

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	21
Einleitung: Außergerichtliche Streitbeilegung durch private Intermediäre – ein Phänomen der <i>Platform Economy</i>	27
A. Problemaufriss	27
I. Ausgangslage in der Praxis	27
II. Konfliktlösung durch digitale Plattformen	31
B. Rechtfertigung und Ziel der Arbeit	33
I. Theoretische Rechtfertigung der Untersuchung	34
II. Praktische Rechtfertigung der Untersuchung	37
III. Rechtswissenschaftliche Rechtfertigung der Untersuchung	40
C. Gang der Darstellung	41
I. Methodik	41
II. Gang der Untersuchung	43
Erstes Kapitel: Grundlagen der <i>Platform Economy</i>	47
A. Digitale Plattformen aus wirtschaftlicher Sicht	47
I. Plattformen und mehrseitige (Plattform-)Märkte	48
II. Ökonomische Charakteristika von Plattformen	49
1. Unterschiedliche, voneinander abhängige Nutzergruppen	50
2. Netzwerkeffekte	51
a) Direkte und indirekte Netzwerkeffekte	52
b) Positive und negative Netzwerkeffekte	54
3. Internalisierung externer Effekte durch die Plattform	57
4. Plattformen im ökonomischen Sinn	57
III. Plattformen als wirtschaftliches Erfolgsmodell	57
1. Plattformen im Wettbewerb mit <i>Pipeline</i> -Unternehmen	58
2. Wechselwirkung von Netzwerk- und nachfrageseitigen Skaleneffekten	60
3. Das Preisgefüge digitaler Plattformen	62
IV. Ökonomische Besonderheiten digitaler Plattformen	64

B. Digitale Plattformen im Kontext der Untersuchung	65
I. Begrenzung des Untersuchungsgegenstandes	65
1. Beschränkung auf streitbeilegende Vermittlungsplattformen	66
a) Aus ökonomischer Perspektive	66
b) Aus juristischer Perspektive	67
c) Einbeziehung typengemischter Anbieter	69
d) Untersuchungsgegenstand: Streitbeilegende Vermittlungsplattformen	70
2. Weitergehende Beschränkung auf bestimmte Arten digitaler Plattformen	71
a) Ökonomische Kategorisierung von Plattformen	71
aa) Unterscheidung anhand der Zielsetzung	72
bb) Unterscheidung anhand der Marktstellung und technologischen Architektur	74
b) Juristische Kategorisierung von Plattformen	75
aa) Unterscheidung anhand der Zielsetzung	75
bb) Unterscheidung anhand der Nutzergruppen	77
c) Relevante Plattformkategorien	78
aa) Ökonomische Unterkategorien	78
bb) Juristische Unterkategorien	79
cc) Einbeziehung von Zahlungsmittlern wie PayPal	81
3. Untersuchung streitbeilegender Transaktionsplattformen	83
II. Definition der streitbeilegenden Transaktionsplattform im Sinne der Untersuchung	84
1. Determinanten der Definitionsbildung	85
a) Rechtstheoretische Grundlagen der Definitionsbildung	85
b) Zentrale Aspekte des Untersuchungsgegenstands	86
2. Implikationen bisheriger Definitionsansätze	86
a) Grundlegende Platfformeigenschaften	87
b) Weitere relevante Eigenschaften	88
c) Implikationen bisheriger Definitionsansätze	91
3. Plattformen im Sinne der Untersuchung	91
4. Definition des Plattformbetreibers	92
III. Streitbeilegende Transaktionsplattformen im Sinne der Untersuchung	93

