

Alternative Streitbeilegung beim e-Commerce

Ingeborg Mottl

5023 Salzburg, Seitenbachweg 16
inge.mottl@one-mail.at

Schlagworte: e-Commerce, Internetverträge, Alternative Streitbeilegung, ADR, Schiedsverfahren, EEJ-NET, E-Commerce-Gütezeichen, Internet-Ombudsmann

Abstract: Vertragsabschlüsse auf Basis moderner Informations- und Kommunikationsmedien zählen mittlerweile rechtlich zum Standardbereich des allgemeinen Vertrags- und Schuldrechts. Eine zentrale Fragestellung des Abschlusses von Verträgen im Internet oder per Mail ist jedoch die nach der Rechtsanwendung sowie der Durchsetzung allfälliger Ansprüche. Hierfür kommen die gleichen Regelungssysteme zur Anwendung, die für entsprechende Rechtsstreitigkeiten vorgesehen sind, dh es bestehen keine Sondersysteme für elektronische Geschäfte. Allerdings ist im Rahmen der Gestaltung von elektronischen Verträgen die Frage nach einer rechtssicheren, raschen und effizienten Rechtsverfolgung und Rechtsdurchsetzung ein zentraler Regelungspunkt. Zunehmend gewinnen dabei neben den klassischen Rechtsverfolgungsmöglichkeiten außergerichtliche Streitbelegungsmodelle als Alternative zu den staatlichen Modellen an Bedeutung. In diesem Sinne versteht man unter dem Begriff der „alternativen Streitbeilegung“ generell alle außergerichtlichen Verfahren, dh Schiedsverfahren, Mediationsverfahren oder die Streitschlichtung durch neutrale dritte Personen (= Sachverständige) oder auch durch Ombudspersonen im Zusammenhang mit Gütesiegel-Vergaben.¹ Dabei können neben echten Schiedssprüchen auch Empfehlungen oder Vorschläge für eine gütliche Streitbeilegung abgegeben werden. Konkret erfolgt die Abwicklung meist über Schiedsgerichte² oder Ombudsstellen, je nachdem welche Art der Streitschlichtung gewählt wurde.

1. Alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten

Auf Europäischer Ebene regt die Europäische Kommission bereits im Jahr 1998 in einer Empfehlung die Schaffung eigener Schiedsgerichte für die

¹ Siehe dazu den Internet-Ombudsmann unter <http://www.ombudsmann.at> im Rahmen von Streitigkeiten mit Unternehmen, die das e-Commerce-Gütezeichen (<http://www.guetezeichen.at>) führen. Ähnlich konzipiert ist die Streitbeilegung im Rahmen des e-Government-Gütezeichens.

² Als Beispiel sind hier die Schiedsgerichte der Wirtschaftskammer oder etwa das ICC-Schiedsgericht in Paris (<http://www.iccwbo.org>) zu nennen.

außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten an,³ um dadurch eine Verfahrenskonzentration zu erreichen sowie zur Effektivität der Rechtsverfolgung auf möglichst kostengünstigem Weg beitragen zu können. Als zusätzlicher Aspekt wird dabei genannt, dass alternative Streitbeilegungseinrichtungen in vielen Fällen bereits vor Anhängigwerden eines Rechtsstreits in der Lage sind, zwischen den Parteien zu vermitteln und dadurch ein späteres – oftmals aufwendiges und/oder kostenintensives – Gerichtsverfahren zu verhindern. Diesen Aspekt der alternativen Streitbeilegung greift in der Folge Art 17 der e-Commerce-Richtlinie, wonach die Mitgliedsstaaten für Streitigkeiten zwischen einem (Dienste-)Anbieter und einem Nutzer Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung dieser Streitigkeiten zu schaffen haben, auf.⁴ Dies bezieht sowohl den Verbraucherbereich (B2C) als auch den Unternehmerbereich (B2B) mit ein, wobei vorrangig auf die Unabhängigkeit, Transparenz und Rechtssicherheit abzustellen ist. Explizit hingewiesen ist darauf, dass die nationalen Gesetzgeber diese Art der Streitbeilegung auch auf elektronischem Weg vorzusehen haben. In der Folge ist in diesem Zusammenhang die Mitteilung der Kommission zur Erweiterung des Zugangs der Verbraucher zur alternativen Streitbeilegung zu nennen.⁵ Im gleichen Sinne ist auch eine Entschließung des Rates über ein gemeinschaftliches Netz einzelstaatlicher Einrichtungen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zu verstehen.⁶

