

## II.

„1. Die Beschwerde ist gemäß §§ 58, 59 Abs. 1, 61 Abs. 2 FamFG zulässig. Die Beschwerdeberechtigung der Bf.in folgt aus § 59 Abs. 1 FamFG. Sie ist durch die Kürzung ihrer Vergütung in ihren Rechten beeinträchtigt. Die Beschwerde ist gemäß § 61 Abs. 2 FamFG zulässig. Das Gericht des ersten Rechtszuges hat die Beschwerde zugelassen. Die Beschwerde ist innerhalb der Frist des § 63 FamFG eingelegt worden.

2. Die Beschwerde ist jedoch nicht begründet. Nach § 158 Abs. 7 FamFG erhält der berufsmäßige Verfahrensbeistand, je nach Umfang der beauftragten Tätigkeit, für jeden Rechtszug gesondert eine Fixpauschale. § 158 Abs. 7 Satz 4 FamFG regelt dazu explizit, dass diese Vergütung die Ansprüche auf Ersatz anlässlich der Verfahrensbeistandschaft entstandener Aufwendungen sowie die auf die Vergütung entfallende Umsatzsteuer mit abgilt. Diese Regelung ist – wie bereits der eindeutige Gesetzeswortlaut belegt – abschließend. Die Einführung einer auch den Auslagenersatz und die Umsatzsteuer umfassenden Pauschalgebühr dient dabei ausweislich der Gesetzesmaterialien dazu, den sonst anfallenden Abrechnungsaufwand zu minimieren. Der

Begriff der Aufwendungen, der nicht zwischen nach verschiedenen Auslagen differenziert, erfasst dabei alle denkbaren Positionen, die bei der Wahrnehmung der Aufgaben eines Verfahrensbeistands anfallen können. Hierzu zählen insbesondere, neben den allgemeinen Bürounkosten, Auslagen für Post, Telefon und Telefax, Internetkosten und Fahrtkosten. Gegen diese pauschalierende gesetzgeberische Vorgehensweise bestehen aus Sicht des Senats auch keine verfassungsrechtlichen Bedenken. Es ist nicht ersichtlich, dass die in § 158 Abs. 7 FamFG bestimmten Pauschalen, die bei einem Tätigwerden des Verfahrensbeistandes in jeder Instanz erneut anfallen, die verfassungsmäßigen Ansprüche eines Verfahrensbeistandes auf eine auskömmliche Vergütung nicht angemessen berücksichtigen (vgl. Basenge/Roth-Wagner, FamFG/RPflG, § 158 FamFG Rdnr. 22). Die Bf.in selbst hat nicht dazu vorgetragen, dass die festgesetzte Vergütung bei pauschalierter Betrachtungsweise ungeeignet wäre, den regelmäßig anfallenden Aufwand angemessen zu kompensieren. Dass in 2. Instanz bestimmte Kostenpositionen regelmäßig höher sein dürften als in 1. Instanz, ist bei der gebotenen pauschalierenden Gesamtbetrach-

tung unerheblich, denn es ist zu erwarten, dass an anderer Stelle im zweitinstanzlichen Verfahren (etwa beim Zeitaufwand der Kontaktaufnahme) beim Verfahrensbeistand geringerer Aufwand anfällt.

Entgegen der Auffassung der Bf.in ergibt sich ein Anspruch auf Fahrtkostenersatz nicht aus § 5 JVEG. Zu Recht weist das AG insoweit darauf hin, dass die Bf.in als Verfahrensbeistand nicht zum Kreis der Anspruchsberechtigten nach § 1 JVEG zählt. Für eine entsprechende Anwendung des § 5 JVEG ist mit Blick auf die abschließende Gesetzesregelung des § 158 Abs. 7 FamFG kein Raum.

