



# Herausragende Masterarbeiten

Autor\*in

Lina Benner

Studiengang

Wirtschaftsrecht für die Unternehmenspraxis, LL.M.

Masterarbeitstitel

**Die außergerichtlichen Streitbeilegungsinstrumente von Amazon und eBay - Lassen sich diese für den Vertrieb eines mittelständischen Unternehmens nutzbar machen?**

R  
P TU

Distance and Independent  
Studies Center  
DISC

# 1. Inhaltsverzeichnis

<b>1. Inhaltsverzeichnis</b>	<b>1</b>
<b>2. Gender-Erklärung</b>	<b>2</b>
<b>3. Einleitung</b>	<b>2</b>
4. Die Welt im Wandel - Konsum-Trends in der heutigen Gesellschaft	2
4.1. Streitigkeiten im Handel	3
4.2. Begriffsbestimmungen	4
4.2.1. Streit	4
4.2.2. Außergerichtlich	7
4.3. Außergerichtliche Streitbeilegung - Zielsetzung und Kern Fragestellung	7
<b>5. Die Online-Plattformen Amazon und eBay</b>	<b>9</b>
5.1. Die Geschäftsmodelle	9
5.1.1. Amazon	10
5.1.2. eBay	12
5.2. Der Vertrag zwischen Plattform und Nutzer	13
5.3. Streitvermeidung durch Plattform AGB	14
5.4. Spezifische Streitigkeiten im Online-Handel und deren Beilegung	16
5.4.1. Amazon	16
5.4.2. Exkurs Paypal	17
5.4.3. eBay	19
<b>6. Rechtlicher Rahmen für die Streitbeilegung</b>	<b>23</b>
6.1. Digitalisierung des Rechts	23
6.2. Materielles Recht	28
6.3. Außergerichtliche Verfahrensangebote	29
6.3.1. Maßnahmen der EU	29
6.3.1.1. ADR	29
6.3.1.2. Die ODR Plattform der EU-Kommission	30
6.3.1.3. P2B Verordnung	32
6.3.1.4. DMA	34
6.3.2. Rechtliche Situation in Deutschland	36
6.3.2.1. VSBG	36
6.3.2.2. Schiedsverfahren	38
6.3.2.3. Mediation	39
<b>7. Transfer in den Mittelstand</b>	<b>41</b>
7.1. Möglichkeiten für mittelständische Unternehmen	41
7.1.1. Streitvermeidung durch Vertrag	41
7.1.2. Integration von ODR in Kundenbetreuungssysteme (CRM)	44
7.1.3. Methoden - Kategorisierung und Strukturierung in Konfliktmanagementsystemen	45
7.1.3.1. Erfassung und Analyse des Konflikts	46
7.1.3.2. Strukturierung des Verhandlungsprozesses	47
7.1.3.3. Unterstützung durch Mediator	48
7.1.3.4. Bewertung, Lösung oder Initiierung weiterer Schritte	48
7.2. Voraussetzungen für digitalisierte Prozesse	49
7.3. Herausforderungen im Mittelstand und mögliche Lösungen	49
7.4. Praktisches Beispiel	50
<b>8. Fazit</b>	<b>51</b>
<b>9. Literaturverzeichnis</b>	<b>54</b>
<b>10. Ehrenwörtliche Erklärung über selbstständiges Arbeiten</b>	<b>61</b>

## 2. Gender-Erklärung

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in der nachfolgenden Masterarbeit das generische Maskulinum verwendet. Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit der ausschließlichen Verwendung der männlichen Form alle Geschlechter gleichermaßen gemeint sind.

## 3. Einleitung

*“Die Welt ist im Wandel:  
Ich spüre es im Wasser,  
ich spüre es in der Erde,  
ich rieche es in der Luft.”*  
(J.R. Tolkien, “Herr der Ringe”)

## 4. Die Welt im Wandel - Konsum-Trends in der heutigen Gesellschaft

Die Welt ist im Wandel, um es in Tolkiens Worten zu sagen. Man spürt es vielleicht nicht im Wasser, der Erde oder der Luft, aber man sieht es auf den Straßen: Die vielen Kleinbusse von Amazon Prime oder die Fahrradkuriere von Flink, die einem Lebensmittel nach Hause bringen, welche man per Mausclick bestellt hat. Der moderne Mensch muss eigentlich gar nicht mehr vor die Tür und seit der Pandemie noch weniger. Es wurden viele Bedingungen geschaffen, die es ihm ermöglichen, z.B. auch das Arbeiten von zu Hause.

Konsumieren ist so einfach geworden: die Bankdaten sind bei Amazon hinterlegt: Ein Klick, mit PayPal bezahlen: Ein Klick. Mit der Suchfunktion bekommt man alles auf einen Blick und kann zugreifen.

Die Verkäuferin bei Peek & Cloppenburg würde wahrscheinlich nur ungern alle weißen Hemden vor einem aufreihen, die es in der gesuchten Größe im Geschäft zu kaufen gibt. Und dann könnte man auch nicht einfach eine größere Anzahl mit nach Hause nehmen, um in Ruhe mal anzuprobieren.

Die Retoure im Online Handel geht meist ebenso einfach wie das Bestellen: Im besten Fall bekommt man einen QR-Code aufs Handy, der in der Poststelle gescannt wird. Im “schlimmsten” Fall muss vielleicht noch das Rücksendetikett ausdrucken.

“Aber wo bleibt denn da das "Shopping-Erlebnis"?" wird sich der Ein oder Andere fragen. Im Geschäft das Material fühlen und vielleicht sogar den Geruch von brandneuen Sachen aufsaugen. Nun zum Teil versucht man dem durch Unboxing Videos entgegenzuwirken: dabei wird in einem Video gezeigt, wie eine Person einen neuen Artikel ausgepackt und vorstellt.

Es gibt ganz offensichtlich eine Verschiebung vom lokalen zu Online-Handel, vorangetrieben durch die zunehmende Digitalisierung.

Und auch wenn sich das alles paradiesisch einfach anhört, so kann es trotz allem überall da, wo Menschen miteinander interagieren, zu Streitigkeiten kommen.

#### 4.1. Streitigkeiten im Handel

Was ist nun, wenn irgendwo in der Konsumkette eine Störung eintritt? Der bestellte Artikel ist nicht so, wie man ihn sich vorgestellt hat. Die Qualität entspricht nicht den Erwartungen. Die Jeans reißt beim Anprobieren auf - dass man sie sich vielleicht hätte eine Größe größer bestellen müssen, ist nicht relevant. Die Ware ist beschädigt und wird retourniert, die Retoure vom Versender kommentarlos akzeptiert. Man ist begeistert und bestellt weiter.

Im normalen Handel waren früher Reklamationen - vor allem bei größeren Anschaffungen wie z.B. Möbel - meistens mit einem extremen Aufwand verbunden (Beweislast etc.). Im Internet genügt es lediglich zu behaupten, dass die Lieferung nicht den Erwartungen entspricht oder Mängel aufweist, um kostenfrei eine Ersatzlieferung zu erhalten. Würden sich hier dem Kunden Widerstände in den Weg stellen, so würde das seine Kauflaune stark beeinträchtigen. “Nichts soll den Spaß am Konsum stören”<sup>1</sup>. Inmitten eines Konsum-Rausches könnten rechtliche Konflikte ein ziemlicher Spielverderber sein.<sup>2</sup> Ziel ist es, den Kunden zu “pampern”, damit er sich möglichst wohl fühlt.<sup>3</sup> Für den heutigen Lebensstil gibt es wohl keine prägnantere Bezeichnung als den Begriff “Konsumgesellschaft”.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Dudek, JZ 2020, 887.

<sup>2</sup> ebd. 887.

<sup>3</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/Marketing-Mix#Die\\_weiteren\\_%E2%80%9EPs%E2%80%9C\\_\(2006\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Marketing-Mix#Die_weiteren_%E2%80%9EPs%E2%80%9C_(2006)), zuletzt abgerufen am 31.10.2023

<sup>4</sup> Mit historischem Bezug Köhler, Michael, „Die Konsumgesellschaft“ neu entdecken

Ist der Mensch faul und bequem und Konfliktvermeidung "Teil des persönlichen Lifestyles" geworden?<sup>5</sup>

Die Abwicklung von Geschäften soll möglichst komfortabel sein.<sup>6</sup>

Da der moderne Mensch heute fast ausnahmslos kontinuierlich an seiner Selbstoptimierung arbeitet, wird ein Konflikt als "Fehler im System" oder sogar als persönliche Niederlage betrachtet. Das Streben nach einem "professionellen Auftreten" zielt darauf ab, die persönliche Effizienz zu steigern, wobei Emotionen da eher als störend empfunden werden.<sup>7</sup>

So drängt sich einem auch die Frage auf, ob die Streitkultur in der Bevölkerung im Wandel ist. Dies könnte zum Einen eng mit einer Veränderung im unternehmerischen Denken zusammenhängen, da Unternehmen hinsichtlich ihrer Vertriebsstrategie immer kulanter und kundenfreundlicher werden.<sup>8</sup> Die Beweggründe hierfür scheinen eher ökonomischer Natur, denn viele Firmen haben wohl erkannt, dass Kundenzufriedenheit und Kundenbindung einen größeren wirtschaftlichen Nutzen haben, als die Eskalation von Konflikten.<sup>9</sup>

## 4.2. Begriffsbestimmungen

### 4.2.1. Streit

Wann immer Menschen miteinander interagieren, kann es zu Meinungsverschiedenheiten kommen.<sup>10</sup> Dabei versteht man unter Meinungsverschiedenheit eine Unterschiedlichkeit oder Gegensätzlichkeit in der Beurteilung/Einschätzung von etwas.<sup>11</sup> Jedenfalls wird davon ausgegangen, dass zwischen zwei Parteien Uneinigkeit herrscht, wenn sie sich an eine Institution zur Konfliktlösung wenden.<sup>12</sup>

---

<sup>5</sup> *Dudek*, JZ 2020, 889.

<sup>6</sup> ebd. 888

<sup>7</sup> ebd. 889

<sup>8</sup> *Brinkmann, Moritz*, Die wachsende Bedeutung außergerichtlicher Streitbeilegungsmechanismen - 'Chancen oder Bedrohung für die staatliche Rechtspflege, in: Czerwenka/Kübler/Korte, FS Graf-Schlicker, S. 25 (32); *Dudek*, JZ 2020, 884 (887).

<sup>9</sup> Ähnlich *Greger*, ZZP 131 (2018), 317 (350); *Deichsel*, GVRZ 2021, 12 (Rn. 5).

<sup>10</sup> *Susskind*, Online courts and the future of justice, S. 23 f.

<sup>11</sup> <https://www.duden.de/rechtschreibung/Meinungsverschiedenheit>, zuletzt abgerufen am 28.01.2024.

<sup>12</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 27.

Die Definition von Konflikt ist eine durch das Aufeinanderprallen widerstreitender Auffassungen, Interessen o. Ä. entstandene schwierige Situation, die zum Zerwürfnis führen kann.<sup>13</sup>

Daraus könnte man schließen, dass zunächst ein Konflikt vorhanden sein muss, in dem Sinne, dass sich verschiedene Interessen gegenüberstehen.

Demgegenüber ist ein Streit das offene Austragen einer Meinungsverschiedenheit zwischen zwei oder mehreren Akteuren, Personen, Gruppen oder auch Parteien.<sup>14</sup>

Ein Konflikt ist also zunächst einmal kein Streit. So kann eine Person auch mit sich selbst in einem Konflikt sein, z.B. in einem Gewissenskonflikt, bei dem sie sich nicht sicher ist, welche Entscheidung sie treffen oder welchem Bedürfnis sie in einem bestimmten Moment nachgeben, d.h. welche Priorisierung sie treffen soll. Sie würde dann sagen, "Ich bin mit mir im Konflikt" und nicht "Ich bin mit mir im Streit". Ein Konflikt muss nicht unbedingt in einem Streit enden.

Die Interessen- und/oder Meinungsverschiedenheiten zwischen mindestens zwei Parteien sind demnach nach außen hin sichtbar und die vorliegende Arbeit bezieht sich auf die Streitigkeiten, die von den Beteiligten nicht nur "untereinander" ausgemacht werden.<sup>15</sup> Ein Streit kann z.B. entstehen, wenn auf Grund der unterschiedlichen Interessenlage die "Fronten verhärtet" sind und jede der Parteien auf ihrem Recht beharrt. Es kann, muss aber nicht zwingend noch eine emotionale Komponente dazu kommen, welche bei der Lösungsfindung stören kann, da dann die nötige Objektivität fehlt und Emotionen das Beurteilungsvermögen beeinflussen können.

In der vorliegenden Arbeit werden die beiden Begriffe Streit und Konflikt synonym verwendet, da sie auch oft die Bausteine zu vielfach verwendeten Wortkombinationen bilden, die bei der behandelten Thematik häufig verwendet werden.

### 2.3.2. Beilegung

Allgemein besteht das Bedürfnis, Konflikte beizulegen. Hinter jedem Konflikt steht ein kultureller, technischer und personeller Hintergrund und so unterschiedlich

---

<sup>13</sup> <https://www.duden.de/rechtschreibung/Konflikt>, zuletzt abgerufen am 28.01.2024.

<sup>14</sup> <https://de.wikipedia.org/wiki/Streit>, zuletzt abgerufen am 28.01.2024.

<sup>15</sup> Neupert, JuS 2020, 1097.

wie Konflikte sein können, so unterschiedlich ist auch die Art der Streitbeilegung.<sup>16</sup> Auch wirtschaftliche Faktoren müssen an dieser Stelle berücksichtigt werden.

Das deutsche Rechtssystem bietet verschiedene Verfahren zur Bewältigung von Streitigkeiten an. Sie reichen von gerichtlichen Verfahren vor den Zivilgerichten, der außergerichtlichen Einigung gemäß § 278 Abs. 1, 2 ZPO, dem Güterichterverfahren gemäß § 278 Abs. 5 ZPO, Schiedsverfahren, außergerichtlicher Mediation bis hin zur alternativen Streitbeilegung gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG).

Die Beendigung eines Streits kann durch eine (bindende) Entscheidung einer dritten Person oder durch eine Vereinbarung der beteiligten Parteien herbeigeführt werden. Dieser Prozess wird im Allgemeinen als "Beilegung" bezeichnet.<sup>17</sup>

Im Allgemeinen sind an einer Streitbeilegung drei Akteure beteiligt: mindestens zwei gegnerische Parteien und eine Institution, die sich bemüht, den Konflikt zu lösen.

Entsteht ein Streit zwischen mindestens zwei Parteien, so kann eine dieser Parteien den Konflikt an eine Institution übertragen, die versucht, den Streit zwischen den Beteiligten zu lösen. Dafür muss die antragstellende Partei zunächst den Streit darlegen. Anschließend wird die Einrichtung die Gegenseite befragen oder ihr die Möglichkeit geben, Stellung zu nehmen, um ein umfassendes Bild des Konflikts zu erhalten. Nachdem die Parteien ausreichend Gelegenheit zur Äußerung hatten - normalerweise durch den Austausch mehrerer schriftlicher Erklärungen - wird die Institution den Parteien einen Lösungsvorschlag unterbreiten. Wie dieser Vorschlag aussieht und welche Wirkung er hat, variiert je nach Verfahren. Im besten Fall akzeptieren die Parteien den Vorschlag, und der Streit ist somit beigelegt.<sup>18</sup>

---

<sup>16</sup> *Katsh/Rifkin/Gaitenby*, Ohio State Journal of Dispute Resolution, s. Fn. 5, S. 705, 706 und Fn. 6, S. 724; *Gibbons/Kennedy/Gibbs*, s. Fn. 3, S. 27, 31.

<sup>17</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 27.

<sup>18</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 41.

#### 4.2.2. Außergerichtlich

Die (gesetzlich normierten) außergerichtlichen Verfahren stellen das Gegenstück zu den gesetzlich normierten gerichtlichen Verfahren dar. Im Gegensatz zu den gesetzlich geregelten gerichtlichen Verfahren basieren diese außergerichtlichen Verfahren nicht zwangsläufig auf einer vollständig vorgegebenen Rechtsordnung seitens des Gesetzgebers. Stattdessen haben die betroffenen Parteien die Gelegenheit, sowohl den Verlauf als auch den Ausgang des Verfahrens aktiv mitzugestalten.<sup>19</sup>

Des Weiteren enden diese Verfahren nicht zwangsläufig mit einer verbindlichen Entscheidung durch eine externe Partei. Häufig werden diese Verfahren als "alternative Streitbeilegung" oder auf Englisch als "Alternative Dispute Resolution" (ADR) bezeichnet.

Im Rahmen des übergeordneten Begriffs "gesetzlich normierte außergerichtliche Verfahren"<sup>20</sup> werden im Weiteren Schiedsverfahren, außergerichtliche Mediation, Verbraucherstreitbeilegung gemäß dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und obligatorische Streitschlichtung dargestellt.

Neben den oben genannten außergerichtlichen Verfahren stehen eigenständig die Streitbeilegungsinstrumente der Handelsplattformen Amazon und eBay.

Die Frage ist, ob sich diese Instrumente für den Vertrieb eines mittelständischen Unternehmens nutzbar machen lassen.

#### 4.3. Außergerichtliche Streitbeilegung - Zielsetzung und Kern Fragestellung

"Streitbeilegung ist primär ein Kommunikationsprozess, das Internet eine Kommunikationsplattform."<sup>21</sup>

Unternehmen setzen vermehrt auf internes Online-Beschwerdemanagement, um gerichtlichen Auseinandersetzungen vorzubeugen. Auf diese Weise werden Beschwerden anhand standardisierter Entscheidungsmechanismen vollständig online bearbeitet. Bei diesen Entscheidungen wird nicht primär auf die traditionelle Gesetzgebung zurückgegriffen, sondern es erfolgt eine

---

<sup>19</sup> *Kreis, Falco, KI und ADR-Verfahren in: Kaulartz/Braegelman (Hrsg.), Rechtshandbuch Artificial Intelligence und Machine Learning, S. 633, 635 Rn. 10.*

<sup>20</sup> *Deichsel, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 39.*

<sup>21</sup> *Lewinski, ZKM 2004, 108.*



grundlegende Evaluierung durch die Mitarbeiter auf Basis von subjektiven Einschätzungen oder Meinungen, die individuelle Bewertungen und Werthaltungen widerspiegeln, also auf so genannten Werturteilen.<sup>22</sup>

Hinzu kommt allem Anschein nach eine Verlagerung von den herkömmlichen Gerichten hin zu alternativen Streitbeilegungsmethoden (ADR = Alternative Dispute Resolution).<sup>23</sup> Rechtssoziologen haben schon früh bezweifelt, dass es richtig sei, den Weg zu den Gerichten zu erleichtern. Würde es da nicht näher liegen, nicht mehr automatisch auf Gerichtsverfahren zur Lösung von Konflikten zu setzen, sondern eher auf informelle oder alternative Formen der Konfliktlösung zuzugreifen?<sup>24</sup> Und so nimmt tatsächlich die Zahl der Gerichtsverfahren seit dem Jahr 2000 kontinuierlich ab.<sup>25</sup>

Die entsprechenden Anwendungen im Internet bieten internetbasierte Plattformen für Online Dispute Resolution (ODR). Ihre zunehmende Bedeutung<sup>26</sup> steht in enger Verbindung mit der Entwicklung des E-Commerce.<sup>27</sup> "ODR = ADR (Alternative Dispute Resolution) + E-Commerce"<sup>28</sup>.