C. Digitale Plattformen in der <i>Platform Economy</i> und ihre Bedeutung für die vorliegende Untersuchung	93
 Zweites Kapitel: Grundlagen der privaten Streitbeilegung durch digitale Plattformen	 95
A. Relevanz der Vertragsverhältnisse für die Streitbeilegung durch digitale Plattformen	95
I. Vertragsbeziehungen im Händler- und Plattformmodell	96
1. Nutzungsvertrag	96
2. Bilaterale Vertragsbeziehung im Händlermodell	96
3. Dreiseitige Vertragsbeziehung im Plattformmodell	98
a) Vertragsbeziehungen bei Vermittlung des Vertragsschlusses durch die Plattform	98
b) Vertragsbeziehungen beim Einsatz digitaler Zahlungsmittler	99
4. Vergleich der Vertragsbeziehungen	100
II. Relevanz des Plattformmodells für die Untersuchung	100
1. Streitbeilegung im Händlermodell	100
2. Streitbeilegung im Plattformmodell	103
3. Untersuchung des Plattformmodells	103
III. Qualifikation eines Intermediärs als Plattform	104
1. Abgrenzungsfrage	104
2. Qualifikation nach nationalem Recht	105
3. Einfluss europäischen Rechts	108
a) Europäische Agenda für die kollaborative Wirtschaft	109
b) EuGH-Rechtsprechung	110
c) Entwurf der Richtlinie für Online-Vermittlungsplattformen	112
d) Zusammenfassende Wertung	114
4. Qualifikation als Plattform	115
a) Aus juristischer Sicht	115
b) Aus ökonomischer Sicht	116
c) Untersuchte Plattformen	116
B. Tatsächliche Grundlagen der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	117
I. Entwicklung der plattformeigenen Konfliktlösung	118
1. Anfänge plattformeigener Konfliktlösung	118

2. Entwicklung der plattformeigenen Konfliktlösung bei eBay	120
3. Konfliktlösung im Transaktions- und Nutzungsverhältnis	123
II. Konfliktlösung im Transaktionsverhältnis	123
1. Zulassungsvoraussetzungen	124
2. Ablauf des Verfahrens	129
3. Mitwirkung/Beweisführung	132
4. Folgen eines erfolgreichen Antrages	136
5. Entscheidungsmaßstäbe	139
6. Widerspruchsmöglichkeiten	142
7. Zusammenfassung	144
III. Konfliktlösung im Nutzungsverhältnis	145
1. Überblick	146
a) eBay-Verkäuferschutz	146
b) PayPal-Verkäuferschutz	148
2. Ausschluss von der Untersuchung	149
a) eBay-Verkäuferschutz	149
b) PayPal-Verkäuferschutz	150
IV. Modelle der plattformeigenen Konfliktlösung	152
C. Einordnung der plattformeigenen Konfliktlösung in das System alternativer Streitbeilegung	152
I. Methoden alternativer Streitbeilegung	153
1. Schiedsverfahren, Mediation und Schlichtung	153
2. Uniform Domain Name Resolution Policy	156
II. Plattformeigene Konfliktlösung im System alternativer Streitbeilegung	157
1. Parallelen zu alternativen Streitbeilegungsverfahren	157
a) Uniform Domain Name Resolution Policy	157
b) Schiedsverfahren, Mediation und Schlichtung	159
2. Bedeutung der PayPal- und Amazon-Rechtsprechung	161
a) PayPal- und Amazon-Rechtsprechung des BGH	161
b) Relevanz für die rechtliche Einordnung plattformeigener Konfliktlösung	163
3. Parallele der plattformeigenen Konfliktlösung zur Schlichtung	164
a) Unerfüllte Forderungen als Konsequenz der BGH-Rechtsprechung	164
b) Die Plattformscheidung als Schlichtungsvorschlag	165

