

Datenrecht und neue Technologien

3

Tamara Deichsel

Digitalisierung der Streitbeilegung

Der Einsatz technikbasierter Streitbeilegungsinstrumente
in Deutschland



Nomos

Datenrecht und neue Technologien

Herausgegeben von

Prof. Dr. Matthias Cornils

Prof. Dr. Martin Ebers

Prof. Dr. Mario Martini

Prof. Dr. Dr. Frauke Rostalski

Prof. Dr. Giesela Rühl

Prof. Dr. Björn Steinrötter

Band 3

Tamara Deichsel

Digitalisierung der Streitbeilegung

Der Einsatz technikbasierter Streitbeilegungsinstrumente
in Deutschland



Nomos



Onlineversion
Nomos eLibrary

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

Zugl.: Passau, Univ., Diss., 2021

ISBN 978-3-8487-8901-6 (Print)

ISBN 978-3-7489-2956-7 (ePDF)

1. Auflage 2022

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2022. Gesamtverantwortung für Druck und Herstellung bei der Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Für F.

Vorwort

„Eine echte Veränderung, eine langanhaltende Veränderung
passiert Schritt für Schritt“ – Ruth Bader Ginsburg

Die vorliegende Arbeit wurde im Wintersemester 2021/2022 an der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Passau als Dissertation angenommen. Sie befindet sich im Wesentlichen auf dem Stand von Februar 2022.

Mein besonderer Dank gilt meinem akademischen Lehrer und Doktorvater *Professor Dr. Thomas Riehm*. Schon während meines Studiums konnte ich durch das von ihm veranstaltete Schwerpunktseminar zur Verbraucherstreitbeilegung meine Leidenschaft für dieses Thema entdecken. Im Rahmen der Tätigkeit an seinem Lehrstuhl für Deutsches und Europäisches Privatrecht, Zivilverfahrensrecht und Rechtstheorie als wissenschaftliche Mitarbeiterin durfte ich Erfahrungen in der Lehre sammeln und zugleich der Forschung mit größter Flexibilität nachgehen. Durch seine Anregungen ist aus meiner ersten Idee zur Digitalisierung der Streitbeilegung zum Jahreswechsel 2018/2019 eine runde Arbeit entstanden.

Ferner gilt mein Dank *Professor Dr. Markus Würdinger* für die Erstellung des Zweitgutachtens und *Professor Dr. Dennis Solomon* für die spontane Übernahme des Prüfungsvorsitzenden.

Außerdem danke ich dem Lehrstuhlteam für die Unterstützung und Entlastung bei organisatorischen Dingen, insbesondere *Chantal Lorenz*, die für mich viel Zeit in der Bibliothek verbracht hat. *Dr. Thomas A. Heiß* danke ich herzlichst für die Unterstützung bei dem mir sehr schwer fallenden Einstieg in die Promotion. Durch ihn konnte ich meine ersten Ideen ordnen und in eine Struktur fassen, die bis zuletzt geblieben ist.

Herzlichen Dank spreche ich der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, *Dr. Christof Berlin* und *Svenja Meier* aus. Der Einblick in die Arbeit der Schlichtungsstelle im März 2020 hat mich immer wieder zu neuen Ideen inspiriert.

Georg Grill danke ich von ganzen Herzen für zahlreiche Gespräche der Ermunterungen und Ermahnungen, welche mich geerdet haben. Dadurch konnte ich immer wieder neuen Mut fassen und Kraft schöpfen. Wahrscheinlich hat die spaßeshalber gemeinte Anrede mit „Frau Doktor“ schon zu Abiturzeiten dazu beigetragen, dass ich überhaupt auf die Ideen gekommen bin zu promovieren.

Vorwort

Schließlich danke ich meiner engsten Familie. Meine größte Dankbarkeit möchte ich meiner *Mutter* aussprechen. Ihre bedingungslose Unterstützung bei allen Höhen und Tiefen im Laufe des Promotionsvorhabens, aber auch schon mein ganzes Leben über, kann man nicht in Worte fassen.

