

# Van advocaat naar mediator

Hoe werkt mediation? Paula Boshouwers, mediationadvocaat bij ReulingSchutte in Amsterdam, licht maandelijks een praktijkvoorbeeld door.

Aflevering 19: 'Zoeken naar gemeenschappelijke belangen.'

*Paula Boshouwers*

In deze rubriek spelen alle praktijkvoorbeelden zich tot nu toe af binnen advocatenkantoren. Vanaf 2015 wil ik u ook meenemen in mediations in andere sectoren. U bent als advocaat per slot van rekening ook betrokken bij mediations van uw cliënten, u adviseert erover en hebt zelf wellicht ook al aan de mediationtafel gezeten als partijbegeleider.

Ditmaal een voorbeeld in een ogenschijnlijk zuiver zakelijke setting. Het betreft een langlopend geschil tussen een groot internationaal opererende organisatie, DWL, en reclamebureau SPARC. De aanleiding voor het conflict is een discussie over de hoogte van de facturen van SPARC in combinatie met het resultaat van de dienstverlening; DWL vindt de prijs-kwaliteit niet meer in verhouding. Omdat SPARC niet bereid is de facturen te matigen, heeft DWL de opdrachtovereenkomst met SPARC opgezegd. SPARC eist volledige betaling van hun facturen en schade als gevolg van het opzeggen van de opdrachtovereenkomst. Partijen zijn in een stadium dat ze alleen via hun advocaten communiceren. In het door SPARC aanhangig gemaakte voorlopig getuigenverhoor is de zaak door de rechtbank verwezen naar mediation.

Namens SPARC nemen de aandeelhouders/directeuren deel aan de mediation. DWL heeft hoofd juridische zaken en het hoofd pr afgevaardigd. Partijen

zijn ervan overtuigd dat het conflict alleen de zakelijke aspecten van de samenwerking betreft en zijn in eerste instantie sceptisch over mediation. Aan de mediationtafel blijkt dat partijen eigenlijk niet eerder zelf met elkaar hebben gesproken over wat ze dwarszit. Beide hebben direct advocaten ingeschakeld. Dit ging vervolgens van kwaad tot erger. De zaak loopt inmiddels een halfjaar. De advocaatkosten zijn opgelopen tot ruim 40.000 euro. In de gesprekken bij de mediator blijkt ook dat elk van partijen een enorm vijandsbeeld van de ander heeft ontwikkeld: 'Jullie willen dit niet oplossen.'

De mediator besteedt in de mediation aandacht aan de negatieve denkpatronen; hoe is dit nu ontstaan? En wat is er gebeurd dat partijen niet meer door één deur kunnen, na zeven jaar goed zaken met elkaar gedaan te hebben? Partijen zijn in eerste instantie niet zo geneigd daarover te praten. De mediator vraagt er, met toestemming van partijen, toch op door. De aandeelhouders van SPARC leggen uit dat het hen heel erg dwarszit dat DWL gelijk is overgegaan tot het opzeggen van de samenwerking. DWL is goed voor een kwart van de omzet van SPARC. Net in een tijd dat het economisch zwaar is en elk contract er één is. SPARC had na de jarenlange samenwerking verwacht dat DWL op een open manier met hen het gesprek was aangegaan. DWL op zijn beurt had het gevoel dat opzeggen de enige optie was om duidelijk te maken dat het ze

echt serieus was. Iets anders kwam in hun beleving niet bij SPARC 'binnen'.

In de daarop volgende vertrouwelijke een-op-eengesprekken laat de mediator partijen vervolgens ook een andere mogelijke kant zien door aan te geven dat zij bij de andere partij wat anders ziet, namelijk dat ook de andere partij het op wil lossen en dat ook de andere partij het belangrijk vindt om op een andere manier met elkaar te spreken. 'Selectieve perceptie' – zien wat je wilt zien, horen wat je wilt horen – komt bij ruzie veel voor.

Aan beide kanten vraagt de mediator ook wat zij zelf zouden kunnen doen om het gesprek op een andere manier te voeren en wat dat ze zou kunnen opleveren. Dit leidt er toe dat partijen in de mediation uitspreken dat ze, hoewel ze het niet eens zijn met de visie van de ander, wel begrip hebben. Ook stellen ze vast dat ze gemeenschappelijke belangen hebben: het vermijden van verdere kosten en tijd die met de procedures zijn gemoeid, beider reputaties en beider bedrijfsbelangen: omzet voor SPARC en goede nieuwe campagne voor DWL. Dit leidt tot de volgende afspraken: DWL plaatst een positieve referentie op de website van SPARC en DWL verstrekt een nieuwe opdracht aan SPARC ter waarde van 40.000 euro te betalen op voorschotbasis. SPARC matigt haar facturen met 10.000 euro en trekt de vordering tot schadevergoeding in. Beide partijen onthouden zich van negatieve uitlatingen.