

Sachverhaltsfeststellung in der automatisierten Konfliktbeilegung

Beitragsreihe „Input Control – Datenqualität und Datenvalidität als
Grundlage rechtlicher Automatisierungsprozesse“,
Abschnitt „Throughput“

Tamara Deichsel | Wissenschaftliche Mitarbeiterin, Doktorandin | Lehrstuhl für
Deutsches und Europäisches Privatrecht, Zivilverfahrensrecht und Rechtstheorie (Herr
Professor Dr. Thomas Riehm) | Universität Passau

8. Mai 2020

LR 2020, Seiten 98 bis 110 (insgesamt 13 Seiten)

Viele Verbraucher¹ werden mit einem Gerichtsprozess v. a. hohe Kosten, undurchsichtige Strukturen und lange Wartezeiten verbinden. Aus diesen Gründen verzichten die meisten gänzlich auf die Durchsetzung ihrer Rechte. Aber ist es heutzutage nicht möglich, die Durchsetzung von Rechten attraktiver zu gestalten? Könnte eine Konfliktbeilegung nicht genau so einfach durchgeführt werden, wie inzwischen Verträge geschlossen werden – nämlich vom heimischen Sofa aus per Mausklick? Diese Frage kann mit einem klaren Ja beantwortet werden. Denn gerade bei der Sachverhaltsfeststellung werden Instrumente eingesetzt, die dazu führen, dass diese Konfliktbeilegungsverfahren vom heimischen Sofa aus per Mausklick durchgeführt werden können. Wie diese Verfahren ausgestaltet sind und welche Instrumente für die Sachverhaltsfeststellung verwendet werden, wird unter III. näher untersucht. Bei den gesetzlich normierten Konfliktbeilegungsverfahren gibt es hinsichtlich einer automatisierten Sachverhaltsfeststellung oftmals noch großen Verbesserungsbedarf. Exemplarisch wird dies unter IV. anhand der Verbraucherstreitbeilegung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz dargestellt. Begonnen wird mit der Darstellung, aus welchen Bereichen eine automatisierte Konfliktbeilegung besteht (I.) und warum die Sachverhaltsfeststellung der Dreh- und Angelpunkt der automatisierten Konfliktbeilegung sein wird (II.).

1

¹ Im nachfolgenden Text wurde auf ein Gendering verzichtet. Es sind stets sämtliche Geschlechter angesprochen.

I. Bereiche einer automatisierten Konfliktbeilegung

Jede Konfliktbeilegung lässt sich in drei Bereiche unterteilen. Zunächst muss die Streitbeilegungseinrichtung von dem vorliegenden Streit informiert werden und alle relevanten Informationen erhalten. Der erste Bereich umfasst daher die Sachverhaltsfeststellung. Hierfür müssen alle notwendigen Informationen übermittelt werden. Des Weiteren muss auch während des gesamten Verfahrens ein Austausch zwischen den Beteiligten möglich sein. Die Kommunikation stellt daher den zweiten Bereich dar. Im Rahmen des dritten Bereichs wird versucht, eine Lösung zu finden. Dies kann in den unterschiedlichsten Formen geschehen, sei es durch ein verbindliches Urteil oder einen unverbindlichen Vorschlag, der von den Parteien angenommen, aber auch abgelehnt werden kann.

2

II. Sachverhaltsfeststellung als Dreh- und Angelpunkt der automatisierten Konfliktbeilegung

Um einen Konflikt beilegen zu können, muss die jeweilige Einrichtung von dem vorliegenden Sachverhalt erst einmal erfahren. Da in Deutschland der Amtsermittlungsgrundsatz nicht für zivilrechtliche Streitigkeiten gilt, sondern vielmehr nach dem (Gedanken des) Beibringungsgrundsatz die klagende bzw. antragsstellende Partei alle für den Fall relevanten Tatsachen vorbringen muss, sind die Konfliktbeilegungseinrichtungen auf die Informationen der streitenden Parteien angewiesen. Die Konfliktparteien müssen daher für eine erfolgreiche Streitbeilegung alle dafür notwendigen Informationen vortragen. Nur wenn diese von Verfahrensbeginn an digital mit Hilfe von unten näher beschriebenen Instrumenten festgehalten werden, wird die automatisierte Konfliktbeilegung Erfolg haben. Die Art und Weise der Sachverhaltsfeststellung wird daher der Kernpunkt für die Umsetzung der automatisierten Konfliktbeilegung sein. Welche Möglichkeiten dafür schon genutzt werden und an welchen Stellen Verbesserungspotenzial besteht, wird im Folgenden anhand von verschiedenen Streitbeilegungsverfahren exemplarisch aufgezeigt.

