

Rechtsverbraucherschutz im Internet

Zur Konstitutionalisierung des Wettbewerbs transnationaler Zivilregimes

in: Karl-Heinz Ladeur (Hrsg.), *Innovationsoffene Regulierung des Internet*, Baden-Baden 2003, S. 205-225

A. Einleitung

Das deutsche und europäische Verbrauchervertragsrecht stehen aktuell für eine Tendenz zur Materialisierung des Schuldrechts, i.e. zur Begrenzung der Privatautonomie zugunsten zwingender Vorgaben des nationalen Privatrechts, die auch kollisionsrechtlich gegen eine parteiautonome Rechtswahl abgesichert werden.¹ Während das in der E-Commerce-Richtlinie² verankerte Herkunftslandprinzip nicht nur das Wirtschaftsaufsichtsrecht, sondern auch weite Teile des Zivilrechts den Innovationskräften des Systemwettbewerbs öffnet, scheint sich das Verbrauchervertragsrecht aufgrund seines Schutzzweckes als mit innovationsoffenen Regulierungsmodellen inkompatibel zu erweisen.³

Ist damit auf dem Gebiet des Verbraucherverträge nicht nur der individuelle Wettbewerb der Vertragsklauseln sowie der Klauselwerke (AGB) *innerhalb* einer staatlichen Privatrechtsordnung, sondern auch der institutionelle Wettbewerb *zwischen* den Verbraucherschutzmodellen der verschiedenen staatlichen Privatrechtsordnungen ausgeschlossen, so verbleibt als potentieller Innovationsspeicher nur der Raum der gesellschaftlichen Selbstregulierung *jenseits* des (staatlichen) Rechts. Vor diesem Hintergrund wird im folgenden untersucht, ob und inwieweit sich aufgrund der spezifischen Charakteristika der Internetkommunikation im Bereich des globalen E-Commerce eine Verdichtung von Phänomenen der privaten Normsetzung und der sozialen Selbstregulierung beobachten lässt, die als Emergenz eines transnationalen Verbrauchervertragsrecht interpretiert werden kann.

Zunächst sollen einige Phänomene alternativer Verbraucherschutzmechanismen im globalen E-Commerce beleuchtet werden, die als Privatisierung des Verbrauchervertragsrechts interpretiert

¹ Vgl. *Canaris*, Wandlungen des Schuldvertragsrechts – Tendenzen zu seiner „Materialisierung“, AcP 200 (2000), S. 273 ff.; zur Entwicklung des Verbrauchervertragsrechts vgl. im Überblick MünchKomm-Micklitz, BGB Bd. 1, 4. Aufl. 2000, Vor §§ 13, 14; zur kollisionsrechtlichen Absicherung *Nemeth*, Kollisionsrechtlicher Verbraucherschutz in Europa, 2000; *Klauer*, Das europäische Kollisionsrecht der Verbraucherverträge zwischen Römer EVÜ und EG-Richtlinien, 2002.

² Richtlinie 2000/31/EG, ABl. EG L 178/1 v. 17.7.2000

³ Vgl. nur *Spindler*, Herkunftslandprinzip und Kollisionsrecht – Binnenmarktintegration ohne Harmonisierung?, *RabelsZ* 2002, 633, 685 ff. (zur Herausnahme des vertraglichen Verbraucherschutzes aus dem Anwendungsbereich des Herkunftslandprinzips); vgl. auch *Mankowski*, Das Herkunftslandprinzip des E-Commerce-Rechts als Internationales Privatrecht, *EWS* 2002, 401 ff.; zur Innovationsfunktion eines institutionellen Wettbewerbs der Privatrechtsordnungen und zu dessen Voraussetzungen sowie zu deren Fehlen auf dem Gebiet des Verbrauchervertragsrechts siehe *Kieninger*, Rechtsentwicklung im Wettbewerb der Rechtsordnungen, in: *Ott/Schäfer* (Hrsg.), *Vereinheitlichung und Diversität des Zivilrechts in transnationalen Wirtschaftsräumen*, 2002, S. 72 ff., 99.

werden können (B.), um sodann Ansätzen zu einer Konstitutionalisierung des transnationalen Verbrauchervertragsrechts nachzugehen, die auf eine Zivilisierung dieser Privatregimes gerichtet sind (C.). Schließlich wird ein Ausblick auf potentielle Ziele und Methoden einer innovationsoffenen Regulierung des Wettbewerbs transnationaler Verbraucherschutzregimes gegeben, die im Kern auf einen prozeduralen Rechtsverbraucherschutz hinauslaufen (D.).

B. Privatisierung des Zivilrechts: alternative Verbraucherschutzmodelle im Internet

Aus der Debatte um die *Lex Mercatoria*⁴ ist bekannt, dass sich bei hinreichender Ineffizienz der staatlichen Rechtssysteme quasi automatisch ein Wettbewerb privater Rechtsregimes etabliert, die das vom Staat eröffnete normative Vakuum ausfüllen, indem sie die transnationale Nachfrage nach Rechtssicherheit und Gerechtigkeit durch private Dienstleistungsangebote zu befriedigen suchen (*private ordering*).⁵

I. Selbstregulierung im internationalen Handel

Im internationalen Handel sind dies zunächst Selbstschutzmechanismen, die die Wahrscheinlichkeit von vertragsbrüchigem Verhalten minimieren.⁶ Dazu gehören Informationsbroker, die den Markt für Reputation transparent gestalten (Wirtschaftsauskunfteien, Rating-Agenturen), ebenso wie die Einbeziehung vertrauenswürdiger Dritter in die Vertragsabwicklung (Akkreditiv), die Errichtung von langfristigen Kooperationsnetzwerken (relationale Verträge) oder die Internalisierung von transnationalen Marktbeziehungen in hierarchische Organisationen (multinationale Unternehmen). Auch Versicherungen können zur Reduktion der Risiken des internationalen Handels beitragen, wobei nicht jedes Vertragsbruchrisiko auf dem Markt versicherbar ist. Beispiele sind etwa die Überwälzung von

⁴ Stein, *Lex Mercatoria, Realität und Theorie*, 1995; Teubner, *Globale Bukowina. Zur Emergenz eines transnationalen Rechtspluralismus*, *Rechtshistorisches Journal* 1996, 255 ff.; Dezalay/Garth, *Dealing in Virtue, International Commercial Arbitration and the Construction of a Transnational Legal Order*, 1996; Berger, *Formalisierte oder "schleichende" Kodifizierung des transnationalen Wirtschaftsrechts - Zu Methodischem und Praktischem Grundlagen der Lex Mercatoria*, 1996; Berger, *The New Law Merchant and the Global Market Place: A 21st Century View of Transnational Commercial Law*, *Int. Arb. L. Rev.* 2000, 91 ff.; Berger (Hrsg.), *The Practice of Transnational Law*, 2001; Zumbansen, *Piercing the Legal Veil: Commercial Arbitration and Transnational Law*, 8 *European Law Journal* (2002) 400 ff.; Calliess, *Reflexive Transnational Law*, *ZfRSoz* 2002, 185 ff.

⁵ Vgl. den Forschungsansatz der *New Institutional Economics of International Trade (NIEIT)*: Schmidtchen/Schmidt-Trenz, *The Division of Labour is limited by the extent of the Law*, 1 *Constitutional Political Economy* (1990), 1 ff.; Streit/Mangels, *Privatautonomes Recht und grenzüberschreitende Transaktionen*, *ORDO* 47 (1996), 73 ff.; Schmidtchen, *Lex Mercatoria und die Evolution des Rechts*, in: Ott/Schäfer (Hrsg.), *Vereinheitlichung und Diversität des Zivilrechts in transnationalen Wirtschaftsräumen*, 2002, S. 1 ff. m.w.N.; ähnlich – wenngleich eher als radikale Kritik am (staatlichen) Recht formuliert – auch der Ansatz bei Eric Posner, *Law and Social Norms*, 2000; zum dort entwickelten Konzept der Normunternehmer vgl. auch Engert, *Wettbewerb der Normen und Sanktionierung durch das Recht*, in: *Die Privatisierung des Privatrechts, Jahrbuch Junger Zivilrechtswissenschaftler 2002* (im Erscheinen); vgl. auch Hadfield, *Privatizing Commercial Law, Regulation 2001*, 40 ff.; De Ly, *Commercial law as a refuge from contract law: a comparative and uniform law perspective*, 45 *The Wayne Law Review* (2000), 1825 ff.

⁶ Schmidt-Trenz, *Außenhandel und Territorialität des Rechts*, 1990.

