

RALF DEUTLMOSER / MARTIN ENGEL

# Ein neues Streitbeilegungssystem für Europa

Regulierungsvorschläge der EU zu Online-Streitbeilegung und außergerichtlicher Konfliktlösung

eCommerce

Mit einem Richtlinienvorschlag zur alternativen Streitbeilegung und einem Verordnungsvorschlag zur Online-Streitbeilegung betreffend Verbrauchertransaktionen möchte die Europäische Kommission eine maßgebliche Handelsbarriere im grenzüberschreitenden (Online-)Handel überwinden: das mangelnde Vertrauen der Verbraucher in einfache, schnelle und kostengünstige Möglichkeiten der (grenzüberschreiten-

den) Rechtsdurchsetzung. Mit den Vorschlägen sollen den Verbrauchern flächendeckend ADR-Mechanismen unter Einbeziehung von „Online-Systemen“ zur Verfügung gestellt werden. Der Beitrag skizziert den gegenwärtigen Stand der außergerichtlichen Streitbeilegung im Regelungsbereich, stellt Ziele und Inhalte der Vorschläge dar und verdeutlicht diese anhand eines typisierten Beispielsfalles.

## I. Einleitung

Die *Europäische Kommission* hat sich konsequenten Verbraucherschutz und den Abbau innergemeinschaftlicher Handels-

barrieren auf ihre Fahnen geschrieben. Durch eine Reihe von Regularien hat sie in den vergangenen Jahren die Rechtsangleichung der Mitgliedstaaten insbesondere im Bereich des Verbraucherschutzrechts entscheidend vorangetrieben.<sup>1</sup> Aktuell sorgt der Entwurf für eine Verordnung über ein Gemeinsames Europäisches Kaufrecht (Common European Sales Law, CESL) für erhebliches Diskussionspotenzial in der Zivilrechtswissenschaft.<sup>2</sup> Im Schatten dieser Diskussion nimmt sich die bisherige Debatte über die im November 2011 veröffentlichten Vorschläge der *Kommission* für eine Richtlinie über alternative Streitbei-

<sup>1</sup> Vgl. nur die RL 85/577/EWG (außerhalb von Geschäftsräumen geschlossene Verträge), 93/13/EWG (Missbräuchliche Klauseln in Verbraucherverträgen), 97/7/EG (Fernabsatz), 1999/44 EG (Verbrauchsgüterkauf), 2000/31/EG (Elektronischer Geschäftsverkehr), 2008/52/EG (Mediation) sowie zuletzt 2011/83/EU (Verbraucherrechte), dazu *Unger*, ZEuP 2012, 270 ff.

<sup>2</sup> Vgl. nur *Eidenmüller et al.*, JZ 2012, 269 ff.; Doralt, AcP 2011, 1 ff.; *Riesenhuber*, JZ 2011, 537 ff.; *Reich/Micklitz*, EWS 2011, 113 ff.

legung (2011/0373, sog. ADR-RL-E<sup>3</sup>) und eine Verordnung über Online-Streitbeilegung (2011/0374, sog. ODR-VO-E<sup>4</sup>) vergleichsweise bescheiden aus.<sup>5</sup>

Tatsächlich bergen die letztgenannten Regulierungsvorschläge aber eine erhebliche Sprengkraft. Gemeinsam verfolgen sie das Ziel, ein EU-weites System alternativer Streitbeilegung zu etablieren, das u.a. für alle Konflikte im Bereich des Verbraucher-eCommerce zugänglich ist und sich damit systematisch zwischen den bilateralen Verhandlungen der Konfliktparteien und den staatlichen Gerichtsverfahren positioniert. Während außergerichtliche Streitbeilegung gegenwärtig weitgehend frei von staatlicher Organisation der Gestaltungsfreiheit der Konfliktparteigenen überlassen bleibt, soll der Staat nunmehr Garant dafür werden, dass den Bürgern ein der Organisation der Gerichte nicht unähnliches System außergerichtlicher Konfliktlösungsmechanismen zur Verfügung steht. Die EU selbst übernimmt dabei die Rolle des Türweisers, indem sie ein Onlineportal etabliert, das Streitparteien den Weg zu einer passenden Streitbeilegungseinrichtung aufzeigt.

Der vorliegende Beitrag skizziert zunächst den gegenwärtigen Stand der außergerichtlichen Streitbeilegung im Bereich der zukünftig geplanten EU-Regularien (II.). Daran schließt sich ein Überblick über die Ziele und den Inhalt der im Entwurf vorliegenden ADR-RL und ODR-VO an (III.). Darauf folgt eine Darstellung der Vorschläge der *Europäischen Kommission* anhand eines typischen Beispielfalles aus dem Bereich der Verbrauchergeschäfte (IV.). Die Betrachtung schließt mit einem Fazit (V.).

## II. Status quo der alternativen Streitbeilegung

Nach den Vorstellungen der *Europäischen Kommission* soll das Instrumentarium alternativer Streitbeilegung in der EU systematisiert und umfassend zugänglich gemacht werden. Unter alternativer Streitbeilegung versteht man die gütliche Beendigung eines Konflikts außerhalb eines klassischen Gerichtsprozesses. Formen der alternativen Streitbeilegung umfassen insbesondere Methoden der Verhandlungsunterstützung (Mediation, Collaborative Law) und solche der Drittscheidung mit (teilweise begrenzter) Bindungswirkung für die Parteien (Schlichtung, Schiedsverfahren, baurechtliches Adjudikationsverfahren). Diese Mechanismen kommen gegenwärtig in der Regel nur dann zur Anwendung, wenn die Streitparteien von sich aus die Initiative ergreifen, sich über alternative Konfliktlösungsverfahren zu informieren und sich ggf. auf ein solches Verfahren zu einigen. Auch wenn diese Verfahren aktuell nur in einem verschwindend geringen Anteil der Rechtsstreitigkeiten zur Anwendung kommen, stehen auf EU-Ebene, im nationalen Bereich sowie durch private Angebote bereits eine Reihe von Möglichkeiten bereit, auf die auch Verbraucher zur Lösung ihrer Streitigkeiten zurückgreifen können.

