

Inhaltsübersicht

Inhaltsverzeichnis	13
Einleitung	27
A. Ablauf eines ODR-Verfahrens	27
B. Überblick ODR-Anbieter	30
C. Forschungsstand	34
D. Gang und Ziel der Untersuchung	36
E. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes	37
1. Kapitel: Erscheinungsformen von ODR	39
A. Der ADR- und ODR-Begriff dieser Arbeit	39
B. Erste Gestaltungs-Variable: Kommunikationswege	42
C. Zweite Gestaltungs-Variable: ODR-Verfahrensarten	50
D. Dritte Gestaltungs-Variable: Vertragsverhältnisse	65
E. Vierte Gestaltungs-Variable: Kontext	70
F. Bedeutung von ODR	73
2. Kapitel: Regelungsrahmen und rechtliche Anforderungen	96
A. Selbstregulierung	96
B. Nationales deutsches Recht	98
C. Europäisches Recht	240
D. Internationales Recht	270
E. Vielschichtiger Regelungsrahmen für ODR-Verfahren	276
3. Kapitel: Absicherung der im ODR-Verfahren erzielten Ergebnisse	278
A. Rechtliche Absicherungsmöglichkeiten	278
B. Alternative Absicherungsmöglichkeiten	293

4. Kapitel: ODR-Verfahren und gerichtliche Rechtsdurchsetzung	296
A. Online-Schiedsverfahren	296
B. Sonstige ODR-Verfahren	296
C. Berührungspunkte zwischen ODR-Verfahren und staatlicher Gerichtsbarkeit	309
5. Kapitel: Vertragliche Gestaltung des ODR-Verfahrens	310
A. Der ODR-Organisationsvertrag	310
B. Der ODR-Verfahrensvertrag	317
C. Die ODR-Vereinbarung	320
D. Rahmen für die Verfahrensdurchführung	346
6. Kapitel: Praktische Gestaltung des ODR-Verfahrens	348
A. Eigenschaften und Fähigkeiten des neutralen Dritten	348
B. Auffindbarkeit und Auswahl eines ODR-Anbieters	349
C. Präsentation des Verfahrens und Unterstützung der Konfliktparteien	350
D. Verfahrenseinleitung	352
E. Spektrum des ODR-Angebots	353
F. Kommunikation	354
G. „Nachsorge“	356
H. Ergänzende Angebote	356
I. Benutzerfreundliche Gestaltung und Unterstützung gütlicher Einigungen	358
7. Kapitel: Denkanstöße	359
A. Regulierung von ODR-Verfahren?	359
B. Grenzüberschreitende Sachverhalte	361
Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse und Ausblick	363
A. Vielfalt und Flexibilität als Kern von ODR	363
B. Präzise rechtliche Einordnung zeigt keine unüberwindbaren Hindernisse	364

C. Vertragliche Fixierung plus rechtliche und alternative Absicherung	367
D. Schutz vor Gerichtsverfahren möglichst durch Gestaltung, sonst durch Auslegung	368
E. Ausnutzen des weiten vertraglichen Gestaltungsspielraums	368
F. Benutzerfreundliche Umsetzung und Hilfe bei gütlicher Einigung	370
G. Ausweitung der Betrachtungs-Perspektive auf Basis der erarbeiteten Ergebnisse	370
H. Enormes Potential zur Beilegung von Online-Verbraucherstreitigkeiten	371
 Literaturverzeichnis	373

