

# ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΕΣ

*Στον παρόντα κώδικα δεοντολογίας καθορίζονται ορισμένες αρχές, τις οποίες οι επιμέρους διαμεσολαβητές μπορούν να επιλέξουν οικειοθελώς να τηρούν, υπό δική τους ευθύνη. Ο παρών κώδικας μπορεί να τηρείται σε κάθε είδους διαμεσολάβηση σε αστικές και εμπορικές υποθέσεις.*

*Οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης δύνανται ομοίως να δεσμευθούν ότι θα τηρούν τον παρόντα κώδικα, ζητώντας από τους διαμεσολαβητές που ενεργούν υπό την αιγίδα τους να τον εφαρμόζουν. Οι εν λόγω φορείς έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν πληροφορίες για τα μέτρα που λαμβάνουν προκειμένου να προάγουν την τήρηση του κώδικα από επιμέρους διαμεσολαβητές με διάφορους τρόπους, όπως επιμόρφωση, αξιολόγηση και παρακολούθηση. Για τους σκοπούς του παρόντος κώδικος, η διαμεσολάβηση ορίζεται ως κάθε διαρθρωμένη διαδικασία, ανεξαρτήτως ονομασίας, κατά την οποία δύο ή περισσότερα μέρη συμφωνούν να αναθέσουν σε κάποιον τρίτο, ο οποίος εφεξής καλείται «διαμεσολαβητής», να τα βοηθήσει να επιλύσουν μία διαφορά που έχει ανακύψει μεταξύ τους. Η τήρηση του κώδικα δεοντολογίας δεν θίγει την εφαρμογή της εθνικής νομοθεσίας και των κανόνων που διέπουν την άσκηση επιμέρους επαγγελματιών. Οι φορείς που παρέχουν υπηρεσίες διαμεσολάβησης ενδέχεται να επιθυμούν να επεξεργασθούν λεπτομερέστερους κώδικες, προσαρμοσμένους στις ειδικές περιστάσεις ή στα είδη διαμεσολάβησης που προσφέρουν, καθώς επίσης για ειδικούς τομείς διαμεσολάβησης, όπως οι οικογενειακές ή καταναλωτικές διαφορές.*

---

## 1. ΠΡΟΣΩΝΤΑ, ΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΑΜΟΙΒΗ ΤΩΝ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΩΝ ΚΑΙ ΠΡΩΨΗ ΤΩΝ

**ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥΣ 1.1. Προσόντα** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να είναι κατηρτισμένος και να διαθέτει ειδικές γνώσεις σε θέματα διαμεσολάβησης. Στους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη εν προκειμένω περιλαμβάνονται η κατάλληλη επαγγελματική κατάρτιση και η διαρκής ενημέρωση της εκπαίδευσης και της πρακτικής τους εξάσκησης όσον αφορά τις δεξιότητες διαμεσολάβησης, λαμβανομένων υπόψη των τυχόν σχετικών προτύπων ή συστημάτων διαπίστευσης.

**1.2. Διορισμός** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να συνεννοείται με τα μέρη σχετικά με τις κατάλληλες ημερομηνίες για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης. Πριν αποδεχθεί τον διορισμό του, ο διαμεσολαβητής πρέπει να βεβαιωθεί ότι διαθέτει τις γνώσεις και τα προσόντα που απαιτούνται για τη διεξαγωγή της διαμεσολάβησης και, εφόσον του ζητηθεί, παρέχει στα μέρη πληροφορίες σχετικά με τις γνώσεις και την πείρα του.

**1.3. Αμοιβή** Ο διαμεσολαβητής οφείλει σε κάθε περίπτωση να παρέχει στα μέρη πλήρη ενημέρωση για τον τρόπο αμοιβής του που σκοπεύει να εφαρμόσει, εκτός αν οι σχετικές πληροφορίες έχουν ήδη παρασχεθεί. Ο διαμεσολαβητής δεν αποδέχεται την αποστολή του προτού όλα τα μέρη της εκάστοτε διαφοράς συμφωνήσουν με τις αρχές που ισχύουν για την αμοιβή του.

**1.4. Προώθηση των υπηρεσιών του διαμεσολαβητή** Ο διαμεσολαβητής δύναται να προάγει τις υπηρεσίες που προσφέρει, υπό τον όρο ότι ενεργεί κατά τρόπο επαγγελματικό, ειλικρινή και αξιοπρεπή.

**2. ΑΝΕΞΑΡΤΗΣΙΑ ΚΑΙ ΑΜΕΡΟΛΗΨΙΑ 2.1. Ανεξαρτησία** Τυχόν περιστάσεις οι οποίες ενδέχεται να επηρεάσουν ή εγείρουν υπόνοιες ότι επηρεάζουν την ανεξαρτησία του διαμεσολαβητή ή δημιουργούν σύγκρουση συμφερόντων πρέπει να γνωστοποιούνται από τον διαμεσολαβητή στα μέρη πριν την ανάληψη των καθηκόντων του ή την συνέχιση της άσκησης αυτών. Οι εν λόγω περιστάσεις περιλαμβάνουν:

– κάθε προσωπική ή επαγγελματική σχέση με ένα ή περισσότερα από τα μέρη· – οποιοδήποτε οικονομικό ή άλλο συμφέρον, άμεσο ή έμμεσο, από την έκβαση της διαμεσολάβησης· – το γεγονός ότι ο διαμεσολαβητής ή άλλο στέλεχος της εταιρείας για την οποία εργάζεται έχει ενεργήσει κατά το παρελθόν υπό άλλη ιδιότητα πλην του διαμεσολαβητή για ένα ή περισσότερα από τα μέρη.