### 1. Streitbeilegungsmechanismen auf EU-Ebene

Die Europäische Union betreibt gegenwärtig mehrere Onlineinformationsseiten, die Verbrauchern Informationen zur Abwicklung und zur Konfliktlösung bei grenzüberschreitenden Geschäften zur Verfügung stellen. Dazu gehört zunächst das European Consumer Centres Network (ECC-Net).<sup>6</sup> Dort werden Verbraucher auf nationale Verbraucherzentren verwiesen, etwa das *Europäische Verbraucherzentrum Deutschland*.<sup>7</sup> Für Konfliktfälle hält das ECC-Net eine Liste innerhalb des gewählten Mitgliedstaats verfügbarer Schieds- und Schlichtungsstellen bereit, allerdings ohne eine (Vor-)Auswahl auf Grund der Typik eines konkreten Verbraucherkonflikts zu treffen.<sup>8</sup> Eine ähnliche Informationsfunktion übernimmt die eCommerce-Verbindungsstelle, die wie das o.g. *Europäische Verbraucherzentrum Deutschland* vom deutsch-französi-

schen *Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.* getragen wird.<sup>9</sup>

Ein spezielles Angebot der EU für Verbraucher und Anbieter von Finanzdienstleistungen ist das Financial Dispute Resolution Network (FIN-Net), das Konfliktparteien in diesem Bereich bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten unterstützt. Das Portal listet Ombudsleute und Schlichtungsstellen im Finanzdienstleistungssektor auf und ermöglicht es Rechtsuchenden, eine Beschwerde an eine Stelle in ihrem Heimatland zu richten und dieser die Übermittlung an die zuständige ausländische Einrichtung zu überlassen. Nach einem kontinuierlichen Anstieg in den vorausgehenden Jahren wurden 2010 von den teilnehmenden Stellen insgesamt 1.794 grenzüberschreitende Fälle bearbeitet, davon betrafen 63% Bankdienstleistungen, 19% Versicherungsfälle und 17% Konflikte im Investmentbereich.<sup>10</sup> Freilich bleibt in dieser Statistik die wichtige Frage offen, wie viele dieser Fälle überhaupt durch FIN-Net vermittelt und wie viele unabhängig davon bearbeitet wurden.

ECC-Net und FIN-Net bilden aus Sicht der *Kommission* wichtige Marksteine auf dem Weg zu einem effektiven außergerichtlichen Rechtsschutz für grenzüberschreitende Verbrauchergeschäfte. Allerdings lässt die vorliegende Statistik darauf schließen, dass ihre Nutzung im Vergleich zum grenzüberschreitenden Handels- und Konfliktvolumen verschwindend gering ist. Es fehlt bislang an einem einheitlichen System, das Unternehmern und Verbrauchern als ernsthafte Alternative zum gerichtlichen Verfahren bekannt ist.

## 2. Institutionelle Konfliktlösungsmechanismen in Deutschland

Der Entwicklungsstand auf EU-Ebene findet seine Entsprechung im Spektrum und Nutzungsumfang alternativer Konfliktlösungsformen in Deutschland. Für die außergerichtliche Streitbeilegung stehen hierzulande insbesondere Schlichtungsstellen berufsständischer Einrichtungen sowie in Handwerkskammern und Industrie- und Handelskammern zur Verfügung. Letztere verstehen sich zwar nicht als Verbraucherberatungsstellen, richten sich aber explizit auch an Verbraucher und bieten die kostenfreie Schlichtung zwischen Kammermitgliedern und Verbrauchern an.<sup>11</sup> Weiterhin bieten einzelne Verbände wie etwa der *Zentralverband Deutsches Kraftfahrzeuggewerbe e.V.* eigene Schieds- oder Schlichtungsstellen an, die ebenfalls für Verbraucher kostenlos einen Versuch zur gütlichen Streitbeilegung unternehmen.<sup>12</sup> Schließlich haben auch Rechtsschutzversicherer die Vorteile der außergerichtlichen Konfliktlösung für sich erkannt und bieten für ihre Kunden Telefon-„Mediationen“ an, um zügig einen Vergleich zwischen den Parteien zu ermöglichen.<sup>13</sup>

<sup>3</sup> ADR steht hier für Alternative Streitbeilegung (Alternative Dispute Resolution).

<sup>4</sup> ODR ist das international übliche Akronym für Online-Streitbeilegung (Online Dispute Resolution).

<sup>5</sup> Grundlegend Hess, ZP 2005, 427 ff.; vgl. Essay von Schultz, abrufbar unter: <http://ssrn.com/abstract=896678>; zur Idee eines Onlineschiedsgerichts vor Jahren bereits Müller/Broscheit, SchiedsVZ 2006, 197 ff.

<sup>6</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_de.htm).

<sup>7</sup> <http://www.eu-verbraucher.de>.

<sup>8</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/ecc\\_germany\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/ecc_germany_en.htm) sowie auf: [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/commu/acce\\_just04\\_en\\_ccb\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/commu/acce_just04_en_ccb_en.pdf).