Risiken auf Dritte im Wege der Forfaitierung, des Factoring sowie der Außenhandelskreditversicherung (Fremdversicherung) oder die strategische, auch über Unternehmenskäufe realisierte Umsatzsteigerung bis zur Erreichung der kritischen Größe eines *global player* (Selbstversicherung).⁷ Schließlich sind die Einrichtung alternativer Streitschlichtungsinstanzen in der internationalen Handelsschiedsgerichtsbarkeit (International Court of Arbitration der ICC) sowie materiellrechtliche Angleichungsinstrumente wie standardisierte Vertragsklauseln (Incoterms und Modellverträge der ICC) und Privatkodifikationen allgemeiner Vertragsrechtsprinzipien (UNIDROIT oder Lando Principles) zu erwähnen, die die Lex Mercatoria im eigentlichen Sinne konstituieren.⁸

II. Selbstregulierung auf nationalen Verbrauchermärkten

Auf den nationalen Verbrauchermärkten sind vergleichbare Selbstschutzmechanismen hingegen kaum etabliert, was auf die relativ zur Effizienz staatlichen Rechtsschutzes sowie zum Transaktionsvolumen prohibitiven Opportunitätskosten der Inanspruchnahme solcher privater Dienstleistungen zurückgeführt werden kann. Zwar existiert eine Vielzahl von insbesondere branchenspezifischen Angeboten wie etwa die Schlichtungsstellen des Kammerwesens oder die Ombudsleute der Finanzdienstleister,⁹ deren Attraktivität scheint aus Verbrauchersicht freilich so gering zu sein, dass der Zugang zum staatlichen Recht aus Gründen der Justizentlastung jüngst sogar künstlich erschwert worden ist: § 15 a EGZPO ermächtigt die Länder, den Zugang zu den Gerichten bei geringen Streitwerten von der vorherigen erfolglosen Inanspruchnahme eines anerkannten Streitschlichtungsverfahrens abhängig zu machen.¹⁰

Auch die Versuche der Europäischen Union, für grenzüberschreitende Verbraucherverträge ein Netzwerk von außergerichtlichen Streitbelegungsstellen zu etablieren (EEJ-Net und FIN-Net), sind bisher nicht von durchschlagendem Erfolg gekrönt.¹¹ Trotz der Einrichtung von Informationszentren weiß praktisch niemand von diesen Möglichkeiten und die Einleitung des im Vergleich zum Gerichtsverfahren sogar umständlicheren Verfahrens mit ungewissem Ausgang erscheint wenig attraktiv.¹² Im traditionellen Umfeld verzichtet jedenfalls der rationale Verbraucher im Falle von Enttäuschungen bei kleinen Transaktionsvolumen regelmäßig auf eine streitige Durchsetzung seiner Rech-

⁷ Eine Einführung in diese Mechanismen des internationalen Handelsrechts bei *Altmann*, Außenhandel für Unternehmen, 2. Aufl. 2001, Kap. D-H; *Jahrman*, Außenhandel, 10. Aufl. 2001, Kap. C, E, H, J; umfassend *Häberle* (Hrsg.), Handbuch für Kaufrecht, Rechtsdurchsetzung und Zahlungssicherung im Außenhandel, 2002; aus juristischer Sicht *Graf von Bernstorff*, Rechtsprobleme im Auslandsgeschäft, 4. Aufl. 2000.

⁸ Vgl. die Nachweise in Fn.4 und 5.

⁹ Vgl. ausführlich *Scherpe*, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, 2002 m.w.N.

¹⁰ Zu § 15 a EGZPO siehe auch *Friedrich*, Aktuelle Entscheidungen zu § 15a EGZPO, NJW 2002, 3223; *ders.*, Die Anerkennung der alternativen Streitbeilegung durch die neuere Gesetzgebung im Zivil- und Zivilprozessrecht, JR 2002 397.

¹¹ Grünbuch der Kommission über alternative Verfahren zur Streitbeilegung im Zivil- und Handelsrecht vom 19.04.2002, KOM (2002) 196 endg. mit weiteren Nachweisen. Zum European Extra Judicial Network siehe auch www.eejnet.org; zum Pendant für Finanzdienstleistungen FIN-NET siehe die Angaben unter http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm

¹² Im Gegensatz zum Verbrauchergerichtsstand der EuGVVO beruht das EEJ-Net auf dem Prinzip der Zuständigkeit der Schlichtungsstellen im Heimatstaat des Unternehmers, die nationalen Anlaufstellen verweisen den Verbraucher also lediglich an diese ausländischen Stellen und helfen bei Sprachproblemen. Freilich ist das Projekt erst in der Anlaufphase, so dass ein endgültiges Urteil über den Erfolg derzeit nicht ansteht.

te zu Gunsten der zukünftigen Abwanderung zu anderen Anbietern, während er bei höheren Streitwerten auf bekannte Markenanbieter, die einen guten Ruf zu verlieren haben, setzen kann. Im Zweifelsfalle scheint aber das staatliche Gerichtssystem eine hinreichend effiziente Option zu sein, wobei das Risiko der Rechtsdurchsetzung mit Hilfe einer Rechtsschutzversicherung oder des Prozesskostenhilfverfahrens minimiert werden kann.¹³

III. Selbstregulierung auf dem elektronischen Weltmarktplatz

Als Akteur auf den elektronischen Weltmärkten sieht sich der Verbraucher hingegen ähnlichen Rechtsanwendungs- und Rechtsdurchsetzungsrisiken ausgesetzt wie traditionell nur die internationale Kaufmannschaft.¹⁴ Es erstaunt daher nicht, wenn sich im elektronischen Geschäftsverkehr gegenwärtig eine Vielzahl von Anbietern zu etablieren suchen, die private Ordnungsdienstleistungen offerieren.¹⁵ Als Informationsbroker dienen etwa Verbraucherportale, die über reflexive Bewertungssysteme einen Erfahrungsaustausch über Produkte und Anbieter vermitteln;¹⁶ Trustmarkprovider vergeben Gütesiegel an geprüfte Unternehmen, die in einem Code of Conduct niedergelegte Anforderungen an Sicherheit, Zuverlässigkeit, Verbraucher- und Datenschutz befolgen;¹⁷ Online Dispute Resolution (ODR) Service Provider bieten alternative Streitschlichtungsverfahren von der Mediation bis zur Schiedsgerichtsbarkeit an,¹⁸ und insbesondere Payment Service Provider bieten

¹³ Weshalb die Europäische Kommission auch auf diesem Gebiet tätig werden will: Grünbuch der Kommission vom 9. Februar 2000 "Prozesskostenhilfe in Zivilsachen: Probleme der Parteien bei grenzüberschreitenden Streitsachen", KOM (2000) 51 endg.; vgl. auch Artikel 47 Absatz 3 der Charta der Grundrechte der EU; und den Vorschlag der Kommission für eine Richtlinie des Rates zur Verbesserung des Zugangs zum Recht bei Streitsachen mit grenzübergreifendem Bezug durch die Festlegung gemeinsamer Mindestvorschriften für die Prozesskostenhilfe und für andere mit Zivilverfahren verbundene finanzielle Aspekte vom 18.01.2002 (KOM(2002)13 endgültig).

¹⁴ Vgl. nur *Rothchild*, Protecting the Digital Consumer: The Limits of Cyberspace Utopianism, 74 *Idiana Law Journal* (1999), 893-998; Federal Trade Commission, Bureau of Consumer Protection, Consumer Protection in the Global Electronic Marketplace, Looking Ahead, September 2000 (www.ftc.gov); *Dilger*, Verbraucherschutz bei Vertragsabschlüssen im Internet (E-Commerce), 2002; *Glatt*, Vertragsschluss im Internet, 2002.

¹⁵ Vgl. dazu insgesamt: *Perritt*, Dispute resolution in cyberspace: Demand for new forms of ADR, 15 *Ohio State Journal on Dispute Resolution* (2000), S. 675 ff.; *Katsh/Rifkin*, Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace, 2001; *Hörnle*, 'Online Dispute Resolution in Business to Consumer E-commerce Transactions', *The Journal of Information, Law and Technology (JILT)* 2002 (2); *Davis*, Building the Seamless Dispute Resolution Web: A Status Report on The American Bar Association Task Force on E-Commerce and Alternative Dispute Resolution, 8 *Tex. Wesleyan L. Rev.* (2002) 529; *Anderson/Cole*, The UDRP - A Model for Dispute Resolution in E-Commerce?, 6 *J. Small & Emerging Bus. L.* (2002) 235; *De Bruin*, Consumer Trust in Electronic Commerce: Time for Best Practice, 2002.

¹⁶ Vgl. www.epinions.com und www.doyoo.de: die Objektivität der Bewertungen wird durch Reflexivität der Bewertungen erreicht, die Leser bewerten also die Nützlichkeit primärer Bewertungen, die besten Bewerter werden ausgezeichnet.

¹⁷ Z.B. www.trustedshops.de oder www.bbbonline.org; vgl. den Überblick in Annex I zu *Global Business Dialogue on Electronic Commerce*, GBDe, Trustmark, September 26, 2000 (www.gbde.org).

¹⁸ Z.B. www.squaretrade.com oder www.adr.org; vgl. *International Chamber of Commerce (ICC)*, Out-of-court settlement of disputes concerning e-commerce consumer transactions. An inventory of current approaches (www.iccwbo.org/home/ADR/inventoryhome.asp), wo 22 ODR Anbieter verglichen werden.

