhandwerks**

Warmbüchenstr. 21

30159 Hannover

Tel.: (05 11) 36 37 22

Fax: (05 11) 32 43 00

Internet: [www.fliesenlegerinnung-hannover.de](http://www.fliesenlegerinnung-hannover.de)



## 2. Schlichtungsstellen der niedersächsischen Industrie- und Handelskammern

### a) Schlichtungsstellen für Verbraucherbeschwerden

bei allen nachfolgend aufgeführten Industrie- und Handelskammern:

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen privaten Letztverbrauchern und kammerangehörigen Gewerbetreibenden, sofern der Streit den Kauf einer Ware oder eine nichthand-werkliche gewerbliche Dienstleistung betrifft.*

#### Kosten:

*keine*

#### Industrie- und Handelskammer Braunschweig

Brabantstr. 11  
38100 Braunschweig  
Tel.: (05 31) 47 15-2 07  
Fax: (05 31) 47 15-1 07  
E-Mail: cremer@braunschweig.ihk.de

#### Industrie- und Handelskammer Hannover

Schiffgraben 49  
30175 Hannover  
Tel.: (05 11) 31 07-3 78  
Fax: (05 11) 31 07-4 35

#### Industrie- und Handelskammer Stade für den Elbe-Weser-Raum

#### Hauptgeschäftsstelle Stade

Am Schäferstieg 2  
21680 Stade  
Tel.: (0 41 41) 5 24-0  
Fax: (0 41 41) 5 24-1 11  
E-Mail: thiel@stade.ihk.de  
Internet: www.stade.ihk24.de  
Zuständig für die Landkreise Stade und von  
Rotenburg/Wümme und den Altkreis  
Bremervörde

#### Geschäftsstelle Verden

Johanniswall 17  
27283 Verden  
Tel.: (0 42 31) 92 46-0  
Fax: (0 42 31) 92 46-11  
Zuständig für die Landkreise Verden, Osterholz  
und Rotenburg/Wümme ohne Altkreis Bremer-  
vörde

#### Geschäftsstelle Cuxhaven

Altenwalder Chaussee 7  
27474 Cuxhaven  
Tel.: (0 47 21) 72 16-0  
Fax: (0 47 21) 72 16-11  
Zuständig für den Landkreis Cuxhaven

#### Industrie- und Handelskammer Lüneburg-Wolfsburg

Am Sande 1  
21335 Lüneburg  
Tel.: (0 41 31) 7 42-0  
Fax: (0 41 31) 7 42-1 80

#### Oldenburgische Industrie- und Handelskammer

Moslestr. 6  
26122 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 22 20-0  
Fax: (04 41) 22 20-1 11  
E-Mail: huennkens@oldenburg.de  
Internet: www.ihk-oldenburg.de

#### Industrie- und Handelskammer Osnabrück-Emsland

Neuer Graben 38  
49074 Osnabrück  
Tel.: (05 41) 3 53-0  
Fax: (05 41) 3 53-5 12  
E-Mail: reyl@osnabrueck.ihk.de  
Internet: www.osnabrueck.ihk24.de

#### Industrie- und Handelskammer für Ostfriesland und Papenburg

Ringstr. 4  
26721 Emden  
Tel.: (0 49 21) 89 01-0  
Fax: (0 49 21) 89 01-33

### b) Bei allen aufgeführten niedersächsischen Industrie- und Handelskammern sind weiter errichtet:

#### Einigungsstellen zur Beilegung von Wettbewerbsstreitigkeiten in der gewerblichen Wirtschaft

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten aufgrund des Gesetzes gegen unlauteren Wettbewerb zwischen Gewerbetreibenden und zwischen Wettbewerbs- oder Verbrauchervereinen und Gewerbetreibenden. Die Einigungsstellen können auch von Verbrauchern angerufen werden, wenn diese ein Rücktrittsrecht wegen unwahrer und irreführender Werbeangaben in Anspruch nehmen.*

#### Kosten:

*Auslagen werden gemäß der Niedersächsischen VO über Einigungsstellen erhoben.*

### c) Schlichtungsstelle für kaufmännische Streitigkeiten für die Region Weser-Ems

#### IHK Osnabrück-Emsland

Neuer Graben 38  
49074 Osnabrück  
Tel.: (0541) 353 – 0  
Fax: (0541) 353 – 122  
E-Mail: ihk@osnabrueck.ihk.de  
Internet: www.osnabrueck.ihk24.de

#### Aufgabenbereich:

*Die gütliche Beilegung von Streitigkeiten in wirtschaftlichen Angelegenheiten zwischen Unternehmen.*

#### Kosten:

*Es werden Gebühren und Auslagen nach Maßgabe der Verfahrensordnung der Schlichtungsstelle erhoben.*

### 3. Bauschlichtungsstellen

#### Niedersächsische Bauschlichtungsstelle Hannover

Ferdinandstr. 3  
30175 Hannover  
Tel.: (05 11) 38 08 70  
Fax: (05 11) 31 82 63  
E-Mail: schlichtungsstelle@handwerk-vhn.de  
Internet: www.bauschlichtungsstelle.de

#### Bauschlichtungsstelle bei der Handwerkskam- mer Osnabrück-Emsland

Bramscher Str. 134 – 136  
49088 Osnabrück  
Tel.: (05 41) 69 29-0  
Fax: (05 41) 69 29-290/-291  
E-Mail: kbuchcik@hwk-os-el.de  
Internet: www.hwk-os-el.de

#### Bauschlichtungsstelle bei der Handwerkskammer Oldenburg

Theaterwall 32  
26122 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 2 32-2 21 od. 2 32-2 08  
Fax: (04 41) 2 32-2 72  
E-Mail: brauer@hwk-oldenburg.de  
Internet: www.hwk-oldenburg.de

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern aus Werkverträgen, die die Erbringung von Bauleistungen zum Gegenstand haben.*

#### Kosten:

*Es werden Gebühren und Auslagen nach Maßgabe der Verfahrens- bzw. Gebührenordnung der Schlichtungsstelle erhoben.*

#### Schlichter- und Schiedsrichtervermittlung für Baustreitigkeiten durch die ARGE Baurecht im Deutschen Anwaltverein e.V. (DAV)

Littenstr. 11  
10179 Berlin  
Tel.: (0 30) 72 61 52-1 26  
Fax: (0 30) 72 61 52-1 90  
E-Mail: info@arge-baurecht.com  
Internet: www.arge-baurecht.com