Die Rechtsbeschwerde wird gemäß § 70 Abs. 2 Nr. 1 FamFG zugelassen, weil der Auslegung des § 158 Abs. 7 FamFG im Hinblick auf die zu erwartende Vielzahl von Verfahren, in denen voraussichtlich ein Verfahrensbeistand bestellt werden wird, grundsätzliche Bedeutung zukommt.“

Vgl. zu den Problemen, die sich durch die Neuregelung der Verfahrensbeistandschaft ergeben haben: Prenzlow, Verfahrensbeistandschaft: Vergütungspauschale für jedes Kind, ZKJ 2010, 238 ?; Menne, Der Verfahrensbeistand im neuen FamFG, ZKJ 2009, 68.

Nachrichtenteil der Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation e.V.



## After-Sales-Service in der Mediation – ein Beitrag zum Marketing

Wir kennen alle die Nachfragen unserer Kfz-Werkstatt, ob der Service gut gewesen sei, was verbesserungswürdig wäre etc. Jeder Kaufmann weiß, dass ein gelungenes Geschäft die Basis für das nächste ist – er betreibt Kundenpflege und entwickelt dafür ein individuelles System des „After-Sales-Service“. Dieses Instrument aus dem Bereich des Marketings wird von Dienstleistern noch unzureichend genutzt.

Im Rahmen meiner Tätigkeit als Anwalt und Notar lege ich die Akten nach Beendigung des Mandates weg, sie wandern in den Keller und werden nach einigen Jahren vernichtet. Nach Monaten oder Jahren bei den Mandanten nachzufragen, wie es ihnen nach Abschluss des Mandates geht, wie „es gelaufen ist“, das macht man traditionell als Anwalt oder Notar nicht, auch wenn dies vielleicht empfehlenswert wäre. Und was gilt für meine Tätigkeit als Mediator?

Bereits bei der Anbahnung einer Mediation, oft schon beim ersten Telefonat, frage ich, wie der Kontakt zu mir hergestellt wurde. Neben Internet und Empfehlungen von Kollegen höre ich zu meiner großen Freude häu-

fig, dass mich ehemalige Mandanten empfohlen hätten. Dies hat mich veranlasst, das Potenzial solcher Empfehlungen verstärkt zu nutzen.

### ■ Netzwerke entwickeln und pflegen

Christoph Hommerich und Dorothea Kriehle schreiben in dem 2004 im Deutschen Anwaltsverlag erschienenen Büchlein „Marketing für Mediation“: „Der zukünftige Erfolg der Mediatoren wird entscheidend davon abhängig sein, ob es ihnen gelingt, Netzwerke der Weiterempfehlung zu generieren und durch ständige Pflege immer wieder neu zu aktivieren. Dies kann nur gelingen, wenn die Marktkommunikation der Mediatoren dauerhaft und als Multi-Channel-Kommunikation angelegt wird. Die Mediatoren müssen eine genau dosierte, sensible und ebenfalls nutzenstiftende Kommunikation gegenüber Mandanten vor Mediationsverfahren und auch danach aufbauen und aufrechterhalten.“ Unter Verweis auf die Erfahrung, dass Rechtsanwälte in der Regel neue Mandate durch die Weiterempfehlung zufriedener Mandanten erhalten, wird

ein dauerhafter informationeller Kontakt zu den Medianten empfohlen, um die „Entfaltung einer Wachstumsdynamik, speziell beim Thema Mediation,“ zu ermöglichen.

Das klingt gut – nur wie mache ich das?

Birgit Keydel stellt in ihrem Aufsatz „Nachgespräche in der Mediation oder vom Scheitern einer Mediation“ (perspektive mediation 2/2010, Verlag Österreich) ihr System der Vereinbarung von Nachgesprächen in der letzten Mediationssitzung vor. Dabei geht es ihr um die Möglichkeit, den Mediationsprozess noch einmal gemeinsam zu reflektieren, Unsicherheiten zu klären und daraus weitere Handlungsoptionen zu entwickeln. Auch wenn diese Nachgespräche nicht unter Marketinggesichtspunkten geführt werden, haben sie als Nebenprodukt genau diesen Effekt.