Alle ODR-Anwendungen haben gemeinsam, dass sie Plattformen für die elektronische Kommunikation zwischen den beteiligten Parteien bereitstellen. Innerhalb dieser Plattformen bieten sie Möglichkeiten zum Austausch von Nachrichten sowie digitalen Dokumenten.<sup>29</sup>

Die Online-Streitbeilegungsverfahren der Handelsplattformen eBay und Amazon haben sich bereits fest etabliert. Ziel dieser Arbeit ist es, zu untersuchen, ob sich die außergerichtlichen Streitbeilegungsinstrumente von Amazon und eBay für den Vertrieb eines mittelständischen Unternehmens nutzbar machen lassen.

---

<sup>22</sup> Meller-Hannich/Nöhre, NJW 2019, 2522 (2523); Fries, NJW 2016, 2860 (2861); Deichsel, GVRZ 2021, 12 (Rn.13).

<sup>23</sup> Dudek, JZ 2020, 884.

<sup>24</sup> Blankenburg/Klausa/Rottleuthner, Jahrbuch der Rechtssoziologie und Rechtstheorie, Bd. 6, 1980, S. 7.

<sup>25</sup> Dudek, JZ 2020, 886.

<sup>26</sup> Cortés, Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union, 2011, 2.2.2.

<sup>27</sup> Herrmann, ZKM 2005, 150, 151, „Symbiotische Beziehung von eBay und SquareTrade“

<sup>28</sup> Lewinski, ZKM 2004, 108.

<sup>29</sup> Lewinski, ZKM 2004, 108.

## 5. Die Online-Plattformen Amazon und eBay

### 5.1. Die Geschäftsmodelle

“Transaktionsplattformen” oder auch “virtuelle/digitale Marktplätze” sind spezielle Kategorien digitaler Plattformen, die darauf ausgerichtet sind, Transaktionen zwischen den verschiedenen Nutzergruppen oder Marktseiten zu vermitteln. Diese Plattformen fungieren als Schnittstelle, die es den verschiedenen Nutzergruppen ermöglicht, miteinander in Kontakt zu treten und Geschäfte abzuwickeln.<sup>30</sup>

Die Entwicklung von digitalen Plattformen wie Amazon und eBay zu zentralen Institutionen der digitalen Wirtschaft hat in nur wenigen Jahren massive Veränderungen mit sich gebracht. Dabei haben die Plattformen ihre eigenen Verfahren zur Konfliktbehandlung entwickelt, die mithilfe von individuell festgelegten Regeln zur Beilegung von Streitigkeiten dienen.<sup>31</sup>

Mit dieser Entwicklung der Plattformlandschaft sind auch neue potenzielle Risiken verbunden, die insbesondere die Frage nach angemessenem Schutz der Nutzer vor möglichen Nachteilen aufwerfen. So beeinflussen die Plattformen über ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auch die Rahmenbedingungen für die Transaktionen zwischen den Nutzern und nehmen gewissermaßen die Rolle eines “privaten Gesetzgebers”<sup>32</sup> ein.

Die Plattformen haben ihre eigenen Regeln und Bedingungen festgelegt und dadurch eigene Marktordnungen für die virtuellen Marktplätze etabliert, die sie mittlerweile geschaffen haben. So entstanden bestimmte Handlungsanweisungen, Standards und Richtlinien, nach denen die Nutzer agieren, interagieren und Geschäfte tätigen können. Diese Regeln und Vorgaben beeinflussen die Dynamik und den Ablauf der Transaktionen sowie die Interaktionen zwischen den verschiedenen Akteuren.<sup>33</sup> Sie sind vertraglich festgelegt und müssen eingehalten werden.

Durch die vertragliche Zustimmung zu diesen Transaktionsregelungen verschaffen sich die Nutzer Eintritt zu dem Marktplatz und die Einhaltung dieser

---

<sup>30</sup> Schweitzer, ZEuP 2019, 1, 3.

<sup>31</sup> Fries, NJW 2016, 2860, 2861; zur Frage, ob die von eBay und PayPal durchgeführte Verfahren tatsächlich ein Streitbelegungsverfahren sind oder es sich nicht vielmehr um eine Online-Streitvermeidung handelt *Heetkamp*, Online Dispute Resolution bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen, 2018, S. 363–365.

<sup>32</sup> Schweitzer, ZEuP 2019, 1, 3.

<sup>33</sup> Kumkar, ZEuP 2022, 532.

Regeln ist wichtig, um die Integrität der Plattform zu wahren, das Vertrauen der Nutzer zu stärken und ein reibungsloses Funktionieren der Interaktionen auf der Plattform sicherzustellen.<sup>34</sup>

Diese Transaktionsregelungen umfassen eine Vielzahl von Aspekten, darunter Bedingungen für den Kauf oder Verkauf von Waren oder Dienstleistungen, Zahlungsmodalitäten, Lieferbedingungen, Rückgabe- und Garantierichtlinien sowie Verhaltenskodexe für die Nutzer. Die Plattformen legen diese Regeln fest, um einen strukturierten und verlässlichen Rahmen für die Interaktionen zwischen den Nutzern zu schaffen und ein sicheres, vertrauenswürdiges Umfeld für den Handel zu gewährleisten.<sup>35</sup>

Dabei steht das Konzept der Vernetzung in einer von den Plattformen geschaffenen Umgebung im Mittelpunkt.

Die Zielgruppe und das Produktangebot auf Transaktionsplattformen können je nach Plattform und deren Fokus stark variieren. Amazon und eBay gehören zu den bekanntesten Plattformen für den Verkauf von klassischen Einzelhandelsgütern über das Internet.

### 5.1.1. Amazon

Amazon ist ein umfangreicher Online-Marktplatz, der eine breite Palette von Produkten anbietet, darunter Elektronik, Kleidung, Bücher, Haushaltswaren, Spielzeug, Kosmetik, Lebensmittel und vieles mehr. Die Plattform bietet nicht nur Produkte von großen Marken und Herstellern an, sondern ermöglicht auch kleinen und mittleren Händlern den Verkauf ihrer Waren.

Über ein Drittel der führenden 500 Onlinehändler in Deutschland nutzen den Amazon Marketplace für den Vertrieb ihrer Produkte, wie eine Infografik basierend auf Daten der Statista ecommerceDB offenlegt.<sup>36</sup> Dieser Prozentsatz übertrifft den der USA oder Großbritannien und geht sogar über das Doppelte des Anteils in Frankreich hinaus. Für zahlreiche Händler erweist sich der Amazon-Marktplatz als lukrative Verkaufsoption. Hierbei übernimmt Amazon den

---

<sup>34</sup> Kumkar, ZEuP 2022, 533.

<sup>35</sup> Bundeskartellamt (BKartA), Digitale Ökonomie - Internetplattformen zwischen Wettbewerbsrecht, Privatsphäre und Verbraucherschutz, Hintergrundpapier zur Tagung des Arbeitskreises Kartellrecht, 1. Oktober 2015, S. 11.

<sup>36</sup> [https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/\(4.11.2021\)](https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/(4.11.2021)), zuletzt abgerufen am 02.11.2023.

Verkauf der Produkte im Namen der Händler und erhebt eine Verkaufsprovision. Der Handel erfolgt somit über Amazon und nicht direkt über die Geschäfte oder Online-Shops der Händler.

Über die Hälfte der Waren, die auf Amazon gekauft werden, kommen daher nicht unmittelbar von Amazon selbst, sondern von kleineren Händlern. Diese entrichten einen monatlichen Beitrag an Amazon, um Zugang zur digitalen Handelsplattform zu erhalten und dort ihre Produkte verkaufen zu können. Zusätzlich fallen Gebühren für die Bestellabwicklung und den Versand an, wovon Amazon auch einen Anteil für sich beansprucht.

Jedoch gibt es auch einige kritische Aspekte und Diskussionen bezüglich der Geschäftspraktiken von Amazon, insbesondere im Zusammenhang mit dem Amazon Marketplace:

**Abhängigkeit von Amazon:** Die Abhängigkeit vieler Händler von der Plattform kann zu einer verminderten Autonomie führen, da sie ihre Produkte über Amazon vertreiben und somit von den Geschäftsbedingungen und den Gebühren des Unternehmens abhängig sind.

**Wettbewerbsposition:** Es gibt Bedenken darüber, dass Amazon seine dominante Position im E-Commerce-Bereich nutzt, um eigene Produkte zu fördern und diejenigen von Marketplace-Händlern möglicherweise zu benachteiligen. Dies könnte zu einem unfairen Wettbewerb führen.

**Logistik und Lieferzeiten:** Während der Corona-Krise gab es Berichte über Engpässe bei der Logistik von Amazon, die zu längeren Lieferzeiten und Einschränkungen für Marketplace-Händler geführt haben. Diese Probleme könnten Auswirkungen auf das Geschäft und die Zufriedenheit der Händler haben.

**Gebühren und Kosten:** Die Gebührenhöhe von Amazon für Marketplace-Händler kann beträchtlich sein und einen Teil der Gewinne dieser Händler ausmachen, was zu finanziellen Herausforderungen führen könnte.

Es ist wichtig anzumerken, dass Amazon verschiedene Initiativen unternommen hat, um die Situation für Marketplace-Händler zu verbessern. Zum Beispiel bietet Amazon Tools und Dienstleistungen zur Unterstützung bei der Produktvermarktung, Kundenbetreuung und Logistik an.

Dennoch gibt es weiterhin Diskussionen und Debatten darüber, wie die Beziehung zwischen Amazon und den Marketplace-Händlern gestaltet ist und welche Auswirkungen dies auf den Wettbewerb und die Fairness im E-Commerce haben könnte. Diese Themen bleiben Gegenstand der Aufmerksamkeit von Branchenbeobachtern, Regulierungsbehörden und der Öffentlichkeit.<sup>37</sup>

### 5.1.2. eBay

eBay ist bekannt für seine Auktionsplattform und den Verkauf sowohl neuer als auch gebrauchter Waren. Neben Auktionen können Verkäufer ihre Artikel auch zu festen Preisen anbieten. Auf eBay finden sich Produkte aus einer Vielzahl von Kategorien wie Elektronik, Kleidung, Sammlerstücke, Kunst, Fahrzeuge und mehr.

Das 1995 gegründete US-Unternehmen zählt zu den größten Online-Marktplätzen weltweit.<sup>38</sup>

Im Jahr 2020 erzielte eBay einen globalen Umsatz von 10,3 Milliarden US-Dollar, von dem ungefähr 1,1 Milliarden US-Dollar durch Geschäfte in Deutschland erwirtschaftet wurden und zum Stand vom 31. Dezember 2020 beschäftigte das Unternehmen etwa 12.700 Mitarbeiter. Im ersten Quartal 2021 nutzten weltweit 187 Millionen Kunden<sup>39</sup> in 16 Ländern<sup>40</sup> aktiv die Plattform von eBay. Nach Angaben von eBay gibt es in Deutschland 20 Millionen aktive Käufer, die die Plattform nutzen, um in Online-Auktionen Gebote abzugeben und Produkte zu erwerben.<sup>41</sup>

Etwa 30 Prozent der führenden 500 Online-Verkäufer in Deutschland nehmen eBay als zusätzlichen Verkaufskanal in Anspruch, wie aus einer Auswertung der Statista ecommerceDB hervorgeht. Somit ist der Prozentsatz der Händler, die eBay in Deutschland nutzen, merklich höher ist als in Großbritannien, Italien und den USA. Im Vergleich zu Frankreich nutzen sogar viermal so viele deutsche Händler eBay, um ihre Produkte zu verkaufen. eBay ist für sie ein lukrativer

---

<sup>37</sup>[https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/\(4.11.2021\)](https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/(4.11.2021)), zuletzt abgerufen am 02.11.2023.

<sup>38</sup> *Del Duca/Rule/Loebl*, Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, 59, 63.

<sup>39</sup><https://de.statista.com/infografik/25318/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-ebay-anbieten>, zuletzt abgerufen am 02.11.2023.

<sup>40</sup> *Schmitz/Rule*, The new handshake, 2017, S. 35.

<sup>41</sup><https://de.statista.com/infografik/25318/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-ebay-anbieten>, zuletzt abgerufen am 02.11.2023.

Vertriebsweg und bietet erhebliche Möglichkeiten zur Erweiterung und Stärkung ihres Online-Geschäfts.<sup>42</sup>

## 5.2. Der Vertrag zwischen Plattform und Nutzer

Beide Plattformen, Amazon und eBay, bieten Händlern die Möglichkeit, ihre Produkte einem großen Kundenstamm zugänglich zu machen und ermöglichen den Verbrauchern den Zugang zu einer breiten Auswahl an klassischen Einzelhandelsgütern über das Internet.

Den Transaktionen, die über Plattformen vermittelt werden, liegt üblicherweise ein Dreiecksverhältnis zugrunde.<sup>43</sup> Dabei wird der vermittelte Austauschvertrag direkt zwischen den Nutzern abgeschlossen (in einem sogenannten Marktverhältnis)<sup>44</sup> und die Nutzer unterhalten eine vertragliche Bindung zur Plattform (bekannt als Vermittlungsverhältnis).<sup>45</sup>

Je nach Art des vermittelten Produkts, könnte es sich beim Austauschvertrag um einen Kaufvertrag, einen Werkvertrag, einen Dienstleistungsvertrag oder einen Mietvertrag handeln.<sup>46</sup> Die anwendbaren Vorschriften hängen von der rechtlichen Einordnung des Vertrags ab. Zusätzlich gelten die Bestimmungen des Fernabsatzrechts (§§ 312 c ff. BGB)<sup>47</sup>, des elektronischen Geschäftsverkehrs (§§ 312 i f. BGB) sowie des Verbrauchsgüterkaufs (§§ 474 ff. BGB)<sup>48</sup> als ergänzende Regelungen.

Im Vermittlungsverhältnis schließen Plattform und Nutzer in der Regel einen typengemischten Vertrag (Plattformnutzungsvertrag), der je nach konkreter Ausgestaltung Elemente aus Dienst-, Miet-, Werksverträgen sowie entgeltlicher Geschäftsbesorgung beinhalten kann.<sup>49</sup>

---

<sup>42</sup> ebd.

<sup>43</sup> *Busch, Schulte-Nölke, Wiewiórowska-Damagalska, Zoll*, EuCML 2016, 3,4.

<sup>44</sup> *Glossner, Silke*, in *Leupold/Wiebe/Glossner*, Münch. Anwaltshandbuch IT-Recht, Teil 5.1 Rn. 171.

<sup>45</sup> *Glossner, Silke*, in MAH IT-R Teil 5.1 Rn. 172.

<sup>46</sup> *Hoeren, Thomas*, in *v. Westphalen/Pamp/Thüsing* *VertrR/AGB-Klauselwerke* E-Commerce-Verträge Rn. 141.

<sup>47</sup> *Schmittmann, Jens M.* in *Hoeren/Sieber/Holzengel*, Handbuch Multimedia-Recht, Teil 9 Rn. 15 f.

<sup>48</sup> Dies gilt allerdings nur, wenn der Anbieter Unternehmer iSd § 14 BGB ist, vgl. § 474 I BGB. Krit. *Busch/Schulte-Nölke/Wiewiórowska-Domagalska/Zoll*, EuCML 2016, 3, 4.

<sup>49</sup> *Billing, Tom*, Online-Verkaufsplattformen, in: *Bräutigam/Rücker*, E-Commerce, 4. Teil B. Rn. 3, 7; *Hoeren* in *v. Westphalen/Thüsing*, *VertrR/AGB-Klauselwerke* E-Commerce-Verträge Rn. 141; *Schöttle, Hendrik* in: *Auer-Reinsdorff/Conrad*, Handbuch IT- und Datenschutzrecht, § 25 Rn. 250, 252.

### 5.3. Streitvermeidung durch Plattform AGB

In ihren Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) legt die Plattform die Bedingungen für die Nutzung der Plattform fest. Diese Bestimmungen betreffen normalerweise sowohl das Vermittlungsverhältnis als auch das Marktverhältnis. Die AGB von Transaktionsplattformen enthalten neben Regelungen für den Zugang zur Plattform (z. B. Registrierung, Nutzerkonto und Beiträge) auch spezifische Bestimmungen zum Inhalt, Zustandekommen und zur Durchführung der vermittelten Nutzer-Transaktionen.<sup>50</sup>

Zusätzlich zu den Bestimmungen über den Vertragsschluss<sup>51</sup> nehmen die Plattformen oft nicht nur Einfluss auf die Modalitäten des Vertragsschlusses, sondern beeinflussen auch häufig den Inhalt oder die Durchführung der vermittelten Verträge. Ein Beispiel von eBay ist, dass sie den Käufer verpflichtet, Vorleistungen zu erbringen, und den Verkäufer zur sofortigen Übergabe der Ware anhält.<sup>52</sup>

Die Nutzer verpflichten sich in der Regel bei der Registrierung auf der Plattform dazu, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) zu akzeptieren. Dies schließt im Zweifelsfall auch die transaktionsbezogenen Regelungen ein, die von der Plattform erstellt wurden. Obwohl die Plattform nicht unmittelbar an den Transaktionen der Nutzer im Marktverhältnis beteiligt ist, kann sie über die Gestaltung ihrer AGB einen Einfluss auf die Bedingungen der Austauschbeziehung zwischen den Nutzern nehmen.<sup>53</sup> Durch diese Gestaltung agieren Plattformen gewissermaßen wie eine Art Gesetzgeber, indem sie eigene Regeln und Richtlinien schaffen, die für die virtuellen Marktplätze gelten. Auf diese Weise etablieren sie ihre eigenen Marktordnungen für diese Plattformen.<sup>54</sup>

Die Entscheidung des Bundesgerichtshofs (BGH)<sup>55</sup> bezüglich der Internet-Auktionsplattform "ricardo.de" hat zweifellos eine bedeutende Grundlage für die heutige Sichtweise zur Funktionsweise von Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) auf digitalen Marktplätzen und Plattformen gelegt.

---

<sup>50</sup> Engert, AcP 218 (2018), 304 (345)

<sup>51</sup> eBay-AGB vom 22.6.2020, § 7 Nr. 2

<sup>52</sup> eBay AGB vom 22.6.2020, § 7 Nr. 9 und 10.

<sup>53</sup> Kumkar, ZEuP 2022, S. 535.

<sup>54</sup> Wiebe, MMR 2000, 323 (325); dies aufgreifend Sester, CR 2001, 98 (104).

<sup>55</sup> BGH, Urteil vom 7.11.2001 - VIII ZR 13/1, NJW 2002, 363.

Der BGH entschied damals, dass die AGB der Plattform zwar nicht automatisch Teil des Vertrages zwischen den Nutzern der Plattform sind, jedoch bei der Auslegung der von den Nutzern abgegebenen Willenserklärungen gemäß den §§ 133 und 157 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) berücksichtigt werden können. Das bedeutet, dass die AGB der Plattform bei der Auslegung und Interpretation der zwischen den Nutzern auf der Plattform abgegebenen Willenserklärungen eine Rolle spielen können.

Mit anderen Worten: Auch wenn die Plattform-AGB nicht direkt den Vertragsinhalt zwischen den Nutzern bilden, können sie dennoch Einfluss auf die Auslegung der Willenserklärungen haben, die auf der Plattform abgegeben werden. Dies ermöglicht es den Gerichten, die Absichten und Vereinbarungen der Nutzer unter Berücksichtigung der Plattform-AGB zu interpretieren.

Diese rechtliche Perspektive hat sich in der Praxis auf die Vertragsbeziehungen und die Durchsetzung von Rechten und Pflichten der Nutzer auf digitalen Plattformen ausgewirkt. Die Entscheidung des BGH hat eine Grundlage für die Auslegung und Anwendung von AGB auf Plattformen geschaffen, die weiterhin relevant ist und bei Rechtsstreitigkeiten im Zusammenhang mit digitalen Transaktionen berücksichtigt wird.