#### Aufgabenbereich:

*Vermittlung von Schiedsrichtern und Schlichtern bei Baustreitigkeiten*

#### Kosten:

*Die Vermittlung von Schlichtern oder Schiedsrichtern (Rechtsanwälte aus dem Mitgliederkreis des DAV) ist unentgeltlich und erfolgt für Schlichtung oder Schiedsgerichtsverfahren nach der SOBau der ARGE Baurecht im DAV.*

### 4. Schlichtungsstellen der Architektenkammer, der Ingenieurkammer, der Rechtsanwaltskammern und der Steuerberaterkammer

#### a) Schlichtungsausschuss bei der Architekten- kammer Niedersachsen

Laveshaus  
Friedrichswall 5  
30159 Hannover  
Postfach 4 07  
30004 Hannover  
Tel.: (05 11) 2 80 96-31  
Fax: (05 11) 2 80 96-39  
E-Mail: dimitra.kirou@aknds.de  
Internet: www.aknds.de

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Bauherren und Architekten wegen des Honorars sowie von Architektinnen und Architekten untereinander.*

#### Kosten:

*Es werden Gebühren und Auslagen nach Maßgabe der Kostenordnung der Architektenkammer Niedersachsen erhoben, die die oder der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses festsetzt.*

#### b) Schlichtungsausschuss bei der Ingenieurkammer Niedersachsen

Hohenzollernstr. 52  
30161 Hannover  
Tel.: (05 11) 3 97 89 15  
Fax: (05 11) 3 97 89 34  
E-Mail: karin.schwentek@ingenieurkammer.de  
Internet: www.ingenieurkammer.de

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Auftraggebern und Ingenieuren sowie von Ingenieurinnen und Ingenieuren untereinander.*

#### Kosten:

*Es wird eine Gebühr nach Maßgabe der Gebührenordnung der Ingenieurkammer Niedersachsen erhoben, die die oder der Vorsitzende des Schlichtungsausschusses festsetzt.*

#### c) Schiedsgutachten- und Schlichtungsstelle bei der Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Braunschweig

Bruchtorwall 12  
38100 Braunschweig  
Tel.: (05 31) 12 33 50  
Fax: (05 31) 12 33 66  
E-Mail: info@rak-braunschweig.de  
Internet: www.rak-braunschweig.de

#### Schiedsgutachten- und Schlichtungsstelle bei der Rechtsanwaltskammer für den Oberlan- desgerichtsbezirk Celle

Bahnhofstr. 5  
29221 Celle  
Postfach 12 11  
29202 Celle  
Tel.: (0 51 41) 92 82-0  
Fax: (0 51 41) 92 82-42  
E-Mail: H.Ruigies@rakcelle.de  
Internet: www.rakcelle.de

#### Schiedsgutachten- und Schlichtungsstelle bei der Rechtsanwaltskammer für den Oberlan- desgerichtsbezirk Oldenburg

Staugraben 5  
26122 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 9 25 43-0  
Fax: (04 41) 9 25 43-29  
E-Mail: info@rak-oldenburg.de  
Internet: www.rak-oldenburg.de

#### Aufgabenbereich:

*Streitigkeiten zwischen Rechtsanwältinnen oder Rechtsanwälten und ihren Mandanten, zwischen Rechtsanwälten untereinander oder zwischen einer Rechtsanwältin oder einem Rechtsanwalt und einer dritten Partei.*

#### Kosten:

*Es werden Gebühren nach Maßgabe der Schiedsgutachten- und Schlichtungsordnung erhoben.*

## 5. Schlichtungsstellen im Bereich der Ärztekammer Niedersachsen

### d) Schlichtungsstelle bei der Steuerberaterkammer Niedersachsen

Adenauerallee 20  
30175 Hannover  
Tel.: (05 11) 2 88 90-0  
Fax: (05 11) 2 83 40-32  
E-Mail: [info@stbk-niedersachsen.de](mailto:info@stbk-niedersachsen.de)  
Internet: [www.stbk-niedersachsen.de](http://www.stbk-niedersachsen.de)

#### Aufgabenbereich:

Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Steuerberaterinnen oder Steuerberatern und ihren Auftraggebern.

#### Kosten:

Es werden Gebühren nach Maßgabe der Gebührenordnung der Steuerberaterkammer Niedersachsen erhoben.

### e) Schiedshof bei der Rechtsanwaltskammer für den Oberlandesgerichtsbezirk Oldenburg

Staugraben 5  
261222 Oldenburg  
Tel.: (0441) 92543 – 0  
Fax: (0441) 92543- 29  
E-Mail: [info@rak-oldenburg.de](mailto:info@rak-oldenburg.de)  
Internet: [www.rak-oldenburg.de](http://www.rak-oldenburg.de)

#### Aufgabenbereich:

Die außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten auf dem Gebiet des Zivilrechts.

#### Kosten:

Für das Verfahren werden Gebühren und Auslagen nach der Gebührenordnung erhoben.

### a) Schlichtungsstelle für Arzthaftpflichtfragen der norddeutschen Ärztekammern

Hans-Böckler-Allee 3  
30173 Hannover  
Tel.: (05 11) 3 80-24 16  
E-Mail: [info@schlichtungsstelle.de](mailto:info@schlichtungsstelle.de)  
Internet: [www.schlichtungsstelle.de](http://www.schlichtungsstelle.de)

#### Aufgabenbereich:

Vermittlung bei Streitigkeiten aus einem Behandlungsverhältnis zwischen Ärzten und Patienten mit dem Ziel, Arzthaftungsstreitigkeiten abschließend und zur Überzeugung aller Beteiligten so aufzuklären, dass gerichtliche Auseinandersetzungen vermieden werden.