<sup>9</sup> <http://www.ecom-stelle.de>; <http://www.cec-zev.eu>.

<sup>10</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/docs/activity/2010\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/activity/2010_en.pdf); allerdings gibt die Statistik keinen Aufschluss darüber, ob in mehreren Jahren bearbeitete Fälle jährlich von Neuem einberechnet werden.

<sup>11</sup> S. etwa [http://www.osnabruock.ihk24.de/recht\\_und\\_fair\\_play/konflikt/397970/CO\\_Verbraucherbeschwerden.html](http://www.osnabruock.ihk24.de/recht_und_fair_play/konflikt/397970/CO_Verbraucherbeschwerden.html) oder [www.wuppertal.ihk24.de/recht\\_und\\_fair\\_play/schlichtung/895866/Schlichtungsstelle\\_Verbraucherbeschwerden.html](http://www.wuppertal.ihk24.de/recht_und_fair_play/schlichtung/895866/Schlichtungsstelle_Verbraucherbeschwerden.html).

<sup>12</sup> S. <http://www.kfz-schiedsstellen.de>.

<sup>13</sup> Vgl. etwa das Angebot der ARAG, abrufbar unter: <http://www.arag.de/streit-beilegen/mediation/>.

Tatsächlich erreichen diese Mechanismen in jüngster Zeit teilweise auch erhebliche Fallzahlen. Einzelne Versicherer berichten bereits von vierstelligen Fallzahlen pro Jahr;<sup>14</sup> die Kfz-Schiedsstellen erwähnen für 2010 eine Zahl von knapp 13.300 Anträgen, deren Gros bereits im Vorverfahren beigelegt werden konnte.<sup>15</sup> Diese Erfolgsmeldungen kaschieren jedoch nicht, dass Probleme mit Alltagsgeschäften von Verbrauchern nach wie vor kaum über alternative Streitbeilegungsformen gelöst werden. Soweit sich Angebote – wie etwa diejenigen der Industrie- und Handelskammern – auch für Streitigkeiten geringeren Werts bei einfachen Verbrauchergeschäften eignen, sind sie den potenziellen Nutzern meist weitgehend unbekannt und können zudem nur offline genutzt werden. Würden Beschwerdestellen wie diejenigen der IHKs oder etwa des Ombudsmanns für Versicherungen<sup>16</sup> häufiger in Anspruch genommen, würden sie auch deutlich höhere Kosten verursachen, von denen Verbraucher möglicherweise dann nicht mehr gänzlich freigestellt werden könnten. Es fehlt mithin an technologisch innovativen Mechanismen, die einer breiten Mehrheit von Verbrauchern einfach zugänglich sind und deren Inanspruchnahme ein Minimum an Kosten verursacht.

### 3. Private Streitbeilegungsportale

In diese (Markt-)Lücke könnten private Streitbeilegungsportale stoßen. Im Internet findet sich eine Fülle von Anbietern, die Online-Streitbeilegung zu ihrem Portfolio zählen. Den Pionier *cybersettle.com* gibt es bereits seit 1998, seitdem wurden über dieses Portal bereits über 200.000 Konflikte mit einem Gesamtwert von über US\$ 1,6 Mrd. gelöst.<sup>17</sup> Allerdings verharrt diese Plattform bei einem asynchronen Bietverfahren für Geldbeträge, das nur ausnahmsweise durch eine Art Telefonmediation ergänzt wird. Der Anbieter *juripax.com* verzichtet ebenso auf synchrone Online-Verhandlungen zwischen den Parteien, stellt aber immerhin ein Strukturierungstool zur Verfügung, das den Austausch juristischer Argumente wesentlich erleichtert. Schließlich stoßen neue, technisch versierte Anbieter wie *modria.com* auf den Markt, deren Modelle Konflikte beim Handel mit Waren oder Dienstleistungen aus der Perspektive des Unternehmers antizipieren und sie nach dem Vorbild von *eBay* und *Paypal* durch ein ausgefeiltes Erkennungssystem strukturieren. Wenn ein Verbraucher in einem solchen System ein Problem meldet, wird dieses durch einen vorformulierten Fragenkatalog näher spezifiziert und dann im Dialog mit seinem Vertragspartner, ggf. auch durch die Entscheidung einer mit anderen Nutzern besetzten Jury, einer Lösung zugeführt. Hier kommt es erst gar nicht dazu, dass eine externe Institution mit der Konfliktlösung befasst wird.

Insbesondere aus Sicht von Unternehmern im Bereich eCommerce sind diese Entwicklungen sehr erfreulich, weil sie die Kundenzufriedenheit erheblich steigern und Prozessrisiken vermeiden. Auch aus Verbrauchersicht können unternehmerseitig an-

gebote Konfliktlösungsmechanismen einen Vorteil bedeuten, wenn sie nämlich dabei helfen, ein Problem überhaupt erst zu artikulieren. Freilich bestimmt in erster Linie der Unternehmer (und nur sehr indirekt der Markt), wie ein solches Konfliktlösungssystem eines Unternehmers ausgestaltet ist. Aus Verbrauchersicht besteht die Gefahr, dass er infolge eines „Systemdrucks“ vorschnell einem Vergleich zustimmt, mit dem er sich, ohne es zu wissen, seiner Verbraucherrechte begibt.

## III. Inhalt von Richtlinie und Verordnung

Folgerichtig konzentrieren sich die Vorschläge der *Kommission* für eine ADR-RL und eine ODR-VO auf die systematische Zurverfügungstellung von Streitbeilegungsinstitutionen, die gerade außerhalb der Unternehmen selbst stehen.