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	27
A. Ablauf eines ODR-Verfahrens	27
B. Überblick ODR-Anbieter	30
I. ODR-Angebot im Wandel	30
II. Aktuelle ODR-Anbieter	32
C. Forschungsstand	34
D. Gang und Ziel der Untersuchung	36
E. Eingrenzung des Untersuchungsgegenstandes	37
 1. Kapitel: Erscheinungsformen von ODR	39
A. Der ADR- und ODR-Begriff dieser Arbeit	39
I. Alternative Dispute Resolution (ADR)	39
II. Online Dispute Resolution (ODR)	41
B. Erste Gestaltungs-Variable: Kommunikationswege	42
I. Asynchrone Kommunikation	43
1. E-Mail	43
2. Newsgroups / Diskussionsforen	44
3. Sichere Websites und Online-Formulare	45
II. Synchrone Kommunikation	46
1. Instant Messaging und Chatroom	46
2. Internet-Telefonie	48
3. Internet-Videokonferenz	48
III. Zusätzliche Ausdrucksformen bei textbasierter Kommunikation	49
IV. Online-Kommunikationsmittel als erste Gestaltungs-Variable	50
C. Zweite Gestaltungs-Variable: ODR-Verfahrensarten	50
I. Fünf Online-Versionen von ADR-Verfahren	51
1. Direktes Online-Verhandeln	51
2. Online-Mediation	52
3. Online-Schlichtung	55
4. Online-Ombudsmann-Verfahren	57
5. Online-Schiedsverfahren	57
6. Kombinationen aus verschiedenen ODR-Verfahrensarten	59
II. Zwei speziell für das Internet entwickelte Verfahren	61

1. Blind-Bidding-Verfahren	61
2. Virtuelles Jury-Verfahren	62
3. Ausblick: Juristische Expertensysteme und Avatare	64
D. Dritte Gestaltungs-Variablen: Vertragsverhältnisse	65
I. Variante 1: Keine Einschaltung einer ODR-Institution	68
II. Variante 2: Vermittlung eines neutralen Dritten durch ODR-Institution	68
III. Variante 3: Verfahrensorganisation und -durchführung durch ODR-Institution	69
E. Vierte Gestaltungs-Variablen: Kontext	70
I. Zusammenarbeit mit einem Online-Marktplatz	70
II. Verbindung mit Gütesiegelprogramm und Geld-zurück-Garantie	71
III. Eigenständige ODR-Anbieter	73
F. Bedeutung von ODR	73
I. Bedarf und Anforderungen an ODR-Verfahren	73
1. Hinreichende Alternativen?	74
a) Verbraucherschutzvorschriften	74
b) Verfahren vor staatlichen Gerichten	75
c) Geld-zurück-Garantien	77
d) Eigenständige Einigung	77
e) Raum für Alternativen	78
2. Eignung des Internets zur Streitbeilegung bei Festlegung eines Zeitrahmens	78
3. Bedürfnisse von Verbrauchern und Unternehmen bei der Konfliktlösung	80
a) Verfahrensdurchführung	80
aa) Geringer finanzieller Aufwand	80
bb) Geringer zeitlicher Aufwand	81
cc) Technische Ausgestaltung und technische Voraussetzungen	81
dd) Angenehme Atmosphäre, Flexibilität und Eigenverantwortlichkeit	82
ee) Neutralität, Fairness und Chancengleichheit	83
ff) Transparenter Verfahrensablauf	86
gg) Nichtöffentlichkeit und Vertraulichkeit	86
hh) Rechtswirksamkeit der Ergebnisse	87
ii) Geringere Eingangsschwelle, aber Zielkonflikte	87
b) Inhaltliche Herangehensweise	87
aa) Beiderseitiges Interesse an längerfristiger Bindung?	87
bb) Interessen- oder rechteorientierter Ansatz?	88