#### Kosten:

Den Patienten entstehen keine Kosten

### b) Ärztekammer Niedersachsen

**Ärztekammer Niedersachsen**  
**Körperschaft öffentlichen Rechts**  
Berliner Allee 20  
30175 Hannover  
Tel.: (05 11) 3 80-02  
Fax: (05 11) 3 80-22 40  
E-Mail: [info@aekn.de](mailto:info@aekn.de)  
Internet: [www.aekn.de](http://www.aekn.de)

#### Aufgabenbereich:

Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Ärzten und Patienten, Beantwortung von allgemeinen Fragen zur ärztlichen Berufsausübung und zur ärztlichen Honorargestaltung

#### Kosten:

Es entstehen keine Kosten

### Bezirksstellen der Ärztekammer

#### Bezirksstelle Aurich

Kirchstr. 7-13  
26603 Aurich  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Aschendorf-Hümmling, Aurich, Emden, Leer, Norden, Wittmund  
Tel.: (0 49 41) 6 00 80  
Fax: (0 49 41) 6 00 81 44  
E-Mail: [bz.aurich@aekn.de](mailto:bz.aurich@aekn.de)  
Vorsitzender: Dr. med. Folkert Hinrichs  
Geschäftsführer: Erich Penon

#### Bezirksstelle Braunschweig

An der Petrikirche 1  
38100 Braunschweig  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Braunschweig, Gifhorn, Goslar, Helmstedt, Peine, Salzgitter, Wolfenbüttel, Wolfsburg  
Tel.: (05 31) 2 41 40  
Fax: (05 31) 2 41 41 00  
E-Mail: [bz.braunschweig@aekn.de](mailto:bz.braunschweig@aekn.de)  
Vorsitzender: Dr. med. Hubert Binkhoff  
Geschäftsführer: Stefan Hofmann

#### Bezirksstelle Göttingen

Elbinger Str. 2  
37083 Göttingen  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Göttingen, Goslar, Holzminde, Northeim, Osterode, Orte: Seesen, Langelsheim und Lutter  
Tel.: (05 51) 70 70 90  
Fax: (05 51) 70 70 91 70  
E-Mail: [bz.goettingen@aekn.de](mailto:bz.goettingen@aekn.de)  
Internet: [www.aekn-goettingen.de](http://www.aekn-goettingen.de)  
Vorsitzender: Prof. Dr. med. Peter Kleine  
Geschäftsführer: Jens-Ove Drechsler

#### Bezirksstelle Hannover

Berliner Allee 20  
30175 Hannover  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Bad Pyrmont, Celle, Hameln, Hannover, Schaumburg  
Tel.: (05 11) 3 80 04  
Fax: (05 11) 3 80 44 74  
E-Mail: [bz.hannover@aekn.de](mailto:bz.hannover@aekn.de)  
Vorsitzende: Dr. med. Cornelia Goesmann  
Geschäftsführer: Dr. iur. Bernd Specker  
Nina Bertram

#### Bezirksstelle Hildesheim

Kaiserstr. 25  
31134 Hildesheim  
Zuständig für Stadt- und Landkreis Hildesheim  
Tel.: (0 51 21) 1 60 10  
Fax: (0 51 21) 1 60 133  
E-Mail: [bz.hildesheim@aekn.de](mailto:bz.hildesheim@aekn.de)  
Vorsitzender: Dr. med. Norbert Uleer  
Geschäftsführer: Rainer Gehoff

#### Bezirksstelle Lüneburg

Jägerstr. 5  
21339 Lüneburg  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Harburg, Lüchow-Dannenberg, Lüneburg, Uelzen  
Tel.: (0 41 31) 67 60  
Fax: (0 41 31) 6 54 25  
E-Mail: [bz.lueneburg@aekn.de](mailto:bz.lueneburg@aekn.de)  
Vorsitzender: Dr. med. Dirk Eylerts  
Geschäftsführer: Oliver Christoffers

### **Bezirksstelle Oldenburg**

Huntestr. 14  
26135 Oldenburg  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Ammerland, Cloppenburg, Delmenhorst,  
Oldenburg, Vechta  
Tel.: (04 41) 21 00 60  
Fax: (04 41) 21 00 61 60  
E-Mail: bz.oldenburg@aekn.de  
Vorsitzender: Dr. med. Gerd Pommer  
Geschäftsführer: Helmut Scherbeitz

### **Bezirksstelle Osnabrück**

An der Blankenburg 64  
49078 Osnabrück  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Emsland, Grafschaft Bentheim, Osnabrück  
Tel.: (05 41) 9 49 80  
Fax: (05 41) 9 49 81 18  
E-Mail: bz.osnabrueck@aekn.de  
Vorsitzender: Dr. med. Gisbert Voigt  
Geschäftsführer: Bernd Wichmann

### **Bezirksstelle Stade**

Glückstädter Str. 8  
21682 Stade  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Bremervörde, Cuxhaven, Land Hadeln, Osterholz,  
Stade, Wesermünde  
Tel.: (0 41 41) 40 00 100  
Fax: (0 41 41) 40 00 360  
E-Mail: bz.stade@aekn.de  
Internet: www.aekn-stade.de  
Vorsitzender: Dr. med. Hans-Joachim Raydt  
Geschäftsführerin: Uta Webersin

### **Bezirksstelle Verden**

Am Allerufer 7  
27283 Verden  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Diepholz, Nienburg, Rotenburg,  
Soltau-Fallingb., Verden  
Tel.: (0 42 31) 97 50  
Fax: (0 42 31) 97 51 00  
E-Mail: bz.verden@aekn.de  
Vorsitzender: Prof. Dr. med. Klaus-Dieter Kossow  
Geschäftsführer: Michael Schmitz

### **Bezirksstelle Wilhelmshaven**

Kirchreihe 17  
26384 Wilhelmshaven  
Zuständig für Stadt- und Landkreis:  
Friesland, Wesermarsch, Wilhelmshaven  
Tel.: (0 44 21) 9 38 60  
Fax: (0 44 21) 9 38 61 44  
E-Mail: bz.wilhelmshaven@aekn.de  
Vorsitzender: Jens Wagenknecht  
Geschäftsführer: Harald Jeschonnek

## **6. Schlichtungsstellen im Bereich der Zahnärztekammer Niedersachsen**

### **a) Schlichtungsstellen bei den Bezirksstellen der Zahnärztekammer Niedersachsen:**

#### **Aufgabenbereich:**

*Vermittlung bei Streitigkeiten aus dem  
Behandlungsverhältnis zwischen Zahnärzten  
und Patienten.*

#### **Kosten:**

*Für die Inanspruchnahme der Vermittlungsstelle  
werden keine Kosten erhoben. Kosten für Gut-  
achten wären zu tragen.*