Charge-Back-Verfahren, dem Akkreditiv vergleichbare Escrow-Services,¹⁹ Gewährleistungsversicherungen²⁰ oder Geld-zurück-Garantien im Falle von Leistungs- oder Rückabwicklungsstörungen an.²¹ Auch werden neuerdings globale Internetrechtsschutzversicherungen für Verbraucher beworben, wobei sich der Versicherer vorbehält, den Schaden selbst auszugleichen, anstatt einen internationalen Prozess zu finanzieren.²²

Die Konkurrenzfähigkeit solcher Dienstleistungen für Verbraucherverträge mit geringen Umsätzen gründet dabei *einerseits* darauf, dass sich die Anbieter die radikale Senkung der Informations- und Kommunikationskosten im Internet zu nutze machen können. Private Ordnungs- und Streitschlichtungsdienstleistungen für den E-Commerce sind selbst Teil des elektronischen Geschäftsverkehrs. *Andererseits* werden internettypisch innovative Geschäftsmodelle verfolgt, die auf eine Finanzierung durch Werbung oder auf eine Beteiligung an den bei Dritten generierten Umsätzen zielen. Das von privaten Ordnungsdienstleistern erzeugte Verbrauchervertrauen wird gleichsam an die primären Anbieter von Waren und Dienstleistungen verkauft, die diese Kosten in Erwartung von Umsatzsteigerungen auf ihre Kunden umlegen können. Zum Teil sind auch not-for-profit Anbieter involviert und eine Reihe von Anbietern werden in der Start-up-Phase staatlich gefördert, weil die von ihnen erbrachten Ordnungsleistungen als gemeinnützig angesehen werden.²³

IV. Virtuelle Marktordnungen: Marktplatzbetreiber als Normunternehmer

Eine wichtige Funktion erfüllen in diesem Zusammenhang die Betreiber von virtuellen Marktplätzen. Denn mehr noch als die mittelalterlichen Hafen-, Messe- und Marktstädte stehen Betreiber von elektronischen Marktplätzen in einem internationalen Wettbewerb um Anbieter und Nachfrager. Für die Attraktion von Umsätzen kommt es dabei vergleichbar dem modernen Wettbewerb der Finanzplätze nicht nur auf die Bereitstellung einer effizienten technischen Infrastruktur an, sondern auch auf die Einrichtung eines „sicheren Hafens“, der das Vertrauen der potentiellen Kunden in die Fairness der auf dem Markt vorgenommenen Transaktionen stärkt. So wie die internationalen Wertpapierbörsen etwa Zusatzdienstleistungen bei der Abwicklung der Geschäfte übernehmen (Clearing) oder über Börsenregelwerke für bestimmte Segmente ein über die gesetzlichen Mindestanforderungen hinaus-

¹⁹ Vgl. www.escrow.com: Der Käufer zahlt den Kaufpreis an den Treuhänder, daraufhin versendet der Verkäufer die Ware, der Treuhänder zahlt den Kaufpreis aus, wenn die Ware beim Käufer eingetroffen ist. Bei Streitigkeiten im Falle eines vereinbarten Rücktrittsrechts oder (vermeintlicher) Schlechtlieferung zahlt der Treuhänder erst auf gemeinsame Weisung der Parteien oder eines involvierten Streitschlichters.

²⁰ Vgl. <http://smart.newcorp.com/ebay/jsp/EBAY-AboutNEW.jsp>: für neue oder gebrauchte Elektrikwaren wird eine nach Wert der Ware im Preis gestaffelte, unabhängige Gewährleistungsversicherung angeboten, deren Kosten je nach Vereinbarung vom Käufer oder vom Verkäufer getragen werden.

²¹ Vgl. etwa das Angebot Amazon.com („A-to-z Guarantee“), wo eine subsidiäre Ausfallhaftung übernommen wird, soweit die Bezahlung von Transaktionen auf dem Amazon Marketplace über Amazon Payments abgewickelt wird. Eine Geld-zurück-Garantie bieten der von eBay übernommene EPayment Service Provider www.paypal.com sowie der Trustmark Provider www.trustedshops.de.

²² Nahezu alle großen Rechtsschutzversicherer bieten inzwischen einen „weltweiten Internet-Rechtsschutz“.

²³ Zum europäischen Forschungsverbund EClip siehe www.eclip.org. Zum von den Initiatoren geplanten ODR-Provider ECODIR vgl. <http://www.ecodir.org/>. Ein Überblick über von der EU geförderte Forschungsaktivitäten findet sich unter <http://econfidence.jrc.it>.

gehendes Maß an Transparenz und Anlegerschutz zu verwirklichen suchen,²⁴ so sind auch Betreiber von virtuellen Marktplätzen bemüht, eine das Verbrauchervertrauen fördernde Marktordnung zu etablieren. Beispielhaft sei hier nur der Marktplatz für Online-Versteigerungen *E-Bay* erwähnt, der über detaillierte Regelwerke verfügt (*Policies*) und ein ganzes Bündel von vertrauensbildenden Zusatzdienstleistungen wie etwa die Authentifizierung der Marktteilnehmer, ein Rating-/Tracking-System zur Information über die vergangene Performance der Käufer und Verkäufer²⁵ oder die Zahlungsabwicklung mit subsidiärer Ausfallversicherung bei Nicht- oder Schlechterfüllung selbst anbietet und weitere Dienstleistungen wie Escrow oder Dispute Resolution Services von Drittanbietern in den Markt integriert.²⁶

V. Modelle alternativer Streitschlichtung im Internet

Angesichts der beschriebenen Phänomene der Selbstregulierung drängen sich gewisse Parallelen zur Entwicklung der *Lex Mercatoria* geradezu auf. In der Debatte um Rechtsfragen des Internet ist denn auch sehr frühzeitig postuliert worden, dass sich in der deterritorialisierten Sphäre des Cyberspace ein autonomes Cyberlaw, eine transnationale *Lex Informatica* entwickeln werde.²⁷ Von einer vollständigen Privatisierung von Recht kann freilich nur gesprochen werden, wenn über die materiellrechtliche Seite der privaten Kodifikation von transnationalen Rechtsgrundsätzen und den prozessualen Aspekt der Anwendung und Interpretation solcher Regeln in alternativen Streitschlichtungsmechanismen hinaus auch die vollstreckungsrechtliche Frage nach dem Zwangsmoment eines transnationalen Rechts geklärt ist.

Für die *Lex Mercatoria* kann diesbezüglich auf die über das UNÜ gesicherte gegenseitige Anerkennung und Vollstreckung verwiesen werden.²⁸ Der Anwendungsbereich des UNÜ erstreckt sich zwar, soweit die Vertragsstaaten nicht von dem Vorbehalt für Handelssachen Gebrauch gemacht haben, auch auf die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit.²⁹ In Europa steht man dieser jedoch grundsätzlich kritisch gegenüber. So müssen gem. § 1031 Abs. 5 ZPO Schiedsvereinbarungen, an denen ein Verbraucher beteiligt ist, in einer von den Parteien eigenhändig unterzeichneten Urkunde enthalten sein, die keine anderen Vereinbarungen enthält, wobei die elektronische Form nach § 126 a BGB genügt. Mangels Verbreitung der elektronischen Signatur sind Schiedsklauseln im B2C-E-Commerce

²⁴ Zum Wettbewerb der Börsenplätze im Gesellschaftsrecht vgl. *Adolff*, in: *Jb. junger Zivilrechtswiss.* 2002 (im Erscheinen); zur Befugnis der Börsen zur Aufstellung solcher zusätzlichen abwicklungsbezogenen oder publikumsschützenden Regeln in der Börsenordnung siehe §§ 13 Abs. 4, 42, 50 Abs. 3 Börsengesetz vom 21. Juni 2002 (BGBl. I S. 2010).

²⁵ Für den Fall (vermeintlich) willkürlich schlechter Bewertungen schließt sich ein Streitschlichtungsverfahren an, welches faktisch ein eigenständiges eBay-Verleumdungsrecht hervortreibt.

²⁶ Vgl. den Überblick in der Kategorie Safe Harbour unter <http://pages.ebay.com/services/index.html> und insbesondere für grenzüberschreitende Verträge <http://pages.ebay.com/internationaltrading/index.html>

²⁷ In Anlehnung an Nozicks Konzept vom Minimalstaat (*Anarchy, State, and Utopia*) Post, *Anarchy, State, and the Internet: An Essay on Law-Making in Cyberspace*, 1995 *J. Online L. Art.* 3; *Johnson/Post*, *Law and Borders – The Rise of Law in Cyberspace*, 48 *Stanford Law Review* (1996) 1367; *Mefford*, *Lex Informatica: Foundations of Law on the Internet*, *Indiana Journal of Global Legal Studies*, Vol. 5 No. 1 (1998) 211.

²⁸ New York Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards von 1958 ist abrufbar unter (www.uncitral.org/en-index.htm).

²⁹ Deutschland hat keinen Gebrauch von dem Vorbehalt gemacht. Vgl. die Angaben zum Status der Konvention unter (www.uncitral.org/en-index.htm).

daher praktisch ausgeschlossen, soweit der Ort des Schiedsverfahrens in Deutschland liegt (§ 1025 I und II ZPO), während im Anerkennungsverfahren nach § 1061 ZPO und wohl auch im Einredeverfahren nach § 1032 ZPO das Formstatut des Art. II 2 UNÜ, das keine spezielle Verbraucherschutzklausel enthält, vorgeht.³⁰ Die Rechtsprechung hat in AGB enthaltene Schiedsklauseln auch in Verbindung mit Rechtswahlklauseln im Hinblick auf Verbraucherverträge regelmäßig für unwirksam erklärt.³¹ Auch die Klauselrichtlinie (93/13/EWG) enthält in Nr. 1 q) des Anhangs zu Art. 3 eine – recht kryptische – Vorschrift, die Schiedsklauseln in Verbraucherverträgen im Hinblick auf eine damit verbundene Beschränkung oder Erschwerung des Zugangs zum Recht begrenzen will.³²

Demgegenüber ist die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit in den USA grundsätzlich anerkannt, Schiedsklauseln sind sogar dann wirksam, wenn diese in AGB enthalten sind, die dem Kunden erst bei Lieferung bekannt gegeben werden (*shrink-wrap-agreements*), gleiches gilt auch für AGB-Schiedsklauseln im B2C-E-Commerce (*click-wrap-agreements*).³³ Besondere, dem § 1031 Abs. 5 ZPO vergleichbare Formanforderungen oder Informationspflichten bestehen nicht, was in letzter Zeit zunehmend zu Kritik geführt hat.³⁴ Die Gerichte halten AGB-Schiedsklauseln unter dem Gesichtspunkt der *substantive unconscionability* allerdings dann für unwirksam, wenn diese dem Verbraucher die Geltendmachung seiner Rechte faktisch unmöglich machen. So wurde im Fall *Brower v Gateway Inc* einer Schiedsklausel die Anerkennung verweigert, die als Schiedsinstitution den ICC Court of International Arbitration benannte, weil nach dessen Regeln eine *advance fee* in Höhe von US\$ 4,000 zu zahlen war.³⁵

³⁰ Vgl. dazu *Zöller-Geimer*, ZPO, 23. Aufl. 2002, § 1031 R. 1 ff., 4, 30 m.w.N.

