

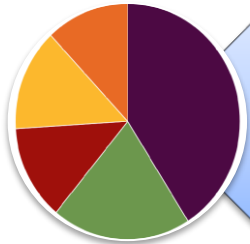
# Perspektiven der Verbraucherschlichtung

## Konfliktmanagement-Kongress

Dr. Felix Steffek

Hannover, 7. September 2019

# Themen



Empirische Forschung zur  
Verbraucherschlichtung



Künstliche Intelligenz und  
Schlichtung

DKMK

Unternehmen und Schlichtung

# Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle

- Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle am Zentrum für Schlichtung e.V. in Kehl
- Ergänzende bundesweite Verbraucherschlichtung, wenn keine besondere Verbraucherschlichtungsstelle besteht, seit 1.4.2016
- Antragsberechtigt: nur Verbraucher
- Wissenschaftliches Forschungsvorhaben gem. § 43 Abs. 2 VSBG: Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle
  - N. Creutzfeldt und F. Steffek
  - 1.3.2017 bis 31.12.2020
- Zwischenbericht: BT-Drucks. 19/6890
  - Zusammenfassung ZKM 2019, 40 (Heft 2)
- Übertragung der ergänzenden Verbraucherschlichtung auf den Bund ab 1.1.2020

# Konflikte und Zugang zur Konfliktlösung

- Vor allem Waren für Verbraucher, Dienstleistungen im Freizeitbereich, Finanzdienstleistungen, allgemeine Dienstleistungen, Postdienste und elektronische Kommunikation
- Soweit nicht anders vermerkt: Angaben für 1.8.2017 bis 31.7.2018; entspricht 2.217 Verbraucheranträgen
- Konfliktwert: 78 % der Fälle zwischen 0 und 500 €
- Wenn kein Schlichtungsangebot: 54 % der Verbraucher zu Gericht
- 82 Anträge über europäische Online-Streitbeilegungsplattform
  - 61 Anträge (rund 74 %): Verbraucher und Unternehmer in Deutschland

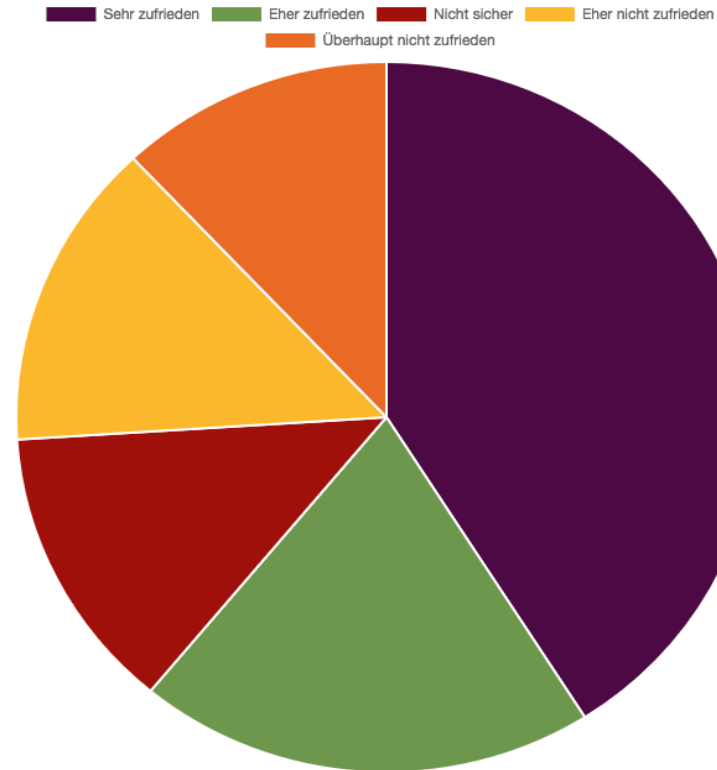
# Problem Unzulässigkeit

- 1.4.2016 bis 31.12.2016: 33% aller Anträge unzulässig, 11% mangels Zuständigkeit
- 1.1.2017 bis 31.12.2017: 20% aller Anträge unzulässig, 8% mangels Zuständigkeit
- Hohe Quote
- Substantielle Abnahme

# Hohe Verfahrenszufriedenheit

## Waren Sie insgesamt mit dem Verfahren zufrieden?

(Verbraucher,  
1.8.2017 bis 31.7.2018,  
248 Antworten,  
repräsentativ)



