

Online Streitschlichtung

Richtlinien

Diese Richtlinien werden von dem *Advisory committee of the International Centre for Technology and Dispute* (Beratungsausschuss des Internationalen Zentrums für Technologie und Streitigkeiten) empfohlen. Sie entsprechen dem neuesten Stand der Forschung über Online Streitschlichtung und sollen für sämtliche Fälle der Online Streitschlichtung angewandt werden.

Das *Advisory Committee* hat bei seiner Arbeit Online Streitschlichtungsansätze von anderen Organisationen in Betracht gezogen. Dazu gehören *The US Federal Trade Commission* (Bundeskommision für Handel der Vereinigten Staaten), *The Canadian Working Group on Electronic Commerce and Consumers* (Kanadische Arbeitsgruppe für Elektronischen Handel und für Verbraucherschutz), *The Australian National Alternative Dispute Resolution Advisory Council* (Der Australische Beratungsrat für Alternative Streitschlichtung), *The Alliance for Global Business* (Die Allianz für Globale Wirtschaft), *The Global Business Dialogue on Electronic Commerce* (Der Globale Wirtschaftsaustausch für Elektronischen Handel), *The Transatlantic Consumer Dialogue* (Der Transatlantische Verbraucherdialog), *Consumers International* (Internationale Verbraucher), *The European Consumers' Organisation* (Die Europäische Verbraucherorganisation), *The International Chamber of Commerce* (Die Internationale Handelskammer) und *The American Bar Association* (Die Amerikanische Anwaltskammer). Mit den vorgestellten Richtlinien wird versucht, die gesammelten Erfahrungen dieser Körperschaften zu berücksichtigen. Darüberhinaus wurde auch die beachtliche Erfahrung im Bereich der Online Streitschlichtung durch die *Fellows of the International Center for Technology and Dispute Resolution* (Gesellschafter des Internationalen Zentrums für Technologie und Streitschlichtung) und dem daraus resultierender Erkenntnisgewinn für die Richtlinienarbeit verwendet.

Der Ausschuss ist sich bewusst, dass Online Streitschlichtung in vielen Bereichen angewandt wird. Zum Kernbereich zählt dabei die Intervention durch einen neutralen Vermittler, die durch Technologie unterstützt wird. Dabei ist es gleichgültig, ob damit Schlichtung, Friedensbildung oder Konfliktmanagement erzielt wird. In all diesen Anwendungsbereichen wird Technologie eingesetzt, um mit Streit und Konflikt umzugehen. Technologie modifiziert dabei auch oft die Vorgehensweise des unparteiischen Vermittlers. Mit anderen Worten: Technologie wird in solchen Online Streitschlichtungsfällen zur „vierten Partei“.

Die Ausschussmitglieder sind sich bewusst und schätzen es auch, dass Online Streitschlichtung über die gesamte Bandbreite von Streitschlichtungen Anwendung finden kann. Die Bandbreite erstreckt sich von der Problemerkennung, über die Kommunikation zwischen den Parteien, zum Schlichtungsverfahren sowie zu gerichtsähnlichen und gerichtlichen Verfahren. Die Ausschussmitglieder haben auch berücksichtigt, dass Online Streitschlichtung für eine Vielfalt von Streitangelegenheiten verwendet werden kann. Das Spektrum erstreckt sich dabei von privaten Streitfällen über Verbraucherbelange bis zu Ehescheidungen und Konflikten zwischen Staaten.

Die Ausschussmitglieder sind sich bewusst und würdigen, dass jedes Online Streitschlichtungsvorhaben Technologie unterschiedlich einsetzt. Dies hängt sehr vom gesellschaftlichen Kontext ab, in welchem das Verfahren angewandt wird. Die Ausschussmitglieder beachten auch die Bedeutsamkeit von nationaler und internationaler Gesetzgebung für die Anwendung von Online Streitschlichtungsverfahren. Deshalb müssen die hier vorgestellten Richtlinien als Prinzipien verstanden werden und nicht notwendigerweise als die Rahmenbedingungen für individuelle Handlungsverfahren.