### 1. Zielsetzung der Kommission

Mit ihren Regulierungsvorschlägen verfolgt die *Kommission* das Ziel, die flächendeckende Verfügbarkeit von ADR-Mechanismen für Verbraucher sicherzustellen.<sup>18</sup> Es geht gleichsam um einen Anspruch des Verbrauchers auf staatliche Gewährleistung alternativer Streitbeilegungsmethoden ähnlich einem Justizgewährleistungsanspruch. Die Etablierung eines solchen ADR-Systems wird flankiert von Informationspflichten für Verbraucher, die den faktischen Zugang zu diesem System sicherstellen sollen. Während der ODR-VO-E auf den grenzüberschreitenden elektronischen Handel abzielt, greift der ADR-RL-E weiter und umfasst alle Verbrauchergeschäfte.

Das ökonomische Kalkül, das den Vorschlägen der *Kommission* zu Grunde liegt, tritt dabei klar zutage: Der Binnenmarkt im Einzelhandel funktioniert gegenwärtig nicht optimal; die bestehenden Barrieren für den grenzüberschreitenden Handel sollen daher weitestmöglich abgebaut werden. Als eine der entscheidenden Barrieren identifiziert die *Kommission* das Fehlen einfacher und wirksamer Rechtsschutzmöglichkeiten und infolgedessen mangelndes Vertrauen auf Seiten der Verbraucher in die effektive Durchsetzung ihrer Rechte. Ließen sich diese Hürden beseitigen – so die Rechnung der *Kommission* –, so werde das den Wettbewerb im Binnenmarkt stärken und damit letztlich wiederum den Verbrauchern zugute kommen.<sup>19</sup>

ADR-RL-E und ODR-VO-E sollen allerdings nicht einseitig den Verbrauchern dienen. Die *Kommission* erhofft sich gleichzeitig Vorteile für Unternehmen, mithin eine Win-Win-Situation, bei der nur Transaktionskosten auf der Strecke bleiben. Unternehmer sollen dank des EU-weiten Streitbeilegungssystems die Gelegenheit haben, durch angemessenen Umgang mit Konfliktfällen ihren guten Ruf zu wahren und hohe anderweitige Prozesskosten zu vermeiden.<sup>20</sup> Damit folgt die *Kommission* einer Lehre, die private Unternehmen wie *Zalando* oder *eBay* längst für sich gezogen haben: Kunden brauchen im Massenverkehr extrem einfache Konfliktbehandlungsmethoden, damit sie überhaupt faktisch darauf zugreifen. Gleichzeitig schätzen sie ein hohes Servicelevel und danken es den Unternehmen mit erhöhter Loyalität, die für Letztere wiederum finanziell attraktiv ist.<sup>21</sup>

### 2. ADR-RL-E

Vor diesem Hintergrund soll die geplante ADR-RL (ADR-RL-E) die nationalen Gesetzgeber der Mitgliedstaaten verpflichten, für alle inländischen und grenzüberschreitenden Streitigkeiten, die den Verkauf von Waren oder die Bereitstellung von Dienstleistungen von einem Unternehmen an einen Verbraucher betreffen, eine Streitbeilegungsstelle (sog. AS-Stelle) bereitzustellen (Art. 5 ADR-RL-E).<sup>22</sup> Diese Streitbeilegungsstellen müssen außerhalb der am Vertrag beteiligten Unternehmen stehen (Art. 2 Nr. 2 ADR-RL-E); somit zählen vom Unternehmer betriebene Stellen wie etwa die erwähnten Systeme von *eBay*, *Paypal* oder dem Anbieter *modria.com* nicht als AS-Stelle.<sup>23</sup>

<sup>14</sup> So Klaus Heiermann (ARAG) auf dem Konfliktmanagement-Kongress im Herbst 2011 in Hannover.

<sup>15</sup> <http://www.kfz-schiedsstellen.de/mitteilung-material/meldungen/genug-arbeit-fuer-kfz-schiedsstellen.html>.

<sup>16</sup> <http://www.versicherungombudsmann.de>.

<sup>17</sup> <http://www.cybersettle.com/pub/home/about.aspx>.

<sup>18</sup> Vgl. die Begr. des Entwurfs zur ODR-VO v. 29.11.2011 (im Folgenden: ODR-VO-E): Unternehmer wie Verbraucher „befürchten, dass Streitigkeiten aufgrund der virtuellen Natur des Rechtsgeschäfts nicht so leicht zu lösen sein könnten“.

<sup>19</sup> Begr. zum Vorschlag für eine ODR-VO-E, S. 1; *Hodges et al.*, *The Hidden World of Consumer ADR*(2011), S. 2.

<sup>20</sup> ODR-VO-E, Finanzbogen, unter 1.4.3.

<sup>21</sup> Vgl. *Rule*, AC Resol. Mag., Fall 2008, S. 8–11; *Rule/Nagarajan*, AC Resol. Mag., Winter 2010, S. 4–7.

<sup>22</sup> ADR-RL v. 29.11.2011 (im Folgenden: ADR-RL-E), Art. 5.

<sup>23</sup> Einem Gegenschluss zu Art. 2 Nr. 2 des RL-Entwurfs und des Erwägungsgrunds 17 lässt sich aber entnehmen, dass es sehr wohl möglich sein soll, dass eine der Parteien die Streitbeilegungsstelle finanziert. Ob in einem solchen Fall noch die Unabhängigkeit dieser Institution gewahrt ist, erscheint fraglich.