Σε τέτοιες περιπτώσεις ο διαμεσολαβητής επιτρέπεται να αποδεχθεί να αναλάβει καθήκοντα διαμεσολαβητή ή να εξακολουθήσει να τα ασκεί μόνον εφόσον είναι βέβαιος ότι είναι σε θέση να διεξαγάγει τη διαμεσολάβηση με πλήρη ανεξαρτησία, ούτως ώστε να διασφαλίζεται πλήρης αμεροληψία, και με τη ρητή συγκατάθεση των μερών.

Η υποχρέωση γνωστοποίησης τέτοιων περιστάσεων ισχύει καθ' όλη τη διάρκεια της διαμεσολάβησης.

**2.2. Αμεροληψία** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να ενεργεί διαρκώς και να δίδει την εντύπωση ότι ενεργεί με αμεροληψία έναντι των μερών και να μεριμνά για την ισότιμη εξυπηρέτηση όλων των μερών στο πλαίσιο της διαμεσολάβησης.

**3. ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗΣ, ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΚΑΙ ΔΙΕΥΘΕΤΗΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΦΟΡΑΣ 3.1. Διαδικασία** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να λαμβάνει μέριμνα ούτως ώστε τα μέρη της διαμεσολάβησης να κατανοούν τα χαρακτηριστικά της διαδικασίας, καθώς και τον ρόλο του διαμεσολαβητή και των μερών.

Ο διαμεσολαβητής πρέπει να βεβαιωθεί, ιδίως, ότι πριν από την έναρξη της διαμεσολάβησης τα μέρη έχουν κατανοήσει και συμφωνήσει ρητώς τους όρους και τις προϋποθέσεις της συμφωνίας

διαμεσολάβησης, συμπεριλαμβανομένων ιδίως των διατάξεων που ενδεχομένως διέπουν τις υποχρεώσεις εχεμύθειας που βαρύνουν τον διαμεσολαβητή και τα μέρη.

Κατόπιν αιτήσεως των μερών, η συμφωνία διαμεσολάβησης μπορεί να καταρτισθεί γραπτώς. Ο διαμεσολαβητής πρέπει να φροντίζει για την προσήκουσα διεξαγωγή της διαδικασίας, λαμβάνοντας υπόψη τα δεδομένα της εκάστοτε υπόθεσης, συμπεριλαμβανομένων των πιθανών ανισορροπιών ισχύος, τυχόν επιθυμιών που έχουν εκφράσει τα μέρη, των εφαρμοστέων κανόνων και της ανάγκης για ταχεία επίλυση της διαφοράς. Τα μέρη μπορούν να συμφωνήσουν με τον διαμεσολαβητή, με παραπομπή σε κάποιο σύνολο κανόνων ή με άλλον τρόπο, τον τρόπο διεξαγωγής της όλης διαδικασίας. Αν το κρίνει σκόπιμο, ο διαμεσολαβητής δύναται να ακροασθεί έκαστο μέρος χωριστά.

**3.2. Ευθυδικία** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να διασφαλίζει ότι όλα τα μέρη έχουν επαρκείς δυνατότητες συμμετοχής στη διαδικασία. Ο διαμεσολαβητής, πρέπει να ενημερώσει τα μέρη και δύναται να περατώσει τη διαμεσολάβηση εφόσον: – επέρχεται διευθέτηση της διαφοράς η οποία, κατά την κρίση του διαμεσολαβητή, φαίνεται -ανεφάρμοστη ή παράνομη, με γνώμονα τα δεδομένα της υπόθεσης και την ικανότητα του διαμεσολαβητή να διατυπώσει μια τέτοια κρίση· ή – ο διαμεσολαβητής θεωρεί ότι η συνέχιση της διαμεσολάβησης είναι απίθανο να οδηγήσει σε διευθέτηση της διαφοράς.

**3.3. Περάτωση της διαδικασίας** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να λάβει κάθε πρόσφορο μέτρο προκειμένου να διασφαλισθεί ότι η διευθέτηση που ενδεχομένως θα εξευρεθεί για την επίλυση της διαφοράς είναι προϊόν γνώσης και εμπειριστατωμένης συναίνεσης όλων των μερών, καθώς επίσης ότι όλα τα μέρη κατανοούν τους όρους της συμφωνίας. Τα μέρη είναι ελεύθερα ανά πάσα στιγμή να αποχωρήσουν από την διαδικασία διαμεσολάβησης χωρίς αιτιολογία. Ο διαμεσολαβητής πρέπει, κατόπιν αιτήσεως των μερών και εντός των ορίων της εντολής του, να ενημερώσει τα μέρη για το πώς μπορούν να επισημοποιήσουν τη μεταξύ τους συμφωνία και για το πώς μπορούν να την καταστήσουν εκτελεστή.

**4. ΕΧΕΜΥΘΕΙΑ** Ο διαμεσολαβητής πρέπει να τηρεί απόρρητες όλες τις πληροφορίες οι οποίες έχουν προκύψει εκ της διαμεσολάβησης ή σε σχέση με αυτήν, συμπεριλαμβανομένου του γεγονότος ότι πρόκειται να διεξαχθεί ή έχει διεξαχθεί διαμεσολάβηση, εκτός αν είναι υποχρεωμένος να πράξει άλλως δυνάμει διάταξης νόμου ή για λόγους δημόσιας τάξης. Κάθε πληροφορία η οποία κοινοлогείται εμπιστευτικά στον διαμεσολαβητή από ένα μέρος δεν επιτρέπεται να κοινολογείται στα άλλα μέρη, εκτός αν παρέχεται σχετική συγκατάθεση ή η κοινολόγηση της εκάστοτε πληροφορίας είναι υποχρεωτική βάσει του νόμου.