#### **Bezirksstelle Braunschweig**

Vorsitzender  
Dr. Jörg Thomas  
Münzstraße 9  
38100 Braunschweig  
Tel.: (05 31) 4 64 22  
Fax: (05 31) 2 40 39 01  
E-mail: bezbraunschweig@zkn.de

#### **Bezirksstelle Göttingen**

Vorsitzende  
Gisela Gode-Troch  
Bürgerstraße 20  
37073 Göttingen  
Tel.: (05 51) 5 66 64  
Fax: (05 51) 37 63 48  
E-mail: bezgoettingen@zkn.de

#### **Bezirksstelle Hannover**

Vorsitzender  
Dr. Hans-Hermann Liepe  
Zeißstraße 11 B  
30519 Hannover  
Tel.: (05 11) 8 33 91-1 90  
Fax: (05 11) 8 33 91-1 96  
E-mail: bezhannover@zkn.de

#### **Bezirksstelle Hildesheim**

Vorsitzender  
Dr. Bodo Heckroth  
Steinstraße 29  
31157 Sarstedt  
Tel.: (0 50 66) 6 26 36  
Fax: (0 50 66) 55 84  
E-mail: bezhildesheim@zkn.de

#### **Bezirksstelle Lüneburg**

Vorsitzender  
Dr. Herbert Schwiegk  
St. Georg-Straße 2 a  
21423 Winsen (Luhe)  
Tel.: (0 41 71) 7 13 48  
Fax: (0 41 71) 7 63 31  
E-mail: bezlueneburg@zkn.de

#### **Bezirksstelle Oldenburg**

Vorsitzender  
Dr. Uwe Herz  
Donnerschweer Straße 296  
26123 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 3 84 47 67  
Fax: (04 41) 3 84 53 99  
E-Mail: bezoldenburg@zkn.de

#### **Bezirksstelle Osnabrück**

Vorsitzender  
Dr. Tim Hörnschemeyer  
Lotter Straße 75  
49078 Osnabrück  
Tel.: (05 41) 4 09 62 00  
Fax: (05 41) 4 09 62 01  
E-mail: bezosnabrueck@zkn.de

#### **Bezirksstelle Ostfriesland**

Vorsitzender  
Dr. Ulrich Keck  
Neue Straße 41  
26826 Weener  
Tel.: (0 49 51) 80 90  
Fax: (0 49 51) 91 59 46  
E-mail: bezostfriesland@zkn.de

#### **Bezirksstelle Stade**

Vorsitzender  
Dr. Wolfhard Ross  
Obstmarschenweg 297  
21683 Stade  
Tel.: (0 41 46) 58 84  
Fax: (0 41 46) 57 55  
E-mail: bezstade@zkn.de

#### **Bezirksstelle Verden**

Vorsitzender  
Dr. Karl-Heinz Düvelsdorf  
Bahnhofstraße 14  
49406 Barnstorf  
Tel.: (0 54 42) 12 44  
Fax: (0 54 42) 34 26  
E-mail: bezverden@zkn.de

#### **Bezirksstelle Wilhelmshaven**

Vorsitzender  
Dr. Hartmut Bleß  
Friedrich-August-Straße 34  
26316 Varel  
Tel.: (0 44 51) 8 14 54  
Fax: (0 44 51) 8 57 00  
E-Mail: bezwilhelmshaven@zkn.de

#### **b) Honorar- und Vermittlungsausschuss der Zahnärztekammer Niedersachsen**

Zeißstr. 11a  
30519 Hannover  
Tel.: (05 11) 8 33 91-1 15/-1 81  
Fax: (05 11) 8 33 91-1 16  
E-Mail: hfries@zkn.de  
bweiss@zkn.de  
Internet: www.zkn.de

#### **Aufgabenbereich:**

*Vermittlung bei Streitigkeiten aus dem Behandlungsverhältnis zwischen Zahnärzten und Patienten*

#### **Kosten:**

*Für die Inanspruchnahme der Vermittlungsstelle werden keine Kosten erhoben. Kosten für Gutachten wären zu tragen.*

## **7. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten zwischen Tierärzten und Tierhaltern**

#### **für die Dauer der 15. Wahlperiode der Kammerversammlung (2006-2011)**

#### **Aufgabenbereich:**

*Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Tierärzten und Auftraggebern z. B. wegen Behandlungsfehlern oder wegen des Honorars.*

#### **Kosten:**

*Auslagenerstattung*

#### **Geschäftsstelle für sämtliche Schlichtungsstellen: Tierärztekammer Niedersachsen**

Fichtestr. 13  
30625 Hannover  
Tel.: (05 11) 55 50 91  
Fax: (05 11) 55 02 97

#### **Klein- und Heimtiere:**

#### **Mitglieder:**

##### **Dr. Eva-Maria Schildberg-Stöckel**

Alte Rathausstr. 23  
30880 Laatzen  
Tel.: (05 11) 87 11 87

##### **Dr. Klaus-Peter Vick**

Gartenstr. 12  
26122 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 7 40 74  
Fax: (04 41) 7 56 34

##### **Dr. Edeltraut Ammerpohl**

Saarbrückener Str. 62  
38116 Braunschweig  
Tel.: (05 31) 5 33 92

#### **Stellvertreter:**

**Dr. Ralf Tobias**  
Waldhausenstr. 2  
30519 Hannover  
Tel.: (05 11) 83 06 08  
Fax: (05 11) 83 06 35

#### **Dr. Frank Mergenthal**

Borsteler Landstr. 10  
28832 Achim  
Tel.: (0 42 02) 21 21  
Fax: (0 42 02) 88 10 44

#### **Pferde:**

#### **Mitglieder:**

**Dr. Joachim Ehmke**  
Vogelsang 1  
21682 Stade  
Tel.: (0 41 41) 8 55 40

#### **Dr. Hermann Josef Genn**

Wellerdings Grund 3  
49439 Steinfeld-Mühlen  
Tel.: (0 54 92) 1 39 40  
Fax: (0 54 92) 24 85

#### **Dr. Roland Reinke**

Dürerstraße 6  
38106 Braunschweig  
Tel.: (05 31) 33 43 91  
Fax: (05 31) 34 77 99

---

**Stellvertreter:**

**Dr. Franzpeter Müller**  
Am Hufschlag 2  
26160 Bad Zwischenahn  
Tel.: (0 44 03) 88 11  
Fax: (0 44 03) 88 36

**Dr. Heinrich Werhahn**

Alte Dorfstraße 43-47  
27367 Sottrum  
Tel.: (0 42 64) 29 45  
Fax: (0 42 64) 25 57