³¹ Vgl. kritisch *Schlosser*, Sonderanknüpfungen von zwingendem Verbraucherschutzrecht und europäisches Prozessrecht, FS Steindorff, 1990, 1379 ff., *Aden*, Rechtswahl und Schiedsklausel im Verbraucherschutz, RIW 1997, 723 ff. jeweils m.N. zur Rechtsprechung betreffend Börsentermingeschäfte. Ausführlich zur Einbeziehungs- und Inhaltskontrolle von Schiedsklauseln *Wagner*, Prozessverträge, 1998, 130 ff., 594 ff.

³² Vgl. *Zöller/Geimer*, ZPO, § 1030 R. 28; *Wagner*, Prozessverträge, S. 596; *Palandt-Heinrichs*, BGB, § 310 R. 46.

³³ Vgl. *Davidson*, Click and Commit: What Terms are Users Bound to When They Enter Web Sites?, 26 Wm. Mitchell L. Rev. (2000) 1171; *Das*, Forum-Selection Clauses in Consumer Clickwrap and Browsewrap Agreements and the "Reasonably Communicated" Test, 77 Wash. L. Rev. (2002) 481.

³⁴ Zur Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit und der Kritik an deren weitgehender Anerkennung vgl. *Mahdi*, Gateway to Arbitration: Issues of Contract Formation Under the U.C.C. and the Enforceability of Arbitration Clauses Included in Standard Form Contracts Shipped With Goods, 96 Nw. U.L. Rev. (2001) 403; *Senderowicz*, Consumer Arbitration and Freedom of Contract: A Proposal to Facilitate Consumers' Informed Consent to Arbitration Clauses in Form Contracts, 32 Colum. J.L. & Soc. Probs. (1999) 275; *Smith*, Mandatory Arbitration Clauses in Consumer Contracts: Consumer Protection and the Circumvention of The Judicial System, 50 DePaul L. Rev. (2001) 1191; *Ware*, Paying the Price of Process: Judicial Regulation of Consumer Arbitration Agreements, 2001 J. Disp. Resol. 89; *Alderman*, Pre-Dispute Mandatory Arbitration in Consumer Contracts: A Call for Reform, 38 Hous. L. Rev. (2001) 1237; *Alle-Murphy*, Are Compulsory Arbitration Clauses in Consumer Contracts Enforceable? A Contractual Analysis, 75 Temple L. Rev. (2002) 125; *Cappalli*, Arbitration of Consumer Claims: The Sad Case of Two-Time Victim Terry Johnson or Where have you Gone Learned Hand?, 10 B.U. Pub. Int. L.J. (2001) 366.

³⁵ New York Appellate Court: *Brower v Gateway2000 Inc* 676 N.Y.S. 2d 569, 572 (1998), vgl. zum Problem der Kosten *Scarpino*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A Proposal to Ease the Financial Burden on Low-Income Consumers, 10 Am. U.J. Gender Soc. Pol'y & L. (2002) 679.

Für die *faktische* Wirksamkeit verbraucherschützender Zivilregimes ist es allerdings nicht unbedingt nötig, diese entsprechend den staatlichen Anforderungen an die Anerkennung der Schiedsgerichtsbarkeit (etwa Art. II UNÜ) auszugestalten. Ausreichend kann bereits der „sanfte Zwang“ innerhalb von Vertragsregimes sowie die alternative „Vollstreckung“ durch den Ausschluss von wesentlichen Dienstleistungen sein. So ist etwa die UDRP der ICANN nicht als „binding arbitration“, sondern als „administrative procedure“ ausgestaltet, die den Weg zu den staatlichen Gerichten ausdrücklich offen lässt. Der praktisch ausgesprochen hohe Verbindlichkeitsgrad der Panel Entscheidungen ergibt sich ausschließlich aus der Monopolstellung der ICANN im Hinblick auf die Akkreditierung von Registrierstellen für Domainnamen. ICANN verpflichtet diese Registrierstellen nämlich vertraglich, Entscheidungen von Panels nach der UDRP durch Löschung oder Übertragung der streitgegenständlichen Domainnamen zu „vollstrecken“, was zivilrechtlich einer Kündigung des Vertrages zwischen der Registrierstelle und dem Domaininhaber gleichkommt. Im Effekt wird hierdurch lediglich das Prozessrisiko umgekehrt. Nicht mehr der Markeninhaber, der vor dem Panel eine Verletzung seiner Rechte nachgewiesen hat, sondern der *Cybersquatter* muss jetzt vor den staatlichen Gerichten klagen und trägt die damit verbundenen Rechtsanwendungs- und Rechtsdurchsetzungsrisiken.³⁶

Aufgrund der verbreiteten Bedenken gegen eine über AGB eingeführte, bindende Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit wird auch in der Diskussion um alternative Verbraucherschutzmodelle für den E-Commerce eher auf unverbindliche Streitschlichtung gesetzt.³⁷ Dem Verbraucher soll der Zugang zu den staatlichen Gerichten offen bleiben. Ein (gar nicht so) sanfter Zwang zur Inanspruchnahme von ADR ergibt sich für den Verbraucher schon aus der mangelnden Attraktivität des staatlichen Rechtswegs im Hinblick auf Dauer, Kosten und Rechtsunsicherheit bei der grenzüberschreitenden Rechtsverfolgung. Die Verbindlichkeit von Entscheidungen von ODR-Providern kann sich demgegenüber aus einer einseitigen vertraglichen Unterwerfung des Unternehmers ergeben, die etwa Voraussetzung der Teilnahme an einem Gütesiegelprogramm ist. Eine entscheidende Schnittstelle bilden zudem die E-Payment-Provider, also Kreditkartenunternehmen oder Marktplatzbetreiber. Diese können nämlich gegenüber dem Unternehmer vertraglich vorsehen, dass Entscheidungen akkreditierter ODR-Provider zu Rückbelastungen führen, und solche Rückbelastungen können im Kontokorrentverhältnis regelmäßig auch faktisch erfolgreich vollzogen werden. Selbst wenn ODR-Entscheidungen gegenüber dem Unternehmer nicht verbindlich wären, so würde auch hier jedenfalls das Prozessrisiko umgekehrt. Klagen müsste jetzt der Unternehmer, während der Verbraucher von den Vorleistungsrisiken befreit wäre.³⁸

³⁶ Ausführlich *Calliess*, (Fn. 4) 201 ff. m.w.N.; kritisch gerade aufgrund der Tatsache, dass dieser faktische Zwang in seinen Auswirkungen dem Rechtszwang gleichkommt *Froomkin*, ICANN's "Uniform Dispute Resolution Policy"--Causes and (Partial) Cures, 67 Brooklyn L. Rev. (2002) 605 .

³⁷ Vgl. die Nachweise in Fn. 15 sowie *Europäische Kommission*, Mitteilung zur Erweiterung des Zugangs der Verbraucher zur alternativen Streitbeilegung, KOM(2001) 161 endgültig; *American Bar Association*, Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce, Final Report and Recommendations, September 2002 (<http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/home.html>)

³⁸ Zu den Problemen der Vollstreckung von ODR-Entscheidungen vgl. den ABA Report (Fn. 37) S. 35 ff., wo ausgeführt wird, dass sich bei den geringen Streitwerten im B2C-E-Commerce schon die Vollstreckung aus einem Schiedsspruch nach dem UNÜ nicht lohnt, weshalb die Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit keine Option ist. Demgegenüber wird der Rückgriff auf Escrow-Services und das Credit Card Charge Back Verfahren empfohlen.