Im Rahmen der alternativen Beilegung von Streitigkeiten im Bereich von Online-Verträgen kommen grundsätzlich zwei unterschiedliche Regelungssysteme in Betracht: Einerseits können die Auseinandersetzungen auf Basis einer Schiedsklausel in den Entscheidungsbereich eines Schiedsgerichts übertragen werden; andererseits können sich die Vertragsparteien

³ Empfehlung der Europäischen Kommission 98/257/EG vom 30. 3. 1998 betreffend Verfahrensgrundsätzen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten (ABl L 115 vom 17. 4. 1998, 31–34) zur Stärkung des Vertrauens der Verbraucher in außergerichtliche Verfahren. Siehe zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten auch KOM (1998) 198.

⁴ Siehe dazu statt anderer *Kilches*, Electronic Commerce Richtlinie, MR 1999, 3 ff und *Jud/Högler-Pracher*, Schiedsverfahren mit modernen Kommunikationstechniken, *ecolex* 1999, 601.

⁵ KOM (2001) 161 vom 4. 4. 2001.

⁶ Entschließung des Rates vom 25. 5. 2000 über ein gemeinschaftliches Netz einzelstaatlicher Einrichtungen für die außergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten, ABl 2000 C vom 6. 6. 2000, 1 f mit einem Hinweis auf die Empfehlung der Kommission zur Erweiterung der Handlungsmöglichkeiten von Verbrauchern bei Streitigkeiten im Rahmen des e-Commerce (2001/310/EG) betreffend die Grundsätze für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligten außergerichtlichen Einrichtungen, die nicht unter die Empfehlung 98/257/EG fallen.

einigen, eine alternative Form der Streitregelung durch außergerichtliche Mediation oder Ombudsperson in Anspruch zu nehmen, um damit rasch und effizient zu einer Lösung ihres Problems zu gelangen.

2. Schiedsverfahren

2.1. Schiedsverfahren vor Schiedsgerichten

Generell können Vertragsstreitigkeiten durch Vereinbarung einer Schiedsklausel gemäß den §§ 577 ff ZPO in die Zuständigkeit von Schiedsgerichten übertragen werden. Als Voraussetzung für ein Schiedsverfahren ist nach § 577 Abs 1 ZPO der Abschluss eines Schiedsvertrages vorgesehen.⁷ Schiedsverfahren zeichnen sich durch eine straffe Verfahrensökonomie mit maximaler Gestaltungsfreiheit durch die Parteien bezüglich der Auswahl des Schiedsortes sowie der Anzahl und/oder Person der Schiedsrichter aus. Gleichzeitig ist die Durchsetzung des Schiedsspruches rechtlich abgesichert und stellt damit eine echte Alternative zur staatlichen Rechtsverfolgung dar.

Bereits eine Tradition im Bereich der Schiedsgerichtsbarkeit weist sicherlich das Internationale Schiedsgericht der Wirtschaftskammer Österreich⁸ auf, ebenso wie das international bekannte ICC-Schiedsgericht⁹ in Paris. Ebenfalls hervorzuheben sind das Ständige Schiedsgericht¹⁰ in Den Hague, das Londoner Schiedsgericht¹¹ oder das Züricher Schiedsgericht¹² mit Schiedsordnungen zur Regelung der Klageeinreichung, des Verfahrens und der Beratung durch die Schiedsrichter. Im Bereich der neuen Informations- und Kommunikationstechnologien ist das Cybercourt-Projekt zu nennen, in dessen Rahmen neben einem Schlichtungsverfahren ein eigenes

⁷ Näheres bei *Jud/Högler-Pracher*, Schiedsverfahren mit modernen Kommunikationstechniken, *ecolex* 1999, 601 ff bzw *Grabner*, Schiedsvertrag – Schiedsgutachtervertrag – Schiedsrichtervertrag (1998) 61 ff mwN; siehe dazu auch Art IV Z 126 bzw Art 1 Abs 2 lit a des Europäischen Übereinkommens über die internationale Handelschiedsgerichtsbarkeit, BGBl 1964/107.