3

III. Konfliktbeilegungsverfahren im Online-Handel

Der 1995 gegründete Online-Marktplatz eBay zählte im Jahr 2019 183 Millionen aktive Nutzer.² Es liegt auf der Hand, dass bei dieser großen Nutzerzahl nicht jede Transaktion reibungslos verläuft und es zu Streitigkeiten kommen kann. 2017 waren dies 60 Millionen.³ Es ist naheliegend, dass eBay ein großes Interesse daran hat, dass diese Streitigkeiten schnell, einfach und unkompliziert beigelegt werden. Schließlich möchte der Online-Marktplatz seine Kunden zufriedenstellen und diese dauerhaft als Käufer und

4

² <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/311423/umfrage/aktive-kunden-von-ebay/> (abgerufen am 20.03.2020).

³ Schmitz/Rule, The New Handshake, 2017, S. 34.

Verkäufer gewinnen. Die in Deutschland langen Verfahrensdauern in der staatlichen Justiz⁴ und auch die Gebührengestaltung, welche dazu führt, dass viele auf die Durchsetzung von Streitigkeiten mit geringen Streitwerten verzichten, sprechen doch wohl eher gegen die Verfolgung seiner Rechte über die staatliche Justiz. Von letzterem wären gerade die auf einer eBay-Transaktion basierenden Streitigkeit betroffen, da deren durchschnittlichen Streitwerte im Jahr 2017 bei 100 \$,⁵ also knappen 94 € lag.

eBay hat sich dieser Sache selbst angenommen und ein eigenes Konfliktbeilegungsverfahren – den sogenannten „resolution center“⁶ – eingeführt. Es ist naheliegend, dass diese Masse an Streitigkeiten kaum durch eine reine menschliche Entscheidung beigelegt werden kann. Eine Bewältigung dieser Fallzahlen wird nur durch die Unterstützung von Technik möglich sein. Wie dieses Verfahren ausgestaltet ist, wird unter 1. aufgezeigt. Neben eBay bietet auch der Online-Bezahldienst PayPal seinen Kunden ein Konfliktlösungsverfahren an. Dieses wird unter 2. näher betrachtet.

1. Resolution center bei eBay

1999 startete an der University of Massachusetts das Pilot Projekt „Online Ombuds Center“, welches für die Schlichtung von Streitigkeiten zwischen eBay-Käufern und eBay-Verkäufern gegründet wurde.⁷ Als aus diesem Projekt das Unternehmen „squaretrade.com“ entstand, entschied sich eBay, ein eigenes Streitbeilegungsverfahren innerhalb des Unternehmens einzuführen.⁸ Seit 2009 steht den eBay-Käufern und -Verkäufern nun der resolution center für eine Problemlösung zur Verfügung.⁹

Auf der Startseite des resolution centers können Verkäufer und Käufer durch eine Eingabemaske bestimmte Kategorien von Ansprüchen geltend machen. Käufer können eine Problemlösung starten, wenn sie den Artikel nicht erhalten haben oder der Artikel von der Beschreibung des Verkäufers erheblich abweicht. Wenn Verkäufer ihr Geld nicht erhalten oder sie sich mit den Käufern über einen Abbruch der Transaktion geeinigt haben, kann dies mit Hilfe des resolution centers geklärt werden. Trifft keine dieser Auswahlmöglichkeiten zu, so steht das Feld „Problem ist hier nicht aufgeführt“ zur Verfügung.

⁴ 2018 dauerte ein erstinstanzliches landgerichtliches Zivilverfahren durchschnittlich 10,3 Monate, abrufbar unter

https://www.justiz.nrw.de/Gerichte_Behoerden/zahlen_fakten/statistiken/justizgeschaefsstatistik/landgerichte/verfahrensdauer/index.php (abgerufen am 20.03.2020).

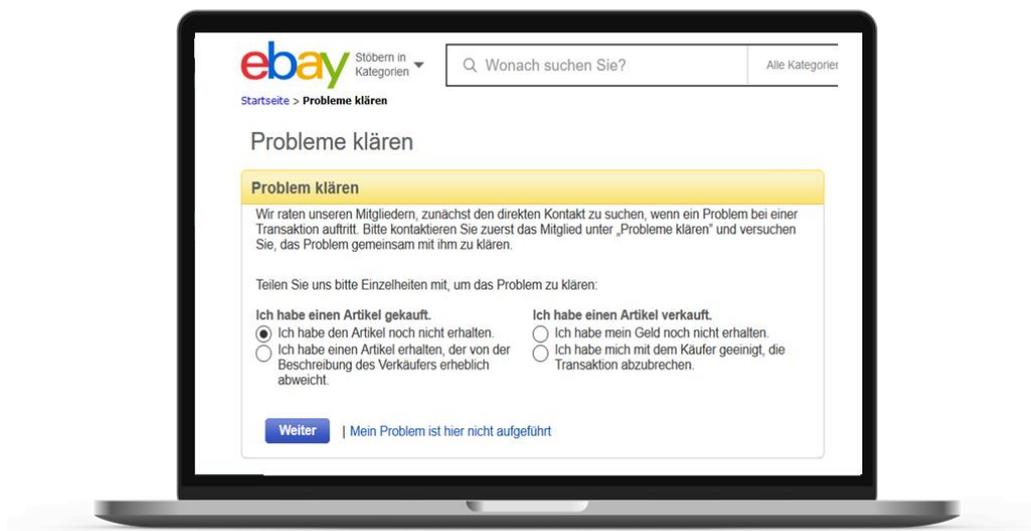
⁵ Schmitz/Rule, The New Handshake, 2017, S. 35.

