

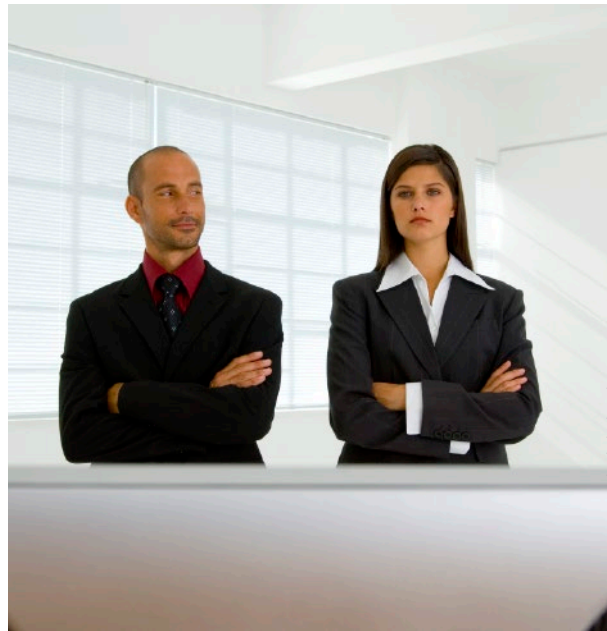
Einfach, schnell, flexibel, sicher

Die UN-Kommission für internationales Handelsrecht legt Empfehlungen für Online-Dispute-Resolution-Verfahren vor

Von Dr. Stephan Bausch und Simon J. Heetkamp

Der E-Commerce, also der Handel über das Internet, wächst rasant: Im Jahr 2010 belief sich der Umsatz durch online abgeschlossene Verträge in Deutschland noch auf rund 20 Milliarden Euro, 2017 sollen bereits rund 50 Milliarden Euro umgesetzt werden.

Während Unternehmer und Verbraucher immer selbstverständlicher Verträge online abschließen, ist die Streitbeilegung in der analogen Welt verhaftet. Da die Vertragsabschlüsse online – und häufig grenzüberschreitend – erfolgen, sollte sich auch die Streitbeilegung in die „Onlinewelt“ verschieben. Daher kommen die von der UN-Kommission für internationales Handelsrecht (UNCITRAL) erarbeiteten und von der UN beschlossenen „Technical Notes on Online Dispute Resolution“ (UN General Assembly, 19.12.2016, A/RES/71/138, Annex I) gerade zur rechten Zeit. Sie wollen einen „einfachen, schnellen, flexiblen und sicheren Weg der Streitbeilegung“ beschreiben, der eine physische Anwesenheit während des Verfahrens überflüssig macht. Gegenwärtig bleiben Streitigkeiten aus Onlineverträgen häufig ungelöst, da sie in einem rechtlichen Vakuum existieren. Zum einen ist die rechtliche Bewertung (von Fragen des zuständigen Gerichts bis zum anwend-



Streitbeilegung online? Klare Regeln erhöhen die Akzeptanz.

baren Recht) komplex. Zum anderen ist der Aufwand der (grenzüberschreitenden) Rechtsdurchsetzung, bestehend aus Gerichts-/Anwaltskosten und der aufzuwendenden Zeit, angesichts eines durchschnittlichen Online Warenkorbwerts von 100 Euro häufig zu hoch.

Das Bestreben einer Streitbeilegung im Cyberspace wird seit Anfang der 90er Jahre unter dem Begriff der Onlinestreitbeilegung (Online Dispute Resolution = ODR) diskutiert. Vorreiter waren ODR-Mechanismen, die in Onlinehandelsplätzen wie eBay implementiert wurden. In den vergangenen Jahren haben nunmehr sowohl die UNCITRAL als auch die EU ODR-Regelungsbestrebungen verfolgt.

UNCITRAL: Working Group zu Online Dispute Resolution

Die UNCITRAL gründete 2010 eine Working Group, die ODR-Regelwerke (u.a. Verfahrensvorschriften, Verhaltensvorschriften für ODR-Streitmittler und vereinfachte materielle rechtliche Vorschriften) schaffen sollte.