c) Auswirkungen auf die Wahl der Verfahrensart	89
4. Besonderer Bedarf bei grenzüberschreitenden Sachverhalten	90
5. Akzeptanz von E-Commerce und ODR-Verfahren	91
a) Höhere Akzeptanz von E-Commerce durch erhöhtes Verbrauchertrauen	91
b) Vertrauen in und Akzeptanz von ODR-Verfahren als Voraussetzung	92
c) Kettenreaktionen	93
6. Raum für ODR-Verfahren	93
II. Vor- und Nachteile von ODR-Verfahren für die Konfliktparteien	94
III. Ergebnis	95
 2. Kapitel: Regelungsrahmen und rechtliche Anforderungen	96
A. Selbstregulierung	96
I. Rückblick: Idee eines selbständigen Internetrechts	96
II. Bestandsaufnahme: Selbstregulierungsansätze für ODR-Verfahren	97
III. Ausblick: Transnationales Verbrauchervertragsrecht?	98
B. Nationales deutsches Recht	98
I. Online-Schiedsverfahren	99
1. Anwendbarkeit der §§ 1025 bis 1066 ZPO auf Online-Schiedsverfahren	99
2. Schiedsort	100
3. Rangfolge der Verfahrensregeln	103
4. Grundmaximen des § 1042 Abs. 1 und 2 ZPO	103
a) Rechtsfolgen von Verstößen	104
aa) Aufhebungsantrag nach § 1059 Abs. 1 ZPO	104
bb) Vollstreckbarerklärungsverfahren nach § 1060 ZPO	104
cc) Darlegungs- und Beweislast	105
dd) Aufhebungsgründe bei Verstößen gegen § 1042 Abs. 1 und 2 ZPO	105
b) Gleichbehandlung der Konfliktparteien	108
aa) Regelungsinhalt	108
bb) Gleichbehandlung im Online-Schiedsverfahren	108
cc) Konsequenzen	109
c) Rechtliches Gehör	109
aa) Regelungsinhalt	109
bb) Online-Kommunikationsmittel	112
(1) Ausgangslage	112

(a) Gerichtliche Überprüfung von Gehörsverstößen im Online-Schiedsverfahren	113
(b) Nachweis von Gehörsverletzungen im Online-Schiedsverfahren	114
(2) „Kommunikationsmittel-übergreifende“ Sicherungsmöglichkeiten	115
(3) E-Mail-Korrespondenz	117
(a) Schutz gegen den Verlust von E-Mails	117
(b) Schutz gegen Eingriffe Unbefugter	119
α) Die digitale Signatur	120
β) Die qualifizierte elektronische Signatur nach dem Signaturgesetz	121
γ) Missbrauchsmöglichkeiten	122
δ) Der Anscheinsbeweis gemäß § 371 a Abs. 1 S. 2 ZPO	123
ε) Geringe Verbreitung in der Praxis	124
(c) De-Mail, E-Brief und neuer Personalausweis	125
(4) Instant Messaging bzw. Chat	128
(a) Vorübergehende Abwesenheit eines Beteiligten	128
(b) Schutz gegen den Verlust von Beiträgen	128
(c) Schutz gegen Eingriffe Unbefugter	129
(5) Internet-Videokonferenz	130
(a) Schutz gegen den Verlust von Nachrichten	130
(b) Schutz gegen Eingriffe Unbefugter	132
(6) Sonstige Kommunikationswege	133
(7) Verschaffung und Wahrnehmung von Gehörmöglichkeiten	134
(8) Gefahr von Gehörsverletzungen und Praktikabilität	135
cc) Keine Einzelgespräche im Online-Schiedsverfahren	136
d) Anwaltsvertretungsrecht	137
e) Auswirkungen auf die Auswahl des Online-Schiedsverfahrens	137
5. Nichtöffentlichkeit und Vertraulichkeit	138
6. Verfahrensablauf und Form	140
a) Schiedsvereinbarung und Verfahrensvereinbarungen	140
aa) Formvorgaben gemäß § 1031 Abs. 5 ZPO	140

bb) Schiedsvereinbarung in elektronischer Form	141
cc) Schiedsvereinbarung in Schriftform	143
dd) Heilung durch rügelose Einlassung nach § 1031 Abs. 6 ZPO	143
ee) Schwierigkeiten in der Praxis	145
b) Verfahrenseinleitung	145
c) Bildung des Schiedsgerichts, §§ 1034ff. ZPO	148
d) Mündliche Verhandlung oder „schriftliches Verfahren“, § 1047 ZPO	150
aa) „Schriftliches Verfahren“	150
bb) Auswahl	151
cc) „Mündliche Verhandlung“	151
e) Beweiserhebung	153
aa) Freie Beweiswürdigung, § 1042 Abs. 4 S. 2 ZPO	154
bb) Parteiöffentlichkeit	155
cc) Keine Zwangsbefugnisse des Online-Schiedsgerichts	155
dd) Beweismittel	156
(1) Zeugen- und Parteivernehmung	156
(2) Sachverständige, § 1049 ZPO	158
(3) Augenschein und Urkunden	158
(a) Elektronische Dokumente	159
(b) „Video-Augenschein“ und „Video-Urkundenbeweis“?	161
ee) Vertragsgestaltung	162
ff) Flexibilität, Praktikabilität und Sicherheit der Online-Beweiserhebung	162
f) Verfahrensbeendigung, §§ 1053ff. ZPO	163
aa) Schiedsspruch, § 1056 Abs. 1 Var. 1 i.V.m. §§ 1054 f. ZPO	163
(1) Schiedsspruch in elektronischer Form?	165
(2) Elektronische Übermittlung des Schiedsspruchs?	166
(3) Vorlage des Original-Schiedsspruchs im Vollstreckbarerklärungsverfahren?	168
bb) Vergleich, § 1056 Abs. 1 Var. 1 i.V.m. § 1053 ZPO bzw. § 1056 Abs. 2 Nr. 2 ZPO	169
cc) Beschluss, § 1056 Abs. 1 Var. 2 i.V.m. Abs. 2 ZPO	170
g) Vorgaben und Empfehlungen	170