Die rasante Entwicklung und der signifikante Bedeutungszuwachs des Vertriebs über digitale Plattformen und Marktplätze in den letzten Jahren sind unbestreitbare Faktoren, die die Notwendigkeit einer erneuten Bewertung und Anpassung der rechtlichen Rahmenbedingungen betonen. Die rechtlichen Konzepte und die Interpretation von Plattform-AGB, die vor zwei Jahrzehnten von Gerichten entwickelt wurden, könnten möglicherweise nicht mehr angemessen auf die heutige, weiterentwickelte Plattformlandschaft zutreffen.

Einige relevante Aspekte, die diese Neubewertung der Plattform-AGB und ihrer rechtlichen Wirkungsweise unterstützen könnten, umfassen:

**Professionalisierung und Diversifizierung:** Der Vertrieb über digitale Plattformen hat sich erheblich professionalisiert und diversifiziert. Es gibt eine Vielzahl von Plattformen, die verschiedene Branchen und Dienstleistungen abdecken, und Unternehmen nutzen diese Plattformen oft als Kernstück ihrer Vertriebsstrategie.

**Komplexität und Auswirkungen:** Die Komplexität und die Auswirkungen des Plattformhandels auf den Markt haben zugenommen. Große Plattformen



beeinflussen nicht nur den Wettbewerb, sondern haben auch erheblichen Einfluss auf Lieferketten, Verbraucherverhalten und den gesamten digitalen Wirtschaftssektor.

Daten und Algorithmen: Die Nutzung von Daten und Algorithmen durch Plattformen hat sich intensiviert. Dies wirft Fragen zur Transparenz, zum Schutz der Privatsphäre und zur Fairness bei der Nutzung von Daten auf.

Verbraucherschutz und Fairness: Angesichts der weitreichenden Bedeutung digitaler Plattformen für Verbraucher ist der Schutz von Verbraucherrechten und die Sicherstellung fairer Handelspraktiken von zunehmender Bedeutung.

Regulierung und Rechtsrahmen: Die bestehenden rechtlichen Rahmenbedingungen und Regulierungsinstrumente müssen möglicherweise überprüft und angepasst werden, um den aktuellen Anforderungen gerecht zu werden und einen ausgewogenen und fairen Markt zu gewährleisten.

Die Neubewertung der Plattform-AGB und ihrer Bedeutung erfordert eine umfassende Analyse, die die aktuellen Entwicklungen, den Stand der Technik, die Auswirkungen auf den Wettbewerb und den Verbraucherschutz berücksichtigt. Dies ist notwendig, um einen angemessenen und zeitgemäßen rechtlichen Rahmen für den Vertrieb über digitale Plattformen zu schaffen, der sowohl den Interessen der Unternehmen als auch der Verbraucher gerecht wird.

## 5.4. Spezifische Streitigkeiten im Online-Handel und deren Beilegung

### 5.4.1. Amazon

Amazon, der US-amerikanische Online Versandhändler, bietet seinen Kunden großzügige Rückgabemöglichkeiten an.<sup>56</sup> Die Kunden haben die Möglichkeit, Artikel innerhalb eines Zeitraums von 30 Tagen ohne Angabe von Gründen zurückzusenden. Dies verhindert potenzielle Streitigkeiten aufgrund von fehlerhaft versendeten oder beschädigten Waren, da die Kunden die Möglichkeit haben, die Produkte innerhalb dieser Frist zurückzusenden. Falls dennoch Probleme mit einem Artikel auftreten, steht den Kunden das interne Beschwerdemanagement von Amazon zur Verfügung, an das sie sich wenden können.<sup>57</sup>

---

<sup>56</sup> Zur Amazon A-bis-Z-Garantie BGH Urteil vom 01.04.2020 – VIII ZR 18/19 = MMR 2020, 467-470; Schermaier, JZ 2020, 997–1006.

<sup>57</sup> Deichsel, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 68.

In allen untersuchten Konfliktbehandlungsverfahren über Online-Plattformen erfolgt die Erfassung des Sachverhalts durch die Bereitstellung von Eingabemasken. In diesen Formularen können die Konfliktparteien das Problem mithilfe von vorgegebenen Auswahlmöglichkeiten darstellen.<sup>58</sup> Bei Amazon Payment wird der Prozess des Ausfüllens der Eingabemasken durch die Unterstützung eines Chatbots erleichtert.<sup>59</sup> Im Anschluss daran werden sowohl Käufer als auch Verkäufer dazu angeregt, die Plattform zu nutzen, um miteinander zu kommunizieren und eigenverantwortlich eine Lösung zu erarbeiten, die den Konflikt beendet.<sup>60</sup>

Auch Amazon Pay setzt bei der Lösungsfindung eigene festgelegte Regelungen um. Der Kundenservice strebt an, innerhalb von 45 Tagen eine Lösung für den Streit zu finden. Der Fortschritt der Bearbeitung kann dabei auf dem Amazon-Konto nachverfolgt werden. Bei der Käuferschlichtung hat der Kunde die Möglichkeit, bis zu 2.500 €, einschließlich Versandkosten, zurückerstattet zu bekommen.<sup>61</sup>

#### 5.4.2. Exkurs Paypal

Bevor auf den zweiten Global Player eBay eingegangen wird, soll an dieser Stelle ein Exkurs zu PayPal erfolgen. Es handelt sich bei PayPal um eine digitale Bezahlplattform, welche im Jahr 1998 von einem US-Unternehmen gegründet wurde, und von 2002 bis 2015 eine Tochtergesellschaft von eBay war.<sup>62</sup> Der Käuferschutz des Zahlungsdienstleisters bietet ein hervorragendes Beispiel für private Konfliktmanagementsysteme (KMS), die internetbasiert sind.<sup>63</sup> Um den Online-Bezahldienst von PayPal nutzen zu können, ist die Erstellung eines Benutzerkontos erforderlich, unabhängig davon, ob es sich um ein Privat- oder Geschäftskonto handelt.<sup>64</sup>

---

<sup>58</sup> Abrufbar unter <https://pay.amazon.de/help/201751580>, abgerufen am 13.01.2024; *Deichsel*, LR 2020, 98, 100–103 Rn. 6 bis 13; *Deichsel*, GVRZ 2021, 12 Rn. 18 f.

<sup>59</sup> Abrufbar unter <https://pay.amazon.de>, abgerufen am 13.01.2024.

<sup>60</sup> *Del Duca/Rule/Rimpfel*, Arbitration Law Review 2014, 204, 207; *Deichsel*, LR 2020, 98, 101 Rn. 8; *Fries*, Verbraucherrechtsdurchsetzung, 2016, S. 248; *Meller-Hannich/Nöhre*, NJW 2019, 2522, 2523; <https://pay.amazon.de/help/201751580>, abgerufen am 13.01.2024.

<sup>61</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 72.

<sup>62</sup> *Schneider*, PayPal und die Banken. Verändert E-Geld den Zahlungsraum?, 2015, S. 5; zur Einordnung des von PayPal angebotenen Konfliktbehandlungsverfahrens als Factoring *Timmermann*, Legal Tech-Anwendung: Rechtswissenschaftliche Analyse und Entwicklung des Begriffs der algorithmischen Rechtsdienstleistung, 2020, S. 204–209.

<sup>63</sup> Abrufbar unter <https://www.paypal.com/de/home>, abgerufen am 13.01.2024.

<sup>64</sup> Abrufbar unter <https://www.paypal.com/de/home>, abgerufen am 13.01.2024.

Für die Konfliktlösung nutzt PayPal die Plattform Modria, die ursprünglich aus dem Online-Beschwerdesystem von eBay, dem Mutterkonzern von PayPal, entwickelt wurde.<sup>65</sup> Seit seiner Gründung im Jahr 2011 repräsentiert Modria eine Generation von ODR-Plattformanbietern, die maßgeblichen Einfluss auf die "Digitalisierung der Justiz" sowie auf die Prävention und Beilegung außergerichtlicher Streitigkeiten nehmen.<sup>66</sup> Modria steht für Modular Online Dispute Resolution Implementation Assistance.

Auch im Konfliktlösungsverfahren von PayPal werden die beteiligten Parteien zunächst dazu ermutigt, miteinander in Kontakt zu treten und den Streit eigenständig beizulegen. Falls diese Bemühungen erfolglos bleiben, prüft PayPal den Fall gemäß seinen eigenen Regelungen.<sup>67</sup> Der Käuferschutz von PayPal, der in der PayPal-Käuferschutzrichtlinie<sup>68</sup> festgelegt ist, löst Konfliktsituationen im Wesentlichen auf Basis der Devise "Ware und Geld dürfen nicht bei derselben Person sein".<sup>69</sup> Wenn ein Kunde also eine Transaktion beanstandet, erhält er eine Rückerstattung, falls die Sendungsverfolgung keine Lieferung verzeichnet oder sobald er den Artikel zurückgesandt hat.<sup>70</sup>

Zusammengefasst besagt Nummer 1 dieser Richtlinie, dass Käufer durch den PayPal-Käuferschutz vor dem Nichterhalten eines Artikels oder erheblichen Abweichungen von der Artikelbeschreibung geschützt sind. Sobald bestimmte Bedingungen erfüllt sind und der Antrag angenommen wird, erstattet PayPal dem Käufer den bezahlten Preis inklusive der anfallenden Versandkosten zurück, entsprechend der Nummer 2 der Käuferschutzrichtlinie.

Die weiteren Nummern (3 bis 5) legen spezifische Bedingungen fest, die erfüllt sein müssen. Dazu gehört beispielsweise, dass der Käufer den Artikel mit einer der in Nummer 3.1 aufgeführten Zahlungsmethoden erworben haben und innerhalb von 180 Tagen nach Vertragsschluss einen Konflikt melden muss. Pro Transaktion darf nur ein Antrag gestellt werden. Wenn der Käufer einen Käuferschutzantrag stellt, weil sich der erhaltene Artikel wesentlich von der Beschreibung des Verkäufers unterscheidet, kann es notwendig sein, den Artikel

---

<sup>65</sup> Ausführlich dazu *Timmermann*, Legal Tech-Anwendungen, S. 200 ff.; *Anzinger*, ZKM 2021, 53.

<sup>66</sup> *Anzinger*, ZKM 2021, 53.

<sup>67</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 71.

<sup>68</sup> Abrufbar unter <https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/buyer-protection>, abgerufen am 13.01.2024; *BGH* Urteil vom 22.11.2017 – VIII ZR 83/16 = BGHZ 217, 33 = NJW 2018, S. 537-541; *BGH* Urteil vom 22.11.2017 – VIII ZR 213/16 = MMR 2018, S. 156-160; kritisch zu diesen Rechtsprechungen *Schermaier*, JZ 2021, 124–132.

<sup>69</sup> S. dazu *Fries*, NJW 2016, 2861; *Rühl*, JZ 2020, 809 (811); *Suskind*, Online Courts, S. 98.

<sup>70</sup> *Fries*, NJW 2016, 2861.

auf Aufforderung von PayPal dem Verkäufer zurückzuschicken, die Kosten dafür zu tragen und einen Nachweis über den Versand zu erbringen.<sup>71</sup>

Grundsätzlich spielt es keine Rolle, ob dem Kunden ein Widerrufsrecht zukommt, ob zum Zeitpunkt des Gefahrübergangs ein Sachmangel vorhanden war, oder ob der Verkäufer bestimmte Einreden vorbringen kann. Obwohl das staatliche Recht solche Unterscheidungen vorsieht, wird es in der Praxis faktisch nicht mehr berücksichtigt, obwohl es formal nicht abgeschafft wurde.<sup>72</sup>

PayPal bietet nicht nur Käuferschutz, sondern auch Verkäuferschutz. Die PayPal-Verkäuferschutzrichtlinie legt entsprechend den Bedingungen der Käuferschutzrichtlinie fest, unter welchen Voraussetzungen der Verkäufer bei Transaktionen geschützt ist. Dies schafft einen ausgewogenen Schutzmechanismus für beide Parteien in der Transaktion.<sup>73</sup>

Falls der selbstständige Einigungsversuch scheitert, tritt beispielsweise bei PayPal der Kundensupport in Kontakt mit dem Vertragspartner. Dieser hat dann die Möglichkeit, innerhalb von zehn Tagen über sein PayPal-Konto auf das eingeleitete Konfliktlösungsverfahren zu reagieren.

### 5.4.3. eBay

Dass nicht alle Verkäufe reibungslos verlaufen und daher auch Streitigkeiten entstehen können, wurde bereits dargestellt. eBay bietet ein eigenes Streitbeilegungsverfahren an, das als selbstlernendes System oder auch als Plattform für den automatischen Datenaustausch während Verhandlungen beschrieben wird.<sup>74</sup>

Kunden schätzen diese schnelle und unkomplizierte Methode der Konfliktlösung.<sup>75</sup> Laut einer 2014 vorgenommenen Schätzung, werden jedes Jahr weltweit rund 60 Millionen Konflikte in dieser Art gelöst, wobei der Wert der einzelnen Streitfälle sich üblicherweise auf etwa 70 bis 100 Dollar beläuft.<sup>76</sup>

---

<sup>71</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 68.

<sup>72</sup> *Fries*, NJW 2016, 2861.

<sup>73</sup> Verkäufer-Schutzrichtlinie abrufbar unter

<https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-protection>, abgerufen am 14.01.2024.

<sup>74</sup> *Del Duca/Rule/Loebl*, Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, 59, 78; *Rule*, ACResolution 2008, 8, 11; *Schmitz/Rule*, The new handshake, 2017, S. 37.

<sup>75</sup> *Adolphsen*, BRAK-Mitteilungen 2017, 147 (150); *Specht*, MMR 2019, 153 (155).

<sup>76</sup> S. nur *Del Duca/Rule/Rimpfel*, Arbitration Law Review 6 (2014), 204 (205), *Del Duca/Rule/Loebl*, Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, 59, 63.

Wie startete dieses mittlerweile sehr bewährte Konfliktlösungssystem?

Im Jahr 1999 wurde an der Universität von Massachusetts das Pilotprojekt "Online Ombuds Center" ins Leben gerufen, mit dem Ziel, Konflikte zwischen Käufern und Verkäufern auf eBay online zu schlichten.<sup>77</sup>

Dieses Pilotprojekt führte zur Gründung des Startup-Unternehmens SquareTrade.com. SquareTrade entwickelte sich zu einem äußerst erfolgreichen Anbieter für Online-Mediation. Es handelt sich dabei um ein privatwirtschaftliches Unternehmen in der Rechtsform einer Aktiengesellschaft. Seit seiner Gründung im Jahr 1999 gibt das Unternehmen an, dass es erfolgreich über 1.000.000 Konflikte gelöst hat, wobei es sich hauptsächlich auf die Bearbeitung von Streitigkeiten spezialisierte, die sich aus Transaktionen zwischen den Kunden des Online-Marktplatzes eBay.com ergaben. Der Prozess beinhaltete eine anfängliche Verhandlungsphase zwischen den Parteien, gefolgt von einer möglichen Online-Mediation, sollte eine Einigung nicht in der Verhandlungsphase erreicht werden.

Zwischen SquareTrade und eBay herrschte ein eng aufeinander abgestimmtes Zusammenspiel. In einer übertragenen Bedeutung fungierte SquareTrade gewissermaßen als Rechts-Mechanismus, der für den größten Online-Marktplatz Konflikte und Probleme gelöst hat. Gleichzeitig profitierte eBay von einem gesteigerten Vertrauen der Verbraucher, da Streitfälle effektiv angegangen werden konnten, auch weil SquareTrade über ein Zertifizierungsprogramm verfügt, das Online-Shops auf Verbraucherschutzstandards prüft.<sup>78</sup>

Als Reaktion darauf entschied sich eBay, intern eine eigene Online-Streitschlichtung anzubieten.<sup>79</sup> Seit 2009 haben Verkäufer und Käufer Zugang zum eBay Resolution Center, das ihnen die Möglichkeit bietet, Probleme und Konflikte zu klären.<sup>80</sup> Etwa 90 Prozent dieser Konflikte werden durch automatisierte Prozesse gelöst.

Es gibt zwei Hauptverfahren:

---

<sup>77</sup> *Schmitz/Rule*, The new handshake, 2017, S. 35.

<sup>78</sup> *Herrmann*, ZKM 2005, 151.

<sup>79</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, 2022, S. 67.

<sup>80</sup> Abrufbar unter <https://resolutioncenter.ebay.de>, abgerufen am 13.01.2024; *Del Duca/Rule/Loebl*, Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, 59, 63.

Bei Streitigkeiten über nicht erfolgte Lieferungen seitens der Verkäufer oder Beschwerden von Käufern, dass die gelieferten Artikel nicht der Beschreibung entsprechen, werden die Parteien zunächst dazu ermutigt, die Angelegenheit selbst durch Online-Verhandlungen zu klären. Sie erhalten dabei klare, strukturierte und praktische Ratschläge, wie sie Missverständnisse vermeiden und zu einer Lösung gelangen können. Es werden auch Richtlinien zu den Standards gegeben, nach denen eBay die Begründetheit von Beschwerden bewertet.

Auf Basis der PayPal-Käuferschutzrichtlinie schützt e-Bay somit den Käufer<sup>81</sup>, für den Fall, dass ein erworbener Artikel nicht versendet wurde (item not received [INR]) oder sich wesentlich von den Angaben des Verkäufers unterscheidet (significantly not as described [SNAD]). Letztendlich stellen solche Situationen fundamentale Pflichtverletzungen des Verkäufers dar.<sup>82</sup>

Kann der Streit nicht durch Verhandlungen gelöst werden, bietet eBay einen Schlichtungsdienst an, bei dem die Parteien zunächst einen Diskussionsbereich betreten, um ihre Argumente vorzutragen, ein Mitarbeiter von eBay daraufhin eine bindende Entscheidung gemäß der Geld-zurück-Garantie von eBay trifft. Dieser e-Schiedsspruchprozess ist schnell und unterliegt strengen Zeitgrenzen. Der Anspruch muss innerhalb von 30 Tagen ab dem tatsächlichen oder dem zuletzt geschätzten Lieferdatum bei eBay eskaliert werden und darf frühestens 8 Tage nach der ersten Beschwerde beim Verkäufer erfolgen, um eine vollständige Möglichkeit zur Selbstlösung zu fördern.<sup>83</sup> Die eBay-Kundendienstmitarbeiter überprüfen dann den Fall und setzen sich innerhalb von 48 Stunden mit dem Käufer in Verbindung, um zu prüfen, ob eine vollständige Rückerstattung des Kaufpreises möglich ist.<sup>84</sup>

Wenn ein Verkäufer einen Antrag über das eBay Resolution Center stellt, erfolgt im Anschluss die Kontaktaufnahme mit dem Käufer.<sup>85</sup> In diesem Prozess kann der Käufer auf den Antrag des Verkäufers im eBay Resolution Center reagieren, indem er angibt, dass er das Auktionsgebot bezahlt hat, den Zahlungsnachweis erbringen kann oder die Transaktion stornieren möchte. Sobald der Käufer

---

<sup>81</sup> <http://pages.ebay.de/einkaufen/ebay-kaeuferschutz.html>, abgerufen am 22.12.2023.

<sup>82</sup> Adolphsen, BRAK Mitteilungen, 150.

<sup>83</sup> Susskind,

<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version-1.pdf>, abgerufen am 30.12.2023.

<sup>84</sup> Del Duca/Rule/Rimpfel, Arbitration Law Review 2014, 204, 208.