⁸ Internationales Schiedsgericht der Wirtschaftskammer Österreich unter <http://www.wko.at/arbitration> mit einer eigenen Schieds- und Schlichtungsordnung, den „Wiener Regeln“.

⁹ ICC-Schiedsgericht der Internationalen Handelskammer mit eigenen ADR-Schiedsregeln unter <http://www.iccwbo.org>.

¹⁰ Permanent Court of Arbitration – PCA – mit Verwendung der UNCITRAL-Arbitration-Rules unter <http://pca-cpa.org>.

¹¹ London Court of International Arbitration – LCIA – mit Arbitration Rules unter <http://www.lcia-arbitration.com>.

¹² Zurich Chamber of Commerce – ZCC – mit eigenen Schiedsklauseln unter <http://www.zurichcci.ch>.

Online-Schiedsgericht für bestimmte Streitigkeiten im Erprobungsstadium besteht.¹³

2.2. Schiedsvertragsabschluss

Gemäß § 577 Abs 3 ZPO muss der Schiedsvertrag schriftlich errichtet werden, alternativ dazu ist die Übermittlung per Fax zulässig.¹⁴ Der österreichische Gesetzgeber hat es mittlerweile als „den Erfordernissen des internationalen Handelsverkehrs“ angemessen angesehen, vom strengen Schriftlichkeitserfordernis iSd § 577 Abs 3 ZPO abzugehen. Die Errichtung eines Schiedsvertrages muss der Klarstellung des Vertragsinhaltes bzw der Sicherstellung der Beweisbarkeit der Schiedsvereinbarung genügen, hierzu bedarf es nach der Rechtsprechung des OGH¹⁵ jedoch keiner eigenhändigen Unterschrift.¹⁶ Unter Verwendung digitaler Signaturverfahren zur Sicherung der Integrität und Authentizität der übermittelten Daten kann demnach auch auf elektronischen Weg die erforderliche Übermittlungssicherheit erreicht werden.¹⁷

2.3. Grundsätze von Schiedsverfahren

Der Verfahrensort ist ausschlaggebend für das anwendbare Verfahrensrecht, das heranzuziehende materielle Recht beurteilt sich mangels einer Rechtswahl durch die Parteien nach den Bestimmungen des internationalen Privatrechts (UN-Kaufrecht, Europäisches Vertragsübereinkommen, IPRG bzw einschlägige Staatsverträge). Im Übrigen obliegt gemäß § 587 ZPO primär den Vertragsparteien die Gestaltung des Schiedsverfahrens, dh die Auswahl der Schiedsrichter (in der Schiedsvereinbarung selbst bzw nachträglich in Form einer gesonderten Vereinbarung).¹⁸ Im Rahmen des Schiedsverfahrens sind einige Grundsätze unbedingt zu wahren, wie etwa die Wahrung des rechtlichen Gehörs (vor Erlassung des Schiedsspruchs), die Gleichbehandlung beider Verfahrensparteien, die Pflicht zur Sachver-

¹³ <http://www.cybercourt.org> bietet auf einer Online-Plattform bereits eine institutionelle Streitschlichtungsstelle für Internet- und EDV-Recht.

¹⁴ Ausführlich zum Formerfordernis der Schriftlichkeit *Fasching*, Die Form der Schiedsvereinbarung, ÖJZ 1989, 289 ff.

¹⁵ OGH EvBl 1994/86 = JBl 1994, 119 = ecolx 1994, 159; vgl die Ausführungen von *Rummel*, Telefax und Schriftform, in: FS Ostheim (1990), 211 ff.

¹⁶ Zu Formfragen auch *Wilhelm*, Telefax: Zugang, Übermittlungsfehler und Formfragen, ecolx 1990, 208 bzw Art 13 UNKaufrecht.

¹⁷ Ausführlich *Fasching*. Die Form der Schiedsvereinbarung – Schriftform und neu zugelassene technisch bedingte Übermittlungsformen iSd § 577 Abs 3 ZPO, ÖJZ 1989, 289 ff zum Abschluss eines Schiedsvertrages auf elektronischem Weg.