Dass ich die Dissertation in knapp zweieinhalb Jahren erstellen konnte, habe ich meinem *treuesten Begleiter* zu verdanken, der den Abschluss meiner Promotion leider nicht mehr miterleben konnte. Auch wenn ich oftmals daran verzweifelt bin, dass er mich alle zwei bis drei Stunden vom Schreibtisch weggerissen hat, so war ich dadurch gezwungen, die kurzen Zeitabschnitte intensivst zu nutzen. Die meisten Ideen sind auf unseren gemeinsamen Spaziergängen entstanden. Durch ihn habe ich gelernt niemals aufzugeben, auch wenn der Weg noch so schwer ist.

Ainring/Traunstein im Februar 2022

Tamara Deichsel

Inhaltsübersicht

Inhaltsverzeichnis	11
§ 1 Einleitung	25
A. Digitalisierung erobert die Welt ohne die Justiz?	25
B. Begriffsbestimmungen	26
C. Zielsetzung und Kernfragestellung	30
D. Gang der Untersuchung und methodische Vorgehensweise	35
E. Eingrenzung	37
F. Weitere terminologische Klarstellungen	38
§ 2 Grundlagen für die Digitalisierung der Streitbeilegung	40
A. Vertikale Betrachtung	40
B. Horizontale Betrachtung	74
C. Mögliche Wege zur digitalisierten Streitbeilegung	100
D. Zusammenfassung des § 2	112
§ 3 Praktische Umsetzung der digitalisierten Streitbeilegung	113
A. Zivilprozessuale Erkenntnisverfahren	114
B. Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG	293
C. Schiedsverfahren	316
D. Außergerichtliche Mediation	332
E. Obligatorische Streitschlichtung	341
F. Konfliktbehandlungsverfahren der Handelsplattformen/ Zahlungsdienstleister	351
§ 4 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse	360
A. Bestandsaufnahme	360
B. Praktische Umsetzbarkeit der digitalisierten Streitbeilegung	360
C. Gesamtfazit	369

Inhaltsübersicht

Anhang	371
Literaturverzeichnis	373
Stichwortverzeichnis	395

Inhaltsverzeichnis

§ 1 Einleitung	25
A. Digitalisierung erobert die Welt ohne die Justiz?	25
B. Begriffsbestimmungen	26
I. Begriff „Streitbeilegung“ im Sinne der vorliegenden Arbeit	26
1) Streit	26
2) Beilegung	27
II. Begriff „Digitalisierung“ im Sinne der vorliegenden Arbeit	28
C. Zielsetzung und Kernfragestellung	30
I. Ziele	30
1) Erleichterung des Zugangs zur Streitbeilegung	30
2) Wettbewerbsfähigkeit der deutschen Streitbeilegungsverfahren	31
3) Effektive, schnelle und ressourcenschonende Streitbeilegung	33
4) Schaffung eines Werkzeugkastens und Leitfadens	34
5) Schaffung eines Gesamtkonzepts	34
II. Kernfragestellung	35
D. Gang der Untersuchung und methodische Vorgehensweise	35
I. Vertikale und horizontale Betrachtung	35
II. Zweiteiliger Aufbau	36
E. Eingrenzung	37
F. Weitere terminologische Klarstellungen	38
I. Gesetzlich normierte gerichtliche Verfahren	38
II. Gesetzlich normierte außergerichtliche Verfahren	38
§ 2 Grundlagen für die Digitalisierung der Streitbeilegung	40
A. Vertikale Betrachtung	40
I. Verfahrensbereiche einer jeden Streitbeilegung	40
1) Ermittlung der Verfahrensbereiche	40
2) Verfahrensbereiche einer jeden Streitbeilegung	41