**Rinder:****Mitglieder:**

**Dr. Hans-Jürgen May**  
Am Lintel 29  
27432 Bremervörde  
Tel.: (0 47 61) 32 14

**Dr. Klaus Eicken**

Dorfweg 6  
26939 Ovelgönne  
Tel.: (0 44 83) 5 40  
Fax: (0 44 83) 6 72

**Dr. Georg Redlich**

Am Mönkhof 10  
27721 Ritterhude  
Tel.: (0 42 92) 14 16

**Stellvertreter:**

**Dr. Dirk Büscher**  
Hauptstraße 8  
29614 Soltau  
Tel.: (0 51 91) 1 66 53

**Dr. Helmut Surborg**

Betzhorn-Apfelstraße 6  
29399 Wahrenholz  
Tel.: (0 58 35) 2 68  
Fax: (0 58 35) 81 13

**Schweine:****Mitglieder:**

**Tierärztin Andrea Lünebach-Hüner**  
Idsingen 5  
29664 Walsrode  
Tel.: (0 51 68) 5 73  
Fax: (0 51 68) 9 10 06

**Dr. Wilhelm Kösters**

Zum Burggarten 3  
26169 Friesoythe  
Tel.: (0 44 91) 9 39 50  
Fax: (0 44 91) 93 95 35

**Tierärztin Inge Böhne**

Dissener Straße 58  
49326 Melle  
Tel.: (0 54 29) 4 87  
Fax: (0 54 29) 24 28

**Stellvertreter:**

N.N.

**Dr. Ferdinand Vodde**

Annastraße 8  
49413 Dinklage  
Tel.: (0 44 43) 24 04  
Fax: (0 44 43) 9 11 96

---

## 8. Schiedsstelle beim Landeskontrollverband Weser-Ems e. V. (LKV)

Mars-la-Tour-Str. 6  
26121 Oldenburg  
Tel.: (04 41) 8 01-6 07 u. 88 22 38

**Aufgabenbereich:**

*Vermittlung bei Streitigkeiten über Belange der Milchleistungsprüfung, soweit der LKV oder seine Mitgliedsorganisationen betroffen sind.*

**Kosten:**

*Es werden Gebühren und Auslagen nach Maßgabe der Kostenordnung erhoben.*

---

## 9. Mediatoren der Landwirtschaftskammer Niedersachsen

**Landwirtschaftskammer Niedersachsen**

Fachbereich 3.1.6  
Katharina von Hahn  
Johannsenstraße 10  
30159 Hannover  
Tel.: (05 11) 36 65-14 66  
Fax: (05 11) 36 65-99-14 66  
E-Mail: katharina.vonhahn@lwk-niedersachsen.de

**Bezirksstelle Bremervörde – Außenstelle Verden**

Dr. Silvia Riehl  
Lindhooperstr. 61  
27283 Verden  
Tel.: (0 42 31) 92 76-0  
Fax: (0 42 31) 92 76-30  
E-Mail: silvia.riehl@lwk-niedersachsen.de

**Bezirksstelle Hannover**

Marie Fitschen  
Wunstorfer Landstraße 11  
30453 Hannover  
Tel.: (05 11) 40 05-24 70  
Fax: (05 11) 40 05-24 68  
E-Mail: marie.fitschen@lwk-niedersachsen.de

**Bezirksstelle Osnabrück**

Elfriede Moos  
Liebig Straße 4  
49593 Bersenbrück  
Tel.: (0 54 39) 94 07-16  
Fax: (0 54 39) 94 07-39  
E-Mail: elfriede.moos@lwk-niedersachsen.de

**Aufgabenbereich:**

*Konfliktklärung und -bearbeitung in landwirtschaftlichen Familien und Betrieben wie z. B. beim Generationswechsel oder mit Mitarbeitern. Ziel der Mediation ist, dass die Parteien gemeinsam Lösungen erarbeiten und konkrete Vereinbarungen für die Zukunft treffen, wobei sie durch einen neutralen Dritten, den Mediator, unterstützt werden.*

**Kosten:**

*Nach Gebührenordnung der Landwirtschaftskammer Hannover*

## 10. Beratungsstellen der Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V. (VZN)

### Aufgabenbereich:

Die Verbraucherzentrale berät und informiert Verbraucher bei individuellen Reklamations- und Beschwerdefällen. Neben der Beratung und Hilfe bei Reklamationen aus Rechtsgeschäften des täglichen Lebens, z.B. bei Kauf- oder Werkverträgen, bietet die Verbraucherzentrale (Rechts)Beratung in den Bereichen Altersvorsorge, Versicherungen und Baufinanzierungen an. Darüber hinaus informiert und berät sie zur gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen, zu Lebensmitteln und gibt Auskunft rund um das Thema Bauen und Energiesparen.

Die einzelnen Beratungsstellen sind telefonisch nicht erreichbar.

Öffnungszeiten und Terminvereinbarungen unter (05 11) 9 11 96-0

### Verbraucherzentrale Niedersachsen e. V.

Herrenstr. 14  
30159 Hannover  
Tel.: (05 11) 9 11 96-0  
Fax: (05 11) 9 11 96-10  
E-Mail: info@vzniedersachsen.de  
Internet: www.verbraucherzentrale-niedersachsen.de

### Beratungsangebot und Kosten:

Kostenbeiträge für Leistungen der Verbraucherzentrale Niedersachsen:

#### Fach- und Rechtsberatung:

- Fach- und Rechtsberatung (bis 15 Min.) 8,00 Euro  
bei höherem Zeitaufwand 15,00 Euro
- Rechtsberatung durch Anwalt (ca. 20 Min.) 27,00 Euro  
Zusätzlicher Schriftwechsel 25,00 Euro
- Infothek (zur Selbstinformation) 2,00 Euro

#### Altersvorsorgeberatung:

Private Altersvorsorge mit Geldanlage- und Versicherungsprodukten

- Geldanlageberatung/Private Altersvorsorge (ca. 1 Std.) 80,00 Euro
- Riester-Beratung (ca. 1 Std.) 50,00 Euro  
je nach Zeitaufwand 1/2 Std. 25,00 Euro
- Beratung zu Kapitalversicherungen,  
z. B. Rentenversicherung oder Kapitallebensversicherung 50,00 Euro  
je nach Zeitaufwand 1/2 Std. 25,00 Euro