<sup>85</sup> Del Duca/Rule/Rimpfel, Arbitration Law Review 2014, 204, 209; Schmitz/Rule, The new handshake, 2017, 38 f.

antwortet, ermöglicht dies eine Kommunikation zwischen Käufer und Verkäufer. Falls der Käufer nicht antwortet, hat der Verkäufer die Möglichkeit, dem Käufer einen „Unpaid Item Strike“ zu erteilen. Wenn der Käufer zu viele dieser Art von Warnungen in kurzer Zeit erhält, kann eBay dessen Konto sperren. Es ist wichtig zu beachten, dass dieser gesamte Vorgang ohne Überprüfung durch einen neutralen Dritten erfolgt. Eine manuelle Überprüfung und Entscheidung durch einen eBay-Kundendienstmitarbeiter kann erst stattfinden, wenn der Käufer gegen den „Unpaid Item Strike“ Einspruch erhebt.<sup>86</sup> Die Kunden erfassen den Sachverhalt selbst mithilfe der Eingabemasken, um den Konflikt strukturiert zu präsentieren. Dies stellt sicher, dass alle erforderlichen Informationen rechtzeitig vorliegen und keine wichtigen Angaben vergessen werden.<sup>87</sup>

Der Zugang zu Kundenkonten bietet ein besonderes Instrument in dem dargestellten Konfliktbehandlungsverfahren, da persönliche Informationen sowie Details zu Zahlungs- und Lieferbedingungen bereits vorhanden sind und somit nicht mehr gesondert erhoben werden müssen.<sup>88</sup>

Zudem spielen die Verknüpfungen zwischen den eBay-Accounts und den Accounts der Paketzustelldienste eine bedeutende Rolle bei der Klärung von Sachverhalten auf eBay.<sup>89</sup>

Um häufig auftretende Streitigkeiten, die auf nicht erfolgten Zahlungen beruhen, zu reduzieren, wurden Schnittstellen zwischen eBay- und PayPal-Konten eingeführt. Infolgedessen erfolgt der Versand des Pakets erst, wenn die Zahlung bei PayPal eingegangen ist. Die Konten ermöglichen ein schrittweises Nachvollziehen der Warenlieferung. Sollten dennoch Schwierigkeiten entstehen, ermöglicht dieses Vorgehen die lückenlose Nachverfolgung jedes einzelnen Schrittes.<sup>90</sup>

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass in den Streitbeilegungsverfahren der Handelsplattformen und Zahlungsdienstleister die Konfliktparteien zunächst selbst über die Online-Portale, die von den Betreibern zur Verfügung gestellt werden, miteinander kommunizieren.<sup>91</sup> Sie können den Prozess der Streitbeilegung eigenständig initiieren, Fragen stellen und sich mit der

---

<sup>86</sup> Deichsel, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 69.

<sup>87</sup> Deichsel, LR 2020, 98, 103 Rn. 15; Deichsel, GVRZ 2021, 12 Rn. 24.

<sup>88</sup> Deichsel, LR 2020, 98, 103 Rn. 16; Deichsel, GVRZ 2021, 12 Rn. 25

<sup>89</sup> Deichsel, LR 2020, 98, 104 Rn. 17; Deichsel, GVRZ 2021, 12 Rn. 26.

<sup>90</sup> Deichsel, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 70.

<sup>91</sup> Abrufbar unter <https://resolutioncenter.ebay.de>, abgerufen am 13.01.2024.

Gegenpartei austauschen. Bei eBay besteht zusätzlich die Möglichkeit, den Kontakt telefonisch oder per E-Mail aufzunehmen. Die gesamte Kommunikation erfolgt ausschließlich über diese Kanäle, wobei eine mündliche Verhandlung in Form eines persönlichen Treffens oder einer Videokonferenz nicht vorgesehen ist. Intern nutzen die Mitarbeiter eine Art elektronische Akte, ähnlich der internen Kommunikation bei gesetzlich normierten außergerichtlichen Konfliktbehandlungsverfahren.<sup>92</sup>

Wenn im Zuge der von eBay angebotenen Verfahren zur Streitbeilegung keine erfolgreiche Kommunikation zwischen den involvierten Parteien zustande kommt, leitet eBay den Fall an sein spezialisiertes Team für Schlichtungsdienste im Bereich Kundenservice weiter. Dieses Team entscheidet dann über den Streitfall.<sup>93</sup> Mitarbeiter des Kundenservice verfassen persönlich formulierte Entscheidungen. Diese persönlich formulierten Entscheidungen werden dann den Parteien vorgelegt.

Das Resolution Center passt die Lösungsfindung individuell an den vorliegenden Streitfall an. Es besteht Raum für eine individuelle Lösungsfindung, wenn dies von den beteiligten Parteien gewünscht wird, wobei gleichzeitig die von eBay aufgestellten Regeln berücksichtigt werden.<sup>94</sup>

## **6. Rechtlicher Rahmen für die Streitbeilegung**

### **6.1. Digitalisierung des Rechts**

Der E-Commerce hat zu einer erheblichen Reduzierung gerichtlicher Forderungsstreitigkeiten geführt. Dies ist z.T. wohl auch darauf zurückzuführen, dass einem Kunden der Zugang zu seinem Konto entzogen werden kann, wenn sein Scorewert abfällt oder der finanzielle Dienstleister keinen Zugriff mehr auf die Geldquellen hat. Intelligente Gewährleistungsstrategien werden ebenfalls eingesetzt, um sicherzustellen, dass Kunden bei Transaktionen keinen Stress erleben, was wiederum ihre Kaufbereitschaft beeinträchtigen könnte. In der heutigen "Rückgabekultur" ist ein umfassendes rechtliches Regelwerk oft überflüssig und wird sogar als unerwünscht angesehen.<sup>95</sup>

---

<sup>92</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 70.

<sup>93</sup> *Del Duca/Rule/Rimpfel*, *Arbitration Law Review* 2014, 204, 207; *Deichsel*, LR 2020, 98, 101 Rn.8; *Fries*, *Verbraucherrechtsdurchsetzung*, 2016, S.245–248; *Meller-Hannich/Nöhre*, NJW 2019, 2522, 2523.

<sup>94</sup> In diese Richtung auch *Meller-Hannich/Nöhre*, NJW 2019, 2522, 2523; *Wagner*, *Legal Tech und Legal Robots: Der Wandel im Rechtswesen durch neue Technologien und Künstliche Intelligenz*, 2. Aufl. 2020, S. 33; *Nicolai/Wöbler*, ZRP 2018, 229, 230.

<sup>95</sup> *Dudek*, ZKM 2020, 65.



Diese Entwicklungen haben zu einer bedeutenden Veränderung der Konfliktkultur geführt, die direkte Auswirkungen auf den Rechtsmarkt hat. Die konsequente Vermeidung von Konflikten sowohl seitens der Anbieter als auch der Verbraucher hat dazu geführt, dass der Rechtsmarkt derzeit einem deutlichen Wandel unterliegt.<sup>96</sup>

So funktioniert die Delegation von Konflikten nicht nur bei einem Anspruchsinhaber, sondern auch im Bereich des Internethandels, wo bereits Online Dispute Resolution (ODR)-Modelle wie Modria eingesetzt werden. In diesen Fällen wird das Gewährleistungsmanagement durch den Anspruchsgegner auf eine von Algorithmen unterstützte Plattform übertragen, wobei die Kunden die Kosten für eine bequeme Abwicklung tragen. Die weitreichende Nutzung solcher Systeme deutet darauf hin, dass die Anbieter die Bedürfnisse ihrer Kunden gut erkannt haben. Durch eine konsequente Weiterentwicklung dieses Systems gelangt man zu Lösungen, bei denen eine potenzielle Konfliktlösung bereits integraler Bestandteil der Dienstleistung ist – ein Konzept bekannt als "embedded law".<sup>97</sup>

Hinter "embedded law" steht die Idee, rechtliche Rahmenbedingungen, Regeln und Vorschriften direkt in Technologien, Systeme und Geschäftsprozesse einzubetten. Das Konzept des „embedded Law“, wie es schon bei Amazon und e-Bay angewandt wird, könnte für mittelständische Unternehmen weiterentwickelt und vorangetrieben werden.

In der Grundidee können sämtliche rechtlichen Entscheidungen, die lediglich auf Daten und Informationen beruhen, automatisiert werden. Alle entsprechenden Texte könnten im Rahmen eines Baustein-Systems automatisch generiert werden. Wenn jedoch menschliche Einschätzungen erforderlich sind, beispielsweise bei unbestimmten Rechtsbegriffen oder Ermessensfragen, bietet auch hier der Einsatz von Machine Learning Hilfestellung. Ein beträchtlicher Teil der Compliance-Aufgaben in Unternehmen oder der öffentlichen Verwaltung könnte automatisiert werden. So lassen sich durch Daten präzisere Auswertungen und Prognosen durchführen. Zum Beispiel ist es möglich, zu bestimmen, welche Fälle in welchem Kontext mit einem erfolgreichen Abschluss enden. Dies stärkt die Basis für die Prozessfinanzierung und ermöglicht einen

---

<sup>96</sup> ebd.

<sup>97</sup> *Dudek*, ZKM 2020, 66.

erweiterten Zugang zum Rechtssystem, insbesondere für Verbraucher. Wenn Unternehmen über ausreichende Daten verfügen, um die Erfolgsaussichten bei der Durchsetzung der Rechte bewerten, können sie darauf basierend unternehmerische Entscheidungen treffen. Alles, was ausschließlich auf Daten und Informationen basiert, kann nicht nur automatisiert, sondern in Systemen integriert werden<sup>98</sup>.

Die Digitalisierung hat bereits erhebliche Auswirkungen auf die gesellschaftliche Realität. Ihre Wirkung auf die rechtliche Praxis war vorhanden, bevor dies den Juristen bewusst wurde. Erst allmählich und systematisch beginnt die gezielte Einbindung von Juristen in die Nutzung digitaler Technologien und künstlicher Intelligenz für rechtliche Zwecke.<sup>99</sup>

Die traditionellen, formellen Verfahren, sei es außergerichtlich oder gerichtlich, scheinen möglicherweise nicht ausreichend auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet zu sein und könnten unter den gegebenen Umständen wenig attraktiv sein. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass derzeit nur die staatliche und unabhängige Justiz die Legitimation und die Fähigkeit besitzt, den Konflikt zwischen Macht und Recht im Einzelfall aufzulösen.<sup>100</sup>

Nichtsdestotrotz hat sich im Online Handel eine nahezu grundlegende Rechtsordnung herausgebildet. Es handelt sich de facto um unabhängige Systeme zur Umsetzung dieser Regeln, die letztendlich nur wenig Ähnlichkeit mit herkömmlichen staatlichen Zivilrechtsverfahren aufweisen. Dieser Wandel ist weithin von der juristischen Öffentlichkeit unbemerkt geblieben. Adolphsen spricht hier von einer sogenannten "Onlinejustiz", die komplett am Staat vorbeigeht.<sup>101</sup>

Die Blockchain-Technologie, welche eine sichere und dezentralisierte Aufzeichnung von Transaktionen ermöglicht und auf einem digitalen Register aus einer Kette von Blöcken basiert, zielt darauf ab, ein Eingreifen von Richtern faktisch unmöglich zu machen. Mit dieser Technologie könnten auch Modelle der Online Dispute Resolution (ODR) obsolet werden. Systeme wie Modria, das 2011

---

<sup>98</sup> *Glatz/Breidenbach*, Data-driven Law: Wie die Industrialisierung den Rechtsmarkt verändert, Interview, Der Betrieb, <https://www.der-betrieb.de/interview/data-driven-law-wie-die-industrialisierung-den-rechtsmarkt-veraendert>, zuletzt abgerufen am 10.01.2024.

<sup>99</sup> *Dudek*, JZ 2020, 893.

<sup>100</sup> *Dudek*, JZ 2020, 893.

<sup>101</sup> *Adolphsen*, BRAK Mitteilungen, 149.

auf Initiative von Paypal entwickelt wurde, würden in einem Szenario, in dem der Ablauf eines Konfliktfalls bereits vorab festgelegt ist, überflüssig werden.<sup>102</sup>

Letztlich handelte es sich bereits bei ihrer Einführung um eine Form von "Gewährleistung durch Design" und nicht um eine Alternative zur Justiz zu sein.<sup>103</sup>

Die Anwendungen von Legal Tech markieren nicht den Anfang eines neuen Zeitalters, sondern repräsentieren vielmehr eine Weiterführung einer bestehenden Entwicklung, jedoch unter Verwendung neuer technischer Mittel. Daher ist die Sorge vor einer Aufweichung des Rechtsberatungsmonopols auch keine neue Erscheinung. Im Wesentlichen dreht sich hier alles um die Frage, ob die Rechtsprechung als Bestandteil der öffentlichen Daseinsvorsorge betrachtet wird oder ob sie rein marktwirtschaftlich organisiert werden sollte.<sup>104</sup>

Der Rechtsmarkt, wie ihn der BGH sieht, unterteilt sich in zwei Segmente: Einerseits gibt es automatisierbare und somit skalierbare Modelle mit hoher Gewinnerwartung. Andererseits umfasst er den "Rest", der insbesondere rechtlich oder emotional hochkomplexe Fälle beinhaltet, die keine ausreichende Kostendeckung aufweisen.<sup>105</sup>

Jedoch wird dabei nicht über die Rolle des Rechts gesprochen, wie etwa die Schaffung eines gesellschaftlichen Rahmens für wirtschaftliche Aktivitäten oder die Begrenzung wirtschaftlicher Macht.<sup>106</sup>

Legal Tech-Anwendungen eröffnen zwar einen breiteren Zugang zum Recht, fördern aber auch die zunehmende Kommerzialisierung des Rechtsmarktes. Dies könnte bedeuten, dass Rechtsansprüche als handelbare Waren betrachtet werden, möglicherweise sogar mit einem Börsenwert. Es könnte zu einer verstärkten Konzentration der Anbieter auf dem Rechtsmarkt kommen, wobei einige Anbieter ihre eigenen Interessen intransparent über die der Rechtssuchenden stellen. Zudem besteht die Gefahr, dass sich die Anwendung von Algorithmen auf industriell nachverfolgbare Rechtsverstöße beschränkt und Manipulationsrisiken birgt.<sup>107</sup>

---

<sup>102</sup> *Anzinger*, ZKM 2021, 53, 57.

<sup>103</sup> *Dudek*, JZ 2020, 890.

<sup>104</sup> *Dudek*, ZKM 2020, 67.

<sup>105</sup> *Dudek*, ZKM 2020, 68.

<sup>106</sup> *Dudek*, ZKM 2020, 68.

<sup>107</sup> *Hoffmann-Riem*, AöR 2017, 2.

Wenn es zu den Schlichtungsverfahren kommt, so zeigt ein beträchtlicher Anteil der Unternehmen nur begrenztes Interesse daran.<sup>108</sup>

Ein Beispiel dafür sind Online-Plattformen, die ihre eigenen Richtlinien, Nutzungsbedingungen und Streitbeilegungsverfahren haben. Wie bereits dargestellt, haben viele E-Commerce-Plattformen interne Mechanismen zur Schlichtung von Streitigkeiten zwischen Käufern und Verkäufern. Fries spricht hier von "primitiven privaten Rechtsregeln"<sup>109</sup>. Diese Plattformen agieren oft als Vermittler, um Konflikte außergerichtlich beizulegen, und bieten häufig Schlichtungs- oder Beschwerdeverfahren an.

Des Weiteren gibt es alternative Streitbeilegungsmechanismen wie Online-Mediation und Schiedsverfahren, die außerhalb der staatlichen Gerichtsbarkeit funktionieren. Diese können in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Online-Plattformen oder in separaten Vereinbarungen zwischen den Parteien festgelegt werden.

Das Vorhandensein privater Regelungen bedeutet nicht unbedingt, dass sie gänzlich unabhängig von staatlicher Rechtsprechung sind. Oft müssen sie im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Vorschriften funktionieren. Dennoch bieten sie alternative Wege zur Konfliktlösung und Rechtsdurchsetzung im Onlinehandel an, die effizienter und spezifischer auf die Bedürfnisse der beteiligten Parteien zugeschnitten sind.<sup>110</sup>

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Onlinehandel in letzter Zeit eigenständige private Rechtsnormen etabliert hat, die sich stark von den ausgearbeiteten Regeln des staatlichen Zivilrechts unterscheiden. Gleichzeitig entwickelt die lebhaftere Programmierszene heutzutage technische Instrumente, die eine alternative Durchsetzung materieller Rechte ermöglichen, die bisher unkonventionell erscheint.<sup>111</sup>

Das Bürgerliche Gesetzbuch (BGB) enthält in seinem zweiten Buch nicht nur allgemeine Bestimmungen zum Vertragsrecht, sondern auch detaillierte Regeln für die wichtigsten Vertragstypen. Dadurch setzt es einen rechtlichen Rahmen

---

<sup>108</sup> *Thevis*, ZKM 2023, 19.

<sup>109</sup> *Fries*, NJW 2016, 2861.

<sup>110</sup> *Adolphsen*, BRAK Mitteilungen, 149.

<sup>111</sup> *Fries*, NJW 2016, 2860.

fest, der teilweise zwingend ist und zumindest als Leitlinie für die Gesetzgebung dient. Gemäß § 307 I, II Nr. 1 BGB können Vertragsparteien von diesen Vorgaben nicht beliebig abweichen.

Mit der sich weiterentwickelnden Vertragspraxis, insbesondere im Bereich des Online-Handels, entfernen sich die Praktiken zunehmend von diesen standardisierten Vertragsinhalten. In diesem Kontext liegt es mehr in der Gestaltungsmacht der Parteien, festzulegen, welche Regeln in ihren Rechtsbeziehungen gelten sollen. In solchen Fällen greift der Gesetzgeber nicht mehr aktiv ein, sondern die Rechtsprechung hat lediglich in speziellen Fällen gemäß § 138 oder §§ 307 ff. BGB die Aufgabe, die unangemessensten Ergebnisse privatautonomer Vertragsgestaltung zu korrigieren.<sup>112</sup> Im Folgenden wird der rechtliche Rahmen genauer betrachtet.

## 6.2. Materielles Recht

Für den hier interessierenden rechtlichen Rahmen finden sich im BGB Vorschriften unter dem Untertitel 2 mit der Überschrift "Grundsätze bei Verbraucherverträgen und besondere Vertriebsformen" (§§ 312 bis 312m BGB).

Da sich die vorliegende Arbeit überwiegend mit E-Commerce befasst, interessieren hier vorrangig die Regelungen zu Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§§ 312i - 312l BGB).

Diese Vorschriften wurden innerhalb des Schuldrechtsmodernisierungsgesetzes verankert, das am 1. Februar 2002 in Kraft trat. Der präzise Untertitel "Grundsätze bei Verbraucherverträgen und besondere Vertriebsformen" wurde ab dem 13. Juni 2014 eingeführt.<sup>113</sup>

§ 312m BGB regelt zudem, dass es sich um bindendes Verbraucherschutzrecht handelt, von dem nicht zum Nachteil des Verbrauchers abgewichen werden darf.

Ob man das im Sinne von Martinek als Vertriebsrecht bezeichnen will oder ob sich der Begriff Vertriebsrecht nur auf B2B Verhältnisse bezieht, kann dahinstehen.<sup>114</sup>

---

<sup>112</sup> *Schliesky*, ZRP 2015, 56 (57).

<sup>113</sup> Gesetz zur Umsetzung der Verbraucherrechtlichrichtlinie und zur Änderung des Gesetzes zur Regelung der Wohnungsvermittlung vom 20.09.2013, BGBl I Nr. 58, S. 3642 ff., in Kraft getreten zum 13.06.2014.

<sup>114</sup> *Martinek*, ZVertriebsR 2016, 343.

### 6.3. Außergerichtliche Verfahrensangebote

Was die außergerichtliche Streitbeilegung betrifft, so gibt es nach deutschem Recht im Wesentlichen zwei Möglichkeiten, um Mediationsergebnissen zu rechtlicher Geltung zu verhelfen: Am wirkungsvollsten kann das geschehen, in dem das Mediationsergebnis in einen Schiedsspruch umgewandelt wird, der dann für vollstreckbar erklärt wird, §§ 1053, 1060 ZPO. Darüberhinaus können Schlichtungsergebnisse, wenn dies gesetzlich vorgesehen ist, für vollstreckbar erklärt werden.