⁶ Abrufbar unter <https://resolutioncenter.ebay.com/> (abgerufen am 20.03.2020).

⁷ Schmitz/Rule, The new handshake, 2017, S. 35.

⁸ Schmitz/Rule, The new handshake, 2017, S. 35.

⁹ Abrufbar unter <https://resolutioncenter.ebay.de/> (abgerufen am 19.03.2020); Del Duca/Rule/Loebl, Penn State Journal of Law & International Affairs 2012, S. 59, 63.



Nach der Auswahl des einschlägigen Problems muss der betroffene Artikel bzw. die betroffene Transaktion ausgewählt werden. Anschließend werden die Beteiligten dazu ermutigt, über die Plattform miteinander in Kontakt zu treten, um selbst eine Lösung zur Beendigung des Konflikts zu finden. Scheitert dies, so wird der Fall dem Team der Schlichtungsdienste innerhalb des Kundensupports übergeben. 90% der Fälle werden durch einen automatischen Prozess, ohne jegliche menschliche Beteiligung entschieden.¹⁰

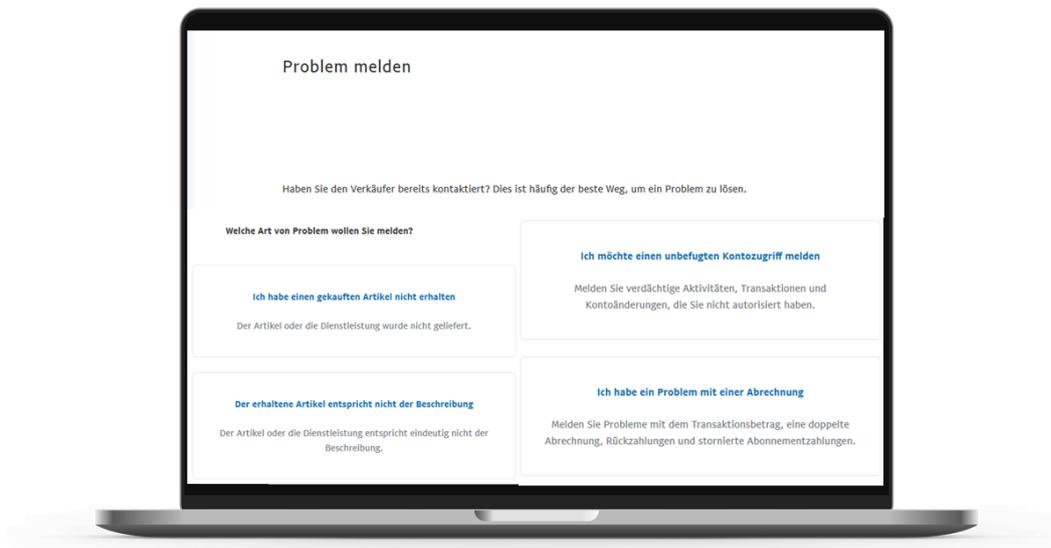
8

2. Konfliktlösungsverfahren bei PayPal

Das Konfliktlösungsverfahren von PayPal ist innerhalb des PayPal-Benutzerkontos unter „Kontakte“ und „Konfliktlösungsverfahren“ aufrufbar. Um ein Problem melden zu können, ist zunächst die Auswahl der einschlägigen Transaktion notwendig. Die Kunden werden dazu angehalten, als erstes mit dem Vertragspartner Kontakt aufzunehmen. Dafür werden alle notwendigen Informationen, wie E-Mail-Adresse, Anschrift und Telefonnummer, zur Verfügung gestellt. Wenn die Kontaktaufnahme erfolglos geblieben ist, kann eine Streitbeilegung mittels internem Konfliktlösungsverfahren durchgeführt werden. Der PayPal-Kunde kann hierbei zwischen den Problemen, dass er den Artikel nicht erhalten hat, dieser nicht der Beschreibung entspricht, ein Problem mit einer Abrechnung besteht oder einem unbefugten Kontozugriff wählen.