Um dem Verbraucher den Zugang zum ADR-System zu erleichtern, sollen die Mitgliedstaaten Unternehmer verpflichten, ihre Kunden in transparenter Form darüber zu informieren, welche Streitbelegungsstelle für einen Konflikt in ihrem Vertrag zuständig ist (Art. 10 bzw. Erwägungsgrund 22). Weiterhin sollen die Mitgliedstaaten dafür Sorge tragen, dass die alternativen Streitbelegungsverfahren für den Verbraucher entweder kostenlos oder allenfalls mit geringen Kosten verbunden sind (Erwägungsgrund 20). Art. 5 Nr. 2 (a) und (b) des RL-Entwurfs legt weiter fest, dass die Streitbelegungsstellen eine Website unterhalten müssen, über die man online Beschwerden einreichen kann und die einen elektronischen Informationsaustausch ermöglicht.

Um den Aufwand für die Mitgliedstaaten zu begrenzen, besagt der RL-Entwurf sodann, dass nicht für jede Einzelhandelsbranche eine eigene Streitbelegungsstelle eingerichtet werden muss, sondern eine ergänzende Stelle geschaffen werden kann (Art. 5 Nr. 3 bzw. Erwägungsgrund 13 der RL). Dies könnte natürlich dazu führen, dass sich viele Mitgliedstaaten zur Schonung des eigenen Etats darauf beschränken, eine solche Aufnahmestelle zu schaffen. Dies wäre aus Gründen der Übersichtlichkeit zu Gunsten der Verbraucher nicht per se kritikwürdig, allerdings käme einer solchen Stelle möglicherweise rasch eine Bedeutung zu, welche die Frage nach dem Verhältnis zu den staatlichen Gerichten besonders drängend aufwirft.

Schließlich ist zu bemerken, dass nach Art. 4 e) eine AS-Stelle jede Stelle ist, „die unabhängig von ihrer Bezeichnung auf Dauer eingerichtet ist und die Beilegung einer Streitigkeit in einem AS-Verfahren anbietet.“ Demzufolge werden sich nach dem RL-Entwurf offenbar auch private Anbieter so positionieren können, dass sie von den nationalen Behörden in das Netz der Streitbelegungsstellen eingebunden werden (müssen). Das freilich könnte dazu führen, dass die Komplexität des ADR-Systems zum Nachteil potenzieller Nutzer schier unüberschaubar wird. Zudem wirft diese Regelung Fragen hinsichtlich der richtigen Zuweisung der zuständigen Streitbelegungsstelle auf, und zwar insbesondere dann, wenn mehrere Stellen die Zuständigkeit für eine Streitigkeit „beanspruchen“.

### 3. ODR-VO-E

Unabhängig von der Frage, welche Streitbelegungsstellen letztlich das EU-weite ADR-Netz bilden sollen, möchte die *Kommission* den ADR-RL-E mit Hilfe eines ODR-VO-E um einen internetgestützten Zuweisungsmechanismus ergänzen. Dieser zielt gem. Art. 2 des ODR-VO-E spezifisch auf die Erleichterung der Konfliktbehandlung in grenzüberschreitenden Verträgen im Bereich eCommerce.

Das Mittel der Wahl ist für die *Kommission* die Einrichtung einer europaweiten Plattform für Online-Streitbeilegung (sog. OS-Plattform). Diese soll als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer dienen und in allen Amtssprachen der EU kostenlos verfügbar sein.<sup>24</sup> Die Plattform soll in der Weise mit den durch den ADR-RL-E geregelten Streitbelegungsstellen verzahnt sein, dass diese Stellen auf der Plattform registriert werden und über die Plattform erreicht werden können. Die Nutzer des Systems lassen über einen automatisierten Mechanismus bestimmte Idiome ihres Konfliktfalls abfragen („Beschwerde“, Art. 7 ODR-VO-E), anschließend übermittelt ihnen das System bestimmte Informationen über in Frage kommende Streitbelegungsstellen und das weitere Verfahren (Art. 8 ODR-VO-E), schließlich nehmen die lokalen Streitbelegungsstellen das Verfahren auf und führen es zeitnah zu einem Abschluss (Art. 9 ODR-VO-E).

Auf diese Weise möchte die *Kommission* sicherstellen, dass der wachsende Markt des Onlinehandels um einen zumindest online initiierten Weg der Konfliktlösung ergänzt wird. Gegen-

wärtig werden alternative Streitbelegungsverfahren nur im Ausnahmefall und auch dann meist nur teilweise online durchgeführt.<sup>25</sup> Als umso dringlicher erachtet es die *Kommission*, einen zentralen Zuweisungsmechanismus zu schaffen, der benutzerfreundlich ausgelegt ist und damit wiederum die Transaktionskosten eines Konflikts im größtmöglichen Umfang einspart.

## IV. Ablauf einer Normaltransaktion

Die dargestellten grundlegenden Regelungen des ADR-RL-E und des ODR-VO-E bzw. der unterstellten nationalen Umsetzungsvorschriften lassen sich durch einen typischen Beispielfall veranschaulichen: Ein italienischer Käufer („Verbraucher“) ist an einem Designsofa eines deutschen Möbelherstellers („Unternehmer“) interessiert, der selbst einen Onlinevertrieb unterhält. Die gesamte Informationsphase, Vertragsanbahnung sowie der Vertragsschluss laufen auf elektronischem Wege.