### ■ Nachbetreuung als Feedback

Die unvermittelte Anfrage bei den Medianten nach etwa einem halben Jahr oder einem Jahr, ob die in der Mediation getroffenen Vereinbarungen der Ergänzung oder Modifi-

kation bedürften, ob eine Fortsetzung der Mediation gewünscht sei etc. ist eher nicht ratsam. Jutta Lack-Strecker beschreibt in ZKJ 3/2010 unter dem Titel „Feedback-Regeln in der Mediation, oder: Wie kann es gelingen, Wahrnehmungen abzugleichen?“, wie sie bereits in der Mediationsvereinbarung einen Passus aufgenommen habe, wonach zum Abschluss einer jeden Sitzung Zeit für Feedback sein sollte. Übertragen auf den „After-Sales-Service“ nach Abschluss einer Mediation bedeutet dies, dass in der letzten Mediationssitzung ein Hinweis auf das Vorhaben einer Nachfrage ratsam ist.

Konkret gehe ich wie folgt vor: Direkt nach Abschluss einer Mediation schicke ich den Medianten ein abschließendes Schreiben, in dem ich nicht nur die Kostenrechnung übersende, sondern auch wertschätze, dass diese den mutigen Schritt getan haben, ihre Konflikte eigenverantwortlich im Rahmen einer Mediation zu regeln. Gleichzeitig knüpfte ich an das bereits in der letzten Sitzung angekün-

digte Verfahren an, wonach ich mir erlauben werde, mich nach einigen Monaten noch einmal zu melden.

Dann verfriste ich die Mediationsakte auf i. d. R. sechs Monate und schicke dann ein individuell abgewandeltes Standardschreiben. Den Zeitpunkt der Versendung eines solchen Schreibens modifiziere ich je nach den Gegebenheiten. So lässt z. B. das bevorstehende Weihnachtsfest eine Bezugnahme auf die Vereinbarungen zu der Umgangsregelung zu den Weihnachtsfeiertagen zu. Auch eine von den Medianten getroffene Vereinbarung, man wolle mit dem Auszug aus der Wohnung warten bis zum Ende des Schuljahres der gemeinsamen Tochter, kann in seinem solchen Schreiben ein Bezugspunkt sein.

### ■ Vereinbarungen ins Gedächtnis rufen

Gleichzeitig biete ich an, ein Nachgespräch zu führen und die Mediation bei Bedarf fort-

zusetzen. Bisher habe ich kaum erlebt, dass von diesen Angeboten Gebrauch gemacht wurde. Wie mir aber oft bestätigt wurde, erreiche ich die Medianten mit einer derartigen Nachbetreuung des „After-Sales-Service“ und gebe ihnen verstärkt die Möglichkeit, die Erfahrungen der eigenen Mediation weiterzugeben und mich an Freunde, Bekannte sowie Kolleginnen und Kollegen zu empfehlen. Soweit meine Praxis. Und wie machen Sie Ihren After-Sales-Service? Die Meinungen und Erfahrungen anderer Mediatorinnen und Mediatoren zu den Möglichkeiten dieses individuellen Marketings würden mich interessieren.

Christoph C. Paul  
Rechtsanwalt – Notar – Mediator (BAFM)  
[www.paul-partner.eu](http://www.paul-partner.eu)

## Rezensionen

Fthenakis, Wassilios E. (Hrsg.)

### Begleiteter Umgang von Kindern

Ein Handbuch für die Praxis

C. H. Beck Verlag, München, 2008, 567 Seiten, kartoniert. ISBN 978-3-406-56668-4, 59,- €

Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (Hrsg.)