7. Erfordernisse im Online-Schiedsverfahren	171
II. Online-Ombudsmann-Verfahren	172
1. Kein Schiedsverfahren	173
2. Konstruktion der Bindungswirkung für den Unternehmer	175
a) Negatives bzw. deklaratorisches Schuldanerkenntnis?	176
b) Peremptorischer Klageverzicht und Vortragsbeschränkung	176
3. Schlichtungsverfahren mit bedingtem Klageverzicht und Vortragsbeschränkung	178
III. Online-Schlichtungsverfahren	179
1. Keine eigenen gesetzlichen Vorgaben	179
2. Rechtliches Gehör im Online-Schlichtungsverfahren?	180
3. Online-Schlichtung und RDG	180
a) Ausnahmemöglichkeiten bei Erteilung eines Lösungsvorschlags	181
b) Ausnahmemöglichkeiten bei Erteilung mehrerer Lösungsvorschläge	182
c) Vorsorgliche Einschaltung von Rechtsanwälten	183
4. Praktikabilitäts- und Rechtsanforderungen	183
IV. Online-Mediationsverfahren	184
1. „Recht der Mediation“	184
a) Der typische Ablauf eines Mediationsverfahrens	185
aa) Phase I: Eröffnung	185
bb) Phase II: Positionen und Mediationsthema	186
cc) Phase III: Interessen	187
dd) Phase IV: Lösungsideen	188
ee) Phase V: Überarbeitete Lösungsideen	189
ff) Phase VI: Abschlussvereinbarung	190
gg) Einzelgespräche	191
b) Mediationsprinzipien	192
c) Rechtliches Gehör im Online-Mediationsverfahren?	192
d) Online-Mediation und RDG	194
e) Ausblick: Mediationsgesetz	194
2. „Recht in der Mediation“	195
a) Vertragsgestaltung	195
b) Vergleichsmaßstab, „Schatzkammer“ und „Kuchenvergrößerung“	196
c) Umsetzung im Online-Mediationsverfahren	198
aa) Formlose Erläuterung der Rechtslage und Risikoanalyse	198