C. Zivilisierung des Privatrechts: zur Konstitutionalisierung alternativer Verbraucherschutzregimes

In der internationalen Diskussion um den Verbraucherschutz im elektronischen Geschäftsverkehr herrscht angesichts der beschriebenen Entwicklungen weitgehend Einigkeit darüber, dass die Etablierung solcher Schutzmechanismen im Wege der Selbstregulierung der Wirtschaft im Interesse der Verbraucher nicht nur zu begrüßen ist, sondern auch staatlich gefördert werden sollte.³⁹ Auf dem Gebiet des Verbrauchervertragsrechts tritt eine solche Entwicklung freilich zumindest potentiell in Konflikt zum traditionellen nationalstaatlichen Verbraucherschutzansatz. Während die *Lex Mercatoria* auf einer altherwürdigen Tradition der kaufmännischen Selbstregulierung fußt und sich ihre staatliche Anerkennung aus einem fehlenden öffentlichen Interesse an der Anwendung staatlichen Handelsrechts rechtfertigt, insofern Kaufleute nicht als schutzbedürftig angesehen werden, stieß eine weitgehende Privatisierung des Verbrauchervertragsrechts auf ganz erhebliche Bedenken.⁴⁰

Damit treten die wechselseitigen Beziehungen und Einflüsse zwischen staatlichen und transnationalen Verbraucherschutzregimes in den Vordergrund des Interesses. Handelt es sich bei den beschriebenen Phänomenen bloß um rechtlich irrelevante soziale Normkomplexe, um das staatliche Verbraucherschutzniveau lediglich erhöhendes oder ergänzendes *Soft Law*? Oder kann man die Entstehung von *Hard Code* in Form von transnationalen Rechtsordnungen beobachten, die das staatliche Recht in einem handfesten Wettbewerb faktisch zu verdrängen drohen? Wie steht es mit den Chancen, die entstehenden privaten Verbraucherschutzregimes im Sinne des Konzepts der regulierten Selbstregulierung staatlich zu beeinflussen? Die hier vertretene These lautet, dass die Etablierung effizienter verbraucherschützender Zivilregimes das nationale und internationale Verbrauchervertragsrecht jedenfalls für Teilbereiche des globalen E-Commerce – insbesondere auf formal organisierten virtuellen Marktplätzen – faktisch verdrängen wird, weshalb das entstehende transnationale Verbrauchervertragsrecht der Einbettung in eine prozedurale Verfassung der Freiheit bedarf, die den Prozess der *Privatisierung des Zivilrechts* zugleich ermöglicht und um die nötige *Zivilisierung des Privatrechts* ergänzt.⁴¹

Bei der insoweit notwendigen Konstitutionalisierung verbraucherschützender Zivilregimes ist zwischen einer inneren und einer äußeren Verfassung zu unterscheiden: die Entstehung eines transnationalen Verbrauchervertragsrechts als Rechtssystem ist einerseits durch *Reflexivität* im Sinne der Anwendung eines Prozesses auf sich selbst (z.B. Normieren des Normierens) gekennzeichnet, zivilgesellschaftliche Selbstorganisation konstituiert damit gleichsam von selbst eine innere *Spontanver-*

³⁹ Vgl. die OECD Leitlinien für den Verbraucherschutz im Zusammenhang mit dem elektronischen Rechtsverkehr, Teil II, VI B. „Alternative Streitbelegungsverfahren“ (*Guidelines for Consumer Protection in the Context of Electronic Commerce*, adopted by the Council in December 1999 [C(99)184/FINAL]), erhältlich unter www.oecd.org; vgl. auch die Konferenzbeiträge in OECD, Building Trust in the Online Environment: Business to Consumer Dispute Resolution, Joint Conference of the OECD, HCPIL, ICC, The Hague, 11-12 December 2000, Report of the Conference, DSTI/ICCP/REG/CP(2001)2; OECD, Consumers in the Online Market Place, OECD Workshop on the Guidelines - One Year Later, Report of the Workshop, 13-14 March 2001, Berlin, Germany, DSTI/CP(2001).

⁴⁰ Vgl. European Consumer Law Group, *Soft Law and the Consumer Interest*, ECLG/071/2001 – March 2001; *Bourgoignie*, E-contracts: creating the conditions for consumer confidence, Paper presented at the Conference on E-contract, Brussels, 18 and 19 October 2001.

⁴¹ Vgl. *Calliess* (Fn. 4).

fassung von Privatregimes.⁴² Andererseits bedürfen Privatregimes der Einbettung in eine (*inter-*) *nationale Rahmenordnung*, die zivilgesellschaftliche Selbstorganisation durch Anerkennung von Privat- und Parteiautonomie anerkennt und im Hinblick auf Gemeinwohl, Drittinteressen (*alterius contractu nemo obligatur*) und Gerechtigkeit (*informed consent, unconscionability*)⁴³ einbindet und begrenzt. Private und öffentliche Verfassung fungieren hierbei als wechselseitige Auffangordnungen, wobei die Grenzen im Kontext einer Global Governance, die auf das Zusammenwirken staatlicher, wirtschaftlicher und zivilgesellschaftlicher Akteure setzt, zu *hybriden* Ordnungsstrukturen verschwimmen,⁴⁴ die hier zusammen genommen als *Zivilverfassung* bezeichnet werden.⁴⁵

Zur Verdeutlichung sei wiederum auf den Präzedenzfall der *Lex Mercatoria* verwiesen: Das Element der Spontanverfassung findet sich dort in den verschiedenen Schiedsinstitutionen, die im Wettbewerb zwischen wirtschaftlichen for-profit Akteuren (z.B. National Arbitration Forum) und zivilgesellschaftlichen not-for-profit Akteuren (ICC, AAA) Schiedsordnungen bereitstellen, die das nationalstaatliche (10. Buch der ZPO) und internationale (UNÜ) Recht als öffentliche Verfassung ergänzen. Der hybride Charakter der Zivilverfassung der *Lex Mercatoria* kommt vor allem darin zum Ausdruck, dass klassische internationale Organisationen Softlaw produzieren (UNCITRAL Modellgesetz) oder sogar außerhalb ihres mitgliedstaatlichen Auftrags als private Normunternehmer (UNIDROIT Principles) mit anderen zivilgesellschaftlichen Akteuren (Lando Commission; CENTRAL) konkurrieren. Offensichtlich ist der hybride Charakter von Zivilverfassungsrecht auch im Falle der UDRP, die aufgrund eines White Paper der US-Regierung mit Unterstützung der WIPO als Vertragsregime einer privaten not-for-profit Organisation (ICANN) etabliert wurde.⁴⁶

Bei der Etablierung einer Zivilverfassung für ein transnationales Verbrauchervertragsrecht geht es ganz maßgeblich um die Begründung reflexiver Institutionen, die die beschriebenen Phänomene in einer Art und Weise organisieren, die einerseits einen effektiven Rechtsschutz durch alternative Verbraucherschutzmechanismen fördern und andererseits die Fairness und Gerechtigkeit solcher Ver-

⁴² Zum Begriff der Spontanverfassung vgl. *Teubner*, Privatregimes: Neospontanes Recht und duale Sozialverfassungen in der Weltgesellschaft, in: Simon/Weiss (Hg.), Zur Autonomie des Individuums, FS Spiros Simitis, 2000, 437 ff.

⁴³ Gemeint sind die vornehmlich im BGB AT und den Verbraucherschutzvorschriften niedergelegten prozeduralen Bedingungen der Gültigkeit von Verträgen, vgl. *Calliess*, Die Zukunft der Privatautonomie. Zur neueren Entwicklung eines gemeineuropäischen Rechtsprinzips, in: Jahrbuch junger Zivilrechtswissenschaftler 2000, S. 85 ff.; zu den entsprechenden Bedingungen der *contract formation* im amerikanischen Recht vgl. nur *Balloon*, From Wax Seals to Hypertext: Electronic Signatures, Contract Formation, and a New Model for Consumer Protection in Internet Transactions, 50 Emory L.J. (2001) 905.

⁴⁴ Vgl. *Engel*, Hybrid Governance Across National Jurisdictions as a Challenge to Constitutional Law, Preprints aus der Max-Planck-Projektgruppe Recht der Gemeinschaftsgüter Bonn 2001/8.

⁴⁵ Vgl. *Desai/Redfern* (Eds.), Global Governance: Ethics and Economics of the World Order, London 1995; *Jayasuriya*, Globalization, Law, and the Transformation of Sovereignty: The Emergence of Global Regulatory Governance, in: Indiana Journal of Global Legal Studies, Vol. 6 No. 2 (1999) p. 425; *Yamamoto/Ashizawa* (Eds.), Governance and Civil Society in a Global Age, Japan Center for International Exchange 2001; *Deutscher Bundestag* (Hrsg.), Globalisierung der Weltwirtschaft, Schlussbericht der Enquete-Kommission, 2002, Teil 10 (S. 415 ff.); *Beck*, Macht und Gegenmacht im globalen Zeitalter, 2002; zum darauf aufbauenden Begriff der Zivilverfassung ausführlich *Calliess*, Das Zivilrecht der Zivilgesellschaft, in: Joerges/Teubner (Hrsg.), Rechtsverfassungsrecht, 2003 (im Erscheinen).

⁴⁶ Ausführlich mit Nachweisen *Calliess* (Fn. 4).

fahren gegenüber dem Verbraucher gewährleisten. Im folgenden werden einige Ansätze dazu vorgestellt.

I. Konstitutionalisierung der Verbraucherschiedsgerichtsbarkeit

Im Zusammenhang mit der oben dargestellten Diskussion um die Zulässigkeit und Fairness einer in AGB vorgesehenen *mandatory, pre-dispute, and binding consumer arbitration* ist es interessant, dass die bedeutendste Schiedsinstitution in den USA, die American Arbitration Association (AAA), im April 1998 ein „Consumer Due Process Protocol“ verabschiedet hat, welches u.a. vorsieht, dass Schiedsklauseln in AGB deutlich hervorgehoben sein müssen (Principle 11), und dass die mit der Durchführung des Schiedsverfahrens verbundenen Kosten für den Verbraucher angemessen sein müssen (Principle 6). Die AAA hat dieses Protokoll durch die „Supplementary Procedures For Consumer-Related Disputes“ vom März 2002 umgesetzt, die die Kosten des Verbrauchers bei Streitwerten bis zu 10.000 \$ auf 175 \$ beschränken, während der Unternehmer die Kosten im Übrigen trägt. Zudem hat die AAA eine Musterschiedsklausel entworfen, die den Verbraucher deutlich hervorgehoben und verständlich über die Tragweite der Klausel, die Möglichkeit des alternativen Zugangs zu den Small-Claims-Courts und weitere Informationsquellen zu seinen Rechten informiert. Die AAA lehnt die Durchführung von Schiedsverfahren ab, soweit die Schiedsklausel diesen Vorgaben nicht entspricht und sich der Unternehmer nicht dem Protokoll unterwirft.⁴⁷ Da viele amerikanische Unternehmen in ihren Schiedsklauseln die AAA als Schiedsinstitution benennen,⁴⁸ wird sich das Protokoll in der Praxis voraussichtlich durchsetzen.