### 1. Informationspflichten des Unternehmens

Auf Grund der in dem ADR-RL-E und dem ODR-VO-E enthaltenen neuen Informationspflichten ist dem Verbraucher schon vor Vertragsschluss zumindest eine AS-Stelle benannt, die für etwaige Streitigkeiten zwischen dem Unternehmer und ihm zuständig sein wird. Im vorliegenden Fall wird diese von einem Herstellerverband getragen und Schlichtungsstelle genannt. Um die entsprechenden Pflichten zu erfüllen, sind die diesbezüglichen Informationen „leicht, unmittelbar und deutlich sichtbar zu finden und dauerhaft zugänglich“. Der Unternehmer hat sie, ebenso wie einen Hinweis auf Quellen für weitere Informationen, in seine Website, in die AGB sowie auf seine Rechnungen und Quittungen aufgenommen.<sup>26</sup> Der Verbraucher hat auch schon erfahren, dass er eine künftige Streitigkeit der Schlichtungsstelle auch mittels eines „Onlinesystems“ vorlegen kann.<sup>27</sup>

Zudem erfährt der Verbraucher, dass sich der konkrete Unternehmer für die Verpflichtung entschieden hat, zur Beilegung von Streitigkeiten mit Verbrauchern auf das AS-Verfahren zurückzugreifen. Der Verbraucher kann deshalb darauf vertrauen, dass der Unternehmer nicht nur (pflichtgemäß) eine AS-Stelle benennt und dann die Mitwirkung an dem Verfahren verweigert, sondern sich auf das Verfahren tatsächlich einlässt; gerade hierzu besteht ansonsten keine Pflicht.<sup>28</sup> Ebenfalls in dieser Phase wird der Verbraucher, da es sich um einen grenzübergreifenden Onlineverkauf von Waren oder die Onlinebestellung von Dienstleistungen handelt, über die OS-Plattform und deren Kontaktdaten in gleicher Klarheit informiert.<sup>29</sup>

Bevor der italienische Verbraucher des Beispielfalls also den Kaufvertrag mit dem deutschen Sofahersteller abschließt, hat er – jedenfalls Gelegenheit zur – Kenntnis von der OS-Plattform, (mindestens) einer „zuständigen“ AS-Stelle sowie davon, dass der Unternehmer auf das AS-Verfahren dieser AS-Stelle zurückgreifen wird. Ob sich die Erwartungen der *Europäischen Kommission* erfüllen, wonach sich der Verbraucher deswegen bei grenzüberschreitenden Onlinetransaktionen wohler fühlt, sein Vertrauen in den Binnenmarkt steigt und dadurch einer von zwölf Hebeln für mehr Wachstum bewegt wird, bleibt offen.<sup>30</sup> Sicherlich sind die Informationspflichten aber sinnvoll, will man die neuen Mechanismen umfassend bekannt machen und ihnen zum tatsächlichen vielfachen Einsatz verhelfen.

<sup>24</sup> S. Art. 5 ODR-VO-E.

<sup>25</sup> ODR-VO-E, Begr., S. 1.

<sup>26</sup> ADR-RL-E, Art. 10.

<sup>27</sup> ADR-RL-E, Art. 5.

<sup>28</sup> ADR-RL-E, Art. 10 Abs. 1, Erwägungsgrund 22 und 23.

<sup>29</sup> ODR-VO-E, Art. 13 Abs. 1.

<sup>30</sup> So die Erwartung der *Europäischen Kommission*, s. etwa ADR-RL-E, Erwägungsgrund 4.

## 2. Einreichung einer Beschwerde bei der OS-Plattform

Der Verbraucher hat mittlerweile beim Unternehmer sein Sofa online bestellt und mit seiner Kreditkarte bezahlt. Nachdem die Transaktion mit der physischen Lieferung der Ware die „Offline-Welt“ berührt, kommt es zum Streit. Der Verbraucher behauptet, die Farbe des Sofas sei anders als vom Unternehmer dargestellt, außerdem sei das Sofa an der Rückwand beschädigt geliefert worden; er möchte das Sofa deswegen zurückgeben. Der Unternehmer hingegen glaubt, der Verbraucher habe den „Mangel“ nach dem Gefahrübergang selbst verursacht, außerdem sei dieser minimal und daher unerheblich; letztlich vermutet der Unternehmer bloße „Kaufreue“. Über den Ablauf der Widerrufsfristen herrscht Uneinigkeit ebenso wie über die Kosten der Rücksendung. Nachdem der Unternehmer die E-Mail-Anfrage des Verbrauchers auf Rückabwicklung zurückgewiesen hat, erinnert sich der Verbraucher nun an die ihm vor dem Vertragsschluss zur Verfügung gestellten Informationen. Er möchte die Streitigkeit einfach, kostengünstig und außergerichtlich beilegen, idealerweise auf unmittelbar elektronischem Wege, und erfüllt damit genau die Vorstellungen der *Europäischen Kommission*.<sup>31</sup> Der europäische Rechtsrahmen ermöglicht dem Verbraucher nun die Einleitung des Verfahrens und den Austausch von Informationen auf elektronischem Wege.<sup>32</sup>

Die Schlichtungsstelle führt Schiedsverfahren nur in deutscher Sprache durch, zudem hegt der Verbraucher Zweifel an der Unparteilichkeit dieser AS-Stelle und möchte keine Bindungswirkung des Ergebnisses. Er hält daher vorerst nach einer anderen AS-Stelle Ausschau. Da es sich um eine grenzüberschreitende Transaktion handelt, kann er sich nicht nur direkt an die ihm benannte AS-Stelle, sondern auch an die OS-Plattform wenden.<sup>33</sup> Auf der Website der OS-Plattform füllt der Verbraucher das elektronische Beschwerdeformular in italienischer Sprache aus und fügt bereits den Kaufvertrag, die Korrespondenz mit dem Unternehmer, Bilder von der Website sowie die von ihm gemachten Bilder des gelieferten und beschädigten Sofas bei.<sup>34</sup> Die Kommunikation kann er zur Gänze in italienischer Sprache führen.