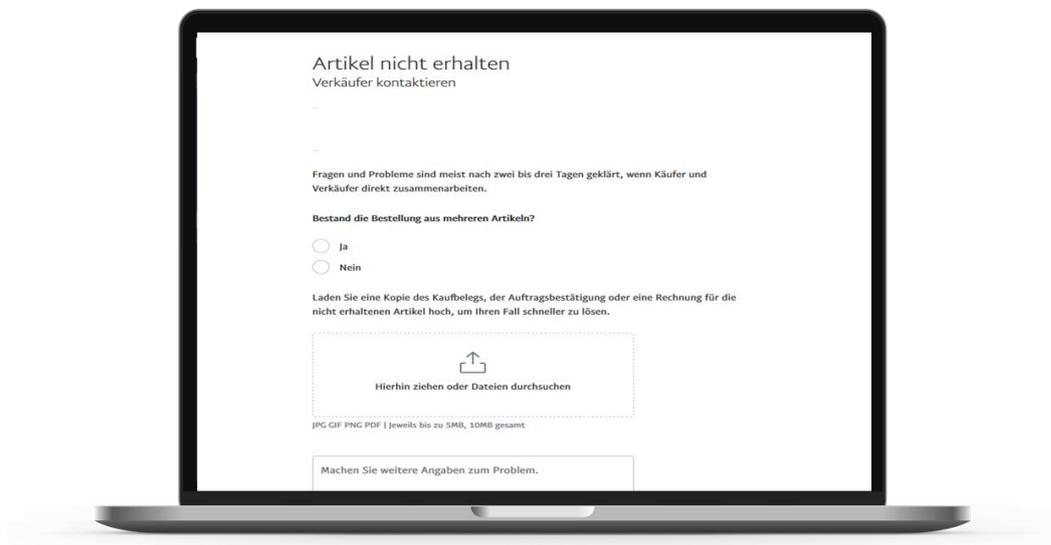
9

¹⁰ Schmitz/Rule, The new handshake, 2017, S. 53.



Hat der Käufer z. B. seinen Artikel nicht erhalten, so kann dieser das Problem in der untenstehenden Eingabemaske durch das Hinzufügen von Dokumenten und freier Texteingabe näher beschreiben. Es wird sodann nach der eigens von PayPal geschaffenen Regel geprüft, ob der Kunde seinen gezahlten Kaufpreis erstattet bekommt. Nach dieser Regel erhält der Käufer sein Geld zurück, wenn Geld und Ware am gleichen Ort sind und der Verkäufer nicht durch eine Sendebescheinigung nachweisen kann, dass der Käufer den Artikel erhalten haben müsste.¹¹

10



11

¹¹ Zu letzterem *Fries*, Verbraucherrechtsdurchsetzung, 2016, S. 245 f.

Der Verkäufer muss innerhalb von 10 Tagen auf das eingeleitete Konfliktlösungsverfahren reagieren. Dies erfolgt über dessen PayPal-Konto. Ansonsten wird ohne weitere Prüfung der Kaufpreis auf das Konto des Käufers gebucht. 12

3. Instrumente der Sachverhaltsfeststellung

Für die Sachverhaltsfeststellung werden bei den von eBay und PayPal angebotenen Konfliktbeilegungsverfahren im Wesentlichen fünf Instrumente genutzt. 13

a. Online-Durchführbarkeit

Das Zentrum dieser Konfliktbeilegungsverfahren bildet die Durchführbarkeit über die Online-Plattformen. Dadurch haben alle Verfahrensbeteiligten zu jeder Zeit und ortsunabhängig auf das Streitbeilegungsverfahren Zugriff. Überdies können alle Informationen einheitlich gesammelt werden. 14

b. Eingabemasken

Das zweite wichtige Instrument stellen die Eingabemasken dar. Dadurch ist eine strukturierte Erfassung der Informationen möglich, welche eine medienbruchfreie Weiterverarbeitung dieser Daten ermöglicht. Ebenso wird gewährleistet, dass alle für die Konfliktbeilegung notwendigen Informationen rechtzeitig gebündelt vorliegen. Das Risiko, dass der Antragssteller wichtige Informationen vergisst anzugeben, wird dadurch reduziert. Außerdem wird für den eBay-Kunden die Beschwerdeführung erleichtert. Denn sie müssen sich nicht selbst überlegen, welche Informationen die Konfliktbeilegungseinrichtung benötigt. Dies wird ihnen durch das Abfragen von Informationen durch die Eingabemaske abgenommen. 15

c. Zugriff auf Kundenkonten

Der mögliche Zugriff auf die Kundenkonten ist wohl ein einzigartiges Instrument dieser Konfliktbeilegungsverfahren. Dadurch liegen diesen Plattformen bereits wichtige Informationen vor und sind nicht auf die (hoffentlich) wahrheitsgemäße Angabe der Kunden angewiesen. Persönliche Daten, Produktbeschreibungen, Zahlungsbedingungen und Liefervereinbarungen liegen für die Konfliktbeilegung dadurch schon bereit und müssen nicht mehr ermittelt werden. 16