Inhaltsverzeichnis

II. Streitbeilegungsverfahren	42
1) Zivilprozessuale Erkenntnisverfahren	42
a) Erster Verfahrensbereich: Sachverhaltsfeststellung	42
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	47
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	51
2) Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG	53
a) Erster Verfahrensbereich: Sachverhaltsfeststellung	54
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	56
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	56
3) Schiedsverfahren	57
a) Erster Verfahrensbereich: Sachverhaltsfeststellung	58
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	60
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	61
4) Außergerichtliche Mediation	62
a) Erster Verfahrensbereich: Interessensermittlung	62
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	63
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	63
5) Obligatorische Streitschlichtung	63
a) Erster Verfahrensbereich: Sachverhaltsfeststellung	64
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	65
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	65
6) Konfliktbehandlungsverfahren der Handelsplattformen/ Zahlungsdienstleister	66
a) Erster Verfahrensbereich: Sachverhaltsfeststellung	68
b) Zweiter Verfahrensbereich: Kommunikation	70
c) Dritter Verfahrensbereich: Lösungsfindung	70
7) Zwischenfazit	72
B. Horizontale Betrachtung	74
I. Vorgehensweise zur Ermittlung der einsetzbaren Instrumente	74
II. Überblick über die möglichen einsetzbaren Instrumente	78
III. Grundlegende Funktionsweisen	80
1) Algorithmen	80
2) Künstliche Intelligenz	80
a) Maschinelles Lernen	81
b) Mustererkennung	81
c) Expertensysteme	81
d) Maschinelles Planen und Handeln	81
IV. Elementare Instrumente	82

V. Instrumente für die Sachverhaltsfeststellung	83
1) Begriffsbestimmungen	83
a) Eingabemasken mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten	84
b) Eingabemasken ohne vorgegebene Antwortmöglichkeiten	84
2) Technische Grundlagen	85
VI. Instrumente für die Kommunikation	86
1) Legal Chatbots	86
a) Begriffsbestimmung	86
b) Technische Grundlagen	86
aa) Regelbasierte Chatbots	87
bb) Machine Learning und Natural Language Processing	87
cc) Vorprogrammierte Chatbots	87
2) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	88
a) Begriffsbestimmung	88
b) Technische Grundlagen	88
3) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	89
a) Begriffsbestimmung	89
b) Technische Grundlagen	90
4) Virtuelle Verhandlung	91
a) Begriffsbestimmung	91
b) Technische Grundlagen	92
5) Automatisierte Protokollerstellung	93
a) Begriffsbestimmung	93
b) Technische Grundlagen	93
VII. Instrumente für die Lösungsfindung	94
1) Blind-Bidding-Verfahren	94
a) Begriffsbestimmung	94
b) Funktionsweise	94
2) Crowd-Streitentscheidung	95
a) Begriffsbestimmung	95
b) Funktionsweise	95
3) Intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor)verfahren	96
a) Begriffsbestimmung	96
b) Funktionsweise	96

Inhaltsverzeichnis

4) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und künstliche Intelligenz	97
a) Begriffsbestimmung	97
b) Technische Grundlagen	97
5) Predictive Analytics	97
a) Begriffsbestimmung	97
b) Technische Grundlagen	98
aa) Random Forest-Methode	98
bb) Natural Language Processing	99
C. Mögliche Wege zur digitalisierten Streitbeilegung	100
I. Schritte zur digitalisierten Streitbeilegung	100
1) Manuelle Bearbeitung	100
2) Digitale Bearbeitung	101
3) Automatisierte Ausführung	101
II. Test- und Experimentierfelder	102
1) Bestehende Streitbeilegungsverfahren als Test- und Experimentierfelder	102
2) Reallabore	105
3) Bewertung	106
III. Mögliche Parameter für die Einführung einer digitalisierten Streitbeilegung	107
1) Häufige und gleichartige Prozesse	107
2) Standardisierbare Prozesse	108
3) Etablierte Prozesse	108
4) Prozesse, die mit der Auswertung großer Datenmengen verbunden sind	109
5) Prozesse zur Schaffung einer Datenbasis	109
IV. Einführungs- und Optimierungsmöglichkeiten	109
D. Zusammenfassung des § 2	112
§ 3 Praktische Umsetzung der digitalisierten Streitbeilegung	113
A. Zivilprozessuale Erkenntnisverfahren	114
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	114
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung der zivilprozessualen Erkenntnisverfahren	114
1) Zuständigkeit für die Einführung und Umsetzung	114