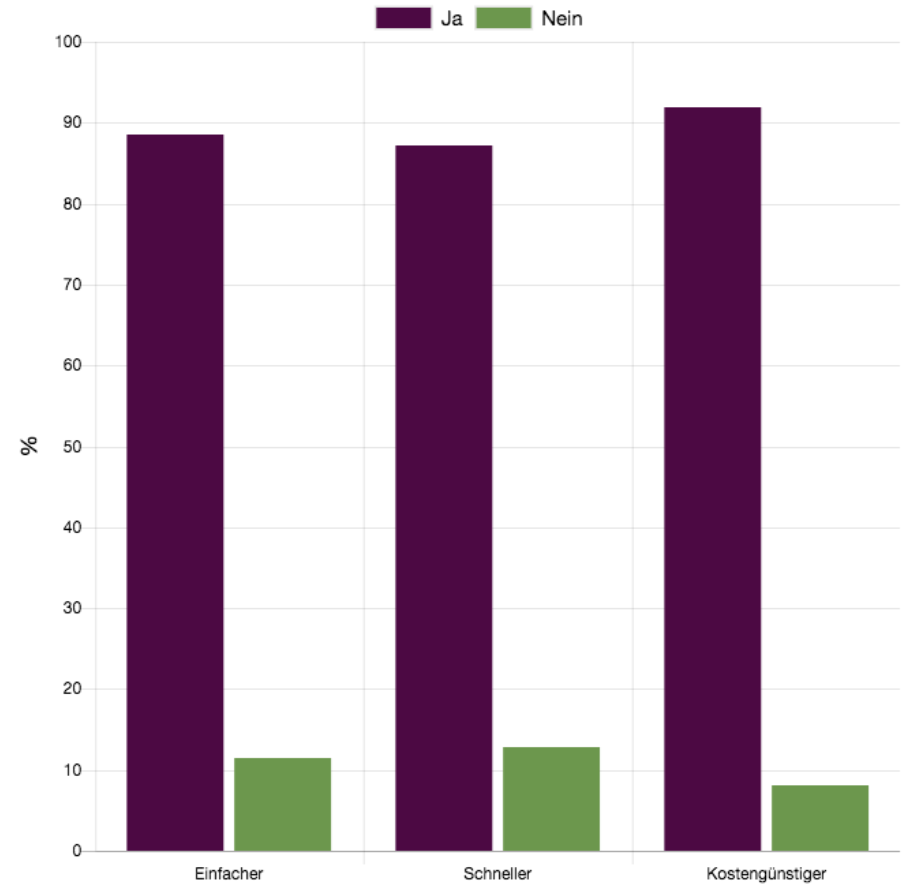
Sehr zufrieden	Eher zufrieden	Nicht sicher	Eher nicht zufrieden	Überhaupt nicht zufrieden
41%	20%	13%	14%	12%

# Verbraucherschlichtung v Gerichtsverfahren

**War das Schlichtungsverfahren für Sie einfacher, schneller und kostengünstiger als ein Gerichtsverfahren?**

(Verbraucher,  
1.8.2017 bis 31.7.2018,  
248 Antworten,  
repräsentativ)

	Einfacher	Schneller	Kostengünstiger
Ja	89%	87%	92%
Nein	11%	13%	8%



# Verfahrensabschluss: Optionen

- Kein materielles Ergebnis
  - Verfahrensablehnung (z.B. Unzulässigkeit) oder -abbruch
  - Ablehnung der (weiteren) Verfahrensteilnahme durch
    - Verbraucher
    - Unternehmer
- Materielles Ergebnis
  - Einigung ohne Teilnahme an der Schlichtung
  - Einigung mit Teilnahme an der Schlichtung ohne Schlichtungsvorschlag
  - Teilnahme an der Schlichtung ohne Einigung und mit Schlichtungsvorschlag