#### Versicherungsberatung:

Sachversicherungen und Risikoversorge

- Versicherungsberatung – z.B. Haftpflicht, Hausrat, Wohngebäude, Rechtsschutz, Unfall, Berufsunfähigkeit, Risikoleben etc. 25,00 Euro  
je nach Zeitaufwand 1 Std. 50,00 Euro

### Krankenversicherungsberatung:

- Krankenkassenwechsel, private Krankenvollversicherung, private Zusatzversicherung 50,00 Euro  
je nach Zeitaufwand 1/2 Std. 25,00 Euro

### Bauberatung:

- Energiesparberatung (ca. 30 Minuten) 5,00 Euro
- Bau, Erwerb und Finanzierung von Wohneigentum  
Baueinstiegsberatung – Baufachliche Informationen für Neu- und Altbauvorhaben (ca. 1 Std.) 80,00 Euro
- Baufinanzierungsberatung – Erläuterung zur Finanzierung von Wohneigentum, Entwicklung eines Finanzierungskonzeptes (ca. 1,5 Std.) 120,00 Euro
- Bauangebotsprüfung – Überprüfung und Erläuterung der Leistungsbeschreibung/Baubeschreibung (ca. 1,5 Std.) 160,00 Euro
- Baurechtsberatung – Besprechung und Erläuterung von notariellen Kaufverträgen, Bauverträgen, Rechtsfragen rund ums Bauen und Kaufen (ca. 1 Std.) 80,00 Euro
- Baubegehung und Beratung vor Ort bzw. Begleitung beim Kauf einer gebrauchten Immobilie (bis 1 Stunde) 120,00 Euro  
- jede weitere Stunde (Abrechnung zeitanteilig) 96,00 Euro  
- Anfahrt bis 15 km (darüber hinaus nach Vereinbarung) 40,00 Euro

### Telefonberatung:

für 1,50 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunkpreise abweichend

- Reklamationen, Verbraucherrecht, Mo-Do von 10-16 Uhr (09 00) 1 79 79-02
- Versicherungen, Mo-Do von 10-16 Uhr (09 00) 1 79 79-03
- Banken, Baufinanzierung, Mo-Do von 10-16 Uhr (09 00) 1 79 79-04
- Lebensmittel, Mo von 10-16 Uhr (09 00) 1 79 79-05
- Telekommunikation, Di u. Do von 10-16 Uhr (09 00) 1 79 79-06
- Krankenversicherungen, Mo von 10-12 (09 00) 1 79 79-07
- Energie und Bauen, Mo-Do von 10-18 Uhr (09 00) 1 79 79-09

**E-Mail-Beratung:** pro Fall 25,00 Euro

**Terminvereinbarungen:** (05 11) 9 11 96-0 (Normaltarif), Mo-Do 9-17 Uhr und Fr 9-14 Uhr

**Energie- und Bauberatung:** Terminvergabe (AB) unter (05 11) 9 11 96-32

### Bestell-Hotline für Ratgeber:

(01 80) 5 00 14 33 (aus dem Festnetz 14 Cent pro Min., Mobilfunkpreise abweichend) Mo-Fr 9-16 Uhr



## 20 Verbraucher-Beratungsstellen:

- 26603 Aurich  
Hafenstr. 7
- 48529 Nordhorn  
Kirchstr. 29
- 49565 Bramsche  
Heinrich-Beerbom-Platz 2
- 26122 Oldenburg  
Julius-Mosen-Platz 5
- 21614 Buxtehude  
Ziegelkamp 8
- 49074 Osnabrück  
Große Str. 67
- 29221 Celle  
Schuhstr. 40
- 37520 Osterode am Harz  
Rollberg 3
- 27472 Cuxhaven  
Bahnhofstr. 11
- 31224 Peine  
Woltorfer Str. 64
- 27749 Delmenhorst  
Lange Str. 1a
- 21682 Stade  
Bahnhofstr. 2
- 26721 Emden  
An der Berufsschule 3
- 27283 Verden  
Piepenbrink 1
- 37073 Göttingen  
Theaterstr. 24
- 26382 Wilhelmshaven  
Grenzstr. 95
- 30159 Hannover  
Herrenstr. 16
- 38440 Wolfsburg  
Schillerstr. 36
- 21335 Lüneburg  
Bardowicker Str. 23
- 49716 Meppen  
Kirchstr. 29

## 11. Verbraucherberatungsstellen des Deutschen Hausfrauen-Bundes (DHB)

(Stand: 10.11.2007)

\*Zum Zeitpunkt der Drucklegung dieser Broschüre waren organisatorische Veränderungen bei den Verbraucherberatungsstellen des DHB absehbar, so dass für die längerfristige Richtigkeit der Angaben keine Gewähr übernommen werden kann.

### Aufgabenbereich:

*Dort können sich die Verbraucher bei individuellen Reklamations- und Beschwerde-fällen beraten lassen. Neben der Beratung und Hilfe bei Reklamationen aus Rechtsgeschäften des täglichen Lebens, z. B. bei Kauf- oder Werkverträgen, bieten die Beratungsstellen des DHB Rechtsberatung in Versicherungsfragen, in Schuldner- und Kreditangelegenheiten und bei sonstigen Dienstleistungen an.*

### Kosten:

*Geringe Beratungsgebühr.*

### Landesverband Niedersachsen e. V.

Drostestr. 41  
30161 Hannover  
Tel.: (05 11) 3 36 01 10  
Fax: (05 11) 3 36 01 12

### Informationsstelle Alfeld

Seminarstr. 23  
31061 Alfeld  
Tel.: (0 51 81) 2 45 30

### Beratungsstelle Helmstedt

Lindenplatz 3  
38350 Helmstedt  
Tel.: (0 53 51) 4 01 13

### Beratungsstelle Gronau

Blanke Str. 19  
31028 Gronau  
Tel.: (0 51 82) 5 18 82

### Beratungsstelle Lingen

Jakob-Wolff-Straße 2  
49808 Lingen  
Tel.: (05 91) 5 25 00  
Fax: (05 91) 5 25 00

### Beratungsstelle Melle

Buersche Str. 4a/Kombiparkplatz  
49324 Melle  
Tel.: (0 54 22) 9 64 19 68  
Fax: (0 54 22) 9 64 19 68