2) Elementare Instrumente	117
a) Online-Portale	120
aa) Zukünftige Einsatzmöglichkeiten	122
bb) Zugangsmöglichkeit	126
cc) Ausgestaltung der Online-Portale	129
dd) Schnittstellen	130
(i) Verknüpfung der Postfächer nach § 130a Abs. 4 ZPO	130
(ii) Verknüpfung der e-Akte	131
(iii) Schnittstellen zu Unternehmen	135
ee) Technische Speicherungsmöglichkeiten	136
ff) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	136
b) Zwischenfazit	141
3) Suche nach dem geeigneten Streitbeilegungsverfahren und der dafür zuständigen Streitbeilegungseinrichtung	142
a) Gegenwärtige Ermittlung der Streitbeilegungsmethode und zuständigen Streitbeilegungseinrichtung	142
b) Zukünftige Ermittlung der geeigneten Streitbeilegungsmethode und der dafür zuständigen Streitbeilegungseinrichtung	143
c) Suchen und Finden der passenden Streitbeilegungsmethode	144
d) Suchen und Finden der zuständigen Streitbeilegungseinrichtung	145
e) Zwischenfazit	145
4) Sachverhaltsfeststellung	146
a) Formalisierter und standardisierter Parteivortrag	147
aa) Bisherige Verwendung von Eingabemasken	149
bb) Chancen und Risiken	151
cc) Einführungs- und Umsetzungsvorschlag	154
dd) Äußere und inhaltliche Gestaltungsmöglichkeiten	155
(i) Äußere Ausgestaltung	155
(ii) Inhaltliche Ausgestaltung	157
ee) Geeignete Rechtsgebiete für den Einsatz von Eingabemasken	160
ff) Zukünftiger Einsatz bei den einzelnen Verfahrensschritten	164
gg) Zukünftiger Einsatz bei den Verfahrensformen	164

Inhaltsverzeichnis

hh)	Zukünftige Verwendungsmöglichkeiten	165
	(i) Informationsbasis für die gesamte digitalisierte Streitbeilegung	165
	(ii) Darstellung einer Relation	166
	(iii) Teilautomatisierte Zulässigkeitsprüfung	167
ii)	Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	168
b)	Digitalisiertes Beweisverfahren	176
	aa) Beweisantritt	177
	bb) Digitalisierte Beweismittel	178
	(i) Ausrichtung des Augenschein-, Sachverständigen-, Zeugen-, Urkundenbeweises und des Beweises durch Parteivernehmung auf die virtuelle Verhandlung	179
	(1.) Beweis durch Augenschein	179
	(2.) Zeugen- und Parteivernehmung	180
	(3.) Beweis durch Sachverständige	181
	(4.) Beweis durch Urkunden	183
	(ii) Beweis durch elektronische Dokumente	184
	(1.) Begriff „elektronisches Dokument“	185
	(2.) Unterschiedliche Beweiskraft	186
	(3.) Volle Beweiskraft privater elektronischer Dokumente durch den Einsatz von KI	188
	(4.) Schaffung dezidierter Regelungen	190
	(iii) Beweis durch automatisierte Datenbankabfragen	193
cc)	e-Discovery	194
	(i) Begriffsbestimmung	194
	(ii) Bisherige Einsatzgebiete	195
	(iii) Zukünftige Einsatzmöglichkeiten	196
c)	Zwischenfazit	196
5)	Kommunikation	198
	a) Legal Chatbots	198
	aa) Chancen und Risiken	199
	bb) Vorüberlegungen und notwendige Vorbereitungen für den zukünftigen Einsatz von Legal Chatbots in der Streitbeilegung	200
	cc) Zukünftige mögliche Einsatzbereiche eines Legal Chatbots in der Streitbeilegung	201

dd) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	202
b) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	203
aa) Chancen und Risiken	205
bb) Mögliche Vorgehensweise für den zukünftigen Einsatz	205
cc) Konzept- und Umsetzungsvorschläge	206
dd) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	208
c) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	209
aa) Konzept- und Umsetzungsvorschläge	209
bb) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	210
d) Virtuelle Verhandlungen	211
aa) Chancen und Risiken	214
bb) Zukünftiger Einsatz von virtuellen Verhandlungen in der digitalisierten Streitbeilegung	215
cc) Konzept- und Umsetzungsvorschläge	217
dd) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	219
e) Automatisierte Protokollerstellung	223
aa) Chancen und Risiken	224
bb) Technische Voraussetzungen	224
cc) Konzept- und Umsetzungsvorschläge	226
dd) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	229
f) Zwischenfazit	231
6) Lösungsfindung	231
a) Blind-Bidding-Verfahren	232
aa) Voraussetzungen für den zukünftigen Einsatz	233
bb) Geeignete Streitigkeitsarten	233
cc) Geeignete Verfahren	233
dd) Rechtliche Einordnung	234
b) Crowd-Streitentscheidung	235
aa) Voraussetzungen für den zukünftigen Einsatz und geeignete Streitigkeitsarten	235
bb) Geeignete Verfahren	235
cc) Rechtliche Einordnung	235
c) Intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor-)verfahren	236
aa) Mögliche Ausgestaltung	237
bb) Geeignete Verfahren	237
cc) Rechtliche Einordnung	240

