Experteninterview zur onlinegestützten, alternativen Streitbeilegung mit Patric Illigen, Direktor der Euro-ODR Ltd und Leiter des ODR-Systems „odr4u“

In den letzten Monaten liest man immer öfter in der Presse die Abkürzungen „ADR“ und „ODR“. Was genau verbirgt sich dahinter?

Hinter diesen Begriffen verbergen sich die englischen Bezeichnungen Alternative Dispute Resolution – alternative Streitbeilegung – sowie Online Dispute Resolution – Online-Streitbeilegung. Im Kern geht es um Alternativen zum Gerichtsverfahren, z. B. die Schlichtung, ein Schiedsgericht oder das Mediationsverfahren.

ADR-Verfahren schließen mögliche Gerichtsverfahren nicht aus, sind in sehr vielen Fällen aber eine schnelle, gerechte und gewinnbringende Option.

Die EU-ADR-Richtlinie 2013/11/EU ist bis zum 09.07.2015 in nationales Recht umzusetzen. In Deutschland wird dies im Rahmen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes erfolgen. Was wird dies für Händler, insbesondere Onlinehändler bedeuten?

Für Händler wird es eine sogenannte Informationspflicht geben, in der diese den Kunden eindeutig erklären müssen, ob sie einer Schlichtung zustimmen, und welche Schlichtungsstelle dann dafür zuständig sein wird. Benennt er keine Schlichtungsstelle, kann es passieren, dass ein Fall zu einer Auffangschlichtungsstelle geht, welche sehr hohe Gebühren von rund 300 Euro je Schlichtung verlangen wird.

Lehnt der Händler eine Schlichtung grundlegend ab, so hat er dies dem Kunden ebenfalls ausdrücklich gegenüber zu erklären. Dies erachte ich aber als einen sehr negativen Impuls gegenüber dem Kunden. Ist dagegen bereits eine Streitigkeit bestehend, so muss der Händler dem Kunden die zuständige Schlichtungsstelle benennen und erklären, ob er schlichtungsbereit ist oder nicht.

Diese Hinweise müssen entweder auf der Homepage oder innerhalb der AGB deutlich erkennbar sein, der Hinweis nach Entstehen einer Streitigkeit muss sogar in Textform dem Kunden gegeben werden.

Mit dem Portal „odr4u“ bieten Sie ein umfassendes System für das Beschwerdemanagement sowie eine unabhängige Schlichtungslösung für Unternehmen. Wie genau funktioniert „odr4u“?

Unsere Dienstleistung gliedert sich in zwei Stufen. In der ersten Stufe leiten wir eine eingereichte Beschwerde nach einer formalen Vorprüfung an das betroffene Unternehmen bzw. den privaten Händler weiter, welcher dann die Möglichkeit hat, direkt zu reagieren. So kann er z. B. einen Rabatt gewähren, die Ware austauschen oder eine andere, passende Lösung anbieten. Diesen Lösungsvorschlag leiten wir umgehend an den Beschwerdeführer weiter. Nimmt er das Angebot an, ist der Fall abschließend erledigt. Er kann aber auch mit dem Kunde via „odr4u“ verhandeln, um eine Lösung „in der Mitte“ zu finden.

In der zweiten Stufe hat der Beschwerdeführer aber auch die Möglichkeit, den Fall an eine neutrale, dritte Person weiterzuleiten, welche dann auf Basis von Fakten eine Entscheidung treffen wird, die möglichst dem Interesse beider Parteien gerecht wird. Der sogenannte Streitmittler (”Neutral”) hat die Möglichkeit, weitere für den Fall notwendige Fakten anzufragen, um so eine transparente, nachvollziehbare Entscheidungsgrundlage zu schaffen. Diese Streitmittler werden hierfür besonders in unserer Akademie geschult. Ein optimiertes Qualitätsmanagement sichert eine gleichbleibend hohe Qualität und Vergleichbarkeit aller getroffenen Entscheidungen.

Welche Qualifikation muss ein Streitmittler haben, um eine Schlichtung sicher durchführen zu können?

Sowohl die EU-ADR-Richtlinie als auch das VSBG legen detailliert die notwendigen Eigenschaften eines Streitmittlers fest. Dieser muss eine faire und unparteiische Verfahrensführung garantieren, darüber hinaus muss er allgemeine Rechtskenntnisse nachweisen. Natürlich darf er auch nicht für ein Unternehmen arbeiten, gegen das eine Beschwerde gerichtet ist. Wir schulen unsere Streitmittler umfassend in unserer Akademie, um ein Höchstmaß an Fachwissen und Qualität sicherstellen zu können. Selbstverständlich wahren unsere Streitmittler immer die Grenze zur Rechtsberatung und sind zur umfassenden Verschwiegenheit verpflichtet.

Eine Schlichtungsstelle sammelt im Lauf der Zeit viele Daten, insbesondere Konfliktdaten von Unternehmen. Wie wird mit diesen Daten umgegangen?