bb) Anleitung durch den Mediator und integrierter „Rechtsauskunfts-Service“	199
cc) Informationsangebot	200
dd) Keine Verengung des Konflikts	200
d) Nutzbarmachung im Online-Mediationsverfahren	201
3. Verfahrensstruktur, Mediationsprinzipien und Rechtsverwendung	201
V. Online-Verhandlungen	201
VI. Blind-Bidding-Verfahren	202
1. Parallelle zum Online-Ombudsman-Verfahren	202
a) Kein Schiedsverfahren	202
b) Kein peremptorischer Klageverzicht und entsprechende Vortragsbeschränkung	203
c) Deklaratorisches Schuldanerkenntnis bzw. negatives Schuldanerkenntnis?	203
d) Vergleichsvertrag	205
e) Anschließender Vergleichsschluss	205
2. Parallelle zum Last-Offer-Schiedsverfahren im „Offline“-Bereich	206
a) Verfahrensablauf und rechtliche Einordnung des Last-Offer-Schiedsverfahrens	206
b) Übertragung auf Blind-Bidding-Verfahren	207
3. Parallelle zur High/Low-Arbitration im „Offline“-Bereich	208
4. Parallel zu Online-Auktionen	208
a) Vertragsschluss bei Online-Auktionen	208
b) Übertragung auf Blind-Bidding-Verfahren	209
5. Einordnung als Schlichtungsverfahren mit anschließendem Vergleichsschluss	210
VII. Virtuelles Jury-Verfahren	211
1. Rechtliche Einordnung	211
a) Virtuelle Jury als Schiedsgericht?	211
b) Bedingter Vergleichsschluss?	213
c) Einordnung und Ausgestaltung als Schlichtungsverfahren	213
2. Virtuelles Jury-Verfahren und RDG	213
3. Vom RDG nicht erfasstes Schlichtungsverfahren	214
VIII. Zusammenführung	214
1. Kombination aus Online-Mediations- und -Schiedsverfahren	215
a) Online-Schiedsverfahren nach erfolglosem Online-Mediationsverfahren	215
aa) Personenidentität?	215

bb) Verknüpfungen?	217
b) Online-Schiedsverfahren zur Vollstreckbarmachung des Mediationsergebnisses	217
aa) Rechtliche Schwierigkeiten	218
bb) Lösungsvorschlag	219
cc) Person des Schiedsrichters	219
dd) Keine Rückwirkung der Verfahrensgrundsätze	220
ee) Selbständige Verfahrensphasen	221
c) Online-Schiedsverfahren mit „Online-Mediationsfenster“	221
d) Strikte Trennung der Verfahrensphasen	222
2. Herausforderungen auf einfachgesetzlicher Ebene	222
a) Fernabsatz und elektronischer Geschäftsverkehr	222
aa) ODR-Organisationsvertrag	223
(1) §§ 312 b bis 312 d, 355 BGB i.V.m. Art. 246	223
§§ 1, 2 EGBGB	223
(2) § 312 e BGB i.V.m. Art. 246 § 3 EGBGB	226
(3) Bedeutung für den ODR-Organisationsvertrag	227
bb) ODR-Vereinbarung	228
cc) Vergleichsschluss	229
dd) Hauptvertrag	231
ee) Bedeutung für das ODR-Verfahren	231
b) Sonstige Vorgaben	232
3. Grundgesetz	232
a) Rechtsprechungsmonopol, Artikel 92, 1. Halbsatz GG	233
b) Artikel 19 Abs. 4 GG und Allgemeiner Justizgewährungsanspruch	233
c) Zulässigkeit und Grenzen privater Gerichtsbarkeit	235
aa) ODR-Verfahrensarten mit verbindlichem Ergebnis	235
bb) ODR-Verfahrensarten mit (zunächst) unverbindlichem Ergebnis	236
d) Missbrauchskontrolle, Mindestanforderungen und Akzeptanz	238
IX. Differenzierter rechtlicher Regelungsrahmen	239
C. Europäisches Recht	240
I. Kommissionsempfehlungen 98/257/EG und 2001/310/EG	241
1. Kontext	241
2. Anwendungsbereich	242
3. Einordnung der ODR-Verfahrensarten	243
4. Verfahrensgrundsätze	246