¹⁸ Siehe dazu das UNCITRAL-Modellgesetz über die internationale Handelsschiedsgerichtsbarkeit vom 21. 6. 1985, zu finden auf <http://www.uncitral.org>.

haltsermittlung sowie das Verbot der Erlassung echter Säumnisentscheidungen (vgl dazu §§ 587–589 ZPO). Alle anderen Verfahrensregeln, wie die Öffentlichkeit, die Mündlichkeit oder die Unmittelbarkeit des Verfahrens, sind dispositiv. Mangels gegenteiliger Vereinbarung kann ein Schiedsverfahren unter Ausschluss der Öffentlichkeit stattfinden und von einer mündlichen Verhandlung unter gleichzeitiger persönlicher („unmittelbarer“) Anwesenheit beider Verfahrensparteien abgesehen werden (vgl § 578 Abs 1 ZPO). Es ist insbesondere nicht immer eine mündliche Verhandlung erforderlich und die Schiedsrichter müssen nicht persönlich anwesend sein.

Die Verfahrensentscheidung selbst erfolgt im Rahmen eines Schiedsspruches nach eingehender Beratung und entsprechender Abstimmung der Schiedsrichter im Sinne des § 590 ZPO. Neben einer schriftlichen Beratung kann eine Abstimmung im Umlaufweg (auch per E-Mail, Videokonferenz oder Voice-Chat) vereinbart werden.¹⁹ Dies hat zur Wahrung der erforderlichen Vertraulichkeit unter Verwendung entsprechend sicherer Verschlüsselungssysteme zu erfolgen. Der Schiedsspruch selbst muss gemäß § 592 ZPO schriftlich abgefasst und von allen Schiedsrichtern unterschrieben sein. Zur Erzeugung der notwendigen eigenhändigen Unterschriften aller Schiedsrichter (auf dem Original und allen Ausfertigungen) können sichere digitale Signaturverfahren herangezogen werden (vgl dazu § 4 Abs 3 SigG iVm § 886 ABGB).²⁰ Der ergangene Schiedsspruch hat unter den Parteien dieselbe Wirkung wie ein rechtskräftiges Gerichts-urteil.

Eine Zwangsvollstreckung aus dem Schiedsspruch kann erst nach erfolgter Vollstreckbarkeitserklärung durch ein staatliches Gericht stattfinden. In diesem Zusammenhang ist international auf das New Yorker UN-Übereinkommen über die Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Schiedssprüche²¹ und auf das Europäische Übereinkommen über die internationale Handelsschiedsgerichtsbarkeit hinzuweisen.²²

¹⁹ Dazu *Fasching*, Lehrbuch des österreichischen Zivilprozeßrechts² (1990) Rz 2215.

²⁰ *Fasching*, Die Form der Schiedsvereinbarung – Schriftform und neu zugelassene technisch bedingte Übermittlungsformen iSd § 577 Abs 3 ZPO, ÖJZ 1989, 289 sowie *Jud/Högler-Pracher*, Schiedsverfahren mit modernen Kommunikationstechniken, *ecolex* 1999, 601 ff. Zum österreichischen Signaturgesetz ausführlich *Brenn*, Signaturgesetz, Anmerkungen zu § 4 SigG.

²¹ New Yorker UN-Übereinkommen über die Anerkennung und Vollstreckung ausländischer Schiedssprüche vom 10. 6. 1958, BGBl 1961/200. Zum Ratifizierungsstand siehe <http://www.dis-arb.de>.

²² Europäisches Übereinkommen über die internationale Handelsschiedsgerichtsbarkeit vom 21. 4. 1961, BGBl 1964/197.

3. Alternative Streitbeilegungsmöglichkeiten

3.1. Europäisches Netzwerk für alternative Streitbeilegung

Entsprechend der Initiative der Europäischen Kommission zur Schaffung eines europäischen Netzwerks für eine außergerichtliche Streitbeilegung erfolgte die Errichtung des EEJ-NET, des European Extra-Judicial Network.²³ Das EEJ-NET dient als Kommunikationsstelle für die auf nationaler Ebene zu schaffenden Clearingstellen. Damit soll sichergestellt werden, dass Verbraucher bei grenzüberschreitenden Streitigkeiten mit einem Unternehmer Informationen und Unterstützung bei der Durchführung eines außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahrens erhalten. Speziell für Finanzdienstleistungen wurde ein eigenes Netzwerk, das FIN-NET (FINancial Services complaints NETwork) geschaffen.