d. Schnittstellen

eBay hat das Problem erkannt, dass Streitigkeiten häufig aufgrund von nicht eingegangenen Kaufpreiszahlungen entstehen. Um diesen Streitigkeiten vorzubeugen, wurden zwischen den eBay-Konten und den PayPal-Konten Schnittstellen geschaffen. Das bedeutet, dass das Paket erst versendet wird, wenn die Zahlung über PayPal erfolgt ist. Derartige Schnittstellen bestehen auch zwischen den eBay-Konten und den Paketlieferdienst-Konten. Der Käufer erhält sowohl von eBay, als auch von dem Paketlieferdienst eine E-Mail, dass das Paket versendet wurde. Bei letzterer kann der Käufer die Sendung schrittweise verfolgen. Sollte dennoch eine Zahlung beim Verkäufer nicht eingehen oder ein versendetes Paket beim Käufer nicht angekommen sein, so tragen diese Schnittstellen erheblich zur Sachverhaltsaufklärung bei. Denn dadurch ist eine Nachverfolgung des streitigen Vorgangs möglich, und man ist nicht vorrangig auf die Aussagen der Parteien angewiesen.

17

e. Konfliktprävention durch Bewertungssysteme

eBay setzt allerdings nicht nur Instrumente für die Beilegung der Konflikte ein. Es werden auch Werkzeuge verwendet, die eine Streitigkeiten erst gar nicht entstehen lassen sollen.

18

Hierzu trägt das von eBay eingesetzte Bewertungssysteme bei. Sowohl Käufer als auch Verkäufer können sich nach einem getätigten Kauf bzw. Verkauf gegenseitig bewerten. Diese Bewertung ist für andere eBay-Kunden einsehbar. Haben z. B. Verkäufer viele schlechte Bewertungen erhalten, so werden wohl einige Käufer von einer Bestellung bei diesem Abstand nehmen. Die Bewertungssysteme tragen daher zu einer Konfliktprävention bei.

4. Zukunftsperspektiven

Um das Auffinden des resolution centers für betroffene Kunden zukünftig zu erleichtern, könnten diese z. B. im Falle einer nicht eingegangenen Zahlung per Push-Nachricht über die weiteren Schritte informiert werden. Aufgrund der oben beschriebenen Schnittstellen wäre eine derartige Benachrichtigung leicht umsetzbar. Dadurch könnte PayPal eBay vier Tage nach Beendigung des Angebots darüber informieren, dass der Zahlungseingang ausgeblieben ist. eBay würde sodann eine Push-Nachricht an den Kunden senden. In dieser Nachricht könnte zunächst darauf hingewiesen werden, dass als erstes eine Kontaktaufnahme mit dem Vertragspartner notwendig ist. Alle hierfür notwendigen Informationen, wie Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, könnten dort angezeigt werden. Ist dies erfolglos geblieben, wird der Kunde zum resolution center geführt. Das wohl häufig auftretende Gefühl der Hilflosigkeit könnte bei den geschädigten Kunden durch dieses Vorgehen gemindert werden.

19

5. Zwischenfazit

eBay und PayPal bieten für häufig auftretende Streitigkeiten ein standardisiertes Konfliktlösungsverfahren an, welches für die Kunden eine einfache, schnelle und kostenlose Streitbeilegung ermöglicht. Wie sich im Folgenden zeigen wird, haben diese Konfliktlösungsverfahren in Sachen Digitalisierung und Automatisierung zum Teil einen großen Vorsprung zu den gesetzlich normierten Verfahren.

20

IV. Gesetzlich normierte Konfliktbeilegungsverfahren

Es ist kein Geheimnis, dass die Einführung der Digitalisierung in den gesetzlich normierten Verfahren teils mit großen Hindernissen verbunden ist. Dies trifft v. a. auf Streitbeilegungsverfahren der staatlichen Justiz zu. Bereits 2018 hätte eigentlich die Einführung des besonderen elektronischen Anwaltspostfaches, als wichtiger Meilenstein für die Umsetzung des elektronischen Rechtsverkehrs im Zivilprozess, vollzogen sein sollen.¹² Nach technischen Pannen hofft man nun, dass die flächendeckende Einführung bis zum 01.01.2022 – also vier Jahre nach dem eigentlich geplanten „Going-live“ – abgeschlossen ist.¹³ An eine automatisierte Sachverhaltsfeststellung wird dort wohl noch lange nicht zu denken sein. Anders ist dies bei dem in den §§ 688 ff. ZPO normierten Mahnverfahren zu beurteilen, welches dem Gläubiger einer unstreitigen Geldforderung rasch und kostengünstig ein Vollstreckungstitel verschaffen soll.¹⁴ Dort gibt es bereits seit 2005 die Möglichkeit, den Mahnantrag online mit Hilfe von Eingabemasken zu stellen.¹⁵ Auch weitere Verfahrensschritte, wie die Erhebung des Widerspruchs oder Beantragung des Vollstreckungsbescheids, sind über diese Eingabemaske möglich.¹⁶ Durch die Einführung des § 139 Abs. 1 S. 3 ZPO könnten zukünftig wohl auch Eingabemasken im Erkenntnisverfahren verwendet werden.