c) Durchsetzung des Schlichtungsvorschlags	167
d) Abgrenzung von selbstständiger Garantie	167
4. Einordnung der plattformeigenen Konfliktlösung als Schlichtung	169
III. Plattformeigene Konfliktlösung als Schlichtung <i>sui generis</i>	170
D. Tatsächliche und rechtliche Grundlagen der plattformeigenen Konfliktlösung und ihre Relevanz für die weitere Untersuchung	171
 Drittes Kapitel: Regulierung der privaten Streitbeilegung durch digitale Plattformen <i>de lege lata</i>	173
A. Anwendbarkeit deutschen Rechts	173
I. Relevante Vertragsverhältnisse	174
II. Schlichtervertrag	176
1. Anwendbarkeit der Rom I-Verordnung	176
2. Rechtswahl	177
3. Das in Ermangelung einer Rechtswahl anwendbare Recht	178
4. Abweichungen für Verbraucherverträge	181
a) Anwendbarkeit von Artikel 6 Rom I-Verordnung	181
b) Absatztätigkeiten im Staat des Verbrauchers	183
c) Anwendbares Recht für Verträge mit Verbraucherbeteiligung	184
III. Schlichtungsabrede	184
IV. Anwendungsbereich deutschen Rechts	185
B. Vertragliche Zulässigkeit der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	186
I. Vertragliche Grundlage	186
1. Zustandekommen der Schlichtungsabrede	188
a) Streitbeilegung durch Plattformen	188
aa) Direkte Parteiabrede	188
bb) Relevanz der Plattformbedingungen	190
cc) Schlichtungsabrede in der Praxis	192
b) Streitbeilegung durch Zahlungsmittler	193
c) Vereinbarung über Rechtswirkungen	194
2. Zustandekommen des Schlichtervertrags	195
a) Angebot des Plattformbetreibers	195
b) Annahme der Plattformnutzer	197
c) Abschluss der Verfahrensabrede	198

d) Verbleibende Unsicherheiten	199
3. Berechtigung der Plattform zur Durchsetzung der Entscheidung	199
4. Vertragliche Grundlage der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	200
II. Zulässigkeit der Plattformbedingungen	200
1. Unwirksamkeit gem. § 309 Nr. 14 BGB	201
2. Unwirksamkeit gem. § 307 Abs. 1 BGB	202
a) Im Verhältnis zum Verbraucher	203
b) Im Verhältnis zum Unternehmer	204
3. Wirksamkeit der Plattformbedingungen	206
III. Vertragliche Grundlagen der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	206
C. Regulierung der Konfliktlösung im Transaktionsverhältnis <i>de lege lata</i>	207
I. Erlaubnisvorbehalt nach RDG	207
1. Grundlagen	208
2. Ausschluss nach § 2 Abs. 3 RDG	208
3. Rechtsdienstleistung nach § 2 Abs. 1 RDG	209
a) Konkrete fremde Angelegenheiten	210
b) Rechtliche Prüfung des Einzelfalls	211
4. Inkassodienstleistung nach § 2 Abs. 2 RDG	213
5. Keine Erlaubnispflichtigkeit nach RDG	214
II. Regulierung durch europäische Rechtsakte	214
1. Rechtsakte für den digitalen Rechtsverkehr	214
a) P2B-Verordnung	215
aa) Anwendungsbereich	215
bb) Transparenzpflichten der Artikel 3 ff. P2B-Verordnung	216
aaa) Artikel 4 P2B-Verordnung	216
bbb) Artikel 7 P2B-Verordnung	217
ccc) Artikel 6 P2B-Verordnung	218
cc) Abhilfemaßnahmen der Artikel 11 ff. P2B-Verordnung	219
dd) Analogieschluss	220
b) Digitale Inhalte Richtlinie	222
2. ADR-Rechtsakte	223
a) ADR-Richtlinie	224