Wir sichern unseren Shops ein hohes Maß an Datenschutz zu. Das fängt schon mit der Verschlüsselung unserer Homepage an, die gesamte Kommunikation ist zusätzlich nur verschlüsselt möglich. Die Daten werden in unserem eigenen Rechenzentrum gespeichert und ausschließlich im Rahmen bestehender Gesetze verarbeitet. Gesetzlich geforderte Berichte werden zukünftig alle zwei Jahre anonymisiert an die „Zentrale Anlaufstelle für Verbraucherschlichtung“ in Berlin übermittelt.

Eine sonstige Übermittlung der Daten an Dritte wird ausgeschlossen, es sei denn, dass ein Unternehmen missbräuchlich eine Schlichtung anbietet. In diesem Fall werden wir die zuständige Verbraucherzentrale über den Missbrauch informieren, die dann ihrerseits weitere, wettbewerbsrechtliche Schritte einleiten wird.

Ist eine Schlichtung rechtsverbindlich und vollstreckbar und vor allem, was kostet eine Schlichtung?

Das Grundprinzip einer Schlichtung ist die Freiwilligkeit. Daher kann keine Partei zu einer einvernehmlichen Einigung gezwungen werden. Allerdings kann eine Schlichtung zu einem Vertrag zwischen Händler und Käufer führen, wenn beide die Schlichtung annehmen und deren Umsetzung vereinbaren. Eine Vollstreckbarkeit wird mittels einer Schlichtung allerdings bewusst nicht erreicht. Die Kosten der Schlichtung trägt grundsätzlich der Händler. Unser System ist daher besonders kostengünstig aufgebaut, ein Fall in Stufe 1 kostet den Händler nur wenige Cent, eine Schlichtung durch einen Neutral nur wenige Euro.

Die meisten Shops haben schon funktionierende CRM-Lösungen oder sind Partner von Gütesigeln wie z. B. TrustedShops. Können diese Shops trotzdem „odr4u“ nutzen?

Selbstverständlich. Unsere Dienstleistung steht in keiner Konkurrenz zu Gütesigeln oder CRM-Lösungen. Wir bieten ja explizit eine Option, die eben NICHT Teil des Unternehmens ist, um Fairness und Transparenz zu garantieren. Ein Shop, der z. B. den TrustedShops-Käuferschutz anbietet, kann jederzeit eine externe Schlichtungsstelle benennen. Alles andere würde auch hier der der Freiwilligkeit widersprechen.

Sie geben an, dass ein Shop bis zu 54% an Kosten einsparen kann, und sogar nach einer Schlichtung höhere Umsätze haben kann. Können Sie dies näher erklären? Auf welchen Erfahrungen basieren diese Zahlen?

Eine Beschwerde bedeutet immer, dass sich ein Mitarbeiter mit einem Problem auseinander setzen muss, was viel Zeit erfordert. Eine Studie von Vanson Bourne aus dem letzten Jahr hat unter anderem ergeben, dass 74% der unzufriedenen Kunden eine Beschwerde per Mail einreichen. Aus diesen Mails muss man erst einmal schlau werden, nachfragen, da kommen schnell 4 oder noch mehr Mails zusammen. Mittels der standardisierten Kommunikation in Form von definierten Formularen werden gezielt relevante Fakten erfasst und eine zielführende Kommunikation zwischen Händler und Käufer realisiert. Im Schnitt dauert eine Fallbearbeitung nur etwa 5 bis 7 Minuten. Das spart Zeit und damit viel Geld.

Der Umsatzzuwachs wurde aus rund 400 Millionen Fällen bei Ebay und PayPal ermittelt. Hier wird das Kaufverhalten im Quartal VOR und im Quartal NACH einer Beschwerde analysiert. Je nach Branche sind Umsatzzuwächse von 10-15% durchaus realistisch.

Worin liegt die besondere Qualifikation der Führungsspitze von „odr4u“?

Ich selbst befasse mich schon seit vielen Jahren mit Mediation, Wirtschaftsmediation, ADR und ODR. Als Direktor der Deutschen Mediationsakademie bilde ich überwiegend Anwälte zu Mediatoren aus und führe Weiterbildungen für Fachanwälte durch.

Meine Frau Sylvia Illigen ist ebenfalls seit Jahren Dozentin an der Deutschen Mediationsakademie und spezialisiert in die Administration und Unterstützung von Streitmittlern. Als Geschäftsführerin der Euro-ODR Services GmbH ist sie insbesondere verantwortlich für das Qualitätsmanagement in der Fallbearbeitung.

Die EU-Richtlinie ist nun schon fast 2 Jahre in Kraft. Gibt es außer „odr4u“ noch weitere ODR-Lösungen für Online-Shops?

Am europäischen Markt gibt es heute nur zwei Anbieter von ODR-Systemen, „odr4u“ und „Youstice“ aus der Slowakei. Allerdings ist Youstice in vielen Details nicht kompatibel zum anstehenden VSBG, insbesondere bietet Youstice keine Fallbearbeitung durch Streitmittler in deutscher Sprache an. Somit ist odr4u zur Zeit der Marktführer in diesem Bereich im gesamten deutschsprachigen Raum. Die 2016 /2017 kommende ODR-Plattform der EU richtet sich primär an multinationale Nutzer und Verbraucherverbände und wird ausschließlich als eine Art „Weitergabestation“ von internationalen Fällen und ohne eigene Schlichtungsstelle fungieren.