Der OS-Plattform liegen damit bereits ausreichende Informationen vor, damit mit der Auswahl der zuständigen AS-Stelle(n) begonnen werden kann. Die OS-Plattform kommt zu dem Ergebnis, dass neben der Schlichtungsstelle auch eine Verbraucherschutzorganisation eine AS-Stelle betreibt und zudem ein privater Anbieter eine AS-Stelle anbietet, die beide zuständig für die Auseinandersetzung sind. Die beiden Letzteren führen Mediationsverfahren durch und bieten Verfahren in allen Amtssprachen an. Die OS-Plattform informiert daher den Verbraucher und den Unternehmer über alle drei AS-Stellen samt deren jeweiliger Vor- und Nachteile, wie etwa Gebühren, Sprache(n), die ungefähre Dauer, etwaige Anwesenheitspflichten sowie die Bindungswirkung eines Ergebnisses.<sup>35</sup> Die Kommunikation mit dem Unternehmer erfolgt dabei in der Vertragssprache.<sup>36</sup>

Der Verbraucher antwortet, nachdem er sich auf den Websites der AS-Stellen umfassend informiert hat,<sup>37</sup> prompt, dass er mit

der privaten und der von der Verbraucherschutzorganisation betriebenen AS-Stelle einverstanden ist. Nachfolgend teilt der Unternehmer der OS-Plattform mit, dass von seiner Seite nur die Schlichtungsstelle akzeptiert werden kann. Mangels Einigung auf eine AS-Stelle wird die Beschwerde zunächst nicht weiter bearbeitet und der Verbraucher wird über die Möglichkeit der Einschaltung eines OS-Mittlers informiert.<sup>38</sup> Hätten sich die Parteien übereinstimmend mit mehreren AS-Stellen einverstanden erklärt, stünde dem Verbraucher das Auswahlrecht unter diesen zu.<sup>39</sup>

## 3. OS-Mittler

Sofern der Unternehmer die Kontaktaufnahme durch die OS-Plattform ignoriert oder eine Einigung über die OS-Stelle – wie in diesem Fall – nicht zu Stande kommt, greifen die OS-Mittler ein. Der Verbraucher wendet sich an die italienischen OS-Mittler mit der Bitte um Unterstützung und Darstellung des gesamten Sachverhalts in italienischer Sprache. Deutschland und Italien haben jeweils eine OS-Kontaktstelle eingerichtet, bei der jeweils mindestens zwei OS-Mittler tätig sind. Diese unterstützen die Beilegung von Streitigkeiten, indem sie z.B. die Kommunikation der Parteien fördern. Nach Kontaktaufnahme durch die OS-Mittler erklärt sich der Unternehmer dann doch bereit, den privaten Anbieter als AS-Stelle zu akzeptieren, da sich der Verbraucher im Gegenzug zur Durchführung des Verfahrens in englischer Sprache bereit erklärt hat.

## 4. Verfahren vor der AS-Stelle

Schon wenige Tage später kontaktiert die AS-Stelle den Verbraucher sowie den Unternehmer und teilt ihnen die einschlägigen Verfahrensregeln, in diesem Fall im Hinblick auf die durchzuführende Onlinemediation, sowie die konkret anfallenden Gebühren mit.<sup>40</sup> Im Anschluss daran wird das Verfahren unter Einhaltung der nachfolgend dargestellten Maximen durchgeführt.

### a) Konzentration

Da sich der Verbraucher und der Unternehmer auf eine online-basierte Streitbeilegung geeinigt haben, erwarten sie eine schnelle Erledigung der Angelegenheit. Der ODR-VO-E sieht daher auch einen Abschluss des Streitbeilegungsverfahrens innerhalb von 30 Tagen nach Einleitung vor;<sup>41</sup> im Falle der „offline“-Streitbeilegung sind der AS-Stelle im Regelfall 90 Tage eingeräumt.<sup>42</sup>

### b) Niedrige Verfahrenskosten

Jedenfalls auf den ersten Anschein profitiert der Verbraucher von dem Ansatz der Kostenlosigkeit oder den geringen Kosten zu seinen Lasten. Während dies bei Betrachtung des Einzelfalls ein dem Verbraucherschutz dienendes Ergebnis zu sein scheint, bleibt offen, ob dieses Ergebnis auch unter einer volkswirtschaftlichen Gesamtbetrachtung bestehen bleibt.

### c) Kein Anwaltszwang

Verbraucher und Unternehmer müssen sich in dem Verfahren vor der AS-Stelle nicht von einem Rechtsanwalt vertreten lassen. Dies gilt unabhängig davon, ob bei dem Streitwert der Auseinandersetzung in Deutschland die Zuständigkeit der Landgerichte mit daraus resultierendem Anwaltszwang gem. § 78 Abs. 1 ZPO begründet wäre. Diese Regelung entspricht dem üblichen Ansatz der Verfahren der alternativen Streitbeilegung; da in gerichtlichen Verfahren jedoch gewichtige Gründe den Anwaltszwang begründen, stellt sich die Frage, ob bei so weitgehender Institutionalisierung eine Anpassung an die Regelungen der Zivilprozessordnung angezeigt ist.