Vorgeschlagene Prinzipien

Zugänglichkeit

Systeme der Online Streitschlichtung sollen für deren Nutzer zugänglich sein. Diese Verfahren sollen leicht zu finden und leicht zugänglich sein. Dabei soll Rücksicht genommen werden auf geographische Gegebenheiten sowie auf Sprachbarrieren. Soweit wie möglich sollen Online Streitschlichtungsverfahren unabhängig sein von Massenmedien, um breite Zugangsmöglichkeiten zu haben.

Die Technologie der Online Streitschlichtung soll für alle Systemnutzer leicht zu gebrauchen sein. Das Interface für Online Streitschlichtung soll leicht zugänglich und leicht verständliche Gebrauchsanleitungen sowie Hilfsanleitungen aufweisen.

Der Gebrauch von Technologie für Online Streitschlichtung soll für beteiligte Parteien gerecht gestaltet werden. Deshalb soll die Technologie Menschen nicht aufgedrängt werden, die nicht über die Voraussetzungen verfügen, mit Hilfe von dieser zu interagieren. Parteien, die von Online Streitschlichtung profitieren könnten, dürfen von deren Nutzung auch nicht abgehalten werden. Die Anbieter von Online Streitschlichtung sollen die unterschiedlichen Persönlichkeiten der möglichen Nutzer sowie deren Bedürfnisse berücksichtigen. Nutzer, die keinen Internetzugang haben oder die nur eingeschränkte Technologiekompetenzen aufweisen, dürfen nicht dadurch diskriminiert werden, dass sie gezwungen werden, ein elektronisches Mittel zu verwenden, das ihnen unbekannt ist. Genauso wenig dürfen jedoch Gesetze nicht diejenigen daran hindern Online Streitschlichtungsverfahren zu nutzen, die diese gebrauchen können und wollen und davon profitieren.

Erschwinglichkeit

Online Streitschlichtungsverfahren kann eine Alternative zum Gerichtsverfahren oder zu anderen Zweiparteienstreitverfahren sein. Dabei werden Kosten eingespart. Streit, der Online geschlichtet wird, soll in einem für die Parteien vernünftigen Zeitrahmen gelöst werden. Auf jeden Fall sollen Streitsachen zügig erledigt werden. Des Weiteren sollen

Online Streitschlichtungsverfahren eine günstige Alternative zu formellen Streitschlichtungsverfahren darstellen. Sie sollen auch da zugänglich sein, wo kein Rechtsweg offensteht. Sie sollen erschwinglich sein, um mögliche Nutzer in Entwicklungsgebieten oder in von Konflikt heimgesuchten Gebieten nicht vor deren Inanspruchnahme abzuschrecken.

Transparenz

Online Streitschlichtungsangebote sollen den Prozess der Streitschlichtung oder des Konfliktmanagements offenlegen. Des Weiteren soll die Identität des Anbieters und dessen Assoziationen transparent sein. Transparenz ist auch erforderlich bezüglich der Identität derjenigen, die die Online Streitschlichtungsangebote verwalten und die daran beteiligt sind. Es soll auch offengelegt werden, welche Sicherheitsvorkehrungen bestehen, um den Daten- und Persönlichkeitsschutz zu gewährleisten.

Der Ort für die Prozesse der Online Streitschlichtung ist das Interface der Online Streitschlichtung. Die Anbieter müssen die Örtlichkeit des Geschäftssitzes sowie alle Kontaktinformationen angeben.

Die Parteien müssen immer das Recht behalten, von einer dritten Partei in allen Phasen des Prozesses vertreten oder unterstützt zu werden. Wenn jedoch die Parteien rechtlich vertreten werden, können sie aufgefordert werden, diese Vertretung offenzulegen.