Die zweite Option besteht in der Absicherung durch weitere Rechtsfolgen, wie etwa Vertragsstrafen oder der Hinterlegung des Ergebnisses bei einer vertrauenswürdigen dritten Partei möglich.<sup>115</sup>

#### 6.3.1. Maßnahmen der EU

##### 6.3.1.1. ADR

Im Allgemeinen kann man die außergerichtliche Streitbeilegung auch als alternative Streitbeilegung bezeichnen oder im Englischen als Alternative Dispute Resolution (ADR).

Im November 2013 wurde dazu die Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.05.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr.2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG<sup>116</sup> erlassen, welche die Mitgliedsstaaten verpflichtet, außergerichtliche Streitbeilegungsstellen einzurichten. Im Falle von Streitigkeiten über Verbraucherverträge haben sowohl Verbraucher als auch Unternehmer die Möglichkeit, diese Instanzen anzurufen. Die Richtlinie gilt sowohl für innerstaatliche Streitigkeiten als auch für Verbraucherstreitfälle, die grenzüberschreitend innerhalb der EU auftreten.<sup>117</sup>

---

<sup>115</sup> *Lewinski*, ZKM 2004, 111.

<sup>116</sup> RL 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates v. 21.05.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der VO (EG) Nr. 2006/2004 und der RL 2009/22/EG, ABI. 2013 L 165, 63 (ADR Richtlinie).

<sup>117</sup> *Martinek*, ZVertriebsR 2016, 343.

### 6.3.1.2. Die ODR Plattform der EU-Kommission

Seit 2016 unterhält die EU eine Online-Plattform, an die sich Verbraucher bei Streitigkeiten aus einem im Internet abgeschlossenen Rechtsgeschäft wenden können. Unternehmen, die solche Verträge abschließen, sind dazu verpflichtet, auf ihrer Website einen Link zu dieser Plattform bereitzustellen. Beschwerden, die über diese Plattform eingehen, werden dem betreffenden Unternehmen weitergeleitet, gegebenenfalls mit Übersetzung in dessen Sprache. Dies ermöglicht direkte Verhandlungen zwischen den Parteien. Wenn das Unternehmen zustimmt, wird die Beschwerde an die entsprechende Verbraucherschlichtungsstelle weitergeleitet. Es besteht auch die Möglichkeit, die in jedem EU-Mitgliedstaat eingerichteten OS-Kontaktstellen unterstützend in Anspruch zu nehmen.<sup>118</sup>

Die ODR-Verordnung<sup>119</sup> wurde als Ergänzung zur ADR-Richtlinie<sup>120</sup> eingeführt. Während die ADR-Richtlinie vorschreibt, dass die Mitgliedstaaten flächendeckende Schlichtungsnetze im Bereich der Verbraucherschlichtung etablieren müssen, zielt die ODR-Verordnung darauf ab, den Zugang zu Schlichtungsstellen im EU-Ausland zu ermöglichen.

Sie stellt die erste und bislang einzige Online-Plattform zur Streitbeilegung dar, die weltweit grenzüberschreitend agiert.<sup>121</sup>

Die Idee hinter der ODR-Verordnung war es, Vertrauen im Online-Handel zu stärken, indem sie eine unkomplizierte, effiziente und kostengünstige Möglichkeit zur außergerichtlichen Streitbeilegung bietet. Dies sollte die Stärkung des Binnenmarktes unterstützen, indem es sowohl Verbrauchern als auch Unternehmen einen geregelten Zugang zu Verfahren bietet, die der Lösung von Konflikten dienen, welche aus Online-Käufen entstehen.

Es bestand die Annahme, dass Unternehmen die Vorteile, insbesondere in Bezug auf die Kosten, von Schlichtungsverfahren erkennen und sich daher freiwillig an solchen Verfahren beteiligen würden. Diese Annahme hat sich als Fehleinschätzung erwiesen. Es zeigt sich, dass viele Unternehmen nur geringes Interesse an der Teilnahme an Schlichtungsverfahren haben.<sup>122</sup>

---

<sup>118</sup> ZKM 2023, 224

<sup>119</sup> Verordnung (EU) Nr. 524/2013

<sup>120</sup> Richtlinie 2013/11/EU

<sup>121</sup> *Thevis*, ZKM 2023, 19-23

<sup>122</sup> *Thevis*, ZKM 2023, 19-23

Diese Problematik wurde ebenfalls von der EU-Kommission wahrgenommen, was zu Überlegungen geführt hat, die ADR-Richtlinie zu reformieren. Es wird wohl aber nun tatsächlich in Betracht gezogen, die ODR-Verordnung wieder abzuschaffen.<sup>123</sup>

Dies wird von der Lehre und aus dem Umfeld der Schlichtung sehr kritisch gesehen. Greger und Steffek befürworten die Idee, die ODR-Plattform zu einem zentralen Knotenpunkt für jegliche Art von Verbraucherkonflikten zu entwickeln.<sup>124</sup>

Greger betrachtet die Erweiterung der ODR-Plattform zu einer zentralen Anlauf- und Koordinierungsstelle für die außergerichtliche Lösung von Streitigkeiten zwischen Verbrauchern und Unternehmen als eine der bedeutendsten Möglichkeiten, die Effektivität der Verbraucherstreitbeilegung zu steigern.<sup>125</sup>

Doch warum sollten Unternehmen auf einen externen "Dritten" zurückgreifen und eine Beeinflussung von außen zulassen, wenn sie es genauso wie Amazon und eBay "privat" lösen könnten? Mit ihren eigenen Tools zur Streitbeilegung. Wenn ein Mitarbeiter von eBay über einen Streit entscheiden kann, warum nicht auch der Mitarbeiter eines mittelständischen Unternehmens? Für ein Unternehmen wäre eine hauseigene Lösung viel attraktiver, wenn sie technisch möglich und wirtschaftlich rentabel ist. Demgegenüber steht die Kostenpflicht, welche für die Unternehmen anfällt, wenn sie sich im Rahmen eines ODR-Verfahrens an eine Schlichtungsstelle wenden.<sup>126</sup>

Die Zukunft liegt hier unumstritten zum großen Teil in der Künstlichen Intelligenz. Damit wären auch Sprachbarrieren kein Problem mehr dank Übersetzungsprogrammen.

Auch der Verbraucher könnte einen Vorteil darin sehen, mit dem Unternehmen direkt zu kommunizieren, stellt dies doch den kürzeren Weg dar. Er hätte hier sozusagen den „Direct Talks“, einer Funktion von ODR, um welche die Plattform 2020 ergänzt wurde und welche Händlern und Verbrauchern ermöglichen soll, sich direkt zu einigen.<sup>127</sup>

---

<sup>123</sup> Ankündigung der EU-Kommission vor dem Fachpublikum in Oxford auf der EU Consumer ADR conference 2022.

<sup>124</sup> Steffek/Greger, ZRP 2022, 202, 204.

<sup>125</sup> Greger, ZKM 2022, 125 ff.

<sup>126</sup> Thevis, ZKM 2023, 19-23

<sup>127</sup> Braun/Thevis, Konfliktynamik 3/2021.



Unternehmen könnten sich hinsichtlich ihrer Kompetenz Rechtsstreitigkeiten beizulegen zertifizieren lassen, um den Kunden zu zeigen, dass sie Verbraucherschutzstandards einhalten und um ihnen das Gefühl zu vermitteln, dass sie nicht irgendeiner rechtlichen Willkür ausgesetzt sind.

### 6.3.1.3. P2B Verordnung

Die seit 2020 geltende europäische Platform-to-Business VO (P2B-VO)<sup>128</sup> zielt darauf ab, spezifische Missbrauchsrisiken anzugehen, die für gewerbliche Nutzer im Zusammenhang mit der zunehmenden wirtschaftlichen Bedeutung von Online-Vermittlungsdiensten wie Online-Marktplätzen (wie Amazon und eBay) entstehen. Es wird erkannt, dass diese Plattformen sowohl Vorteile als auch potenzielle Nachteile für die beteiligten Parteien mit sich bringen.<sup>129</sup>

Man kann auch von einer gewissen Dualität der digitalen Plattformen sprechen, insbesondere derjenigen, die eine monopolartige Stellung oder eine beträchtliche Marktmacht erlangt haben. Einerseits haben diese Plattformen zweifellos eine Fülle neuer Möglichkeiten geschaffen, indem sie innovative Wege zur Wertschöpfung, Interaktion und zum Zugang zu verschiedenen Dienstleistungen ermöglichen.

Andererseits haben einige Plattformen im Laufe der Zeit eine so dominante Position erreicht, dass sie quasi als "Gatekeeper" fungieren können.<sup>130</sup> Das bedeutet, dass sie die Kontrolle über den Zugang zu bestimmten Märkten oder Dienstleistungen haben. Diese Plattformen können aufgrund ihrer Größe, Reichweite und der Netzwerkeffekte, die sie aufgebaut haben, entscheidenden Einfluss darauf nehmen, wie diese Märkte funktionieren und wie die Interaktionen innerhalb dieser Ökosysteme gestaltet werden.<sup>131</sup>

Gemäß einer Studie der EU-Kommission aus dem Jahr 2018 (Seiten 11-13) beschwerten sich 46 % der Unternehmen über unfaire Praktiken wie unangekündigte und unerklärte Änderungen der Allgemeinen

---

<sup>128</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32019R1150>, zuletzt abgerufen am 28.01.2024.

<sup>129</sup> Erwgr. 1 und 2 P2B-VO

<sup>130</sup> Busch, GRUR 2019, S. 788.

<sup>131</sup> Kumkar, ZEuP 2022, S. 537.

Geschäftsbedingungen (AGB) oder das Entfernen von Waren ohne klare Begründung aus ihren Angeboten.<sup>132</sup>

Ein Hauptansatz der P2B-VO besteht darin, mehr Transparenz zu schaffen. Dies bedeutet, dass Plattformen verpflichtet sind, klare und verständliche Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) bereitzustellen<sup>133</sup>. Darüber hinaus sollen die Parameter für Rankings und die Behandlung von Waren und Dienstleistungen transparenter gestaltet werden. Dies soll den Unternehmen, die auf diesen Plattformen agieren, ein besseres Verständnis dafür geben, wie ihre Produkte oder Dienstleistungen präsentiert und bewertet werden.

Zusätzlich zur Transparenz verlangt die P2B-VO, dass Plattformen Mechanismen für die Streitbeilegung und Rechtsdurchsetzung einführen. Dazu gehören interne Beschwerdemanagement-Systeme, Mediation und außergerichtliche Streitbeilegung. Diese Maßnahmen sollen es den Unternehmen ermöglichen, Konflikte mit den Plattformen auf effiziente und faire Weise zu lösen, ohne gleich auf gerichtliche Verfahren angewiesen zu sein.<sup>134</sup>

Die Vorschriften zu Beschwerdemanagement und Mediation finden sich in den Art. 11-13 in der P2B-VO. Hier werden die materiell-rechtlichen Bestimmungen um spezifische Vorschriften und Maßnahmen ergänzt, die darauf abzielen, ein geregeltes Beschwerdemanagement und außergerichtliche Streitbeilegungsinstrumente auf Online-Plattformen zu etablieren.

Gemäß Artikel 11 Absatz 1 der P2B-VO der Europäischen Union müssen Anbieter von Online-Vermittlungsdiensten ein internes Beschwerdemanagement bereitstellen. Dabei soll gewerblichen Nutzern der Plattform ein leicht zugänglicher und kostenfreier Zugang zu diesem Beschwerdesystem gewährleistet werden.

Bezüglich Mediation ist in Artikel 12 folgendes geregelt: Der Plattformbetreiber ist gesetzlich verpflichtet, an allen Mediationsbemühungen von gewerblichen Nutzern teilzunehmen. Hierfür muss der Plattformbetreiber in seinen Allgemeinen

---

<sup>132</sup>

<https://haerting.de/wissen/fairness-durch-transparenz-im-e-commerce-die-neue-plattform-to-business-verordnung>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

<sup>133</sup> *Alexander*, WRP 2020, S. 945 (950 ff.); *Wais*, EuZW 2019, 221 (223 ff.).

<sup>134</sup> *Busch*, GRUR 2019, S. 788 (795 f.).

Geschäftsbedingungen (AGB) mindestens zwei Mediatoren benennen<sup>135</sup>, der im Streitfall zur außergerichtlichen Konfliktlösung bereit ist. Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass keine zwingende Verpflichtung besteht, tatsächlich eine Mediation durchzuführen.<sup>136</sup>

Der Abschnitt 11 der eBay-AGB, auch bekannt als "Schlussbestimmungen", umfasst in der Regel rechtliche und abschließende Regelungen, die die allgemeinen Bedingungen und Richtlinien für die Nutzung der eBay-Plattform regeln.

Unter Punkt sieben steht Folgendes: "eBay ist weder bereit noch verpflichtet, an Streitbeilegungsverfahren mit Verbrauchern vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen. eBay ist bereit, mit den hier aufgeführten Mediatoren zusammenzuarbeiten, um eine außergerichtliche Beilegung etwaiger Streitigkeiten mit gewerblichen Nutzern zu erzielen; vor Einleitung eines solchen Mediationsverfahrens sollten gewerbliche Nutzer jedoch versuchen, ihr Anliegen mit dem Kundenservice von eBay (siehe § 1 Nr. 13 dieser eBay-AGB) zu klären."<sup>137</sup>

Unter "hier" findet sich ein Link zum Impressum von eBay, wo die Punkte Online-Streitbeilegung und Alternative Streitbeilegung aufgegriffen werden. Es gibt weiterhin einen Link zur OS-Plattform, die E-Mail Adresse eines Versicherung-Ombudsmanns und einen Abschnitt zu Mediation mit gewerblichen Verkäufern (es werden zwei Mediationsstellen benannt). Ein Bericht zum internen Beschwerdemanagement, der sich nach Artikel 11 der Verordnung (EU) 2019/1150 zur Förderung von Fairness und Transparenz richtet, ist ebenfalls enthalten.<sup>138</sup>

---

<sup>135</sup>

<https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX%3A32019R1150%3ADE%3AHTML#d1e1156-57-1>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

<sup>136</sup>

<https://fps-law.de/de/fps-blog/achtung-plattformanbieter-die-platform-business-verordnung-kommt>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

<sup>137</sup>

<https://www.ebay.de/help/policies/member-behavior-policies/allgemeine-geschftsbedingungen-fr-die-nutzung-der-deutschen-ebaydienste?id=4259#%C2%A711%20Schlussbestimmungen>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

<sup>138</sup> <https://www.ebay.de/help/policies/member-behavior-policies/impressum?id=4714>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

#### 6.3.1.4. DMA

Die EU-Kommission präsentierte im Dezember 2020 als Teil ihres Gesetzespakets zu digitalen Diensten zwei zusätzliche bedeutende Maßnahmen zur Regulierung von Plattformen<sup>139</sup>, wobei der relevante für Plattformen wie Amazon und eBay der "Digital Markets Act" (DMA) ist.

Es handelt sich dabei um eine Gesetzesinitiative der Europäischen Union (EU), die darauf abzielt, digitale Märkte zu regulieren und das Verhalten großer Online-Plattformen zu kontrollieren. Die EU hat den DMA vorgeschlagen, um die Marktmacht großer Technologieunternehmen einzuschränken und faire Wettbewerbsbedingungen auf digitalen Plattformen zu gewährleisten.

Der DMA zielt darauf ab, digitale "Gatekeeper" - also große Plattformen, die eine bedeutende Rolle im digitalen Ökosystem spielen - zu identifizieren und zu regulieren. Diese Regelung soll das Ziel verfolgen, den Wettbewerb zu fördern und Innovation zu unterstützen, indem sie bestimmte Verhaltensweisen dieser großen Plattformen überwacht und beschränkt.

Einige der wichtigsten Punkte und Zielsetzungen des Digital Markets Act umfassen: Verbot von unfairen Praktiken: Plattformen mit Gatekeeper-Status müssen bestimmte Verhaltensweisen unterlassen, wie z.B. das bevorzugte Bewerben eigener Dienste oder die Benachteiligung von Konkurrenten.

Interoperabilität und Datenaustausch: Plattformen könnten verpflichtet werden, Daten mit kleineren Unternehmen oder anderen Plattformen auszutauschen, um den Wettbewerb zu fördern und Innovationen zu erleichtern.

Transparenz und Berichtspflichten: Gatekeeper müssen transparenter darüber sein, wie sie ihre Dienste betreiben, und sie könnten dazu verpflichtet werden, regelmäßig Berichte über verschiedene Aspekte ihres Geschäfts zu veröffentlichen.

Maßnahmen zur Verhinderung von Selbstpräferenzierung: Verhinderung, dass Plattformen ihre eigenen Dienste und Produkte gegenüber anderen Anbietern bevorzugen.

---

<sup>139</sup> Kumkar, ZEuP 2022, S. 537.

Der DMA ist Teil einer umfassenderen Strategie der EU zur Regulierung digitaler Märkte und Plattformen. Er befindet sich in einem Prozess der Diskussion, Überprüfung und Verabschiedung innerhalb der europäischen Institutionen und unterliegt möglicherweise Änderungen, bevor er in Kraft tritt.

Da gibt es zuallererst natürlich das Mediationsgesetz. Das deutsche Mediationsgesetz trat am 26. Juli 2012 in Kraft und fördert die Verwendung von Mediation als alternative Konfliktlösungsmethode.

Ein Teil der alternativen Streitbeilegung ist das Schlichtungsverfahren, das in Deutschland durch 28 Verbraucherschlichtungsstellen gemäß § 24 VSBG anerkannt ist.<sup>140</sup> Es gibt auch die Möglichkeit der Schlichtung durch einen Ombudsman, wobei sein Schlichterspruch nicht verbindlich ist.<sup>141</sup> In der Praxis findet die Schlichtung relativ selten Anwendung, unter anderem weil Großunternehmen wie Amazon oder PayPal sich nicht am Verbraucherschlichtungsverfahren beteiligen. Stattdessen verlassen sie sich auf ihre eigenen internen Systeme zur Beschwerdeverwaltung.<sup>142</sup> Bei dieser plattforminternen Konfliktlösung wird zugunsten eines standardisierten und einfachen Durchsetzungsmechanismus auf eine klare Ausrichtung am materiellen Recht verzichtet.<sup>143</sup>

## 6.3.2. Rechtliche Situation in Deutschland

### 6.3.2.1. VSBG

Das Gesetz, welches die Umsetzung dieser Richtlinie vorsieht, wurde mit einer gewissen Verzögerung erlassen: Es handelt sich dabei um das "Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen" (Verbraucherstreitbeilegungsgesetz - VSBG), das am 1. April 2016 in Kraft getreten ist.<sup>144</sup> Ursprünglich war der 9. Juli 2015 als Zeitpunkt für die Umsetzung der Richtlinie vorgesehen.<sup>145</sup>

---

<sup>140</sup>

[https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=5](https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.pdf?__blob=publicationFile&v=5) (zuletzt abgerufen am 22.12.2023).

<sup>141</sup> Webinar Streitbeilegung und Mediation im Rahmen der neuen EU P2B Verordnung

<https://www.youtube.com/watch?v=4Kbw52j3xaE> (angesehen am 18.10.2023).

<sup>142</sup> Meller-Hannich/Nöhre, NJW 2019, 2522 (2523).

<sup>143</sup> Adolphsen, BRAK-Mitteilungen 2017, 147 (150); Fries, NJW 2016, 2860 (2861).

<sup>144</sup> Gesetz zur Umsetzung der Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten und zur Durchführung der Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten v. 19.02.2016, BGBl. I S. 254-274.

<sup>145</sup> vgl. Art. 25 der ADR Richtlinie.

Das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) regelt in Deutschland die außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen,<sup>146</sup> z.B. bei Streitigkeiten im Zusammenhang mit Verträgen über Waren oder Dienstleistungen.