II. Konstitutionalisierung der Online-Streitschlichtung im Übrigen

Die „Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution“ der American Bar Association hat in ihrem Abschlussbericht vom September 2002⁴⁹ ausführlich zu den Problemen von alternativen Streitschlichtungsverfahren für den globalen E-Commerce Stellung genommen. Die Kommission diskutiert insbesondere die Idee der Etablierung eines Trustmarks, das an akkreditierte ODR Service Provider vergeben wird, die in einem Code of Conduct niedergelegte Anforderungen an die Fairness solcher Verfahren erfüllen. Im Ergebnis wird ein solches Projekt allerdings zum gegenwärtigen Zeitpunkt als verfrüht verworfen. Denn ODR-Services befinden sich immer noch in einem sehr frühen Stadium, so dass zunächst die weitere Entwicklung in der Praxis abgewartet werden müsse. Vorrangig sei zunächst die Streitvermeidung durch effektive Kundenbeschwerde-

⁴⁷ Die Supplementary Rules sowie das Consumer Due Process Protocol mit Erläuterungen und Musterklausel sind über die Website der AAA (www.adr.org) erhältlich.

⁴⁸ Neben der AAA ist vor allem das National Arbitration Forum (NAF) von Relevanz: vgl. etwa *Scarpino*, Mandatory Arbitration of Consumer Disputes: A Proposal to Ease the Financial Burden on Low-Income Consumers, 10 Am. U.J. Gender Soc. Pol'y & L. (2002) 679, 680. Eine entsprechende Klausel, die freilich dem Protokoll noch nicht entspricht, findet sich z.B. in den terms & conditions von Amazon.com. Das Protokoll kann daher auch für deutsche Kunden von Amazon.com relevant werden, da § 1031 ZPO in diesem Falle nicht anwendbar ist und sich ein Gerichtsstand von Amazon.com mangels Niederlassung in Deutschland nur schwer begründen ließe.

⁴⁹ American Bar Association, Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Addressing Disputes in Electronic Commerce, Final Report and Recommendations, September 2002 (<http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/home.html>).

systeme auf Seiten der Unternehmer (Customer Relationship Management). Als „unverbindliche Orientierung“ für ODR Service Provider, Verbraucher und Trustmarkprovider hat die Kommission jedoch „Recommended Best Practices by Online Dispute Resolution Service Providers“⁵⁰ veröffentlicht, die vorsehen, dass ein ODR Service Provider seine Nutzer über alle wesentlichen, die Fairness des Verfahrens betreffenden Merkmale in transparenter Weise informieren soll. Zudem wird die Einrichtung eines iADR-Centers vorgeschlagen, welches der Informationen über verfügbare Streit-schlichtungsverfahren webbasiert konsolidieren soll. Ein solches Informationszentrum kann in Zukunft als Grundlage für die weitergehenden Ideen eines Dispute-Clearinghouse oder eines ODR-Trustmark-Centers dienen.

III. Konstitutionalisierung privater Normsetzung

Um die Transparenz im Bereich der Trustmarkanbieter zu erhöhen und gewisse Mindestanforderungen hinsichtlich der verwendeten Codes of Conduct zu etablieren, wurde die Idee von reflexiven Trustmarks entwickelt, die im Zusammenwirken von Staat, Industrie und Verbraucherverbänden eingerichtet werden.⁵¹ So beruht das *e-Confidence project* auf einer gemeinsamen Initiative der Europäischen Kommission und den Industrie- und Verbraucherverbänden UNICE und BEUC mit dem Ziel, ein sekundäres europäisches Trustmark zu etablieren, für welches sich primäre Trustmark und ODR Service Provider akkreditieren lassen können, soweit diese die European Trustmark requirements (ETR) erfüllen. Das von UNICE und BEUC ausgehandelte Dokument enthält detaillierte Anforderungen nicht nur prozeduraler, sondern auch materialer Art und folgt vergleichbar dem iADR-Center dem Ziel, die Transparenz und damit den Zugang der Verbraucher zu alternativen Streit-schlichtungsverfahren zu verbessern.⁵² Seit der Bekanntgabe des Programms im Oktober 2001 sind – soweit ersichtlich – allerdings keine weiteren Schritte zur Einrichtung des Systems erfolgt, was u.a. in dem verfolgten Ansatz, die gesetzlichen Mindestanforderungen an den Verbraucherschutz auf freiwilliger Basis nochmals zu überbieten, begründet liegen mag.

Ein vergleichbares Konzept wurde allerdings im Vereinigten Königreich realisiert, wo die Regierung im Zusammenwirken mit der Electronic Business Alliance und der Consumers Association eine not-for-profit Organisation namens TrustUK eingerichtet hat, bei der sich Verwender von Codes of Conduct für den E-Commerce akkreditieren lassen können, wenn sie gewisse Minimumstandards erfüllen.⁵³ Zu den bisher akkreditierten Zivilregimes gehört u.a. Webtrader, ein Programm welches im Zusammenwirken verschiedener Verbraucherverbände aus Belgien, Frankreich, Italien, den Niederlanden, Portugal, Spanien und England entwickelt wurde.⁵⁴ Erwähnt seien noch entsprechende

⁵⁰ American Bar Association, Task Force on Electronic Commerce and Alternative Dispute Resolution, Recommended Best Practices by Online Dispute Resolution Service Providers, September 2002 (<http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/home.html>).

⁵¹ Es existiert eine Vielzahl von Initiativen, die hier nicht im Einzelnen dargestellt werden können. Ein (schon nicht mehr aktueller) Überblick bei de Bruin, Consumer Trust in Electronic Commerce: Time for Best Practice, 2002, 182 ff.

⁵² Search Google.de „e-Confidence project“: dort UNICE BEUC Papier; FEDMA Press Release vom 8.11.2001: www.fedma.org/img/db/081101econfidence.pdf

⁵³ Vgl. www.trustuk.org.uk

⁵⁴ Vgl. www.which.net/webtrader

Initiativen zu Mindeststandards für Trustmarks des Global Business Dialogue on E-Commerce sowie in Deutschland der Initiative-D21.⁵⁵

IV. *Der Staat als hybrider Normunternehmer und Rechtsinfrastrukturdienstleister*

Wie bereits erwähnt, verfolgt die EU seit längerem das Ziel, den Zugang der Verbraucher zum Recht insbesondere bei grenzüberschreitenden Verbraucherverträgen auch durch Förderung von außergerichtlichen Streitschlichtungssystemen zu fördern. Diesbezüglich hat die Europäische Kommission insbesondere zwei Empfehlungen betreffend die Grundsätze für Einrichtungen, die für die aussergerichtliche Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten zuständig sind (98/257/EG)⁵⁶, sowie für an der einvernehmlichen Beilegung von Verbraucherrechtsstreitigkeiten beteiligte außergerichtliche Einrichtungen (2001/310/EG)⁵⁷, veröffentlicht,⁵⁸ die ihrem Inhalt nach den Best Practices der ABA vergleichbar Grundsätze der Verfahrensfairness niederlegen. Diese Grundsätze sind nur insofern verbindlich, als ihre Beachtung Voraussetzung für die Teilnahme der Verfahren am EEJ-Net sind, welches vergleichbar dem ABA i-ADR-Center als Informations- und Anlaufstelle dient.⁵⁹ Die oben vorgenommene kritische Einschätzung der Erfolgsaussichten dieses Netzes bezieht sich auf die Tatsache, dass das EEJ-Net nicht spezifisch für ODR-Verfahren, sondern für Offline-Verfahren geschaffen wurde, deren Inanspruchnahme ausgesprochen umständlich ist. Die Kommission hat aber die Absicht geäußert, in Zukunft auch spezielle Maßnahmen zur Förderung der Online-Streitschlichtung zu ergreifen.⁶⁰ Die Kommission hält rechtliche Maßnahmen auf diesem Gebiet allerdings gegenwärtig ebenfalls für verfrüht und beschränkt sich auf die Förderung von Selbstregulierungsinitiativen zwischen Industrie und Verbrauchern. Diese Politik kommt in Art. 16 und 17 der E-Commerce Richtlinie (2000/31/EG) zum Ausdruck, wo zur Ausarbeitung und Beachtung von Verhaltenskodizes sowie zur Etablierung angemessener Verfahrensgarantien bei der außergerichtlichen Streitschlichtung „ermutigt“ wird, während den Mitgliedstaaten untersagt wird, ODR-Verfahren zu erschweren.

V. *Öffentliche Verfassung des Wettbewerbs transnationaler Zivilregimes*

Vor dem Hintergrund der oben angesprochenen potentiellen Behinderung des grenzüberschreitenden E-Commerce durch das Verbraucherlandprinzip ist die nunmehr in Art. 15 Abs. 1 c) EuGVVO enthaltene Erweiterung des Verbrauchergerichtsstandes (jede „Ausrichtung“ eines Angebots auf den Verbraucherstaat genügt) im Vorfeld nicht unumstritten geblieben.⁶¹ Die (englische) Berichterstatte-

⁵⁵ Vgl. www.gbde.org Trustmarks; sowie www.initiated21.de: Qualitätskriterien für Gütesiegel-Anbieter.