Die UNCITRAL ist auf dem Gebiet der außergerichtlichen Streitbeilegung ein erfahrener Regelungsgeber; zu denken ist bloß an die New York Convention (Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards) und die UNCITRAL Model Laws (International Commercial Arbitration bzw. Commercial Conciliation). Daher war es umso überraschender, dass ▶

die Beratungen in der Working Group zwischenzeitlich zu scheitern drohten. Die Staatenvertreter konnten sich nicht einigen, ob ein ODR-Verfahren stets mit einem verbindlichen Ergebnis für die Parteien enden sollte bzw. ob ein solch verbindliches Verfahren schon vor Streitentstehung vereinbart werden können sollte. Diese beiden Punkte lehnten EU-Staaten – jedenfalls für Verbraucherfälle – ab, während maßgeblich die USA auch Verfahren mit für Verbraucher verbindlichem Ausgang anstrebten. Letztlich ließ man den Streitpunkt unregelt und einigte sich auf die Technical Notes.

Die „Technical Notes on Online Dispute Resolution“ im Überblick

Die Technical Notes sind unverbindliche Empfehlungen, nach denen ein ODR-Verfahren organisiert werden könnte. Es handelt sich nicht um eine (für Signaturstaaten) verbindliche Konvention oder ein Modellgesetz. Wollen die Parteien ein in Einklang mit den UNCITRAL-Vorgaben stehendes ODR-Verfahren durchführen, müssten sie dies vertraglich vereinbaren und ausgestalten.

Der Anwendungsbereich der Technical Notes ist auf grenzüberschreitende, mit Hilfe von elektronischen Kommunikationsmitteln geschlossene Kaufverträge mit niedrigem Streitwert und entsprechende Dienstleistungsverträge beschränkt.

Die Technical Notes gehen davon aus, dass das komplette Verfahren über eine ODR-Plattform abgewickelt wird. Eine solche ODR-Plattform bietet den Parteien

die Möglichkeit, in einem durch Passwort geschützten Bereich Nachrichten zu senden, Daten zu speichern und mit dem Streitmittler zu kommunizieren. Letztlich dient die ODR-Plattform dazu, das gesamte Verfahren online zu „kanalisieren“. Interessanterweise geben die UNCITRAL-Vorschriften keine Verfahrensart vor, sondern betonen, dass sich eine Vielzahl von Verfahrensarten für die ODR eigne, etwa: Schlichtung, Mediation, Schieds- oder Ombudsmannverfahren. Jedoch schlagen die Technical Notes ein dreistufiges Verfahren, bestehend aus verschiedenen Verfahrensarten, vor, das als besonders geeignet angesehen wird, um eine einfache und effiziente ODR zu gewährleisten.

Auf der ersten Stufe sehen die Technical Notes direkte Verhandlungen zwischen den Parteien über die ODR-Plattform vor (Technology-enabled Negotiations). Dieser Vorschlag stützt sich maßgeblich auf die Erfahrung schon implementierter ODR-Systeme (etwa bei eBay). Dort zeigte sich, dass ein Großteil der Streitigkeiten durch über eine ODR-Plattform geführte direkte Verhandlungen zwischen den Parteien beigelegt werden kann. Schon beim Einreichen der Beschwerde muss der Beschwerdeführer eine Einigungsmöglichkeit vorschlagen.

Wird keine Einigung erzielt, bestimmt der die ODR-Plattform betreibende Anbieter einen Streitmittler, der auf der zweiten Verfahrensstufe versucht, einen Vergleich zu erzielen. Dabei ist die Rolle des Streitmittlers der eines Mediators ähnlich, der die Parteien bei der Erarbeitung einer konsensualen Lösung unterstützen und keine Vorschlagskompetenz haben soll.

Die Natur der dritten Verfahrensstufe wird in den Technical Notes (wegen des insofern in der Working Group bestehenden Disputes) bewusst nicht geregelt – vorgeschlagen wird, dass der ODR-Anbieter auf dieser Stufe für eine verbindliche Entscheidung des Streits oder einen unverbindlichen Vorschlag durch den Streitmittler sorgt.

Neben den konkreten Verfahrensempfehlungen schlägt die UNCITRAL in den Technical Notes die Befolgung von acht Verfahrensgrundsätzen vor: Unparteilichkeit, Unabhängigkeit, Effizienz, Effektivität, Rechtsstaatlichkeit, Fairness, Verantwortlichkeit und Transparenz. Allerdings werden diese Grundprinzipien nicht detailliert geregelt und bleiben damit oftmals im Ungefähren.