Mit seinen Verfahren bietet es Verbrauchern im Vergleich zum herkömmlichen Zivilprozess verschiedene Vorteile: Gemäß § 23 VSBG ist es grundsätzlich kostenfrei für den Verbraucher, und gemäß § 20 VSBG muss das Verfahren innerhalb von 90 Tagen abgeschlossen sein.

Die konkrete Art und Weise der Konfliktbeilegung obliegt den Verbraucherschlichtungsstellen, die gemäß § 2 Abs. 1 Nr. 1 VSBG für die Bearbeitung der Streitigkeiten zuständig sind. Diese Stellen haben die Möglichkeit, in ihren Verfahrensordnungen festzulegen, ob sie beispielsweise eine Mediation gemäß § 18 VSBG durchführen oder gemäß § 19 VSBG einen Schlichtungsvorschlag unterbreiten.<sup>147</sup> Die Mehrheit der Verbraucherschlichtungsstellen hat sich für den Schlichtungsvorschlag entschieden, welcher von einem unbeteiligten Streitmittler gemacht wird. Dessen zu erfüllende Voraussetzungen sind in den §§ 6 bis 8 des VSBG geregelt.

Dieser Vorschlag ist keine rechtlich bindende Entscheidung, sondern ein Vorschlag zur Lösung des Konflikts, der von beiden Parteien akzeptiert werden kann.<sup>148</sup> Wenn die Parteien den Einigungsvorschlag des Streitmittlers annehmen, kann dieser als Grundlage für eine materiell-rechtliche Einigung dienen. Das bedeutet, dass die Parteien sich auf dieser Basis außergerichtlich einigen können. Der Einigungsvorschlag kann als Leitfaden für die endgültige Einigung fungieren, aber er ist rechtlich nicht verpflichtend und kann von den Parteien auch abgelehnt werden gemäß § 19 Abs. 3 S. 2 VSBG.

Das geltende Recht dient als Orientierung und Ausgangspunkt für die Streitbeilegung, es besteht jedoch die Möglichkeit, davon abzuweichen, wenn dies der Wahrung der Interessen der streitenden Parteien dient.<sup>149</sup> Gemäß § 19 Abs. 1 Satz 1 VSBG sollte der Schlichtungsvorschlag dem geltenden Recht entsprechen und dabei vor allem die unabdingbaren Verbraucherschutzgesetze berücksichtigen. Durch die Verwendung der Formulierung "soll" in der Vorschrift

---

<sup>146</sup> Erwägungsgrund 4, 5 der ARD-Richtlinie.

<sup>147</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 53.

<sup>148</sup> *Riehm*, JZ 2016, 866, 871; zur grundsätzlichen Rechtsbindung *Prütting, Hannes* in: *Althammer/Meller-Hannich* (Hrsg.), Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, 2017, § 19 Rn. 9; hierzu bereits *Deichsel*, GVRZ 2021, 12 Rn. 8.

<sup>149</sup> *Riehm*, JZ 2016, 866, 871; hierzu bereits *Deichsel*, GVRZ 2021, 12 Rn. 9.

ist vom Gesetzgeber vorgesehen, dass die Möglichkeit besteht, vom geltenden Recht abzuweichen<sup>150</sup>, sofern es für die Streitparteien vorteilhafter ist.

In Deutschland wurde von dieser Möglichkeit in großem Umfang Gebrauch gemacht. Es gibt insgesamt 28 anerkannte Verbraucherschlichtungsstellen, was zu einer vielfältigen Landschaft von Einrichtungen führt.<sup>151</sup>

Es ist wichtig zu beachten, dass die Beteiligung an einem solchen Schlichtungsverfahren freiwillig ist, außer wenn eine gesetzliche Verpflichtung vorliegt oder eine vorvertragliche Information seitens des Unternehmers, die auf die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren hinweist.

Letztendlich bietet das VSBG den Verbrauchern und Unternehmen eine Möglichkeit, außergerichtlich Streitigkeiten beizulegen, wobei der Vorschlag eines unbeteiligten Streitmittlers als eine Option zur Lösungsfindung im Rahmen des Schlichtungsverfahrens fungiert.

#### 6.3.2.2. Schiedsverfahren

Eine weitere Option für außergerichtliche Streitbeilegung ist das Schiedsverfahren. Schiedsgerichte sind außerhalb der staatlichen Gerichtsbarkeit anzusiedeln. Diese private Gerichtsbarkeit befasst sich mit Entscheidungen über zivilrechtliche oder ähnliche Streitigkeiten auf Basis von Vereinbarungen oder Willenserklärungen, die von privaten Personen oder Gremien getroffen werden.<sup>152</sup>

Die Parteien müssen gemäß den §§ 1029 bis 1031 der ZPO eine Schiedsvereinbarung treffen, in der sie sich bezüglich eines bestimmten Rechtsverhältnisses der Entscheidung durch ein Schiedsgericht unterwerfen. Zur Ermittlung einer geeigneten Schiedsklausel werden bereits technische Tools in Form von Eingabemasken genutzt, die auf Entscheidungsbäumen basieren.<sup>153</sup>

---

<sup>150</sup> *Deichsel*, GVRZ 2021, 12 Rn. 9.

<sup>151</sup> *Bundesamt für Justiz*, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen, 2021 ([https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=7F2FD6C6312051E3456BFA63AAB6BD7A.2\\_cid361?nn=11295492](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=7F2FD6C6312051E3456BFA63AAB6BD7A.2_cid361?nn=11295492)), S. 5 f., abgerufen am 07.01.2024.

<sup>152</sup> *MüKoZPO/Münch*, Vorbemerkung zu § 1025 Rn. 1.

<sup>153</sup> z. B. der Dispute Clause Finder von Baker McKenzie, *Höfling*, Vortrag Legal Tech Live: Der Dispute Clause Finder von Baker McKenzie am 13.11.2020, abrufbar unter <https://www.youtube.com/watch?v=niHil04wR5Q> ab Minute 28:41, abgerufen am 07.01.2024; zur elektronischen Schiedsvereinbarung näher *Hofmeister*, Online Dispute Resolution bei Verbraucherverträgen, 2012, S. 141– 145.

Gemäß § 1032 Abs. 1 ZPO kann ein Streit, für den eine Schiedsvereinbarung besteht, nicht mehr vor einem staatlichen Gericht eingeklagt werden. Ein solcher Fall würde von den staatlichen Gerichten als unzulässig abgewiesen werden. Gemäß § 1055 ZPO wird ein Schiedsspruch einem rechtskräftigen gerichtlichen Urteil gleichgestellt und ist somit verbindlich.

Für Schiedsverfahren gibt es z.B. das Deutsche Institut für Schiedsgerichtsbarkeit (DIS), eine renommierte Institution in Deutschland, die sich auf die Förderung und Verwaltung von Schiedsverfahren spezialisiert hat.

### 6.3.2.3. Mediation

“Informelle Konfliktlösungen” oder genauer gesagt die Mediation begannen in Deutschland in den 1980-er Jahren bekannt zu werden.<sup>154</sup>

Bei einer Mediation erfolgt keine rechtliche Beurteilung der Streitigkeit. Vielmehr ist es das Ziel, dass die beteiligten Parteien selbst eine Lösung für ihren Konflikt finden (siehe § 1 MediationsG). Dieser Prozess wird durch fünf Phasen gestaltet: Rahmenphase, Strukturierungsphase, Interessensphase, Lösungsphase und Abschlussphase. In diesen Phasen werden die beteiligten Parteien unterstützt, um ihre Interessen zu klären und gemeinsam eine Lösung zu erarbeiten

In der ersten Phase, der sogenannten Rahmenphase, werden die Parteien über die grundlegenden Bedingungen und den Ablauf der Mediation informiert. Anschließend folgt die Strukturierungsphase, die dazu dient, den Konflikt präzise zu erfassen und gleichzeitig einen kooperativen Einstieg in die Mediation zu schaffen. Der eigentliche Kern der Mediation liegt in der Interessensphase, in der die Parteien erstmals die Gelegenheit haben, ihre Sichtweise auf den Streit darzulegen.<sup>155</sup> Es geht hier um die Erkundung der Interessen und Bedürfnisse und deren “Verstehen”. Um dies herauszufinden wäre eine Beispielsfrage an eine Partei: Was passiert, wenn du dein Geld nicht bekommst?<sup>156</sup> Die Erfassung des Sachverhalts erfolgt in einer Mediation somit durch den Dialog zwischen den streitenden Parteien.

---

<sup>154</sup> *Blankenburg/Klaus/Rottleuthner*, Jahrbuch der Rechtssoziologie und Rechtstheorie, Bd. 6, 1980, S. 7.

<sup>155</sup> *Deichsel*, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 62.

<sup>156</sup> Webinar Streitbeilegung und Mediation im Rahmen der neuen EU P2B Verordnung <https://www.youtube.com/watch?v=4Kbw52j3xaE>, abgerufen am 18.10.2023.



In den letzten beiden Phasen, der sogenannten Lösungsphase und der Abschlussphase, findet die eigentliche Lösungsfindung statt. In der Lösungsphase wird angestrebt, dass die Parteien ohne Wertung kreative Ideen zur Beilegung des Streits erarbeiten.<sup>157</sup> In der Abschlussphase wird nach einer sinnvollen, von allen Parteien akzeptierten Lösung gesucht, die abschließend dokumentiert wird, um für alle Beteiligten nachvollziehbar zu sein.<sup>158</sup>

Der Prozess einer Mediation verdeutlicht, dass der Mediator eine führende Rolle bei der Unterstützung der Parteien hin zur eigenständigen Lösungsfindung einnimmt. Ein Mediator macht grundsätzlich keinen Lösungsvorschlag, sondern vermittelt, "übersetzt" und führt durch den Konfliktprozess. Dabei stehen ihm keine Entscheidungskompetenzen zu.<sup>159</sup>

In einem Webinar des bevh, dem Bundesverband für E-Commerce und Versandhandel in Deutschland, wird zwischen zwei Ansätzen unterschieden: dem Transformationsansatz, welcher auf der emotionalen bzw. Beziehungsebene zum Einsatz kommt, und wo es darum geht, die Ursache eines Konflikts zu ermitteln und dem Verhandlungs- bzw. lösungsorientiertem Ansatz. Bei letzterem soll der Konflikt auf der sachlichen Ebene gelöst werden und er spielt vor allem in der Wirtschaftsmediation eine bedeutende Rolle.<sup>160</sup> Der bevh führt selbst keine Mediation durch.

---

<sup>157</sup> Proksch, Mediation, 2018, S. 12.

<sup>158</sup> Proksch, Mediation, 2018, 13, 14.

<sup>159</sup> So auch Timmermann, Legal Tech-Anwendung: Rechtswissenschaftliche Analyse und Entwicklung des Begriffs der algorithmischen Rechtsdienstleistung, 2020, S. 195; Hirsch, NJW 2013, 2088, 208.

<sup>160</sup> Webinar Streitbeilegung und Mediation im Rahmen der neuen EU P2B Verordnung <https://www.youtube.com/watch?v=4Kbw52j3xaE>, abgerufen am 18.10.2023.

## 7. Transfer in den Mittelstand

Mittelständische Unternehmen unterscheiden sich natürlich in vielerlei Hinsicht von den Global Playern Amazon und eBay, vor allem in Bezug auf Größe, Struktur, Markteinfluss und Geschäftsmodelle.

Sie sind in der Regel deutlich kleiner, was sowohl den Umsatz als auch die Mitarbeiterzahl betrifft, und agieren lokal oder regional, obwohl einige auch international tätig sind. Ihr Einfluss auf die Verhältnisse eines Marktes ist generell eher begrenzt und sie stehen in Konkurrenz mit anderen kleinen und mittelgroßen Betrieben.

Die wichtigste Unterscheidung, die im Vergleich hervorzuheben ist, bezieht sich auf den Bereich des Kundenkontakts: Mittelständische Unternehmen unterhalten häufig enge und persönliche Beziehungen zu ihren Kunden während bei Amazon und eBay, als globalen Online-Händlern - wie bisher in dieser Arbeit dargestellt - Kundenbeziehungen eher transaktional und durch digitale Interaktionen geprägt sind.

Der Vertrieb mittelständischer Unternehmen zeichnet sich durch einen starken persönlichen Kundenkontakt aus und die Beziehungen zu Kunden sind häufig langfristig und auf Vertrauen basierend. Persönliche Betreuung und individuelle Beratung stehen dabei im Vordergrund. Da nehmen Kunden eher noch den Hörer in die Hand und rufen an oder schreiben eine E-Mail, wenn sie eine Reklamation auf Grund von Qualitätsmängeln haben oder die Ware nicht geliefert wurde.

Diese Interaktionen zwischen Kunden und Kundenbetreuer sind in solchen Fällen oft zeitraubend und binden Ressourcen. Oftmals muss der Customer Service die Mitarbeiter aus der Qualitätsabteilung oder dem Versand kontaktieren, um an die nötigen Informationen zu kommen, was dann teilweise wiederum in einer "E-Mail-Flut endet". Wie kann ein mittelständisches Unternehmen nun vorgehen, um effizientere Abläufe zu generieren nach dem Modell von Amazon und eBay?

### 7.1. Möglichkeiten für mittelständische Unternehmen

#### 7.1.1. Streitvermeidung durch Vertrag

Könnten Mittelständler den Vertragsschluss schon so gestalten, dass nur noch wenig Spielraum für Rechtsstreitigkeiten bleibt?

Gerade beim Vertragsschluss zeigt sich eine der markantesten Veränderungen in der Rechtslandschaft. Früher waren in der Regel mindestens zwei Personen daran beteiligt, außer wenn es sich um Verkaufsautomaten handelte. Heutzutage werden Verträge meist durch "Kommunikation" zwischen Mensch und Maschine abgeschlossen. Dies beeinflusst ebenfalls, ob und unter welchen Umständen überhaupt ein Konflikt entstehen kann. Eine Vertragsverhandlung kann nicht durchgeführt werden, indem man die Eingabemaske seines Geschäftspartners ausfüllt. Wenn jemand beispielsweise nicht in das entsprechende Feld klickt, um zuzustimmen und sich den Vorgaben zu unterwerfen, wird er aus dem Ablauf des Programms ausgeschlossen.<sup>161</sup>

Die Freiheit, Verträge abzuschließen, wird immer mehr genutzt, um eine verstärkte Standardisierung und Automatisierung im Vertragswesen zu erreichen.<sup>162</sup> Die "Freiheit des Nutzers", Verträge abzuschließen, besteht dann nur noch im Bestätigen des "Einverstanden"-Buttons.<sup>163</sup> Es besteht eine einfache Entscheidungsalternative: "Entweder annehmen oder ablehnen!" Dies dient der Konfliktvermeidung durch die Ausübung von Marktmacht.<sup>164</sup>

An dieser Stelle kommt wieder der Begriff Legal Tech ins Spiel, welcher sich auf den Einsatz zeitgemäßer Informationstechnologie im Bereich des Rechtswesens bezieht.<sup>165</sup>

Können mit Hilfe von Legal Tech Konflikte vermieden werden?

Konfliktvermeidung erfolgt herkömmlich durch die Betonung rechtmäßigen Verhaltens, das sowohl im Gesetz als auch in Verträgen verankert ist. Im Gegensatz dazu setzt Legal Tech nicht allein auf diesen Appell, sondern integriert den Rechtsvollzug bereits in den Vertrag. Dabei spricht man von selbst vollziehenden Verträgen oder Smart Contracts.

In einem Smart Contract wird die User Navigation sehr präzise gestaltet, da es sich um eine computerbasierte Protokoll- oder Vertragsart handelt, die automatisierte und selbstausführende Verträge ermöglicht, ohne dass eine

---

<sup>161</sup> *Dudek*, JZ 2020, 886 (887).

<sup>162</sup> ebd. 889.

<sup>163</sup> *Singer, Reinhard*, Die Einwilligung im Zivilrecht an konkreten Beispielen: Verbraucherschutz, Arbeitsrecht, Versicherungsrecht und AGB, in: *Bayerischer Anwaltverband*, Einwilligung Allheilmittel mit starken Nebenwirkungen (Fn. 69), S. 143, 164f.; und *Dudek, Michael*, Macht, Medium, Manipulation – Die Einwilligung in Zeiten von Internet und Digitalisierung, ebd. (Fn. 69), S. 185, 238.

<sup>164</sup> *Raiser*, JZ 1958, 1, 3.

<sup>165</sup> *Fries*, NJW 2016, 2862.

menschliche Interaktion erforderlich ist. Mit einem Smart Contract werden "Wenn-Dann"-Bedingungen verschlüsselt, die automatisch – d.h. "selbstauführend" – aktiviert werden<sup>166</sup>, also entsprechende Aktionen auslösen, sobald die vordefinierten Bedingungen erfüllt sind.

Diese Verträge basieren auf Blockchain-Technologie und sind in der Lage, Bedingungen, Vereinbarungen oder Verträge digital zu definieren, auszuführen und durchzusetzen. Auf diese Weise kann die Vertragsabwicklung von Anfang bis zur endgültigen Erfüllung auf unveränderliche Weise festgelegt werden.<sup>167</sup>

Die Verpflichtungen der Vertragsparteien sowie die Konsequenzen bei Vertragsverletzungen sind bereits digital im Vertrag spezifiziert. Dadurch werden sowohl die Erfüllung der Pflichten als auch die Auslösung von Schadensersatzleistungen automatisch aktiviert.<sup>168</sup>

Leistungsstörungen werden somit direkt zum Zeitpunkt der Leistungserbringung berücksichtigt. Wenn eine Handelsplattform in den Vertragsprozess integriert ist, eröffnen sich zusätzliche Chancen zur frühzeitigen Identifizierung von Leistungsstörungen. Im Internet der Dinge kann die Plattform nicht nur überprüfen, ob eine Sendung ihren Empfänger erreicht hat, sondern auch Informationen zu Herstellern und zur Qualität der im Vertragsgegenstand verwendeten Produktkomponenten kennen – möglicherweise sogar Einzelheiten zu Störungen und Verantwortlichkeiten im gesamten Produktionsablauf. Dies führt zu einer Verbesserung der gelieferten Produktqualität und reduziert die Wahrscheinlichkeit von Konflikten während der Vertragsabwicklung.<sup>169</sup>

Letztendlich stellt sich die Frage, wer die Marktmacht besitzt, um seine Vorstellungen durchzusetzen und den gesamten Vertragsvollzug mit sämtlichen Eventualitäten im Voraus zu regeln.

Wer schnell und unkompliziert einen Artikel bei Amazon bestellen will, wird auch die Vertragsbestimmungen oder genauer gesagt die AGB schnell akzeptieren und auf "Einverstanden" klicken. Wenn man bereits einen Account hat und alle

---

<sup>166</sup> Sandner, Philipp/Voigt, Ina/Fries, Martin, Distributed-Ledger-Technologie und Smart Contracts im Finanzumfeld: Automatisierung von Darlehensverträgen, in: Breidenbach/Glatz, Rechtshandbuch Legal Tech, S. 119, 121 ff.

<sup>167</sup> Fries, AnwBl. 2018, 86, 90.

<sup>168</sup> Peters, Gareth W./Panayi, Efsthios, Understanding Modern Banking Ledgers Through Blockchain Technologies: Future of Transaction Processing and Smart Contracts on the Internet of Money, in: Tasca/Aste/Pelizzon/Perony, Banking Beyond Banks and Money, unter Nr. 2.2.3.

<sup>169</sup> Fries, NJW 2016, 2862.

Daten entsprechend hinterlegt sind, hat Amazon einen regelrecht "fest im Griff". Bequemlichkeit siegt.