b) ODR-Verordnung	225
3. Zusammenfassung	226
III. Regulierung durch nationales Recht	226
IV. Allgemeine Anforderungen an außergerichtliche Streitbeilegung	228
1. Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	229
a) Begriffsverständnis	230
aa) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit nach der EU-Empfehlung	230
bb) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit nach der ADR-Richtlinie	231
cc) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit im deutschen Recht	231
dd) Begriff der Unabhängigkeit und Unparteilichkeit	232
b) Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Plattformen	232
aa) Vertragliche Dreiecksbeziehung: Mangelnde Unabhängigkeit?	232
bb) Verfolgung eigener Interessen: Mangelnde Unparteilichkeit?	233
aaa) Relevanz indirekter Netzwerkeffekte	233
bbb) Eigeninteressen von B2C-Plattformen	234
ccc) Eigeninteressen von C2C-Plattformen	236
ddd) Eigeninteressen von digitalen Zahlungsmittlern	236
cc) Auswirkung auf die Entscheidungsfindung	237
c) Offenlegungspflichten	238
2. Weitere Anforderungen nach nationalem Recht	239
a) Freiwilligkeitsgrundsatz	240
b) Informationspflichten	241
c) Verfahrensablauf	243
d) Sachverhaltsermittlung und Beweiserhebung	244
3. Wahrung materiellen Rechts	245
a) Unzulänglichkeiten bei der Wahrung materiellen Rechts	245
b) Keine Regulierung der Durchsetzung der Plattformentscheidung	246
4. Teilweise Erfüllung allgemeiner Anforderungen	247

V. Regulierung der Streitbeilegung durch digitale Plattformen <i>de lege lata</i>	248
D. Private Streitbeilegung durch digitale Plattformen <i>de lege lata</i> unreguliert	248
 Viertes Kapitel: Ausblick: Potenzielle Regulierung der Streitbeilegung durch digitale Plattformen <i>de lege ferenda</i>	 251
A. Determinanten geeigneter Regulierungsansätze	251
I. Regulierungstheoretischer Hintergrund	251
1. Regulierungsziel	252
2. Regulierungsinstrument	252
3. Regulierungstheoretische Grundlagen potenzieller Regulierung	253
II. Determinanten potenzieller Regulierungsziele	254
1. Verbleibender Regulierungsbedarf	254
2. Unzulänglichkeiten der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	255
a) Rechtsunsicherheit	255
b) Mangelnde Freiwilligkeit gewerblicher Nutzer	256
c) Mangelnde Unparteilichkeit der Plattformen	257
3. Regulierungsanlass	257
a) Hypothetisch regulierte Situation	257
aa) Hypothetische Vorgaben der ADR-Richtlinie	258
bb) Hypothetische Vorgaben des VSBG	258
aaa) Person des Schlichters	258
bbb) Schlichtungsvorschlag	259
ccc) Hypothetische Pflichtenstellung der Plattform	260
b) Regulierungsbedürfnis	260
aa) Privatisierung der Rechtsdurchsetzung	260
bb) Faktische Bindungswirkung der Entscheidungen	261
c) Regulierungsanlass	263
4. Potenzielle Regulierungsziele	263
a) Allgemeiner Ansatz	263
a) B2C-spezifischer Ansatz	264
aa) Orientierungshilfe: Folgenabschätzung zur P2B- Verordnung	265

bb) Übertragung der Regulierungsziele	266
b) Bedeutsamkeit der Regulierungsziele	267
5. Regulierungsziele <i>de lege ferenda</i>	268
III. Determinanten potenzieller Regulierungsinstrumente	268
1. Interessengerechtigkeit der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	269
a) Für Antragsteller	269
aa) Verbraucher auf Antragstellerseite	269
bb) Unternehmer auf Antragstellerseite	272
b) Für Antragsgegner	273
aa) Verbraucher auf Antragsgegnerseite	273
bb) Unternehmer auf Antragsgegnerseite	274
c) Für die Plattformen	275
d) Teilweise Interessengerechtigkeit der Streitbeilegungsmechanismen	277
2. Vor- und Nachteile der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	277
a) Kritikpunkte	277
aa) Generelle Defizite	277
bb) Benachteiligung gewerblicher Nutzer	278
cc) Erschwerte Rechtsdurchsetzung für Unternehmer	279
dd) Privatisierung der Rechtsdurchsetzung	280
b) Vorteile	281
aa) Vorteile gegenüber anderen Methoden alternativer Streitbeilegung	281
bb) Attraktivität gerade für Verbraucher	282
cc) Abgestimmte Mechanismen	284
dd) Teilweise Ausgleichsfunktion anbieterseitiger Maßnahmen	284
c) Vor- und Nachteile der Streitbeilegungsmechanismen	285
3. Ansatzpunkte einer Regulierung <i>de lege ferenda</i>	285
a) Interessengerechte Rechtsdurchsetzung durch digitale Plattformen?	285
b) Potenzielle Regulierungsinstrumente	286
c) Potenzielle Regulierungsaspekte	287