Gerechtigkeit

Anbieter von Online Streitschlichtungsverfahren müssen eine gerechte Berufungsinstanz einrichten, welche die Belange der Verfahrensbeteiligten unparteiisch begutachtet. Software Algorithmen sollen in ähnlicher Weise gestaltet sein, so dass keine Partei einen systemischen Vorteil über die andere Partei hat.

Innovation und Bedeutung

Online Streitschlichtungsangebote sollen auf dem neuesten technologischen Stand sowie auf dem neuesten Stand für Dienstleistungen in diesem Bereich sein.

Online Streitschlichtungsangebote sollen den Bedürfnissen der von ihnen betroffenen Gemeinschaft und der von ihnen betroffenen Institution sowie den dazu gehörigen rechtlichen Rahmenbedingungen, gerecht werden.

Online Streitschlichtungsangebote sollen, wo immer das möglich und angebracht ist, durch öffentliche Mittel finanziert werden, um den sozialen Frieden und das Rechtsvertrauen zu fördern.

Drittparteien

Experten für Streitschlichtung sollen eine ausreichende Befähigung und Ausbildung ausweisen, um ihrem Amt gerecht werden zu können. Sie brauchen dazu allerdings keine Akkreditierung als Juristen. Wo es angebracht erscheint, muss Online Streitschlichtung jedoch Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Rechtsrat durch Juristen verfügbar ist, wenn es um die Auslegung und die Anwendung von Gesetzen und Vorschriften in Bezug auf die Art und Weise, wie Online Streitschlichtungsdienste angeboten werden, geht.

Informationen bezüglich der Befähigung und den Erfahrungen der Drittparteien sollen für die Parteien zugänglich sein.

Drittparteien sollen unabhängig sein, wobei sie keine persönlichen oder beruflichen Beziehungen zu den Parteien haben sollen.

Online Streitschlichtungsanbieter sollen Verfahren einrichten, die Anbieter und Drittparteien Immunität verleihen, solange diese unparteiisch sind und auch sonst nicht schuldhaft handeln, um den gerechten Gebrauch von Online Streitschlichtung sicherzustellen.

Wo immer machbar soll die Drittpartei unbeteiligt sein an dem Ausgang des Verfahrens. Das gilt gleichermaßen für Empfehlungen oder für Entscheidungen zugunsten einer Partei. Wenn ein Online Streitschlichtungsanbieter es wiederholt mit einer Partei zu tun hat, soll er Mechanismen für erhöhte Transparenz und Unparteilichkeit anbieten.

Im Allgemeinen

Online Streitschlichtungsverfahren müssen achtungsvolle Online Kommunikation fördern.

Online Streitschlichtungsangebote sollen die Parteien, wo das angebracht erscheint, dazu ermutigen, ihren Streit verträglich zu lösen. Dies gilt insbesondere in Fällen, in welchen die Wiederherstellung sozialer Bindungen zwischen den Streitparteien sehr wichtig ist, wie beispielsweise bei Konflikten in Familien. Einvernehmliche Verfahren sollen jedoch Parteien nicht gegen deren Willen aufgedrängt werden.

Online Streitschlichtungsangebote sollen Vertraulichkeit und Datenschutz gemäß nationaler, regionaler und internationaler Gesetze gewährleisten. Dennoch sollen gewisse Verfahren transparent sein. Dies gilt insbesondere bei einem Machtungleichgewicht zwischen den Parteien. Durch Transparenz wird das Vertrauen in das Verfahren der Online Streitschlichtung sichergestellt.

Anbieter für Online Streitschlichtung sind aufgefordert, ihre Nutzer und die Gemeinschaft fortzubilden. Dies geschieht durch die Weitergabe von entsprechenden Informationen über Trends und Statistiken an Nutzer und Teilhaber.

Im Juli 2009 von dem *Advisory Committee of the International Centre for Technology and Dispute* (Beratungsausschuss des Internationalen Zentrums für Technologie und Streitigkeiten) empfohlen.