⁵⁶ ABl. EG L 115 vom 17. April 1998, S. 31.

⁵⁷ ABl. EG L 109 vom 19. April 2001, S. 56.

⁵⁸ Vgl. dazu die Mitteilungen der Kommission KOM (1998)198 und KOM(2001)161.

⁵⁹ Siehe ausführlich die Darstellung im Grünbuch über alternative Verfahren zur Streitbeilegung im Zivil- und Handelsrecht vom 19.04.2002, KOM (2002) 196 endg. mit weiteren Nachweisen.

⁶⁰ Vgl. die Andeutungem im Grünbuch (KOM (2002) 196); vgl. auch Mitteilung vom 28.5.2002, eEurope 2005: Eine Informationsgesellschaft für alle, KOM(2002) 263 endg. sowie Mitteilung vom 7.5.2002, Verbraucherpolitische Strategie 2002-2006, KOM(2002) 208 endg.

⁶¹ Vgl. nur *Spindler*, Internationales Verbraucherschutzrecht im Internet. Auswirkungen der geplanten neuen Verordnung des Rates über die gerichtliche Zuständigkeit und die Anerkennung und Vollstreckung von Ent-

rin des zuständigen Ausschusses des Europäischen Parlaments hatte in ihrem Bericht eine Änderung vorgeschlagen, nach der der Verbrauchergerichtsstand im E-Commerce nach ausdrücklicher Information und separater Zustimmung des Verbrauchers abbedungen werden kann, wenn der Anbieter sich im Gegenzug verpflichtet, Streitigkeiten in einem anerkannten außergerichtlichen Schlichtungsverfahren geltend zu machen. Die Kommission wird aufgefordert, entsprechende Verbraucherschlichtungsinstanzen und Gütesiegel zu akkreditieren.⁶² Die im Ausschuss mit knapper Mehrheit angenommenen Änderungen wurden in der ersten Lesung im Parlament allerdings nur teilweise übernommen, Kommission und Rat haben diese Vorschläge im weiteren Verlauf nicht berücksichtigt.⁶³ In einer Rede vor den Parlamentariern hatte der zuständige Kommissar Byrne diese Vorschläge vor allem deshalb abgelehnt, weil entsprechende Schlichtungsinstanzen nicht etabliert seien, eine staatliche Akkreditierung mithin ausscheide. Einigkeit bestand aber im Hinblick auf die weitere Förderung solcher Verfahren.⁶⁴

Unabhängig von der konkreten Ausgestaltung des Vorschlags des Parlaments ist die Idee, den Unternehmen einen Anreiz (Zulässigkeit einer Gerichtsstandsvereinbarung) zur Verfügung zu stellen, insofern sich diese im Gegenzug einem anerkannten ODR-Verfahren unterwerfen, auf dessen Fairness der Staat im Wege der Akkreditierung einen erheblichen Einfluss hat, generalisierbar. Das Anreizmodell entspricht auch dem Modell der Schiedsgerichtsbarkeit, wo die staatliche Anerkennung und Vollstreckung von Schiedssprüchen mit der Beachtung der in den Schiedsgesetzen niedergelegten rechtsstaatlichen Mindestanforderungen (*due process*) verknüpft wird. Demgegenüber folgt § 15 a EGZPO, der gem. Abs. 2 Satz 2 ohnehin nur Anwendung findet, wenn die Parteien in demselben Bundesland wohnen, eher einem traditionellen Regulierungsansatz, wenn der Zugang zu staatlichen Gerichten zwingend vom Scheitern einer einvernehmlichen Beilegung vor einer staatlich anerkannten oder sonstigen Gütestelle abhängig gemacht wird.⁶⁵

D. Rechtsverbraucherschutz im Wettbewerb transnationaler Zivilregimes

Zum gegenwärtigen Zeitpunkt erscheint es als verfrüht, von der Existenz eines transnationalen Verbrauchervertragsrechts als einem Rechtssystem jenseits der staatlichen Privatrechtsordnungen zu sprechen. Indes hat sich gezeigt, dass im globalen B2C-E-Commerce Phänomene der Selbstregulierung beobachtet werden können, die jedenfalls im Ansatz jenen Entwicklungen im internationalen Handelsverkehr vergleichbar sind, auf die sich die Rede von der *Lex Mercatoria* als einem transnationalen Handelsrecht stützt. Dies gilt für alle *drei Ebenen*, auf die sich eine Privatisierung von Recht bezieht, nämlich die private Normsetzung, die private Streitschlichtung und die privat organisierte

scheidungen in Zivil- und Handelssachen, MMR 2000, 18 ff.; *Mankowski*, E-Commerce und Internationales Verbraucherschutzrecht, MMR 2000 Beilage zu Heft 7, S. 22 ff.

⁶² Report of Diana Wallis (ELDR, UK), 18.09.2000 (PE A5-0253/2000).

⁶³ Vgl. die Stellungnahme des Parlaments ABl. EG C 146 vom 17. Mai 2001, S. 94; sowie den überarbeiteten Kommissionsentwurf KOM (2000) 689 v. 26.10.2000.

⁶⁴ Byrne, *Cyberspace and Consumer Confidence*, Rede vom 18.09.2000 (erhältlich auf der Homepage der DG Sanco <http://europa.eu.int/comm/consumers/>); vgl. auch die Gemeinsame Erklärung des Rates und der Kommission zu den Artikeln 15 und 73 der Verordnung, aufgenommen in das Protokoll der Ratstagung vom 22. Dezember 2000, http://europa.eu.int/comm/justice_home/unit/civil_de.htm

⁶⁵ Vgl. dazu Fn. 9 und 10.

Vollstreckung.⁶⁶ Wenn sich die Emergenz privater Ordnung wesentlich als *konfliktgetrieben* darstellt, dann ist die Verdichtung dieser Phänomene in Richtung auf eine transnationale Rechtsordnung von der weiteren Verbreitung grenzüberschreitender Verbraucherverträge im globalen E-Commerce und der damit verbundenen Steigerung der Nachfrage nach Rechtssicherheit und Streitschlichtung abhängig. Das Internet selbst hat an diesem Prozess auch insoweit einen Anteil, als es die formale Organisation und damit die nicht nur spontan-zufällige Selbstorganisation von transnationalen Transaktionen durch Vernetzung und Schaffung virtueller Räume begünstigt. Dabei ist es weniger ein privat geschaffenes globales Einheitsrecht als ein *Wettbewerb* verschiedener transnationaler Zivilregimes, der sich am Horizont abzeichnet.

Versteht man diesen institutionellen Wettbewerb positiv als Entdeckungsverfahren, so ist es grundsätzlich zu begrüßen, dass dieser nicht an den Anforderungen des Marktes vorbei durch eine verfrühte staatliche Rahmengesetzgebung behindert wird. Selbstregulierung kann grundsätzlich nicht staatlich verordnet werden, eine staatliche Überregulierung behindert nicht nur den institutionellen Wettbewerb, sondern kann auch den mit Selbstregulierungsmechanismen verbundenen Vorteil des *self-enforcing arrangement* zerstören.⁶⁷ Andererseits ist das Funktionieren von Wettbewerb auf Märkten grundsätzlich an das Vorhandensein von hinreichender Information und Transparenz gebunden.⁶⁸ Es ist deshalb konsequent, wenn die diskutierten Instrumente zum Verbraucherschutz im E-Commerce vornehmlich Informationsregeln sowohl *primär* im Hinblick auf Verträge mit Unternehmen,⁶⁹ als auch *sekundär* im Hinblick auf die Dienstleistungen von Normunternehmern (Trustmarks) und Streitschlichtern (ODR) etablieren.⁷⁰

Freilich ist aus der Informationsökonomik bekannt, dass das Vorhandensein von Informationen allein nicht ausreicht, wenn diese Informationen vom Verbraucher aus Zeit- und/oder Kapazitätsgründen nicht sinnvoll verarbeitet werden können (Marktversagen), was gemeinhin im Falle von AGB angenommen wird und zur Rechtfertigung der Einbeziehungs- und Inhaltskontrolle führt.⁷¹ Auch im Hinblick auf Verkaufsprospekte und Börseninformationspflichten (insbesondere Ad-hoc-Mitteilungen) werden die Grenzen des Anlegerschutzes durch Information diskutiert, wobei andererseits argumentiert wird, dass der vermeintliche *information overload* eine wichtige Grundlage für *information intermediaries* ist, die die Datenflut aufgrund ihrer Expertise auswerten können, um das Ergebnis ihrer Analyse in einfach verständliche Bewertungen verpackt an Anleger und Verbraucher weiterzugeben. Als Informationsintermediäre können sowohl Händler und Vermittler (z.B. Banken, Versicherungsvertreter) als auch reine Informationsdienstleister (z.B. Rating-Agenturen, Stiftung Warentest, Zeitungen) auftreten, wobei die in Abhängigkeit von der Finanzierung der Information

⁶⁶ Zu dieser Kategorisierung vgl. *Hadfield* (Fn. 5) und *Mefford* (Fn. 27).

⁶⁷ Vgl. dazu grundsätzlich *Teubner*, Steuerung durch plurales Recht, Oder: Wie die Politik den normativen Mehrwert der Geldzirkulation abschöpft, in: Wolfgang Zapf (Hrsg.), Die Modernisierung moderner Gesellschaften, Verhandlungen des 25. Deutschen Soziologentages, 1990, S. 528 ff.; *Calliess*, Prozedurales Recht, 1999, S. 191 ff.; 257 ff. (am Beispiel der medizinischen Ethikkommissionen).