Europäische Regelungsinitiative: ADR-Richtlinie und ODR-Verordnung

Die EU hat 2013 den Bereich der (Verbraucher-)Streitbeilegung neu geregelt. Mit der europäischen Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten (Richtlinie 2013/11/EU; kurz: ADR-Richtlinie; ADR = Alternative Dispute Resolution) wurden unter anderem Mindeststandards für ADR-Verfahren mit Verbraucherbeteiligung festgelegt. Diese setzte der deutsche Gesetzgeber durch das am 01.04.2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) um. Mit der europäischen Verordnung über Onlinestreitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten [Verordnung (EU) Nr. 524/2013, kurz: ODR-Verordnung] hat die EU zudem eine Onlinevermittlungsplattform geschaffen, über die (insbesondere bei grenzüberschreitenden ▶

Sachverhalten) einer zuständigen und im Einklang mit der ADR-Richtlinie eingerichteten Streitbeilegungsstelle Beschwerden zugewiesen werden können. Dabei ist die Bezeichnung der ODR-Verordnung als „Verordnung über Onlinestreitbeilegung“ irreführend. Denn nach den europäischen Regelungen erfolgt allein die Vermittlung und nicht die tatsächliche Streitbeilegung online. Ob und wie das anschließende Verfahren online erfolgt, hängt von der jeweiligen Streitbeilegungsstelle ab. In dem ersten Jahr ihres Bestehens wurden über die europäische ODR-Vermittlungsplattform 28.000 Beschwerden eingereicht.

In der ADR-Richtlinie werden acht Verfahrensgrundsätze für Streitbeilegungsstellen vorgegeben: Fachwissen, Unabhängigkeit, Unparteilichkeit, Transparenz, Effektivität, Fairness, Handlungsfreiheit und Rechtmäßigkeit. Zugleich verpflichtet die ADR-Richtlinie die EU-Mitgliedstaaten dazu zu gewährleisten, dass es in ihrem Hoheitsgebiet mindestens eine Streitbeilegungsstelle gibt, die diese Mindestanforderungen erfüllt. Den Mitgliedstaaten steht es frei, durch nationale Gesetze über die in der ADR-Richtlinie genannten Mindestanforderungen hinauszugehen.

Vergleich der globalen und europäischen ODR-Regeln

Im Vergleich zu den UNCITRAL-Leitlinien sind die Verfahrensgrundsätze der ADR-Richtlinie viel detailreicher geregelt und erfahren zudem bei der innerstaatlichen Umsetzung eine weitere Konkretisierung. Selbstverständlich werden auch die UNCITRAL-Vorgaben durch

ODR-Anbieter, die sich an ihnen orientieren wollen, in den jeweiligen Verfahrensordnungen weiter konkretisiert. Gleichwohl scheinen die insoweit höheren Verfahrensstandards des europäischen Regelwerks von sich aus schon eine sicherere Gewähr für ein faires und unparteiisches Verfahren zu bieten.

Dies lässt sich exemplarisch etwa an der Frage der Unparteilichkeit des ODR-Anbieters zeigen. Nach dem Grundverständnis der ADR-Richtlinie wird ein ADR-Anbieter regelmäßig durch eine Vielzahl von Unternehmen finanziert. Zudem wird die Unabhängigkeit der Streitmittler durch Weisungsunabhängigkeit, ausreichend lange Amtszeiten und eine ergebnisunabhängige Vergütung gesichert. Sollten Streitmittler ausschließlich von einem einzelnen Unternehmer beschäftigt oder bezahlt werden, greifen weitere Vorkehrungen (u.a. Ernennung der Streitmittler durch ein Kollegialorgan, dem auch Verbraucherverbände angehören). Die UNCITRAL-Vorgaben sind in puncto Unabhängigkeit viel simpler und verpflichten den ODR-Anbieter lediglich, über seine geschäftlichen Kontakte zu den Parteien zu informieren.