### d) Fairness

Der Verbraucher lässt sich nur dann auf das ODR-Verfahren ein, wenn er auf die Fairness des Verfahrens vertraut. Fairness erfor-

31 ODR-VO-E, Erwägungsgrund 7.

32 ADR-RL-E, Art. 5 Abs. 6.

33 ODR-VO-E, Art. 2.

34 ODR-VO-E, Art. 7.

35 ODR-VO-E, Art. 7 Abs. 3.

36 ODR-VO-E, Art. 8 Abs. 2.

37 S. zum Mindestumfang der Information ADR-RL-E, Art. 7.

38 ODR-VO-E, Art. 7 Abs. 4.

39 ODR-VO-E, Art. 7 Abs. 6.

40 ODR-VO-E, Art. 9.

41 ODR-VO-E, Art. 9.

42 ADR-RL-E, Art. 8 lit. d; Gleiches gilt auch bei rein innerstaatlicher ODR, hinsichtlich derer der ODR-VO-E keine Geltung beansprucht.

dert Transparenz, weshalb die AS-Stellen auf ihren Websites insbesondere Auskunft geben müssen über die mit der Streitbeilegung befassten Personen, über die Finanzierung der AS-Stelle, über geltende Verfahrensvorschriften, die zulässigen Sprachen der Beschwerdeeinreichung und des Verfahrens selbst, die Kosten, die ungefähre Dauer des Verfahrens und die Rechtswirkungen des Ergebnisses des AS-Verfahrens.<sup>43</sup>

Auch an die mit der Streitbeilegung betrauten natürlichen Personen sind besondere Anforderungen gestellt: Sie müssen über das Wissen, die Fähigkeiten und die Erfahrung verfügen, die im Bereich der alternativen Streitbeilegung erforderlich sind. Bei Einsetzung eines Entscheidungskollegiums ist dieses paritätisch zu besetzen.<sup>44</sup> Die Fairness des Verfahrens wird zudem von allgemein anerkannten Verfahrensgrundsätzen wie ausreichendem Gehör und umfassender Kenntnismöglichkeit des gegnerischen Sach- und Rechtsvortrags sowie der Expertenstellungnahme gestärkt.<sup>45,46</sup>

## 5. Nachbearbeitung

Verbraucher und Unternehmer finden im Wege der Mediation eine Lösung ihrer Streitigkeit. Der Verbraucher hält das Verfahren und das Ergebnis für fair und gerecht; der Unternehmer freut sich über die geglückte Kundenbindung zu geringen Kosten – so jedenfalls die Erwartungen der *Europäischen Kommission*.

Um die Fairness der AS-Verfahren dauerhaft zu sichern, werden die AS-Stellen überwacht und es werden verschiedene Berichtspflichten, etwa das Feedback-System an die OS-Plattform, etabliert.<sup>47</sup> Dabei bleibt im Interesse des Verbrauchers, des Unternehmers und der mitgliedstaatlichen Volkswirtschaften zu hoffen, dass der erste Eindruck – die Installation eines sehr teuren staatlichen Überwachungsimperiums, das dennoch kaum effektive Kontrollen bieten kann – trügt. Wie Fairness und Qualität in vertraulichen Verfahren tatsächlich überwacht werden sollen, bleibt dabei fraglich.

## V. Fazit

Die *Europäische Kommission* hat mit den Entwürfen für eine ADR-RL und eine ODR-VO einen Plan für eine grundlegende Re-

form der Organisation der außergerichtlichen Streitbeilegung in Europa vorgelegt. Während die gütliche Konfliktlösung durch alternative Verfahrensformen bislang mit Ausnahme der mancherorts praktizierten Richtermediation der privaten Initiative der Beteiligten anheimgegeben war, soll nunmehr durch (supra-)nationale Regulierung ein System außergerichtlicher Streitbeilegung geschaffen werden, das die Verfahrenswahl zwar weiterhin den Konfliktbeteiligten überlässt, die Anreize aber erheblich zu Gunsten der außergerichtlichen Methoden verschiebt. Der dargestellte Beispielfall zeigt, wie das zu schaffende System die Parteien durch den Prozess der Verfahrenswahl leitet und damit vermutlich die Bewältigung einer beachtlichen Anzahl von Konflikten ermöglicht, die andernfalls entweder mit erheblich höheren Ressourcen ausgetragen oder gar keiner Lösung zugeführt würden.



**Dr. Ralf Deutmoser**  
ist Rechtsanwalt und Mediator in München.



**Dr. Martin Engel, LL.M. (Stanford)**  
ist Habilitand am Lehrstuhl von Prof. Dr. Horst Eidenmüller für Bürgerliches Recht, Deutsches, Europäisches und Internationales Unternehmensrecht der Ludwig-Maximilians-Universität, München.

**43** ADR-RL-E, Art. 7.

**44** ADR-RL-E, Art. 6.

**45** ADR-RL-E, Art. 9 Abs. 1.

**46** Da der Verbraucher und der Unternehmer ein Mediationsverfahren durchführen, in deren Verlauf der Mediator keine Lösung empfiehlt, kommen die weiteren Aufklärungspflichten nicht zum Tragen. Bevor ein Verbraucher einer empfohlenen Lösung zustimmt, ist er über die Rechtswirkungen zu informieren, ebenso darüber, dass die Zustimmung freiwillig ist, die Lösung ungünstiger sein kann als das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens sowie dass er sich von unabhängiger Seite beraten lassen kann. Zudem ist ihm eine angemessene Überlegungsfrist einzuräumen (ADR-RL-E, Art. 9 Abs. 2).

**47** ADR-RL-E, Art. 15; ODR-VO-E, Art. 9 lit. c.