### Deutsche Standards zum begleiteten Umgang

Empfehlungen für die Praxis

C.H. Beck Verlag, München, 2008, 165 Seiten, mit CD-Rom, kartoniert, ISBN 978-3-406-56941-8, 19,50 €

In der familiengerichtlichen Praxis gehören Umgangssachen, zumal wenn sie hochstreitig betrieben werden, mit zu den schwierigsten und aufwendigsten Verfahren. Das Gesetz bringt die besondere Bedeutung, die dem Umgang zukommt, deutlich zum Ausdruck: Denn in der Regel muss, bevor der Umgang vollständig ausgeschlossen wird, zunächst geprüft werden, ob als mildere Maßnahme nicht auch ein begleiteter Umgang nach § 1684 Abs. 4 Satz 3, 4 BGB in Betracht kommt. Indessen enthält das Gesetz keine Hinweise, wie ein begleiteter Umgang auszugestaltet ist, welche Indikationen und Modalitäten hierfür gelten, wie die Voraussetzungen für diese Maßnah-

men beschaffen sein müssen und wie diese besondere Umgangsform praktisch durchzuführen ist. Die Praxis verfuhr denn auch bislang durchaus unterschiedlich; systematische Ansätze oder Gedanken der Qualitätssicherung kamen bisweilen etwas kurz. Auch galt es, internationale Entwicklungen und Erfahrungen aus diesem Bereich auszuwerten und für die Praxis verfügbar zu machen.

Um diese Lücke zu schließen, initiierte und förderte das Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend bereits 1999 ein umfassendes Forschungsvorhaben, das in Kooperation zwischen dem Staatsinstitut für Frühpädagogik, München, und dem Institut für angewandte Familien-, Kindheits- und Jugendforschung der Universität Potsdam unter der wissenschaftlichen Leitung von Professor Wassilios Emmanuel Fthenakis, München, unter breiter Einbeziehung von Praktikern aus Jugendhilfe, Verwaltung, Rechtswissenschaft, Justiz und Anwaltschaft über mehrere Jahre hinweg durchgeführt wurde. Aus diesem Forschungsprojekt sind zwei Werke hervorgegangen, die hier vorgestellt werden sollen:

1. Einmal handelt es sich um die *Deutschen Standards zum begleiteten Umgang*. Ziel dieses stärker praxisorientierten Werkes ist es, Mitarbeitern von freien Trägern, von Jugendämtern sowie Rechtsanwälten und Richtern einen Orientierungsrahmen zu geben, wie die Maßnahme „begleiteter Umgang“ in der täglichen Arbeit kindgerecht und kindeswohl-

verträglich auszugestaltet ist. Der Band ist systematisch aufgebaut und leicht handhabbar: Auf einen ersten, einführenden Abschnitt folgt eine abstrakte, sich mehr an die Seite der Leistungserbringer richtende Darstellung. Hier wird die Leistung „begleiteter Umgang“ definiert; die Indikationen, wann diese Leistung angezeigt ist, erläutert und praktische Aspekte für den Leistungsträger, vom richtigen Setting über Sicherheitskonzepte bei Entführungs- oder Gewaltfällen bis hin zu Finanzierungs- und Haftungsfragen eingehend dargestellt. Der zweite Teil des Bandes ist stärker der praktischen Umsetzung und der Durchführung des begleiteten Umgangs gewidmet. Erläutert werden die Kontaktaufnahme mit Kind und Eltern, die Gestaltung der Übergabesituation, Interventionen bei Störungen bzw. Signale, die einen vorzeitigen Abbruch der Maßnahme indizieren und die Möglichkeiten, wie nach einer erfolgreichen Umgangsbegleitung weiter verfahren werden kann. Abgerundet wird die kompakte, gut lesbare Darstellung durch einen hilfreichen Anhang, in dem sich die einschlägigen Rechtsgrundlagen sowie ein umfangreiches Glossar mit Fachbegriffen, verschiedene Übersichten und Muster für Vereinbarungen zwischen dem Träger und den Eltern finden.

2. Im Band *Begleiteter Umgang von Kindern* werden Verlauf und Ergebnisse des wissenschaftlichen Forschungsprojektes umfassend dokumentiert und die Grundlagen gelegt, die zur Erarbeitung der Deutschen Standards ge-