⁶⁸ Vgl. die Beiträge von *Kerber/Vanberg*, *Wein* und *Ulen*, in: Grundmann/Kerber/Weatherill, Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market, 2001.

⁶⁹ Vgl. dazu die Anforderungen im Teil I der OECD Guidelines (Fn. 39) sowie die Vorgaben der E-Commerce-Richtlinie (2000/31/EG).

⁷⁰ Vgl. dazu die Recommended Best Practices der ABA (Fn. 70).

⁷¹ Vgl. die Beiträge von *Kirchner*, *Weatherill* und insbesondere zur AGB-Kontrolle *Wolf*, in: Grundmann/Kerber/Weatherill, Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market, 2001.

entstehenden Interessenkonflikte (principal-agent-theory) selbst Gegenstand von Regulierung sein können.⁷²

Vor diesem Hintergrund können die im globalen E-Commerce tätigen Betreiber von virtuellen Marktplätzen und die Anbieter von Gütesiegeln als Informationsintermediäre verstanden werden, die mit ihren Safe Harbour-Policies sowie mit der Prüfung und Akkreditierung einzelner Unternehmen auf der Grundlage von Codes of Conduct einfach verständliche Informationen über die mit einer Transaktion verbundenen Risiken herstellen. Das so produzierte generalisierte Verbrauchervertrauen wird an die Anbieter von Waren und Dienstleistungen gegen Festgebühren oder Umsatzbeteiligungen verkauft. Die damit begründeten Interessenkonflikte erscheinen so lange als unproblematisch, wie der Markt für Internetmarktplätze und Trustmarkprovider selbst transparent bleibt, so dass der Verbraucher eine informierte Wahl zwischen verschiedenen Zivilregimes mit unterschiedlichen Verbraucherschutzniveaus treffen kann und im Falle auftretender Probleme bei der Durchsetzung der Safe Harbour-Policies bzw. der Codes of Conduct im Zweifelsfalle den Anbieter wechseln kann.⁷³

Angesichts der gegenwärtig zu beobachtenden Proliferation von Gütesiegelprogrammen und der Tatsache, dass die Qualität dieser Programme im Hinblick auf die Kontrolle der Einhaltung der in einem Code niedergelegten Anforderungen sowie die Fairness von integrierten Streitschlichtungsverfahren vom Verbraucher praktisch nicht beurteilt werden kann, erscheint die Etablierung von Informationsplattformen (i-ADR-Center) und reflexiven Trustmarkprogrammen (TrustUK) eine wesentliche Bedingung eines funktionsfähigen Wettbewerbs transnationaler Zivilregimes zu sein. Dabei erscheint es als ausreichend, wenn solche reflexiven Programme im Sinne der Beseitigung von informationellem Marktversagen vor allem Informationsanforderungen aufstellen (ABA Recommended Best Practices) und die teilnehmenden Zivilregimes auf der Grundlage von unverbindlichen Empfehlungen (EG-Empfehlungen) in Form eines Ratings kategorisieren. Demgegenüber würde eine Festlegung von materiellen Mindestanforderungen mit dem Ziel, das staatlich vorgeschriebene Verbraucherschutzniveau nochmals zu überbieten (eConfidence project), die Gefahr einer ineffizienten Überregulierung (race to the top) begründen und den institutionellen Wettbewerb als Entdeckungsverfahren für ein effizientes Verbraucherschutzniveau durch Versteinerungseffekte behindern.

Zur Meidung von Principal-Agent-Problemen sollte eine globale Verbraucherinformationsplattform, die der Idee reflexiver Trustmarks folgend zugleich ein Rating der Zivilregimes anhand von als prozedurale Mindestbedingungen der Fairness zu verstehenden Best Practices vornimmt, von einer zivilgesellschaftlichen not-for-profit Institution getragen werden, die im Wege der Co-Regulierung zwischen Staat, Industrie und Verbraucherverbänden zu etablieren wäre. Als wichtige Global Players haben sich auf diesem Gebiet bisher insbesondere die OECD, der Global Business Dialogue on

⁷² Vgl. ausführlich *Grundmann/Kerber*, Information Intermediaries and Party Autonomy – The Example of Securities and Insurance Markets, in: Grundmann/Kerber/Weatherill, Party Autonomy and the Role of Information in the Internal Market, 2001, S. 264 ff. m.w.N.

⁷³ Zu den möglichen Interessenkonflikten vgl. ausführlich OECD, Building Trust in the Online Environment: Business to Consumer Dispute Resolution, Joint Conference of the OECD, HCOPI, ICC, The Hague, 11-12 December 2000, Report of the Conference, DSTI/ICCP/REG/CP(2001)2 (www.oecd.org); vgl. auch die Tagung "Online Alternative Dispute Resolution", 28.9.2001, BMWi, Berlin, (www.initiatived21.de).

E-Commerce (GBDe) und Consumers International etabliert.⁷⁴ Dabei kann davon ausgegangen werden, dass sich zunächst in der zivilgesellschaftlichen Praxis des Wettbewerbs transnationaler Verbraucherschutzregimes zunehmend ein Kernbestand von *Best Practices* herauskristallisiert, der aufgrund des Monitoring einer hybriden Informationsplattform zu einem globalen Konsens über Kernprinzipien des Verbrauchervertragsrechts verdichtet und sodann als zwingende Mindestanforderungen für Codes of Conduct kodifiziert werden kann. Die OECD hat diesbezüglich bereits angekündigt, dass sie eine Verdichtung der bereits in den Guidelines von 1999 enthaltenen, vornehmlich auf prozedurale Informationspflichten gerichteten Prinzipien des Verbraucherschutzes im Hinblick auf allgemein konsenterte, materielle *core consumer protections* anstrebt. Im Hinblick auf die Erfolgsaussichten der Konsensfindung soll dabei zunächst der Bereich des traditionell öffentlich-rechtlich ausgestalteten Verbraucherschutzes (Strafrecht, Wirtschaftsaufsichtsrecht) im Vordergrund stehen (*fraud and hard-core deception*), während der zivilrechtsrelevante Bereich (*unfair commercial practices*) eher der Selbstregulierung überlassen bleiben soll.⁷⁵

Im Hinblick auf die Ausgangsfrage nach einer innovationsoffenen Regulierung des Internet ist deshalb festzustellen, dass der Bereich des materiellen Verbrauchervertragsrechts im Kontext der globalen Internetgovernance grundsätzlich den Innovationskräften eines Wettbewerbs transnationaler Zivilregimes ausgesetzt ist, der im Sinne einer Wettbewerbsverfassung lediglich durch Informationsregeln ausgestaltet wird.⁷⁶ Gleichzeitig gerät der zu privaten Zwecken handelnde Bürger im Kontext der beschriebenen Privatisierung des Verbrauchervertragsrechts als *Rechtsverbraucher*, i.e. als Nachfrager von privat erzeugten Rechtsdienstleistungen in den Blickpunkt der Regulierung. Während dieses Rechtsverhältnis im nationalstaatlichen Kontext als verfassungskonkretisierendes Bürgerschutzrecht öffentlich-rechtlich ausgestaltet ist (GVG, ZPO, BRAO, BRAGO, Richter- und Rechtsberatungsgesetze etc.), müssen die entsprechenden grundrechtlichen Gewährleistungen (Art. 6 EMRK, Art. 47 Absatz 3 der Charta der Grundrechte der EU, Art. 19 Abs. 4, 92 ff., insbes. 97 und 103 Abs. 1 GG) für den Bereich privater Rechtsdienstleistungen erst zu einem *Rechtsverbraucherrecht* entfaltet werden, wobei eine Eins-zu-Eins Übertragung öffentlich-rechtlicher Grundsätze in das Privatrecht einen Fehlschluss darstellte.⁷⁷

Im Ergebnis erhält die Rede von einer Prozeduralisierung des Verbrauchervertragsrechts⁷⁸ damit im Kontext des grenzüberschreitenden E-Commerce eine neue Dimension. Über die traditionell als prozedural bezeichneten Informationsregeln hinaus betreffen die hier als Rechtsverbraucherrecht bezeichneten Aspekte des Vertrags- und Verfahrensrechts die Etablierung einer globalen Zivilverfassung, die die Privatisierung des materiellen Verbrauchervertragsrechts um eine Zivilisierung privater Verbraucherschutzregimes ergänzt.

⁷⁴ Eine aktuelle Übersicht über die Aktivitäten der OECD findet sich in „Consumers in the Online Marketplace: the OECD Guidelines three Years later. Report by the Committee on Consumer Policy, 03 February 2003, DSTI /CP(2002)4/FINAL (www.oecd.org); zum GBDe vgl. www.gbde.org; siehe auch www.consumersinternational.org

⁷⁵ OECD (Fn. 74) S. 10 f.

⁷⁶ Zur Parallele im Wettbewerb der europäischen staatlichen Privatrechtsordnungen vgl. *Grundmann*, Internationales Privatrecht als Verfassungsordnung, *RIW* 2002, 329 ff.

⁷⁷ Zum Vertragsrecht alternativer Konfliktlösungsverfahren vgl. *Hacke*, Der ADR-Vertrag, 2001; *Eidenmüller*, Vertrags- und Verfahrensrecht der Wirtschaftsmediation, 2001; zum Für und Wider einer gesetzlichen Rahmenregelung für ADR vgl. die Stellungnahme innerhalb des Workshops der Initiative D21 (Fn. 73).

⁷⁸ Vgl. *Calliess*, Die Zukunft der Privatautonomie (Fn. 43).