Inhaltsverzeichnis

d) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und künstliche Intelligenz	240
aa) Mögliche Vorgehensweise	241
bb) Technische Tools zur Unterstützung des menschlichen Entscheiders bei der Entscheidungsfindung	242
(i) Technische Tools	242
(ii) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	245
cc) Herbeiführung der Entscheidung durch Algorithmen und künstliche Intelligenz	249
(i) Technische Umsetzbarkeit	249
(1.) Funktionsweise Algorithmen und KI	250
(2.) Ablauf und Vorgehensweise bei der Entscheidungsfindung durch einen Menschen: Erster Schritt Sachverhaltsfeststellung	251
(3.) Zweiter Schritt: Anwendbares Recht finden	252
(4.) Dritter Schritt: Subsumtion im engeren Sinne	252
(5.) Vierter Schritt: Ablauf und Vorgehensweise bei der Subsumtion	253
(6.) Beurteilungsspielräume und unbestimmte Rechtsbegriffe	254
(7.) Lösung für unbestimmte Rechtsbegriffe durch Fuzzy-Logik	256
(8.) Fehlende Zerlegungsmöglichkeit bis ins Kleinste	258
(9.) Lösungsmöglichkeiten für fehlende Zerlegungsmöglichkeit	259
(10.) Systematik der Normen als weitere Hürde	259
(11.) Begründung des Ergebnisses	260
(ii) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	261
dd) Verbleibende Einsatzmöglichkeiten	266
ee) Überprüfungsöglichkeiten	268
(i) Sinn und Zweck von Rechtsmitteln	268

(ii) Bisher vorgesehene Überprüfungsmöglichkeiten bei den Streitbelegungsverfahren	269
(iii) Lösungs- bzw. Änderungsvorschläge	270
e) Predictive Analytics	271
aa) Nutzen und Risiken für die digitalisierte Streitbeilegung	274
bb) Geeignete Verfahren	276
cc) Verbleibende Einsatzmöglichkeiten	277
dd) Grenzen bzw. Schranken des deutschen Rechts	277
ee) Zukünftige tatsächliche Anpassungen	279
ff) Notwendige gesetzliche Reaktion auf die Methode der Predictive Analytics	283
gg) Ergebnis	284
f) Zwischenfazit	285
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	285
IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung der zivilprozessualen Erkenntnisverfahren	287
a) Zivilprozess	287
b) Bagatellverfahren	289
c) Selbstständiges Beweisverfahren	290
d) Urkundenprozess	291
e) Mahnverfahren	291
f) Güterichterverfahren	292
B. Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG	293
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	293
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung der Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG	294
1) Zuständigkeit für die Einführung und Umsetzung	294
2) Elementare Instrumente	295
3) Suche nach der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle	299
a) Gegenwärtige Ermittlung der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle	299
b) Zukünftige Ermittlung der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle	301
4) Sachverhaltsfeststellung	302
a) Formalisierter und strukturierter Parteivortrag	302
b) Digitalisiertes Beweisverfahren	305

Inhaltsverzeichnis

5) Kommunikation	307
a) Legal Chatbots	307
b) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	308
c) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	309
d) Virtuelle Verhandlung	309
e) Automatisierte Protokollerstellung	311
6) Lösungsfindung	311
a) Blind-Bidding-Verfahren, Crowd-Streitentscheidung und intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor-)verfahren	311
b) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	312
aa) Unterstützung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	312
bb) Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	313
c) Predictive Analytics	314
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	315
IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung der Verbraucherstreitbeilegung nach dem VSBG	315
C. Schiedsverfahren	316
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	316
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung von Schiedsverfahren	318
1) Zuständigkeit für die Einführung und Umsetzung	318
2) Elementare Instrumente	319
3) Sachverhaltsfeststellung	322
4) Kommunikation	324
a) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	324
b) Virtuelle Verhandlung	324
c) Automatisierte Protokollerstellung	326
5) Lösungsfindung	327
a) Blind-Bidding-Verfahren, Crowd-Streitentscheidung und intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor-)verfahren	327
b) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	329
c) Predictive Analytics	331
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	331

IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung von Schiedsverfahren	331
D. Außergerichtliche Mediation	332
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	332
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung der Mediation	333
1) Zuständigkeit für die Einführung und Umsetzung	333
2) Elementare Instrumente	333
3) Suche nach einem Mediationsanbieter	334
4) Interessensermittlung	334
5) Kommunikation	336
a) Legal Chatbots	336
b) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	337
c) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	337
d) Virtuelle Verhandlung	338
e) Automatisierte Protokollerstellung	338
6) Lösungsfindung	339
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	340
IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung der Mediation	340
E. Obligatorische Streitschlichtung	341
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	341
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung der obligatorischen Streitschlichtung	342
1) Zuständigkeit für die Einführung und Umsetzung	342
2) Elementare Instrumente	343
3) Suche nach der zuständigen Gütestelle	343
4) Sachverhaltsfeststellung	344
a) Formalisierter und standardisierter Parteivortrag	344
b) Digitalisiertes Beweisverfahren	345
5) Kommunikation	346
a) Legal Chatbots	346
b) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	346
c) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	347
d) Virtuelle Verhandlung	348
e) Automatisierte Protokollerstellung	348
6) Lösungsfindung	349

Inhaltsverzeichnis

a) Blind-Bidding-Verfahren, Crowd-Streitentscheidung und intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor-)verfahren	349
b) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	349
c) Predictive Analytics	350
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	350
IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung der obligatorischen Streitschlichtung	351
F. Konfliktbehandlungsverfahren der Handelsplattformen/ Zahlungsdienstleister	351
I. Bestehende rechtliche Rahmenbedingungen	351
II. Einsetzbare Instrumente zur Digitalisierung der Konfliktbehandlungsverfahren von Handelsplattformen/ Zahlungsdienstleistern	352
1) Zuständigkeit für die Einführung	352
2) Elementare Instrumente	353
3) Sachverhaltsfeststellung	353
a) Formalisierter und standardisierter Parteivortrag	353
b) Digitalisiertes Beweisverfahren	353
4) Kommunikation	354
a) Legal Chatbots	354
b) Automatisierte Dokumentenerstellung und -auswertung	355
c) Automatisierte Termin- und Fristenplanung	355
5) Lösungsfindung	356
a) Blind-Bidding-Verfahren, Crowd-Streitentscheidung und intelligent geführtes Streitbeilegungs(vor-)verfahren	356
b) Unterstützung und Herbeiführung der Streitentscheidung durch Algorithmen und KI	357
c) Predictive Analytics	358
III. Änderung der rechtlichen Rahmenbedingungen	358
IV. Zusammenfassung zur Digitalisierung der Konfliktbehandlungsverfahren der Handelsplattformen/ Zahlungsdienstleister	358
§ 4 Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse	360
A. Bestandsaufnahme	360

B. Praktische Umsetzbarkeit der digitalisierten Streitbeilegung	360
I. Erreichung der Ziele	361
II. Leitbilder	362
1) Leitbild 1: digital Denken	362
2) Leitbild 2: flexible, nutzerzentrierte Planung	362
3) Leitbild 3: alternative Streitbeilegungsverfahren als Testfelder	363
4) Leitbild 4: „Automatisiere, was automatisiert werden kann“	364
III. Online-Portale als Fundament	364
IV. Sachverhaltsfeststellung als Dreh- und Angelpunkt	365
V. Kommunikation als Bindeglied	367
VI. Lösungsfindung als Königsdisziplin	367
VII. Gesamtvergleich	368
C. Gesamtfazit	369
Anhang	371
Literaturverzeichnis	373
Stichwortverzeichnis	395

Die im Text verwendeten Abkürzungen richten sich nach *Kirchner*, Abkürzungsverzeichnis der Rechtssprache, 10. Auflage, 2021, Berlin.