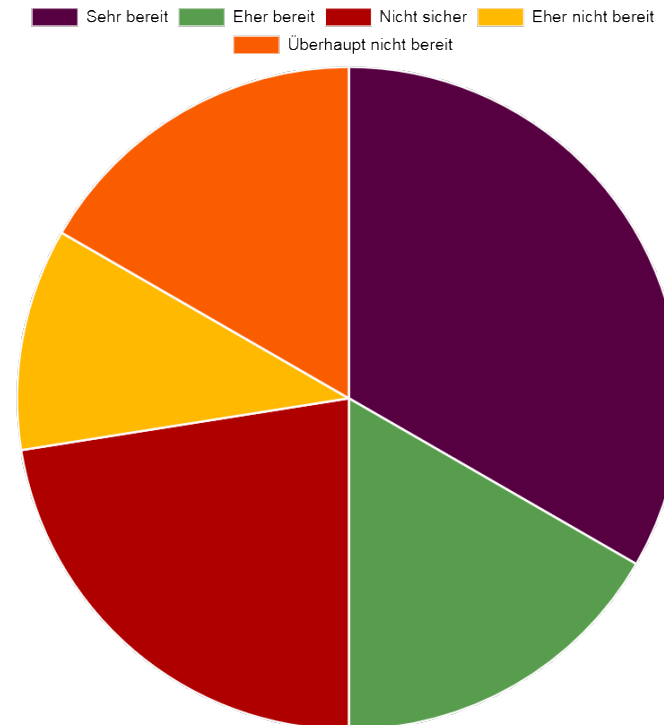
# Verfahrensabschluss: Statistik

- 1.8.2017 bis 31.7.2018: 2.210 Anträge formal abgeschlossen
- 1.929 Fälle (87 %): weder vollständige Verfahrensdurchführung noch Einigung außerhalb des Verfahrens
- 281 Fälle (13 %): formal erfolgreich im Sinne einer Einigung innerhalb oder außerhalb des Verfahrens
- 19 Fälle (1 %): vollständige Verfahrensdurchführung
- 13 Fälle (0,5%): Schlichtungsvorschlag samt Einigung
- 508 Anträge: Stelle kann nicht tätig werden
- 1402 Anträge: Unternehmer beteiligt sich nicht am Verfahren

# Ergebnisakzeptanz

**Sind Sie bereit, den Schlichtungsvorschlag beziehungsweise den Inhalt der Einigung zu akzeptieren (sofern relevant)?**

(Verbraucher,  
1.8.2017 bis 31.7.2018,  
248 Antworten,  
repräsentativ)

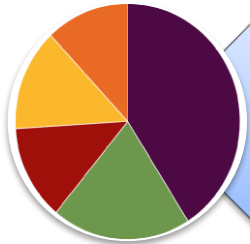


Sehr bereit	Eher bereit	Nicht sicher	Eher nicht bereit	Überhaupt nicht bereit
33%	17%	22%	11%	17%

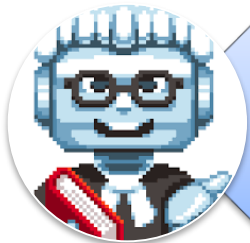
# Perspektiven

- Viel Positives: Schlichtung verbessert Zugang zur Konfliktlösung (Zugang zum Recht), hohe Verfahrenszufriedenheit, hohe Ergebnisakzeptanz, einfach, schnell, günstig
- Auswahl und Zugangsprobleme
  - Integration sämtlicher Verfahrensregelungen in eine Konfliktlösungsordnung (ersetzt ZPO)
  - Regelung der Verhältnisse zwischen den Verfahren (Wirkungen, Wechsel)
    - ZKM 2017, 183 (Heft 5)
- Beteiligungsscheu der Unternehmer
  - Information? Attraktivere Kostenstruktur? Zwingend?
- Einigung außerhalb des Verfahrens
  - Im Kern eine Finanzierungsfrage (positive Externalität)
  - Frage der konsistenten Subvention außergerichtlicher Konfliktlösung

# Themen



Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung



Künstliche Intelligenz und Schlichtung

DKMK

Unternehmen und Schlichtung

# Case Crunch Lawyer Challenge



• London, Oktober 2017

• Künstliche Intelligenz v mehr als 100 Wirtschaftsrechtsanwälte

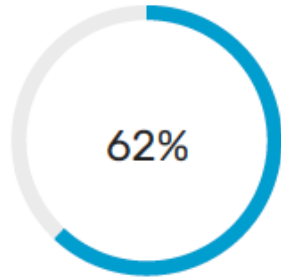
• Originalfälle der Ombudsstelle für Finanzdienstleistungen:  
Verbraucherbeschwerden wegen Kreditversicherungen

• Mehr als 750 Vorhersagen auf Grundlage der Sachverhalte der Ombudsstelle

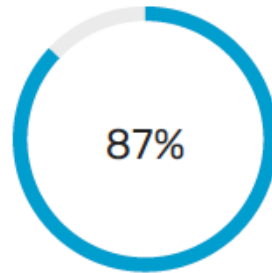
• Weder Anwälte noch KI hatten Zugang zu den Entscheidungen