21

Ein großes Potenzial für eine automatisierte Sachverhaltserfassung bieten außergerichtliche Konfliktbeilegungsverfahren. Im Vergleich zu den Verfahren bei der staatlichen Justiz unterliegen diese Streitbeilegungsmethoden meist weniger strengen gesetzlichen Vorgaben. Dadurch wird diesen ein großer Gestaltungsspielraum zugesprochen. Wie dieser Gestaltungsspielraum für eine automatisierte Sachverhaltsfeststellung bei der Verbraucherstreitbeilegung nach dem

22

¹² Gesetz zur Förderung des elektronischen Rechtsverkehrs mit den Gerichten vom 10.10.2013, BGBl. I 3786; Verordnung über die Rechtsanwaltsverzeichnisse und die besonderen elektronischen Anwaltspostfächer vom 27.09.2016, BGBl. I 2167.

¹³ <https://bea.brak.de/bea-und-erv/zeitplan-nach-erv-gesetz/> (abgerufen am 21.03.2020).

¹⁴ MüKo/Schüler ZPO § 688 Rn. 3.

¹⁵ Gesetz zur Durchführung der Verordnung (EG) Nr. 805/2004 über eine Europäischen Vollstreckungstitel für unbestrittene Forderungen vom 26.08.2005, BGBl. I S. 2477; abrufbar unter <https://www.online-mahntrag.de/omahn/Mahntrag?ts=2360436-1584775981920&Command=start> (abgerufen am 21.03.2020).

¹⁶ Abrufbar unter <https://www.online-mahntrag.de/omahn/Mahntrag?ts=2360436-1584775981920&Command=start> (abgerufen am 21.03.2020).

Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)¹⁷ genutzt werden könnte und auch bereits genutzt wird, wird im Folgenden aufgezeigt.

1. Sinn und Zweck der Verbraucherstreitbeilegung

Das zum 01.04.2016 eingeführte VSBG beruht auf der Umsetzung der mindestharmonisierenden Richtlinie 2013/11/EU¹⁸. Es sollte eine Alternative zu den klassischen Zivilverfahren bieten und den Verbrauchern bei Streitigkeiten mit Unternehmern eine einfache, schnelle und kostengünstige Streitbeilegung ermöglichen. 23

2. Ablauf des Streitbeilegungsverfahrens nach dem VSBG

Dieses Streitbeilegungsverfahren wird von sogenannten Verbraucherschlichtungsstellen durchgeführt, welche sich auf bestimmte Branchen, wie Nahverkehr, Energie, Banken, Versicherung, Post etc. spezialisieren können. Gibt es für einen Streitfall keine spezialisierte Verbraucherschlichtungsstelle, so ist die Universalschlichtungsstelle des Bundes dafür zuständig. 24

Das VSBG gibt den Verbraucherschlichtungsstellen bei der Durchführung der Verfahren einen großen Gestaltungsspielraum. Lediglich im dritten Abschnitt werden bestimmte Rahmenbedingungen, wie z. B. eine grundsätzliche Verfahrensdauer von 90 Tagen und die grundsätzliche Unentgeltlichkeit des Verfahrens für Verbraucher, vorgegeben. Ebenso unterliegt die Art und Weise der Konfliktbeilegung den Einrichtungen selbst. Diese können beispielsweise durch eine Mediation oder durch einen Schlichtungsvorschlag – wie es bei den meisten Verbraucherschlichtungsstellen praktiziert wird – den Streit beizulegen versuchen. Der Ablauf dieser Streitbeilegung gestaltet sich bei den meisten Einrichtungen überblicksartig wie folgt: 25

- (1) Als erstes stellt der Verbraucher bei der Verbraucherschlichtungsstelle einen Antrag auf Streitbeilegung. 26
- (2) Sobald der Antrag eingegangen ist, informiert die Verbraucherschlichtungsstelle den Unternehmer (Antragsgegner) über diesen und holt dessen Teilnahmebereitschaft an dem Streitbeilegungsverfahren ein, falls diese nicht schon pauschal erklärt wurde oder eine gesetzliche Verpflichtung besteht.
- (3) Der Unternehmer wird anschließend um eine Stellungnahme gebeten.
- (4) Anschließend macht sich der Streitmittler ein Bild von den vorgebrachten Argumenten und spricht einen Schlichtungsvorschlag aus.
- (5) Dieser Schlichtungsvorschlag wird den Verfahrensbeteiligten übermittelt.

¹⁷ Gesetz über die alternative Streitbeilegung in Verbrauchersachen (VSBG) vom 19.02.2016, BGBl. I 254.

¹⁸ Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten 2013/11/EU vom 31.05.2013, ABl. L 165/63.

- (6) Beschwerdeführer und Beschwerdegegner können unabhängig voneinander entscheiden, ob sie diesen Schlichtungsvorschlag annehmen oder ablehnen wollen.
- (7) Wird dieser von beiden Parteien angenommen, so ist die Verbraucherschlichtung beendet.