Auch Mittelständler könnten auf Ihrer Website Eingabemasken für Online-Bestellungen zur Verfügung stellen und daran schon spezifische Geschäftsbedingungen knüpfen. Jedoch hätte der Kunde hier noch die Möglichkeit, sich nach Alternativen umzusehen, falls das anbietende Unternehmen nicht gerade ein Alleinstellungsmerkmal hat.

Letztendlich verhindern auch die bestmöglich vorformulierten und vorgegebenen Verträge nicht das Entstehen von Fehlern, überall dort, wo Menschen an etwas arbeiten. Passiert irgendwo in der Produktions- oder Lieferkette ein Fehler und kommt es dann am Ende zu einer Beschwerde oder Reklamation, so stellt sich die Frage, wie ein mittelständisches Unternehmen für solch einen Fall digital gerüstet sein kann und eine Lösung mit Hilfe von automatisierten Prozessen à la Amazon und eBay anbieten kann.

### 7.1.2. Integration von ODR in Kundenbetreuungssysteme (CRM)

Der typische ODR-Prozess wird oft durch eine Online-Verbindung zwischen den Parteien ausgelöst, häufig im Zusammenhang mit einer Transaktion zwischen unbekanntenen Personen und in der Regel mit geringem Wert. ODR muss daher diese spezifischen Rahmenbedingungen berücksichtigen.<sup>170</sup>

ODR bietet gegenüber konventionellen Streitlösungen einige Vorteile: Eine höhere Erreichbarkeit ist gegeben (idealerweise 24 Stunden an sieben Tagen in der Woche). Es ist nicht erforderlich, auf einem neutralen Terrain, beispielsweise im Büro des Mediators, physisch präsent zu sein oder in einen anderen Staat oder vor ein Schiedsgericht zu reisen.<sup>171</sup>

Auf Onlineplattformen treten Konflikte häufig nach ähnlichen Mustern auf. Dies legt nahe, dass die Integration von ODR in Kundenbetreuungssysteme (CRM) sinnvoll ist. Durch diese Integration entstehen Rückmeldungen zum eigentlichen Geschäft, die möglicherweise effektiver und aussagekräftiger sind als in traditionellen Beschwerdeabteilungen. Dies liegt daran, dass Kunden und ihre Probleme durch diese Integration besser und genauer erfasst werden können.<sup>172</sup>

---

<sup>170</sup> *Lewinski*, ZKM 2004, 111.

<sup>171</sup> *Beal*, s. Fn. 5, S. 735, 738.

<sup>172</sup> *Lewinski*, ZKM 2004, 112.

Es hat sich in der Praxis gezeigt, dass Internetunternehmen dazu tendieren, Beschwerden intern zu behandeln, um eine bessere Kontrolle über den Prozess zu haben. Die generelle Erfahrung zeigt, dass die wirtschaftlich stärkere Partei zögert, sich einem externen Dritten zu unterwerfen.<sup>173</sup> Unternehmen, die ODR auf ihren Webseiten anbieten, genießen einen strukturellen Vorteil, da sie die Regeln festlegen können. Darüber hinaus verfügen sie über mehr Erfahrung mit den spezifischen Verfahren.<sup>174</sup>

Ein bemerkenswertes Phänomen ist die Bedeutung der Reputation. Wenn die Interaktion im Online-Bereich in einer Umgebung stattfindet, in der das Nicht-Teilnehmen am ODR sanktioniert wird, wird der "homo oeconomicus cyberspaceiensis" die möglichen Nachteile des Verlusts gegenüber diesen Sanktionen abwägen. Ein ausgezeichnetes Beispiel für diesen Mechanismus ist erneut eBay. Das ODR-Programm auf der US-Plattform erfreut sich großer Beliebtheit, insbesondere in Bezug auf die Anzahl der Teilnehmer. Dies resultiert aus der Befürchtung der Teilnehmer, dass ihre Präsenz auf eBay beeinträchtigt werden könnte, wenn sie nicht an diesem Programm teilnehmen.<sup>175</sup>

Ein essenzieller Bestandteil fortschrittlicher Konfliktmanagementsysteme ist die Kategorisierung des Streitgegenstands sowie die Strukturierung der Argumentation der Konfliktparteien.<sup>176</sup>

### 7.1.3. Methoden - Kategorisierung und Strukturierung in Konfliktmanagementsystemen

Die Klassifizierung des Streitgegenstands in fortgeschrittenen Konfliktmanagementsystemen kann dazu dienen, die Dringlichkeit zu bewerten, die nächsten Schritte zu bestimmen und eine strukturierte Erfassung von Fakten und Erwartungen zu ermöglichen. Technisch gesehen sind bekannte Verfahren möglich, bei denen Fragen mit vordefinierten Antwortoptionen verbunden sind. Basierend auf den gegebenen Antworten können weitere Fragen und Antwortmöglichkeiten angeboten werden. Ein alternativer Ansatz besteht darin, den Parteien technische Assistenzsysteme anzubieten. Diese Systeme können

---

<sup>173</sup> Perritt, s. Fn. 34, S. 675, 687.

<sup>174</sup> Lewinski, ZKM 2004, 112.

<sup>175</sup> Katsh/Rifkin/Gaitenby, Ohio State Journal of Dispute Resolution, s. Fn. 5, S. 705, 728.

<sup>176</sup> Susskind, s. Fn. 26, Ch. 9 „Online Evaluation“.

bei der Erstellung strukturierter Datensätze unterstützen und so die Funktion einer quasi professionellen Beratung übernehmen.<sup>177</sup>

Konfliktmanagementsysteme mit Schwerpunkt auf Mediation, wie beispielsweise Modria, bestehen üblicherweise aus vier aufeinander folgenden Funktionsmodulen und einem Infrastruktur Element.<sup>178</sup>

#### 7.1.3.1. Erfassung und Analyse des Konflikts

Das erste Modul dient der Erfassung und Analyse des Konflikts in der Anfangsphase. Das zweite Element strukturiert den Verhandlungsprozess zwischen den Konfliktparteien und kann sogar Verfahren des Blind Bidding umfassen. Im dritten Baustein wird der Verhandlungsprozess durch einen externen Mediator unterstützt. Das vierte Modul umfasst die Bewertung des Verhandlungsergebnisses, die Umsetzung von Lösungen oder die Initiierung weiterer Schritte für außergerichtliche oder gerichtliche Streitbelegungen.<sup>179</sup>

Das erste grundlegende Element in allen modernen Konfliktmanagementsystemen, nämlich die Erfassung und Analyse des Konflikts, spielt eine entscheidende Rolle für den weiteren Verlauf des Verfahrens. Es unterstützt die Parteien dabei, den Konflikt zu identifizieren, Argumente zu strukturieren sowie zu bewerten und zu gewichten. Dieser Schritt wird auch mit Begriffen wie "Diagnose", "Triage" und "Pflichtenheft" ("Workbook") in Verbindung gebracht.<sup>180</sup>

Damit werden drei Themengebiete angesprochen. Erstens die Zuordnung des Konflikts zu einer Kategorie wie "Nichtlieferung", "Schlechtlieferung" oder "Zahlungsverzug" bei Warentransaktionen.<sup>181</sup> "Triage" bezieht sich auf die Bewertung der Falltauglichkeit für das Online-Verfahren und die Einschätzung seiner Dringlichkeit. Durch diese beiden ersten Analyseprozesse kann ein Arbeitsprogramm für die Konfliktlösung entwickelt werden, das als "Pflichtenheft" dient. Die verwendete Technik ähnelt den Methoden zur Umsetzung von

---

<sup>177</sup> Exemplarisch <https://www.a2jauthor.org>; dazu *Salter*, Windsor Yearbook of Access to Justice 34 (2017), 112, 115.

<sup>178</sup> Instruktiv ein Interview mit Colin Rule, dem Entwickler von Modria, unter <https://ottosc.hm/bGsFf>.

<sup>179</sup> *Anzinger*, ZKM 2021, S. 56.

<sup>180</sup> Interview mit Colin Rule, s. Fn. 52.

<sup>181</sup> *Anzinger*, ZKM 2021, S. 56.

regelbasierten Expertensystemen, die seit den 1960er Jahren angewendet werden.<sup>182</sup>

#### 7.1.3.2. Strukturierung des Verhandlungsprozesses

Mithilfe vorstrukturierter Entscheidungsbäume werden relevante Informationen über vorprogrammierte Frage-Antwort-Schemata abgefragt, und basierend darauf werden weitere Verfahrensschritte festgelegt. Zum Beispiel, ob sofort ein externer Mediator hinzugezogen werden sollte oder ob unmittelbar in ein anderes Verfahren übergegangen werden sollte. Bei der Programmierung müssen alle möglichen Konflikte berücksichtigt worden sein.

Richard Susskind integriert diesen Schritt in seiner Vorstellung von Online Courts unter dem Konzept des "Online Assessment". In seinem vierstufigen Funktionsmodell für Online Courts ordnet er diesen Schritt dem Bereich der Streitvermeidung ("Dispute Avoidance") zu. In Susskinds Schema soll dieser Schritt den Parteien dabei helfen, ihre Probleme zu kategorisieren und zu klassifizieren, das auf sie anwendbare Recht zu verstehen sowie sie über die ihnen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten und Rechtsmittel zu informieren.

<sup>183</sup>

In diesem ersten Abschnitt könnten strukturierte Parteivorstellungen, automatisierte Argumentationstechniken und natürliche Spracherkennungsmethoden eingesetzt werden.<sup>184</sup>

Die technischen Assistenzsysteme bieten zahlreiche Möglichkeiten, um die Verhandlungen der Parteien untereinander zu unterstützen, ohne dabei auf einen externen, menschlichen oder automatisierten Mediator zurückzugreifen. Im einfachsten Szenario handelt es sich um virtuelle Kommunikationsräume, die den Austausch von Textnachrichten, elektronischen Dokumenten, Bilddateien sowie Telefon- und Videokonferenzen ermöglichen. Fortgeschrittenere Funktionen bieten Unterstützung für die Parteien während ihrer Gespräche durch die Verwendung von Textbausteinen. Dazu gehören automatisierte Verhandlungssysteme, die die Suche nach Kompromissen erleichtern können, sowie Bausteine, die ähnlich wie "Robo-Anwälte" den Parteien bei der

---

<sup>182</sup> Dazu *Jandach*, Juristische Expertensysteme, 1993, S. 15.

<sup>183</sup> *Susskind*, s. Fn. 26, Ch. 10.

<sup>184</sup> *Anzinger*, ZKM 2021, S. 56.



Formulierung von Schriftsätzen oder Vereinbarungen helfen. Beispiele dafür finden sich in Systemen wie A2JAuthor 57, Law Lift 58 und Smart Law.<sup>185</sup>

#### 7.1.3.3. Unterstützung durch Mediator

In den gegenwärtig eingesetzten Systemen enthält die dritte Station keine technischen Innovationen. Gelingt es den Parteien nicht, ihren Konflikt bilateral beizulegen, kann hier eine menschliche, neutrale Person, ein externer Mediator hinzugezogen werden. Die Plattformen erfüllen hierfür zuerst eine Vermittlungsfunktion und müssen daneben nur einen Zugang und Techniken zur Kommunikation durch Textnachrichten, Telefon- und Videokonferenzen bereithalten. In Susskinds Modell für Online-Gerichte bekommt diese Station die Funktion einer Streitschlichtung oder Streiteindämmung („dispute containment“).<sup>186</sup>

Ein Mediator stellt Fragen und bietet Lösungsansätze an, wobei er durch vordefinierte Textbausteine unterstützt werden kann. Die Erstellung und Aktualisierung dieser Bausteine ist erforderlich. In Fällen, die häufig auftreten und sich ähnlich gestalten, könnten Techniken des maschinellen Lernens angewendet werden, um das Verhalten menschlicher Mediatoren nachzuahmen. Auf diese Weise könnten automatisierte Texte generiert werden, um die Parteien bei der Konfliktlösung zu unterstützen.<sup>187</sup>

#### 7.1.3.4. Bewertung, Lösung oder Initiierung weiterer Schritte

Wenn die Parteien zu einer Vereinbarung gelangen, kann der Umsetzungsprozess ebenfalls mithilfe von Technologie unterstützt werden. In gerichtsbezogenen ODR-Beispielen haben die Beteiligten die Möglichkeit, über die Plattform eine Vereinbarung zu treffen, die entweder postalisch ausgetauscht oder sofort elektronisch signiert werden kann. Assistenzsysteme können bei der Formulierung dieser Vereinbarung erneut eingesetzt werden. Falls keine Einigung erzielt wird, kann das System automatisierte Handlungsempfehlungen geben oder in den gerichtsbezogenen Verfahren die Überführung in einen Gerichtsprozess initiieren.<sup>188</sup>

---

<sup>185</sup> Anzinger, ZKM 2021, S. 56-57.

<sup>186</sup> Susskind, Online Courts, s. Fn. 26, Ch. 10.

<sup>187</sup> Anzinger, ZKM 2021, S. 57.

<sup>188</sup> Anzinger, ZKM 2021, S. 57.

## 7.2. Voraussetzungen für digitalisierte Prozesse

Prozesse, die häufig und standardisiert ablaufen, eignen sich in der Regel gut für die Digitalisierung.<sup>189</sup> Die Automatisierung solcher Prozesse kann dazu beitragen, Effizienz zu steigern, Fehler zu reduzieren und Ressourcen zu optimieren. Digitalisierung ermöglicht auch eine schnellere Verarbeitung von Daten und eine verbesserte Nachverfolgbarkeit von Prozessschritten. Dabei ist jedoch zu beachten, dass nicht alle Prozesse gleich gut für die Digitalisierung geeignet sind und individuelle Anforderungen und Kontexte berücksichtigt werden müssen.

Selbst wenn einzelne Tätigkeiten oder Prozesse nur wenig Zeit in Anspruch nehmen, können sich viele kleine Prozesse in der Summe zu einem erheblichen Zeitaufwand addieren. Die Digitalisierung zielt oft darauf ab, auch solche wiederkehrenden und zeitaufwändigen Aufgaben zu automatisieren, um die Gesamteffizienz zu steigern und Ressourcen effektiver zu nutzen. Durch die Automatisierung können menschliche Arbeitskräfte für anspruchsvollere und kreativere Aufgaben eingesetzt werden, während repetitive Tätigkeiten maschinell erledigt werden.<sup>190</sup> Gleichartig bedeutet, dass die Prozesse auf ähnliche Weise und/oder in vergleichbarer Form auftreten.

## 7.3. Herausforderungen im Mittelstand und mögliche Lösungen

Bei der Implementierung eines digitalen "Warranty & Returns" bzw. eines Beschwerdemanagementsystems können bei einem Mittelständler zahlreiche Herausforderungen auftreten.

Da wäre z.B. eine fehlende IT Infrastruktur zu nennen. Ein Unternehmen ohne IT Know How müsste die IT Infrastruktur outsourcen. Kleinere Firmen haben oft nur eingeschränkte Möglichkeiten, um SaaS-Lösungen zu verwenden (SaaS = Software as a Service), weil die Systeme oft nicht so integriert sind, wie sie es sein müssten und die Kosten haben einen geringeren Teiler.

Wenn z.B. Amazon durch eine Prozessverbesserung 0,50 € pro Vorgang spart, kommt dieser Vorgang evtl. 100.000 Mal vor, was zu einem Ersparnis von 50.000 € führt. Kommt er bei einer kleinen Firma 100 mal vor, ist der Aufwand viel zu hoch. So entstehen einem mittelständischen Unternehmen bei der Abwicklung pro Supportfall höhere Kosten auf Grund einer geringeren Anzahl an Bestellungen wie vergleichsweise bei Amazon.

---

<sup>189</sup> Quarch/Hähnle, NJOZ 2020, 1281, 1282.

<sup>190</sup> Deichsel, Digitalisierung der Streitbeilegung, S. 107.

Und zu guter Letzt sehen sich mittelständische Unternehmen anderen Kundenansprüchen gegenüber, da die persönliche Bindung hier noch von großer Bedeutung ist.

Mögliche Lösungen wären z.B. manuelle Workarounds wie selbst erstellte Fragebögen in Formularform. Workaround bedeutet übersetzt „Notlösung“, „Behelfslösung“ und heißt so viel wie "um etwas herum arbeiten"<sup>191</sup>. Es ist eine vorübergehende Vorgehensweise bis die eigentliche Lösung fertig ist. Step by step könnte man die Prozesse so umsetzen, dass man erst die häufigsten Anfragen erfasst und dann Lösungen für diese findet. Idealerweise als Workaround und dann anschließend wieder die Ergebnisse messen und auswerten. Die Erfassung der Daten könnte z.B. durch den Mitarbeiter im Service stattfinden, anstatt durch den Kunden, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

#### 7.4. Praktisches Beispiel

Im Folgenden wird ein praktisches Beispiel eines Unternehmens demonstriert, welches eine B2B- Handelsplattform für Reifen und Zubehör betreibt: die Alzura AG: Im Kunden Contact Center kommt eine E-Mail an, in der sich ein Kunde darüber beschwert, dass er eine geordnete Reifenlieferung nicht erhalten hat. Alle relevanten Daten bezüglich der Bestellung, wie die Auftragsnummer und Kontaktdaten sind bereits in der Datenbank gespeichert. Das verwendete Customer Relationship Management Tool ist mit Chat GPT verknüpft.

GPT steht für "Generative Pretrained Transformer" und verwendet künstliche Intelligenz zur Verarbeitung menschlicher Sprache und um Antworten zu formulieren, die der menschlichen Logik und Kommunikation nahekommen. Entwickelt von OpenAI, ist ChatGPT ein Prototyp für einen dialog basierten Chatbot, der im November 2022 als Beta-Version veröffentlicht wurde.

Die Deep-Learning-Technologie von ChatGPT basiert auf dem GPT-3-Sprachmodell von OpenAI. Diese Technologie profitiert von Erfahrungen und Lernprozessen von Algorithmen, die auf umfangreichen Datenmengen aus verschiedenen Netzwerken basieren. Das Programm wurde intensiv mit Textmaterial aus dem World Wide Web trainiert und ist daher in der Lage, zu einer Vielzahl von Themen Antworten zu generieren.<sup>192</sup>

---

<sup>191</sup> Abrufbar unter <https://de.wikipedia.org/wiki/Workaround>, zuletzt abgerufen am 31.01.2024

<sup>192</sup> Abrufbar unter <https://chatopenai.de/>, zuletzt abgerufen am 22.01.2024

Als Antwort auf die Beschwerdemail des Kunden gibt der Sachbearbeiter z.B. nur den Satz "Ich gugge mol" ein.<sup>193</sup> Daraufhin formuliert das Programm eine komplette Antwort an den Kunden, in der sich das Unternehmen dafür entschuldigt, dass die Reifen-Lieferung noch nicht eingetroffen ist und dem Kunden verspricht, den Fall zu prüfen. Für das Unternehmen bedeutet diese Vorgehensweise eine enorme Zeitersparnis und so können auf lange Sicht auch Ressourcen eingespart werden.

An der Art und Weise, wie der Kunde seine E-Mails verfasst, kann ausgewertet werden, um welchen Persönlichkeitstyp es sich dabei handelt und ob es sich z.B. eher um eine emotional oder rational agierende Person handelt. Diese Charakterisierung kann auch durch die Aufzeichnung von Telefongesprächen erfolgen. Dabei werden dann die Ausdrucksweise und der Tonfall des Kunden analysiert und der Persönlichkeitstyp mit einer Farbsymbolik gekennzeichnet, wobei z.B. rot die Farbe für den emotional agierenden Typ darstellt.