Zusätzlich ist auf die Schaffung alternativer Streitbeilegungsverfahren mit „e-confidence“ – ein interaktives Forum – sowie online Mediationslösungen mit e-Mediatoren hinzuweisen.²⁴

3.2. Internet-Ombudspersonen

Unter Zusammenarbeit verschiedener Institutionen wurde in Österreich im Jahr 2001 erstmals ein – mittlerweile als EURO-Zeichen geführtes – e-Commerce-Gütezeichen²⁵ für Unternehmen, die nach einem Reviewing-Verfahren geprüft wurden, vergeben. Die Unternehmen zeichnen sich dadurch aus, dass sie sich nachweislich (!) an die im Internet geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen halten. Zusätzlich verpflichten sie sich, sich einer alternativen Form der Beilegung allfälliger Streitigkeiten mit

²³ Initiative der Europäischen Kommission zur Schaffung eines europäischen Netzwerks für eine außergerichtliche Streitbeilegung SEK (2000) 405.

²⁴ Unter <http://www.ecodir.org> werden online Möglichkeiten zur Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten geboten (= ECODIR), hingegen bietet etwa <http://www.ecp.nl> eine eigene Online-Plattform zur Streitschlichtung. Auf <http://www.consensus.uk> findet sich eine erste e-Mediator-Lösung.

²⁵ Zu den Kriterien, den Kosten und den ausgezeichneten Unternehmen siehe <http://www.guetezeichen.at>. Voraussetzung für die Vergabe des Gütezeichens ist die Einhaltung der Vergaberichtlinien. Diese regeln die gesetzlichen Rahmenbedingungen des Vertragsabschlusses iSd Bestimmungen des ABGB bzw des FernabsatzG, sie orientieren sich aber ebenso am Europäischen Rechtsrahmen (Fernabsatz-Richtlinie, Signatur-Richtlinie und E-Commerce-Richtlinie) sowie an internationalen Rahmenvorgaben wie den OECD-Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce (siehe dazu <http://www.oecd.fr>) oder dem UNCITRAL Model Law on ECommerce.

Verbrauchern durch Einbeziehung des Internet-Ombudsmannes²⁶ zu unterwerfen. Der österreichische Internet-Ombudsmann war 1999 eine der ersten europäischen Schiedsschlichtungsstellen für e-Commerce-Streitigkeiten in Form eines Online-Mediationsverfahrens.²⁷

Ein ähnliches System bietet der österreichische Handelsverband²⁸ im Rahmen des e-Commerce-Quality-Zeichens.

4. Resümee

Alternative Möglichkeiten der Beilegung von Streitigkeiten im Rahmen von online geschlossenen Vertragsbeziehungen sind in verschiedenen Formen und rechtlichen Ausgestaltungen bereits vorhanden. Diese Art der Lösung von Vertragsverletzungen stellt eine Alternative zur staatlichen Rechtsverfolgung in klassischen Zivilverfahren dar. Ein wesentlicher Vorteil liegt in der inhaltlichen Gestaltungsmöglichkeit durch die Streitparteien, der Raschheit des Verfahrens und der Erzielung von Vereinbarungen, die für beide Parteien akzeptabel sind. Nicht zuletzt deshalb sind alternative Streitschlichtungsverfahren sowie alle Verfahren unter Einbeziehung von Ombudspersonen eine Möglichkeit, das Vertrauen in elektronische Verträge zu erhöhen.

²⁶ Eine Beschwerde kann mittels eines Online-Formulars direkt an <http://www.ombudsman.at> gerichtet werden.

²⁷ Siehe dazu *Gangoly*, Außergerichtliche Streitschlichtung in B2C-Konflikten im e-Commerce, <http://www.rechtsprobleme.at>.

²⁸ Siehe dazu die näheren Informationen unter <http://www.handelsverband.at>.