



**Universität
Zürich** UZH

Rechtswissenschaftliches Institut

Online Dispute Resolution (ODR)

Internationales/ transnationales Privatrecht

MLaw Hamburger Carlo

Was ist ODR?

- Eine Unterform von Alternative Dispute Resolution (ADR)
- Kommunikation über das Internet
 - E-Mail
 - Chat
 - Video-/ Audiokonferenz
 - Mediationssoftware
- Hauptunterschied zur herkömmlichen ADR:
 - Kein persönlicher Kontakt zwischen den Parteien
 - Teilweise keine direkte Kommunikation zwischen den Parteien
 - Kein persönlicher Kontakt zum Mediator
 - Ortsunabhängigkeit

Unterteilung der ODR-Arten

- Schriftliche Kommunikation ↔ Mündliche Kommunikation

- Synchroner Kommunikation ↔ Asynchrone Kommunikation

Vor- und Nachteile der ODR im Gegensatz zu herkömmlicher ADR

Vorteile

Nachteile

Anwendungsbereich der ODR

- Grundsätzlich für jede Streitigkeit geeignet, die einer aussergerichtlichen Streitbeilegung zugänglich ist
- V.a. aber Anwendung im Bereich des E-Commerce
 - «Problem klären» bei eBay
 - «Konfliktlösungen» bei PayPal
- Förderung der EU im Bereich der Verbraucherverträge im Internet

Beispiel: Ablauf einer Online Mediation mit JURIPAX

- Online-Fallaufnahme mit Fragebogen, werden von beiden Parteien ausgefüllt

Gründe für Mediation

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Felder an:

Was würden Sie als den wichtigsten Grund/die wichtigsten Gründe für den Konflikt beschreiben?*

- Miskommunikation oder Fehlen von Kommunikation
- Ein Fehlen von Anerkennung oder Respekt
- Widersprüchliche Persönlichkeiten
- Meinungsverschiedenheiten oder unterschiedliche Einsichten
- Stress und/oder Unsicherheit
- Andere

In den Anschluss-Fragen wird Ihnen ausreichend Gelegenheit geboten, um die Ursachen die Sie als bedeutsam betrachten, zu erläutern.

Als Entwurf speichern

Zurück Weiter

- Der Mediator kann danach die Antworten der Parteien ansehen

Gründe für Mediation				
<p>Welches Verhältnis steht auf dem Spiel?</p> <p>Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Felder an:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmer und Vorgesetzter 	<ul style="list-style-type: none"> • Arbeitnehmer und Vorgesetzter 		   
<p>Welche (Arbeits-)Position haben Sie inne?</p> <p>Gemäß Ihres Arbeitsvertrags</p>	Arbeitnehmer	Manager Abteilung Verkauf		   <input type="checkbox"/>
<p>Was ist Ihre Rolle innerhalb des Konflikts (z. B. Personalleiter, Vorgesetzter etc.)?</p> <p>Personalleiter, Vorgesetzter etc</p>	Arbeitnehmer	Vorgesetzter		   <input type="checkbox"/>
<p>Was würden Sie als den wichtigsten Grund/die wichtigsten Gründe für den Konflikt beschreiben?</p> <p>Bitte kreuzen Sie alle zutreffenden Felder an:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Miskommunikation oder Fehlen von Kommunikation • Ein Fehlen von Anerkennung oder Respekt • Meinungsverschiedenheiten oder unterschiedliche Einsichten 	<ul style="list-style-type: none"> • Meinungsverschiedenheiten oder unterschiedliches Verständnis • Andere 		   

- Danach kann über jene Punkte verhandelt werden, die nicht übereinstimmend beantwortet wurden. Hierzu gibt es im Programm eine Nachrichtenfunktion (Mediationsprozess).
- Die Parteien kommunizieren dabei ausschliesslich mit dem Mediator.
- Schliesslich wird vom Mediator eine Vereinbarung ausgearbeitet, welche beide Parteien einsehen und bearbeiten können.
- Sind die Verhandlungen abgeschlossen, können die Parteien die ausgearbeitete Mediationsvereinbarung akzeptieren (oder ablehnen).