## **8. Fazit**

Die außergerichtlichen Streitbeilegungsinstrumente von Plattformen wie Amazon und eBay können für den Vertrieb eines mittelständischen Unternehmens von großem Nutzen sein. Dabei bieten Instrumente wie standardisierte Entscheidungsmechanismen eine strukturierte Methode zur Beilegung von Konflikten zwischen Käufern und Verkäufern, und die meisten Streitigkeiten können durch den Einsatz dieser Plattform-Tools gelöst werden. Hier sind einige Gründe, warum sie für mittelständische Unternehmen nützlich sein können:

**Effiziente Konfliktlösung:** Die Plattformen bieten effiziente Mechanismen zur schnellen Lösung von Konflikten. Dies kann den Zeitaufwand und die Ressourcen minimieren, die normalerweise mit langwierigen Kommunikationsprozessen verbunden sind und die Mitarbeiter viel Zeit und Nerven kosten. Eine Reklamation könnte zum Beispiel über einen Fragebogen erfasst werden, der auf der Website des Unternehmens zur Verfügung gestellt wird und Multiple Choice Eingabemöglichkeiten anbietet.

---

<sup>193</sup> Dieses Beispiel wurde tatsächlich mit diesem Satz demonstriert

Vertrauen der Verbraucher: Das Vorhandensein von außergerichtlichen Streitbeilegungsinstrumenten kann das Vertrauen der Verbraucher stärken, da sie wissen, dass es Mechanismen gibt, um mögliche Probleme zu lösen.

Reputationsschutz: Durch eine transparente und effektive Streitbeilegung können Unternehmen ihre Reputation schützen. Schnelle und faire Lösungen tragen dazu bei, negative Bewertungen zu vermeiden.

Gesetzliche Anforderungen erfüllen: In einigen Regionen sind Unternehmen möglicherweise gesetzlich verpflichtet, alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten anzubieten. Die Nutzung der Plattforminstrumente kann dazu beitragen, diese Anforderungen zu erfüllen.

Kundenbindung: Die Fähigkeit, Konflikte effektiv zu lösen, kann zu einer besseren Kundenbindung beitragen. Kunden schätzen es, wenn ihre Anliegen ernst genommen und zügig bearbeitet werden.

Es ist jedoch wichtig, die spezifischen Richtlinien und Verfahren der Plattformen zu verstehen und sicherzustellen, dass sie mit den Geschäftspraktiken und -zielen des mittelständischen Unternehmens in Einklang stehen.

Die Zukunft liegt hier definitiv in der künstlichen Intelligenz. Zwar hat nicht jedes Unternehmen die nötigen finanziellen und personellen Ressourcen, um eigene Tools zu entwickeln. Eine mögliche Lösung könnte aber auch darin bestehen, dass Softwareunternehmen Programme für Beschwerdemanagement entwickeln und an mittelständische Unternehmen verkaufen.

Auch telefonische Beschwerden stellen kein Problem dar, da diese Gespräche automatisch protokolliert werden können und anhand von maschinellem Lernen und Predictive Coding könnte das Programm auch schon Lösungsvorschläge machen und entsprechende Texte bzw. Schriftsätze generieren. Alternativ können auch einfache Entscheidungsbäume für häufige Reklamationsfälle im telefonischen Kundenservice helfen, anhand derer Mitarbeiter die erforderlichen Informationen im Gespräch erfragen und durch die Erfassung zur Lösung geleitet werden. Sozusagen als Vorstufe der vollständigen Automatisierung. Persönliche Telefonate werden bei Mittelständischen Unternehmen auch weiterhin nicht ausbleiben, da Kunden die persönliche Betreuung an kleineren Firmen noch schätzen.

Ein Beispiel für Predictiv Coding ist das Tool "Blizo"<sup>194</sup>, welches während Online Meetings Protokoll führt - und das sowohl schriftlich als auch per Audio Aufzeichnung. An Hand der Aufzeichnungen können dann mit Blizo auch ToDo Listen erstellt werden.

Natürlich ist es auch ein betriebswirtschaftliches Thema für ein mittelständisches Unternehmen einen standardisierten Workflow für Gewährleistung anzubieten und Nicht-Standardartikel lassen sich z.B. auch nicht so einfach retournieren.

Es ist davon auszugehen, dass sich künstliche Intelligenz in den nächsten Jahren noch rasant weiterentwickeln wird und IT Lösungen auf Basis von maschinellem Lernen immer kostengünstiger werden. Prozesse werden immer digitalisierter ablaufen und der Mittelstand wird sich dieser Entwicklung früher oder später voraussichtlich anschließen.

---

<sup>194</sup> <https://blizo.com/de/>

## 9. Literaturverzeichnis

*Adolphsen, Jens*, Der Zivilprozess im Wettbewerb der Methoden – Pay Pal und eBay Law, BRAK-Mitteilungen 2017, S. 147-153.

*Alexander, Christian*, Anwendungsbereich, Regelungstechnik und einzelne Transparenzvorgaben der P2B-Verordnung, WRP 2020, S. 945 (950 ff.).

*Althammer, Christoph/Meller-Hannich, Caroline* (Hrsg.), Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, Frankfurt am Main 2017.

*Anzinger, Heribert M.*, 10 Jahre Modria: KMS und Online-Mediation auf dem Weg zur Digitalisierung der Justiz - Teil 1, ZKM 2021, S. 53–57.

*Auer-Reinsdorff, Astrid/Conrad, Isabell*, Handbuch IT- und Datenschutzrecht, 3. Aufl. 2019 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: *Auer-Reinsdorff/Conrad*, Handbuch IT- und Datenschutzrecht).

Bayerischer Anwaltverband e.V., München (Hrsg.), Einwilligung Allheilmittel mit starken Nebenwirkungen, Bonn 2016 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: Bayerischer Anwaltverband, Einwilligung Allheilmittel mit starken Nebenwirkungen).

*Blankenburg, Erhard/Klaus, Ekkehard/Rottleuthner, Hubert* (Hrsg.), Jahrbuch der Rechtssoziologie und Rechtstheorie, Bd. 6, Opladen 1980.

*Bräutigam, Peter/Rücker, Daniel* (Hrsg.), E-Commerce – Rechtshandbuch, München 2017 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: Bräutigam/Rücker, E-Commerce).

*Breidenbach, Stephan/Glatz, Florian* (Hrsg.), Rechtshandbuch Legal Tech, 2. Aufl. Wien 2021 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: Breidenbach/Glatz, Rechtshandbuch Legal Tech).

*Busch, Christoph*, Mehr Fairness und Transparenz in der Plattformökonomie? Die neue P2B Verordnung im Überblick, GRUR 2019, S. 788.

*Busch, Christoph/Schulte-Nölke, Hans/Wiewiórowska-Domagalska, Aneta/Zoll, Fryderyk, The Rise of the Platform Economy: A New Challenge for EU Consumer Law?, EuCML 2016, S. 3-4.*

*Czerwenka, Beate/Kübler, Bruno/Korte, Matthias (Hrsg.), Festschrift zu Ehren von Marie Graf-Schlicker, Köln 2018 (zitiert als Bearbeiter, Titel der Bearbeitung, in Czerwenka/Kübler/Korte, FS Graf-Schlicker).*

*Cortés, Pablo, Online Dispute Resolution for Consumers in the European Union, 2011.*

*Deichsel, Tamara, Digitalisierung der Streitbeilegung, 2022.*

*Deichsel, Tamara, Sachverhaltsfeststellung in der alternativen Streitbeilegung - Das Ende von Ungewissheiten durch den Einsatz von Legal Tech?, GVRZ 2021, S. 12.*

*Deichsel, Tamara, Sachverhaltsfeststellung in der automatisierten Konfliktbeilegung, LR 2020, S. 98–110.*

*Del Duca, Louis F./Rule, Colin/Rimpfel, Kathryn, eBay's De Facto Low Value High Volume eBay's De Facto Low Value High Volume Resolution Process: Resolution Process: Lessons and Best Practices for ODR Systems Designers, Arbitration Law Review 2014, S. 204–219.*

*Del Duca, Louis F./Rule, Colin/Loebl, Zbynek, Facilitating Expansion of Cross-Border E-Commerce - Developing a Global Online Dispute Resolution System (Lessons Derived from Existing ODR Systems - Work of the United Nations Commission on International Law), Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, S. 59–85.*

*Dudek, Michael, Rückgang der Fallzahlen – Änderung der Konfliktkultur, JZ 2020, S. 884 - 893.*

*Dudek, Michael, Was Ihr wollt! - Einige Überlegungen zum Rechtsmarkt jenseits der BGH-Rechtsprechung, ZKM 2020, S. 65-68*

*Engert, Andreas, Digitale Plattformen, AcP 218 (2018), S. 304 (345).*



*Fries, Martin*, Paypal Law und Legal Tech - Was macht die Digitalisierung mit dem Privatrecht?, NJW 2016, S. 2860–2865.

*Fries, Martin*, SmartContracts: Brauchen schlaue Verträge noch Anwälte? Zusammenspiel von SmartContracts mit dem Beweismittelrecht der ZPO, AnwBl. 2018, S. 86, 90.

*Fries, Martin*, Verbraucherrechtsdurchsetzung, Tübingen 2016.

*Greger, Reinhard*, Verbraucherstreitbeilegung - Wie die Attraktivität steigern?, ZRP 2022, S. 125-129.

*Greger, Reinhard*, Realität und Reform des Zivilprozesses im Spiegel der Justiz-Statistik, ZRP 2018, S. 317 (350).

*Greger, Reinhard/Steffek, Felix*, Verbraucherstreitbeilegung - Zehn Optionen zur Reform, ZRP 2022, S. 202-206.

*Heetkamp, Simon Johannes*, Online Dispute Resolution bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen – Europäisches und globales Regelungsmodell im Vergleich, Göttingen 2018.

*Herrmann, Michael*, Die Zukunft von ODR oder hat ODR eine Zukunft?, ZKM 2005, 150-152.

*Hirsch, Günter*, Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten – ein alternativer Zugang zum Recht entsteht, NJW 2013, S. 2088–2094.

*Hoeren, Thomas/Sieber, Ulrich /Holznagel, Bernd* (Hrsg), Handbuch Multimedia-Recht, 56. Aufl. 2021 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: *Hoeren/Sieber/Holznagel*, Handbuch Multimedia-Recht).

*Hoffmann-Riem, Wolfgang*, Verhaltenssteuerung durch Algorithmen - Eine Herausforderung für das Recht, AöR 142 (2017), S. 1–42.

*Hofmeister, Lisa Katharina*, Online Dispute Resolution bei Verbraucherverträgen – Rechtliche Rahmen und Gestaltungsmöglichkeiten, Baden-Baden 2012.

*Jandach, Thomas*, Juristische Expertensysteme, 1993, S. 15.

*Katsh, Etahn/Rifkin, Janet/Gaitenby Alan*, E-Commerce, E-Disputes, and E-Dispute Resolution: In the Shadow of “eBay Law”, *Ohio State Journal of Dispute Resolution*, 15 (3), 705-734 (2000),  
<https://www.umass.edu/cyber/katsh.pdf>, zuletzt abgerufen am 22.12.2023.

*Kreis, Falco*, KI und ADR-Verfahren, in: Kaulartz, Markus/Braegelmann, Tom H. (Hrsg.), *Rechtshandbuch Artificial Intelligence und Machine Learning*, München 2020, S. 633–650.

*Kumkar, Lea Katharina*, Plattform-Recht revisited: Umgang mit den Marktordnungen digitaler Plattformen de lege lata et ferenda, *ZEuP* 2022, S. 532.

*Leupold, Andreas/Wiebe, Andreas/Glossner, Silke*, IT-Recht, Recht, Wirtschaft und Technik der digitalen Transformation, München, 4. Aufl. 2021 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in: Münchn. Anwaltshandbuch IT-Recht).

*Martinek, Michael*, Vertriebsrecht und Verbraucherschlichtung, *ZVertriebsR* 2016, S. 343.

*Meller-Hannich, Caroline/Nöhre, Monika*, Ein zeitgemäßer Rahmen für Zivilrechtsstreitigkeiten, *NJW* 2019, S. 2522–2527.

*Neupert, Michael*, Analytischer Einstieg in die Konfliktlösung – Konfliktdreiecke, *JuS* 2020, S. 1097–1100.

*Nicolai, Jakob/Wöbler, Jill*, Zukunftsoffene und verbraucherfreundliche Justiz – Überlegungen zu einem Beschleunigten Online-Verfahren für geringe Streitwerte, *ZRP* 2018, S. 229–233.

*Perritt, Henry H*, Dispute Resolution in Cyberspace: Demand for New Forms of ADR in: *Ohio State Journal on Dispute Resolution* (2000), S. 675-703,  
[https://works.bepress.com/henry\\_perritt/20/](https://works.bepress.com/henry_perritt/20/), zuletzt abgerufen am 22.12.2023

*Proksch, Roland*, *Mediation – Die Kunst der professionellen Konfliktlösung*, Wiesbaden 2018.

*Quarch, Benedikt M./Hähnle, Johanna*, Zurück in die Zukunft: Gedanken zur Automatisierung von Gerichtsverfahren, NJOZ 2020, S. 1281–1286.

*Raiser, Ludwig*, Vertragsfreiheit heute, JZ 1958, S 1-8.

*Riehm, Thomas*, Die Rolle des materiellen Verbraucherrechts in der neuen Verbraucherstreitbeilegung, JZ 2016, S. 866–873.

*Rühl, Giesela*, Digitale Justiz, oder: Zivilverfahren für das 21. Jahrhundert, JZ 2020, S. 809–817.

*Schermaier, Martin*, Amazons „A-bis-z-Garantie“ : Kleiner als gedacht? – Wie der BGH die Marktmacht von Internetunternehmen stärkt, JZ 2020, S. 997–1006.

*Schliesky, Utz*, Eine Verfassung für den digitalen Staat?, ZRP 2015, S. 56 (57).

*Schneider, Pascal*, PayPal und die Banken. Verändert E-Geld den Zahlungsraum? 2015.

*Schmitz, Amy J./Rule, Colin*, The new handshake – Online Dispute Resolution and the Future of Consumer Protection, Chicago 2017.

*Schweitzer Heike*, Digitale Plattformen als private Gesetzgeber: Ein Perspektivenwechsel für die Europäische “Plattform-Regulierung”, ZEuP 2019, S. 1-12.

*Sester, Peter*, Vertragsabschluss bei Internet-Auktionen, CR 2001, S. 98 (104).

*Specht, Florian*, Chancen und Risiken einer digitalen Justiz für den Zivilprozess – Vor- und Nachteile von außergerichtlichen Konfliktlösungsmöglichkeiten, MMR 2019, S. 153–157.

*Susskind, Richard*, Online courts and the future of justice, Oxford 2019.

*Tasca, Paolo/Aste, Tomaso/ Pelizzon, Loriana/Perony, Nicolas* (Hrsg.) Banking Beyond Banks and Money. New Economic Windows. Springer 2016 (zitiert als Bearbeiter, Titel der Bearbeitung, in: *Tasca/Aste/Pelizzon/Perony*, Banking Beyond Banks and Money).

*Timmermann, Daniel*, Legal Tech-Anwendung: Rechtswissenschaftliche Analyse und Entwicklung des Begriffs der algorithmischen Rechtsdienstleistung, Baden-Baden 2020.

*Thevis, Jakob*, Die ODR-Plattform und ihre offene Zukunft, ZKM 2023, S. 19-23.

*Von Lewinski, Kai*, Alternative Dispute Resolution und Internet, ZKM 2003, S. 108.

*Von Westphalen, Friedrich/Pamp, Rüdiger/Thüsing, Gregor* (Hrsg.), Vertragsrecht und AGB-Klauselwerke E-Commerce Verträge, 49. Auflage. 2023 (zitiert als *Bearbeiter*, Titel der Bearbeitung, in *v. Westphalen/Pamp/Thüsing* *VerTR/AGB-Klauselwerke E-Commerce-Verträge*).

*Wagner, Jens*, Legal Tech und Legal Robots: Der Wandel im Rechtswesen durch neue Technologien und Künstliche Intelligenz, 2. Aufl., Wiesbaden 2020.

*Wais, Hannes*, B2B-Klauselkontrolle in der Plattform-Ökonomie: Der Kommissionsvorschlag für eine Verordnung über Online-Vermittlungsdienste, EuZW 2019, S. 221 (223 ff.).

*Wiebe, Andreas*, Vertragsschluss bei Online-Auktionen, MMR 2000, S.323-329.

Online-Quellen:

*Amazon:*

<https://pay.amazon.de/help/201751580>

<https://pay.amazon.de>

*Bundesamt für Justiz*, Liste der Verbraucherschlichtungsstellen, 2021

(<https://www>

[.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste\\_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=7F2FD6C6312051E3456BFA63AAB6BD7A.2\\_cid361?nn=11295492](https://www.bundesjustizamt.de/DE/SharedDocs/Publikationen/Verbraucherschutz/Liste_Verbraucherschlichtungsstellen.html;jsessionid=7F2FD6C6312051E3456BFA63AAB6BD7A.2_cid361?nn=11295492)), S. 5 f.

*Duden:*

<https://www.duden.de/rechtschreibung/Meinungsverschiedenheit>

<https://www.duden.de/rechtschreibung/Konflikt>

*eBay:*

<https://resolutioncenter.ebay.de>

<http://pages.ebay.de/einkaufen/ebay-kaeuferschutz.html>

<https://www.ebay.de/help/policies/member-behavior-policies/allgemeine-geschftsbedingungen-fr-die-nutzung-der-deutschen-ebaydienste?id=4259#%C2%A711%20Schlussbestimmungen>

<https://www.ebay.de/help/policies/member-behavior-policies/impressum?id=4714>

*Eur-Lex*

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/?uri=CELEX%3A32019R1150>

*Härtig:*

<https://haerting.de/wissen/fairness-durch-transparenz-im-e-commerce-die-neue-plattform-to-business-verordnung>

*Höfling Tobias*, Vortrag Legal Tech Live: Der Dispute Clause Finder von Baker McKenzie am 13.11.2020, abrufbar unter

<https://www.youtube.com/watch?v=niHil04wR5Q> ab Minute 28:41

*Köhler, Michael*, Jean Baudrillard "Die Konsumgesellschaft" neu entdecken - Artikel vom 22.06.2015,

<https://www.deutschlandfunk.de/jean-baudrillard-die-konsumgesellschaft-neu-entdecken-100.html>, zuletzt abgerufen am 22.01.2024 (zitiert als Köhler, Michael, „Die Konsumgesellschaft“ neu entdecken)

*Paypal:*

<https://www.paypal.com/de/home>

<https://www.paypal.com/de/webapps/mpp/ua/buyer-protection>

<https://www.paypal.com/us/webapps/mpp/security/seller-protection>

*Statista:*

[https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/\(4.11.2021\)](https://de.statista.com/infografik/25132/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-amazon-anbieten/(4.11.2021))

<https://de.statista.com/infografik/25318/anteil-der-top-500-onlinehaendler-die-ihre-produkte-auch-bei-ebay-anbieten>

*Susskind, Richard*,

<https://www.judiciary.uk/wp-content/uploads/2015/02/Online-Dispute-Resolution-Final-Web-Version1.pdf>

*Wikipedia:*

[https://de.wikipedia.org/wiki/Marketing-Mix#Die\\_weiteren\\_%E2%80%99EPs%E2%80%9C\\_\(2006\)](https://de.wikipedia.org/wiki/Marketing-Mix#Die_weiteren_%E2%80%99EPs%E2%80%9C_(2006))

<https://de.wikipedia.org/wiki/Streit>

Webinar Streitbeilegung und Mediation im Rahmen der neuen EU P2B

Verordnung <https://www.youtube.com/watch?v=4Kbw52j3xaE>

## **10. Ehrenwörtliche Erklärung über selbstständiges Arbeiten**

Hiermit versichere ich, Lina Benner, dass ich die Masterarbeit selbstständig verfasst und weder diese Arbeit noch Teile davon an anderer Stelle zu Prüfungszwecken eingereicht habe, sowie keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe.

---

Kaiserslautern, 01.02.2024, Lina Benner