### Beratungsstelle Sulingen

Bismarckstr. 19  
27232 Sulingen  
Tel.: (0 42 71) 22 60

### Beratungsstelle Walsrode

Kleiner Graben 24  
29664 Walsrode  
Tel.: (0 51 61) 7 15 35

### Beratungsstelle Wolfenbüttel

Neue Straße 20  
38300 Wolfenbüttel  
Tel.: (0 53 31) 2 71 91

## 12. Ombudsmann für Versicherungen

### Versicherungsombudsmann e. V.

Kronenstr. 13  
10117 Berlin  
Tel.: (0 30) 20 60 58-0  
Fax: (0 30) 20 60 58-58

### Aufgabenbereich:

Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Versicherungsnehmern und Versicherungsgesellschaften

### Kosten:

keine

## 13. Schlichtungsstellen zur Beilegung von Streitigkeiten mit Banken und Sparkassen

### a) Der Ombudsmann der privaten Banken

#### Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken e. V.

Postfach 04 03 07  
10062 Berlin  
Tel.: (0 30) 16 63-31 66  
Fax: (0 30) 16 63-31 69

### Aufgabenbereich:

Der Ombudsmann der privaten Banken ist zuständig für Meinungsverschiedenheiten zwischen Privatkunden und den genannten Bankenverbänden angeschlossenen privaten Banken. Dazu gehören etwa Großbanken, Regionalbanken und Privatbanken. Nicht zuständig ist er für Sparkassen, Genossenschaftsbanken wie Volks- oder Raiffeisenbanken oder öffentliche Banken (Landesbanken, Girozentralen). Für Firmen und Selbständige steht der Ombudsmann nur zur Verfügung, wenn der streitige Vorgang eine grenzüberschreitende Zahlung oder den Missbrauch von Zahlungskarten betrifft.

### Kosten:

keine

### b) Der Ombudsmann der öffentlichen Banken

#### Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband Öffentlicher Banken Deutschlands e. V.

Postfach 11 02 72  
10832 Berlin  
Tel.: (0 30) 81 92-2 95  
Fax: (0 30) 81 92-2 99  
E-Mail: ombudsmann@voeb.de  
Internet: www.voeb.de

### Aufgabenbereich:

Der Ombudsmann der öffentlichen Banken ist für die außergerichtliche Schlichtung von Kundenbeschwerden im Bereich derjenigen öffentlichen Banken zuständig, die sich dem Schlichtungsverfahren des Bundesverbandes Öffentlicher Banken angeschlossen haben. Hierzu zählen unter anderen Landesbanken, Förderbanken sowie die Deutsche Postbank AG.

Nicht möglich ist eine Schlichtung der Beschwerden von Firmen und Selbständigen, es sei denn, es handelt sich um eine Meinungsverschiedenheit aus den Bereichen Überweisungsverkehr oder Kartenmissbrauch.

Die Vorschläge des Ombudsmanns sind unverbindlich.

### Kosten:

keine

### c) Schlichtungsstelle bei der Deutschen Bundesbank für den Überweisungsverkehr

#### Deutsche Bundesbank

Schlichtungsstelle  
Postfach 11 12 32  
60047 Frankfurt a. M.  
Tel.: (0 69) 23 88-19 07  
Fax: (0 69) 23 88-19 19  
E-Mail: schlichtung@bundesbank.de  
Internet: www.bundesbank.de

### Aufgabenbereich:

Die Schlichtungsstelle ist zuständig für Beschwerden im Zusammenhang mit dem Überweisungsverkehr und dem Missbrauch von Zahlungskarten oder deren Daten, sofern ein Girovertrag zugrunde liegt. Daneben wird sie tätig bei Streitigkeiten in Zusammenhang mit Fernabsatzverträgen über Finanzdienstleistungen, sofern der Vertrag nach dem 08.12.2004 geschlossen wurde.

### Kosten:

keine

### d) Schlichtungsstelle des Sparkassen- und Giroverbandes Niedersachsen

#### Sparkassen- und Giroverband Niedersachsen

Schlichtungsstelle  
Schiffgraben 6 – 8  
30159 Hannover  
30043 Hannover  
Tel.: (05 11) 36 03-6 34  
Fax: (05 11) 36 03-6 34

### Aufgabenbereich:

Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Privatkunden und in Niedersachsen ansässigen Sparkassen.

### Kosten:

keine

#### Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband der Deutschen Volksbanken und Raiffeisenbanken BVR

Postfach 30 92 63  
10760 Berlin  
Tel.: (030) 20 21 – 1639  
Fax: (030) 20 21 – 1908  
E-Mail: kundenbeschwerdestelle@BVR.de  
Internet: www.BVR.de

### Aufgabenbereich:

Der Ombudsmann ist zuständig für Meinungsverschiedenheiten zwischen einer Kundin oder einem Kunden und einer Bank, die Mitglied im BVR ist und ihre Teilnahme an dem Verfahren erklärt hat.

### Kosten:

keine

## 14. Schlichtungsstelle Mobilität

### Schlichtungsstelle Mobilität beim VCD

Kochstr. 28  
10969 Berlin  
Tel.: (0 30) 46 99 70-0  
Fax: (0 30) 46 99 70- 10  
E-Mail: [schlichtungsstelle@vcd.org](mailto:schlichtungsstelle@vcd.org)  
Internet: [www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org](http://www.schlichtungsstelle-mobilitaet.org)

#### Aufgabenbereich:

*Die Schlichtungsstelle kümmert sich um alle Probleme, die im Zusammenhang mit ihrer Fernverkehrsreise in Deutschland entstanden sind.*

#### Kosten:

keine

## 15. ombudsmann.de

Kontakt:  
E-Mail: [mail@ombudsmann.de](mailto:mail@ombudsmann.de)

Die Kontaktaufnahme und der gesamte Verfahrensablauf erfolgt ausschließlich über E-Mail. Telefonische und schriftliche Anfragen können nicht beantwortet werden.