5.	Zugang zu staatlichen Gerichten	247
6.	Auswirkungen und Vernetzung	248
7.	Von der Verfahrensart abhängige Verfahrensgrundsätze	250
II.	Grünbuch über alternative Verfahren zur Streitbeilegung	250
III.	Verhaltenskodex für Mediatoren und Mediationsrichtlinie	251
1.	Verhaltenskodex für Mediatoren	251
2.	Mediationsrichtlinie	252
a)	Der Mediationsbegriff der Richtlinie	252
b)	Regelungsgehalt	253
c)	Auswirkungen auf ODR-Verfahren	255
3.	Bedeutung für ODR-Verfahren	255
IV.	E-Commerce-Richtlinie	256
1.	Regelungsgehalt und Anwendungsbereich von Artikel 17 E-Commerce-Richtlinie	256
a)	Artikel 17 Abs. 1 E-Commerce-Richtlinie	256
b)	Artikel 17 Abs. 2 E-Commerce-Richtlinie	258
c)	Einschränkung des Anwendungsbereichs von Artikel 17 Abs. 1 E-Commerce-Richtlinie	259
d)	Artikel 17 Abs. 3 E-Commerce-Richtlinie	260
2.	Keine Erschwerungen der Online-Durchführung im nationalen deutschen Recht	261
3.	Bedeutung für ODR-Verfahren	263
V.	Fernabsatzrichtlinie	264
VI.	EuGVO	265
VII.	Ausblick: Kommissionsvorschlag für eine Richtlinie über Rechte der Verbraucher	268
VIII.	Vielschichtiger europäischer Regelungsrahmen	269
D.	Internationales Recht	270
I.	Artikel 6 Abs. 1 EMRK	270
II.	New Yorker UN-Übereinkommen	271
1.	Anwendungsbereich	271
2.	Regelungsgehalt	272
3.	Bedeutung für ODR-Verfahren	273
III.	Leitlinien der OECD	274
IV.	Ausblick: UNCITRAL-Arbeitsgruppe III „Online Dispute Resolution“	275
V.	Unterschiedliche internationale Regelungsansätze	276

E. Vielschichtiger Regelungsrahmen für ODR-Verfahren	276
3. Kapitel: Absicherung der im ODR-Verfahren erzielten Ergebnisse	278
A. Rechtliche Absicherungsmöglichkeiten	278
I. Rechtlich verbindliche Form des erzielten Ergebnisses	278
1. Einigung auf einseitige Zugeständnisse	278
2. Materiellrechtlicher Vergleichsvertrag, § 779 BGB	280
a) Voraussetzungen	280
b) Anfechtungs- und Unwirksamkeitsgründe und Widerrufsrecht	281
c) Rechtsfolgen	283
3. Bedeutung für ODR-Verfahren	283
II. Vollstreckung	284
1. Online-Schiedsverfahren	284
2. Schiedsspruch mit vereinbartem Wortlaut	284
3. Vergleichsschluss vor einer Gütestelle im Sinne des § 794 Abs. 1 Nr. 1 ZPO bzw. § 15 a Abs. 6 S. 2 EGZPO	285
a) Keine Beschränkung auf obligatorische Streitbeilegungsverfahren	286
b) Möglichkeit von ODR-Verfahren	288
c) Bedeutung für ODR-Verfahren	290
4. Sonstige Möglichkeiten der Vollstreckung	291
5. Bewertung	292
III. Bedeutung für ODR-Verfahren	293
B. Alternative Absicherungsmöglichkeiten	293
I. Sanktionsmechanismen	293
II. Finanzielle Absicherungen	294
4. Kapitel: ODR-Verfahren und gerichtliche Rechtsdurchsetzung	296
A. Online-Schiedsverfahren	296
B. Sonstige ODR-Verfahren	296
I. Dilatorischer Klageverzicht	297
1. Prozessuales Begriffsverständnis	298
2. Zulässigkeit	299
3. Wechselwirkung mit der Möglichkeit, das Verfahren abzubrechen	299
4. Auslegung	300