Entwicklungen in der EU

- Netz der europäischen Verbraucherzentren:
 - Seit 2005
 - Ableger in jedem EU-Land (sowie Island und Norwegen)
 - Stellen Informationen für Konsumenten zur Verfügung
 - Unterstützen Konsumenten bei Problemen und versuchen eine aussergerichtliche Streitbeilegung zu erreichen

- Richtlinie 2013/11/EU vom 21. Mai 2013 (Richtlinie über alternative Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, **ADR-Richtlinie**)

- Verordnung (EU) Nr. 524/2013 vom 21. Mai 2013 (Verordnung über Online-Streitbeilegung in Verbraucherangelegenheiten, **ODR-Verordnung**)

ADR-Richtlinie

- Schaffung von alternativen Streitbelegungsstellen (AS-Stellen)
- Qualitätsanforderungen für AS-Stellen

- Ziele:
 - Den Zugang zur aussergerichtlichen Streitbeilegung verbessern
 - Verbraucher über die Möglichkeit einer aussergerichtlichen Streitbeilegung informieren. Unternehmer haben zu diesem Zweck die Verbraucher über die vorhandenen und zuständigen AS-Stellen in Kenntnis zu setzen (AGB, Verweise auf der Website etc.).

ODR-Verordnung

- Geltungsbereich:
 - Aussergerichtliche Streitbeilegung
 - Vertragliche Verpflichtungen aus Online-Kaufvertrag oder Online-Dienstleistungsvertrag
 - Verbraucher, wohnhaft in der EU
 - Unternehmer, niedergelassen in der EU
- Schaffung einer Online-Streitbeilegungsplattform (OS-Plattform) als zentrale Anlaufstelle für Verbraucher und Unternehmer, die eine Streitigkeit aussergerichtlich beilegen möchten.
- Elektronisches Fallbearbeitungsinstrument
- Zusammenarbeit mit den AS-Stellen regeln

ODR-Verordnung (Forts.)

- OS-Plattform:
 - Online-Formular zur Beschwerdeeinreichung
 - Danach Ermittlung der zuständigen AS-Stelle und Übermittlung der Streitigkeit an diese
 - Weiteres Verfahren durch AS-Stellen

- Die Bezeichnung ODR-Verordnung ist nicht ganz treffend

Beispiel eines Verfahrens gemäss ODR-Verordnung

- Französischer Käufer (Verbraucher)
- Deutscher Verkäufer

- Verkäufer gibt AS-Stelle pflichtgemäss bekannt

- Streit
 - Beschädigung, falsche Farbe
 - Widerrufsfristen abgelaufen, Käufer bereut bloss den Kauf

- Probleme für den Käufer:
 - AS-Stelle führt Verfahren nur in deutsch durch
 - Unabhängigkeit

Beispiel eines Verfahrens gemäss ODR-Verordnung (Forts.)

- Käufer wendet sich an die OS-Plattform
- Füllt Formular auf französisch aus
- Übermittelt alle Unterlagen

- OS-Plattform informiert beide Parteien detailliert über alle zuständigen AS-Stellen

- Parteien haben 30 Tage Zeit, um sich auf eine AS-Stelle zu einigen

- Bei Einigung: OS-Plattform leitet Streitigkeit automatisch an AS-Stelle weiter.

- Keine Einigung: Beschwerde wird nicht weiter bearbeitet

Kombination Mediation/ Schiedsgericht (Med-Arb-Verfahren)

Am Beispiel von SWITCH:

- Registrierungsstelle für Domain-Namen mit den Endungen .ch und .li
- Prüft nicht die Verletzung von Kennzeichenrechten Dritter

- Streitbeilegungsverfahren
 - Schlichtung (Mediation) durch externe Streitbeilegungsstelle
 - Telefonkonferenz
 - Keine Einigung: Bestellung eines Experten (Schiedsrichter) auf Antrag hin
 - Entscheid