#### Aufgabenbereich:

*ombudsmann.de ist eine neutrale und unabhängige Schlichtungsstelle für Streitigkeiten über Internet-Käufe. Sie kann von allen Verbraucherinnen und Verbrauchern, aber auch von Anbietern angerufen werden, wenn eine außergerichtliche Schlichtung eines Streits über Rechte und Pflichten aus einem Internet-Kauf gewünscht wird. Jeder Vertragspartner eines Internet-Kaufes kann sich an [ombudsmann.de](http://ombudsmann.de) wenden, wenn der Käufer Verbraucher ist und seinen Wohnsitz in Deutschland hat und der Verkäufer seinen Sitz in einem Mitgliedsland der EU hat. Nähere Informationen und Tipps zum Internetkauf und dem Schlichtungsangebot von [ombudsmann.de](http://ombudsmann.de) entnehmen Sie bitte der Website [www.ombudsmann.de](http://www.ombudsmann.de).*

#### Kosten:

*Zurzeit ist die Tätigkeit von [ombudsmann.de](http://ombudsmann.de) für die Beteiligten kostenlos.*

## 16. EEJ-Net

Das Europäische Netzwerk zur außergerichtlichen Beilegung von grenzüberschreitenden Verbraucherstreitigkeiten (EEJ-Net)

Europäisches Verbraucherzentrum – Kehl  
Rehlfusplatz 11  
77694 Kehl  
Tel.: (0 78 51) 9 91 48 15  
Fax: (0 78 51) 9 91 48 11  
E-mail: [info@euroinfo-kehl.eu](mailto:info@euroinfo-kehl.eu)  
Internet: [www.euroinfo-kehl.eu](http://www.euroinfo-kehl.eu)

(siehe auch Seite 7, Punkt 5)

## 17. Sonstige Schlichtungseinrichtungen zur Beilegung zivilrechtlicher Streitigkeiten

### Mediationsbüro im Amtsgericht Hannover

Außergerichtliche Konfliktbeilegung  
Volgersweg 1,  
Raum 2016 (Altbau)  
Sprechzeiten:  
Montag – Donnerstag 09:00 bis 12:30 Uhr  
Tel.: (05 11) 3 47-27 54

Trägerverein:  
fairmittelt e.V.  
Stephanusstr. 9  
30449 Hannover  
Tel.: (05 11) 1 23 44 85  
Fax: (05 11) 1 23 44 83

#### Aufgabenbereich

Das Mediationsbüro im Amtsgericht bietet eine Streitbeilegung im Wege der Mediation u. a. in folgenden Bereichen an: Konflikte aus dem Arbeitsleben, familienrechtliche Auseinandersetzungen, Erbstreitigkeiten, Nachbarschaftskonflikte, Mietstreitigkeiten, gesellschaftsrechtliche Streitigkeiten, Konflikte aus dem Bereich des Wirtschaftslebens, Baustreitigkeiten.

**Kosten:**  
Zeithonorar

### Waage Hannover e. V.

Geschäftsstelle und Vermittlungsbüro  
Lärchenstraße 3  
30161 Hannover  
Tel.: (05 11) 3 88 35 58  
Fax: (05 11) 3 48 25 86  
E-Mail: waage-hannover@t-online.de  
Internet: www.waage-hannover.de

#### Aufgabenbereich:

*Die Waage Hannover e.V. bietet Personen, die miteinander in Streit geraten oder Beteiligte und Betroffene einer Straftat sind, eine außergerichtliche Mediation an. Regionaler Einzugsbereich der Waage Hannover ist der Bezirk des Landgerichts Hannover bzw. Stadt und Region Hannover.*

#### Kosten:

*Das im Auftrag der Staatsanwaltschaft durchgeführte TOA-Verfahren ist für die Beteiligten kostenfrei. In bürgerlichen Streitfällen erhebt die Waage eine Aufwendungspauschale von derzeit 150,- Euro je Mediation. Die Erstberatung über das Verfahren ist kostenlos. Sofern nicht etwas anderes vereinbart ist, tragen die Parteien die Kosten jeweils zu gleichen Teilen. Ihre eigenen Kosten (z.B. für einen Rechtsanwalt) tragen die Parteien selbst.*

### Konsens e.V.

c/o Prof. Dr. iur. Thomas Trenczek, M.A.  
eingetragener Mediator (ÖBMJ/S.C.Qld.),  
Mediator/Lehrtrainer (BMWA)  
Steinbergstr. 4 ,  
30559 Hannover  
Tel.: (05 11) 9 52 30-69  
Fax: (05 11) 9 52 30-63  
mobil: (01 74) 4 10 98 12  
Internet: www.mediation-in-niedersachsen.de

#### Aufgabenbereich:

*Förderung der Mediation in Niedersachsen, Entwicklung fachlicher Standards/Qualitätsentwicklung, Qualitätsentwicklung und Vermittlung von Mediatoren.  
Konsens ist als eingetragener Verein organisiert und arbeitet unabhängig, überparteilich, interdisziplinär sowie frei von wirtschaftlichen Eigeninteressen.*

#### Kosten:

*Die Vermittlung von Mediatoren erfolgt kostenlos. Das Honorar für die Mediation ist mit der vermittelten Mediatorin oder dem vermittelten Mediator direkt auszuhandeln.*

## IV. Stichwortverzeichnis

---

Architektenkammer	19
Arzthaftpflichtfragen	20
Arzthonorar	20
Banken und Sparkassen	32
Deutscher Anwaltverein	18
EEJ-net	7, 35
Fliesen-, Platten- und Mosaikhandwerk	15
Gebrauchtwagenkauf	13
Handwerksorganisationen	10
Industrie- und Handelskammern	16
Ingenieurkammern	19
Kfz-Handwerk	11
Landwirtschaftskammer Niedersachsen	27
Mediation	36
Milchleistungsprüfung	27
Mobilität	34
Onlinehandel	34
Rechtsanwaltskammern	19
Steuerberaterkammer	19
Tierärztekammer	25
Verbraucherberatungsstellen	28
Verbraucherbeschwerden	16, 28
Verkehr	34
Versicherungen	32
Wettbewerbsstreitigkeiten	17
Zahnärztekammer	23
Zivilrechtliche Streitigkeiten	36

---

**Herausgeber:**

Niedersächsisches Justizministerium  
Referat Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Am Waterlooplatz 1  
30169 Hannover

[www.mj.niedersachsen.de](http://www.mj.niedersachsen.de)

Stand: November 2007

Gestaltung: Stephan Tewes  
Druck: LGN Hannover

Diese Broschüre darf, wie alle Publikationen der Landesregierung, nicht zur Wahlwerbung in Wahlkämpfen verwendet werden.