5. Rechtsfolgen	301
6. Vertragsgestaltung	302
II. Prozessuale Aufrechnungsverbot	303
III. Obligatorisches Streitbeilegungsverfahren, § 15 a EGZPO	304
IV. Güteverhandlung, § 278 ZPO	305
V. Verjährung	306
1. Güteantrag, § 204 Abs. 1 Nr. 4 BGB	306
2. Schwebende Verhandlungen, § 203 BGB	307
3. Vertragliche Gestaltung	308
VI. Absicherung der Vertraulichkeit	308
C. Berührungspunkte zwischen ODR-Verfahren und staatlicher Gerichtsbarkeit	309
 5. Kapitel: Vertragliche Gestaltung des ODR-Verfahrens	310
A. Der ODR-Organisationsvertrag	310
I. Überblick	310
II. Kostentragung	312
1. Finanzierungsquellen	312
2. Bestimmung der Kostenhöhe	313
3. Aufteilung der Kosten zwischen den Konfliktparteien	314
4. Sicherstellung der Neutralität bei ungleichmäßiger Finanzierung	315
5. Gemischte und streitwertabhängige Kostentragung	315
III. Veröffentlichung der Ergebnisse	315
B. Der ODR-Verfahrensvertrag	317
C. Die ODR-Vereinbarung	320
I. Vertragsnatur und Vertragstypus	320
1. Online-Schiedsverfahren	320
2. Sonstige ODR-Verfahren	321
a) BGB-Gesellschaft?	322
b) Vertrag sui generis	324
3. Einordnung der ODR-Vereinbarung	324
II. Allgemeine Anforderungen an die ODR-Vereinbarung	325
III. ODR-Klauseln und flankierende Regelungen in AGB	326
1. AGB-Konstellationen	326
2. ODR-Klauseln im Hauptvertrag außerhalb der Online-Schiedsgerichtsbarkeit	326
a) Einbeziehungskontrolle	326
b) Maßstab der Inhaltskontrolle	327

c) Inhaltskontrolle von ODR-Klauseln	329
aa) Faktoren der Gesamtabwägung	329
bb) Mindestanforderungen an das Verfahren	331
cc) Erwartung klar unvorteilhafter Ergebnisse?	332
d) Möglichkeit von ODR-Klauseln im Hauptvertrag	333
3. Online-Schiedsvereinbarungen	333
IV. Leitfaden für die Vertragsgestaltung außerhalb von Online-Schiedsgerichten	336
1. Eingrenzung der ODR-fähigen Fälle	336
2. Verbindlichkeit der Verfahrensdurchführung	337
a) ODR-Vereinbarung vor Streitentstehung	337
aa) Gestaltungsvarianten	337
bb) Grundsätzlich jederzeitiger Verfahrensabbruch	338
cc) Einschränkung bei verbindlichen ODR-Vereinbarungen	339
dd) Unverbindliche und (teilweise) verbindliche Verfahrensdurchführung	340
b) ODR-Vereinbarung nach Streitentstehung	340
c) Vertragsgestaltung	341
3. Auswahl der ODR-Institution und des neutralen Dritten	342
4. Auswahl der Verfahrensart bzw. eines gestuften Verfahrens	343
5. „Beweismittel“	344
6. Weitere Regelungsbereiche	345
V. Vielfältige Gestaltungsmöglichkeiten	346
D. Rahmen für die Verfahrensdurchführung	346
 6. Kapitel: Praktische Gestaltung des ODR-Verfahrens	348
A. Eigenschaften und Fähigkeiten des neutralen Dritten	348
B. Auffindbarkeit und Auswahl eines ODR-Anbieters	349
C. Präsentation des Verfahrens und Unterstützung der Konfliktparteien	350
I. Allgemeine Beschreibung	350
II. Zusätzliche Informationen und Unterstützung ab Verfahrensbeginn	351

D. Verfahrenseinleitung	352
E. Spektrum des ODR-Angebots	353
F. Kommunikation	354
G. „Nachsorge“	356
H. Ergänzende Angebote	356
I. Benutzerfreundliche Gestaltung und Unterstützung gütlicher Einigungen	358
 7. Kapitel: Denkanstöße	 359
A. Regulierung von ODR-Verfahren?	359
B. Grenzüberschreitende Sachverhalte	361
 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse und Ausblick	 363
A. Vielfalt und Flexibilität als Kern von ODR	363
B. Präzise rechtliche Einordnung zeigt keine unüberwindbaren Hindernisse	364
C. Vertragliche Fixierung plus rechtliche und alternative Absicherung	367
D. Schutz vor Gerichtsverfahren möglichst durch Gestaltung, sonst durch Auslegung	368
E. Ausnutzen des weiten vertraglichen Gestaltungsspielraums	368
F. Benutzerfreundliche Umsetzung und Hilfe bei gütlicher Einigung	370
G. Ausweitung der Betrachtungs-Perspektive auf Basis der erarbeiteten Ergebnisse	370
H. Enormes Potential zur Beilegung von Online-Verbraucherstreitigkeiten	371
 Literaturverzeichnis	 373