Für die Sachverhaltsfeststellung sind die in den Ziffern (1) bis (3) beschriebenen Schritte relevant.

27

3. Instrumente der Sachverhaltsfeststellung

a. Formulare für die Antragsstellung

Bei den meisten Verbraucherschlichtungsstellen erfolgt der erste Schritt der Sachverhaltserfassung mittels eines Formulars, welches auf der Homepage der jeweiligen Einrichtung abgerufen werden kann. Die Ausgestaltung dieses Formulars ist unterschiedlich. Bei manchen Verbraucherschlichtungsstellen, wie bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) oder bei dem Ombudsmann für Versicherung, ist dieses als interaktive Online-Eingabemaske ausgestaltet.¹⁹ Das bedeutet, dass der Verbraucher unmittelbar beim Ausfüllen des Formulars eine Rückmeldung erhält, ob der Antrag angenommen oder abgelehnt wird. Z. B. erscheint ein Hinweissfeld, wenn der Verbraucher die Frage, ob er mit dem Unternehmer schon in Kontakt getreten ist, verneint. Ein weiteres Ausfüllen des Formulars ist sodann nicht mehr möglich. Bei anderen kann dieses als PDF-Datei am PC ausgefüllt werden.²⁰ Bei einigen kann dieses nur ausgedruckt und per Post oder eingescannt per E-Mail verschickt werden.²¹

28

¹⁹ Abrufbar unter <https://soep-online.de/ihre-beschwerde/> und unter https://www.versicherungsbundsmann.de/das-schlichtungsverfahren/schlichtungsantrag/?oc_antworten=njjin (abgerufen am 15.03.2020).

²⁰ Z. B. Ombudsmann der privaten Banken, abrufbar unter https://bankenombudsmann.de/media/files/Formular_Schlichtungsantrag_ctHsRLS.pdf; Schlichtungsstelle Luftverkehr, abrufbar unter https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Service/Formulare/Formulare_no_de.html (abgerufen am 15.03.2020).

²¹ Z. B. Anwaltliche Verbraucher-Schlichtungsstelle NRW e.V., abrufbar unter www.verbraucherschlichtung-nrw.de/; VuV – Ombudsstelle beim Verband unabhängiger Vermögensverwaltung Deutschland e.V., abrufbar unter <https://vuv-ombudsstelle.de/wp-content/uploads/2017/01/Schlichtungsantrag-20172501.pdf> (abgerufen am 15.03.2020).

b. Automatische Dokumentengenerierung

Die in § 16 Abs. 1 VSBG normierte Benachrichtigungspflicht des Antragsgegners wird bei manchen Verbraucherschlichtungsstellen, wie beispielsweise bei der söp (Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.), weitestgehend automatisch nach Antragseingang erfüllt. Hierzu wird der eingegangene Online-Antrag automatisch in deren Datenbank übernommen. Nachdem ein Mitarbeiter den Antrag auf dessen Plausibilität geprüft hat, wird der Antragsgegner über den Antragseingang mithilfe einer vorformulierten E-Mail informiert. Wiederum andere Verbraucherschlichtungsstellen führen diesen Verfahrensschritt noch mittels postalischer Zustellung durch.

29

c. Formulare für die Stellungnahme

Die Stellungnahme des Antragsgegners erfolgt bei der söp auf ähnlichem Wege wie die Antragsstellung des Beschwerdeführers. Den Unternehmen steht hierfür ein Online-Portal zur Verfügung. Mit Hilfe einer Eingabemaske werden die notwendigen Informationen strukturiert erfasst und je nach Fallkonstellation „adaptiv“ individuelle Unterfragen gestellt. Mittels freier Texteingabe kann auf die gestellte Forderung des Beschwerdeführers reagiert werden. Nach dem Absenden dieses Formulars werden die daraus gewonnenen Daten in das System der söp automatisch übernommen. Sollten Teile des Sachverhalts danach noch unklar sein, so wird auch oftmals mit den Verfahrensbeteiligten telefonisch Kontakt aufgenommen. Bei anderen Verbraucherschlichtungsstellen erfolgt dieser Schritt der Sachverhaltserfassung oftmals noch auf schriftlichem Weg per Post oder auch per E-Mail.

30

d. Datenbanken

Des Weiteren könnte auch eine vollautomatische Einbeziehung von Zugriffsmöglichkeiten auf Datenbanken mit entscheidungserheblichen Datenmaterial in Betracht gezogen werden, die z. B. Flugzeiten, Wetterdaten, An- und Abfahrt von Zügen etc. beinhalten. Dadurch würden dem Streitmittler in standardisierten Fällen die notwendigen Daten für eine Beurteilung des Sachverhalts unmittelbar nach der Beschwerdeeinreichung und Stellungnahme vorliegen.