Auch der Verfahrensgrundsatz der Rechtmäßigkeit unterscheidet ein europäisches von einem an den Technical Notes orientierten ODR-Verfahren. In den europäischen Regeln ist für verbindliche Verfahren vorgesehen, dass der Streitmittler an die zwingenden (Verbraucherschutz-)Rechte des Verbraucheraufenthaltsstaats gebunden ist. Die UNCITRAL-Empfehlungen sehen eine Begrenzung einer etwaigen Entscheidungskompetenz

des Streitmittlers auf der dritten Verfahrensstufe nicht vor.

Der vergleichsweise eher niedrige Standard der UNCITRAL-Empfehlungen lässt sich zum Teil damit erklären, dass in der UNCITRAL die ODR als Handelsförderungsinstrument verstanden wird. Jeglicher Zugang zu einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren wird als Fortschritt gegenüber der gegenwärtigen Lage einer häufig de facto unmöglichen Rechtsdurchsetzung im E-Commerce gesehen. Zudem unterscheiden die UNCITRAL-Vorgaben nicht zwischen Unternehmer und Verbraucher. Im Gegensatz dazu ist die EU am Verbraucherschutz orientiert und stellt dem hohen materiellrechtlichen Verbraucherschutzniveau mit der ADR-Richtlinie und der ODR-Verordnung eine effektive verfahrensrechtliche Rechtsdurchsetzungsmöglichkeit an die Seite.

Die beiden Regelungsinitiativen unterscheiden sich auch insoweit, als das Thema der Einbeziehung von Technologie in den Streitbeilegungsprozess in den UNCITRAL-Beratungen breiten Raum eingenommen hat. Entsprechend verstehen die UNCITRAL-Empfehlungen ODR als „Streitbeilegungsmechanismus, der elektronische Kommunikationsmittel oder andere Informations- oder Kommunikationstechnologie verwendet“. Ausführlich wurden in der UNCITRAL Working Group Themen wie computergestützte Blind-Bidding-Verfahren, intelligente Kommunikationsprogramme, weitreichende Funktionsweisen von ODR-Plattformen, Crowdjuries und KI-gestützte Streitbeilegungsmöglichkeiten diskutiert. In den EU-Beratungen waren derartige ▶

technologische Elemente kein Thema. Letztlich haben sich die EU-Regelungen nicht von einer Streitbeilegung in der analogen Welt losgesagt.

Fazit

Es wird sich zeigen, ob und wie die Technical Notes ihrem Ziel, „die Entwicklung der ODR zu fördern und ODR-Anbieter, Streitmittler und Parteien in ODR-Verfahren zu unterstützen“ tatsächlich gerecht werden. Fraglich ist auch, wie sich die Technical Notes auf die europäischen Regelungen der außergerichtlichen (Online-)Streitbeilegung und weitere Regelungsvorhaben im Bereich der ODR auswirken werden. Festzuhalten bleibt: Erstmals gibt es durch die Technical Notes ein offizielles Dokument eines globalen Regelungsgebers zur ODR, das explizit von einer technologiegestützten Streitbeilegung ausgeht. Dies allein könnte der Verbreitung und Akzeptanz der ODR als moderner Streitbeilegungsmethode einen wichtigen Schub versetzen. ◀



Dr. Stephan Bausch,
Rechtsanwalt, Partner, Luther Rechtsanwalts-
gesellschaft mbH, Köln

stephan.bausch@luther-lawfirm.com
www.luther-lawfirm.com



Simon J. Heetkamp,
Rechtsanwalt, Associate, Luther Rechtsan-
walts-gesellschaft mbH, Köln

simon.heetkamp@luther-lawfirm.com
www.luther-lawfirm.com

Deutscher AnwaltSpiegel

Online | **Roundtable** | Spezial | Panel

Roundtable-Termin im Herbst 2017:

21. September 2017

How to make the most of ...? Im Praxischeck: Schadenermittlungsexperten in internationalen Schiedsverfahren

(Villa Bonn, Frankfurt am Main, 16-18 Uhr, im Anschluss: Get-together)

Kooperationspartner:



Der Roundtable richtet sich als geschlossene Veranstaltung an Unternehmensvertreter und (Prozess-) Anwälte. Nähere Informationen zum Programm sowie das Anmeldeformular finden Sie unter:

www.deutscheranwaltspiegel.de/roundtable