IV. Entfall des Regulierungsbedarfs durch flankierende Maßnahmen?	288
1. Digitalisierung des Zivilprozesses	289
a) Schaffung reiner Online-Verfahren	290
b) Vorteile gegenüber der Streitbeilegung durch digitale Plattformen	291
2. Paradigmenwechsel hinsichtlich ADR/ODR Mitteln	292
a) Nachbesserungsbedarf	292
b) Vorteile reiner ODR-Verfahren	293
c) Mögliche Ausgestaltung reiner ODR-Verfahren	294
3. Unzureichende Anreizwirkung flankierender Maßnahmen	295
a) Schwache Anziehungswirkung von Online-Zivilverfahren für Verbraucher	295
b) Geringe Attraktivität von ODR-Verfahren für Verbraucher	296
4. Erforderlichkeit regulatorischen Tätigwerdens	297
V. Ausgangspunkte der Regulierungsvorhaben <i>de lege ferenda</i>	298
B. Ausgestaltung eines Regulierungsansatzes <i>de lege ferenda</i>	298
I. Unverhältnismäßigkeit umfassender Regulierung	299
II. Ineffektivität reiner Selbstregulierung	300
1. Maßnahmenempfehlung und Selbstregulierung	301
2. <i>Comply-or-explain</i> -Ansatz	302
3. Ineffizienz des Selbstregulierungsansatzes	303
III. Eignung des gemischten Regulierungsansatzes	303
1. Ausgestaltung eines gemischt-regulatorischen Ansatzes	304
a) Grundlegender Regelungsgehalt	304
aa) Transparenzpflichten	305
aaa) Grundlage und Ausgestaltung der Streitbeilegung	306
bbb) Ergebnis der Streitbeilegung	307
bb) Rechtsschutzmöglichkeiten für gewerbliche Nutzer	308
cc) Verhaltenskodizes zur Durchführung der Streitbeilegung	309
b) Ergänzender Regelungsgehalt	309
aa) B2C-spezifischer Ansatz: Transparenz- und Rechtsschutzpflichten	309

bb) Allgemeiner Ansatz: Etablierung grundlegender Anforderungen	310
c) Bevorzugung des B2C-spezifischen Ansatzes	311
2. Ausgestaltung als EU-weiter Ansatz	312
a) Kompetenzgrundlage	313
b) Vorteile eines EU-weiten Ansatzes	314
c) Bedeutung des Herkunftslandprinzips	315
3. Potenzielle Umsetzung des gemischt-regulatorischen Ansatzes	316
a) Regulierungsinstrument	317
b) Integration in die P2B-Verordnung	317
c) Gestaltung des Regulierungsansatzes	318
IV. Gemischt-regulatorischer B2C-spezifischer Regulierungsansatz	319
C. Regulierung der Streitbeilegung durch digitale Plattformen <i>de lege ferenda</i>	320
Gesamtergebnis: Regulierung der Streitbeilegungsmechanismen digitaler Plattformen <i>de lege lata</i> und <i>de lege ferenda</i>	323
A. Konfliktlösungsmechanismen digitaler Plattformen	323
B. Einordnung in das System alternativer Streitbeilegung	324
C. Zulässigkeit und Regulierung <i>de lege lata</i>	325
I. Vertragliche Berechtigung der Plattformen zum streitbelegenden Tätigwerden	325
II. Fehlende Regulierung <i>de lege lata</i>	325
D. Regulierungsansatz <i>de lege ferenda</i>	327
E. Ausblick	328
Literaturverzeichnis	331
Webseiten und Statistiken	353
Anhang I: Überblick über die untersuchten Konfliktlösungsmodelle	359
Anhang II: Zusammenfassung der untersuchten Konfliktlösungsmodelle	363