31

4. Zukunftsperspektiven

a. Eingabemasken für Antragsstellung und Stellungnahme

Um die Verbraucherstreitbeilegung zukünftig sowohl für Verbraucher als auch für Unternehmer attraktiver zu gestalten, könnte bei den Verbraucherschlichtungsstellen

32

flächendeckend – nach dem Vorbild der Eingabemaske der söp oder der österreichischen Verbraucherschlichtungsstelle²² – diese für die Antragsstellung interaktiv gestaltet werden. Vergleichbares könnte dem Antragsgegner für die Stellungnahme zur Verfügung gestellt werden. Bereits vom Beschwerdeführer getätigte Angaben könnten in dieser Eingabemaske automatisch übernommen werden. Dies trifft z. B. für Name und Adresse der Verfahrensbeteiligten zu.

b. Vollautomatischer Zugriff auf Datenbanken

Der Zugriff auf Datenbanken könnte zukünftig vollautomatisch erfolgen. Da die meisten Verbraucherschlichtungsstellen aufgrund ihrer Spezialisierung strukturell sehr ähnlich gelagerte Fälle beilegen und dafür immer wieder ähnliche Daten benötigen, könnte mit Hilfe von einer künstlichen Intelligenz auf Datenbanken zugegriffen werden, die diese Informationen enthalten. Dies wäre beispielsweise für Flug- und Bahndaten denkbar. Anstelle eines eigenen Zugriffs auf die Datenbanken könnte man auch über eine automatische Übermittlung der Informationen auf Seiten der Unternehmer – z. B. Fluggesellschaften – denken, wie dies *Quarch* für automatisierte Gerichtsverfahren vorschlägt.²³

33

c. Elektronische Akte

Ein besonderes Augenmerk sollte auf den Umgang der gewonnenen Informationen innerhalb der jeweiligen Einrichtung geworfen werden. Damit ein möglichst effektiver Umgang mit diesen Daten garantiert werden kann, könnte eine Art elektronische Akte für jede Streitigkeit angelegt werden, wie dies bei vielen Verbraucherschlichtungsstellen auch bereits praktiziert wird. Dort werden alle Informationen aus den eingereichten Dokumenten vollautomatisch in die Datenbanken der Einrichtungen eingepflegt. Zudem könnten dort die Anträge, Stellungnahmen, Notizen, Datenbankenabfragen etc. zusätzlich als PDF gesammelt gespeichert werden. Dadurch wäre auch die Erzeugung von vollautomatischen Dokumenten, wie die Information des Unternehmers über den Antragseingang, möglich.

34

d. Online-Portale und Apps

Diese elektronische Akte könnte allerdings auch durch ein Online-Portal bzw. eine App abgebildet werden, wodurch allen Verfahrensbeteiligten ein sekundengenauer Zugriff auf den aktuellen Verfahrensstand gewährt würde.²⁴

35

36

²² Abrufbar unter www.verbraucherschlichtung.at (abgerufen am 31.03.2020).

²³ Hierzu ausführlich *Quarch*, Die Bedeutung von Daten für die Geltendmachung von Verbraucherrechten im LegalTech-Zeitalter, LR 2020, 111.

²⁴ Ausführlich hierzu *Deichsel*, VuR 2020 (im Erscheinen).

5. Zwischenfazit

37

Neben all diesen Maßnahmen sollte auch die persönliche, empathische Kommunikation mit den Parteien möglich sein und die damit einhergehenden Grenzen der Digitalisierung beachtet werden.²⁵ Der persönliche Austausch mit den Verfahrensbeteiligten beispielsweise via Telefon und zukünftig vielleicht auch per Videochat, sollte dennoch bei Bedarf möglich sein. Auch bisherige Zugangsmöglichkeiten zu den Verbraucherschlichtungsstellen, wie z. B. die Antragsstellung per Post oder E-Mail, sollten erhalten bleiben. Nur dadurch bleibt das Ziel der Richtlinie 2013/11/EU – ein einfaches Verfahren für alle Verbraucher zu schaffen – erhalten. Die oben beschriebenen Digitalisierungs- und Automatisierungsmöglichkeiten könnten und sollten dennoch als vorrangige Instrumente in Betracht gezogen werden.

38

V. Fazit

Die automatisierte Sachverhaltsfeststellung steckt bei einigen Konfliktbeilegungsverfahren noch in den Kinderschuhen. Nicht so bei den von eBay, PayPal und der söp angebotenen Verfahren. Deren Maßnahmen könnten für andere Einrichtungen zum Teil als Vorbild dienen, wobei auch bei diesen oftmals noch Ausbaupotenzial besteht. Vor allem die Verbraucherstreitbeilegung könnte sich hervorragend als Experimentierfeld für die Digitalisierung der staatlichen Justiz eignen.

39

²⁵ Zu Chancen und Grenzen von Legal Tech in der Verbraucherstreitbeilegung siehe *Berlin*, RRA 2/2019, S. 50,55.