# Ergebnis

Vorhersagegenauigkeit



London's Top Lawyers



Case Crunch Technology

Kosten

Zeit



New York Law Journal



Tages-Anzeiger

Il Sole 24 ORE



### The robot lawyers are here - and they're winning

Rory Cellan-Jones  
Technology correspondent  
@BBCRoryCJ

🕒 1 November 2017

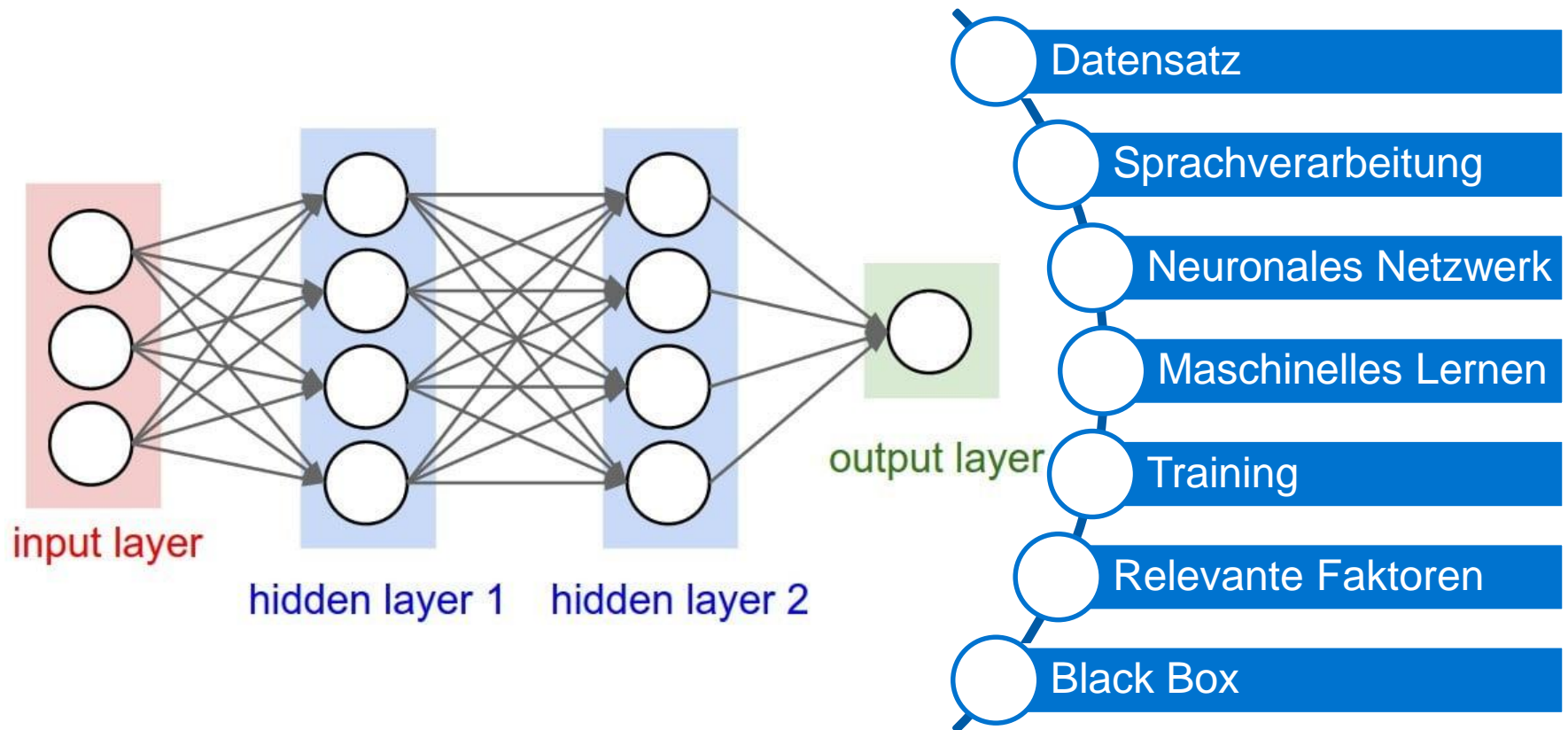


Mehr als  
Vorhersage-  
genauigkeit,  
Kosten und Zeit:

Menschliche  
Element der  
Konfliktlösung?

Interessen der  
Berufsstände?

# Funktionsweise der künstlichen Intelligenz (KI)





# Studien zu KI in der rechtlichen Konfliktlösung

- *Ruger et al (2004)*: KI v 83 Rechtsexperten, US Supreme Court, 2002 bis 2003, 6 Meta-Faktoren, keine Tatsachen, kein Recht
  - KI: 75%; Rechtsexperten: 59%
- *Katz et al (2017)*: US Supreme Court, 28.000 Entscheidungen, 1816 bis 2015, mehr Meta-Faktoren, keine Tatsachen, kein Recht
  - KI: 70%
- *Aletras et al (2016)*: EGMR, rund 600 Fälle, Tatsachen und begrenzt auch Recht
  - KI (nur Tatsachen): 79%; KI (plus weitere Informationen, z.B. Recht): geringer
- *Case Crunch (2017)*: Ombudsstelle, nur Tatsachen, kein Recht, Kreditversicherungen
  - KI: 87%; Wirtschaftsanwälte: 62%

# Eignung für die Verbraucherschlichtung?

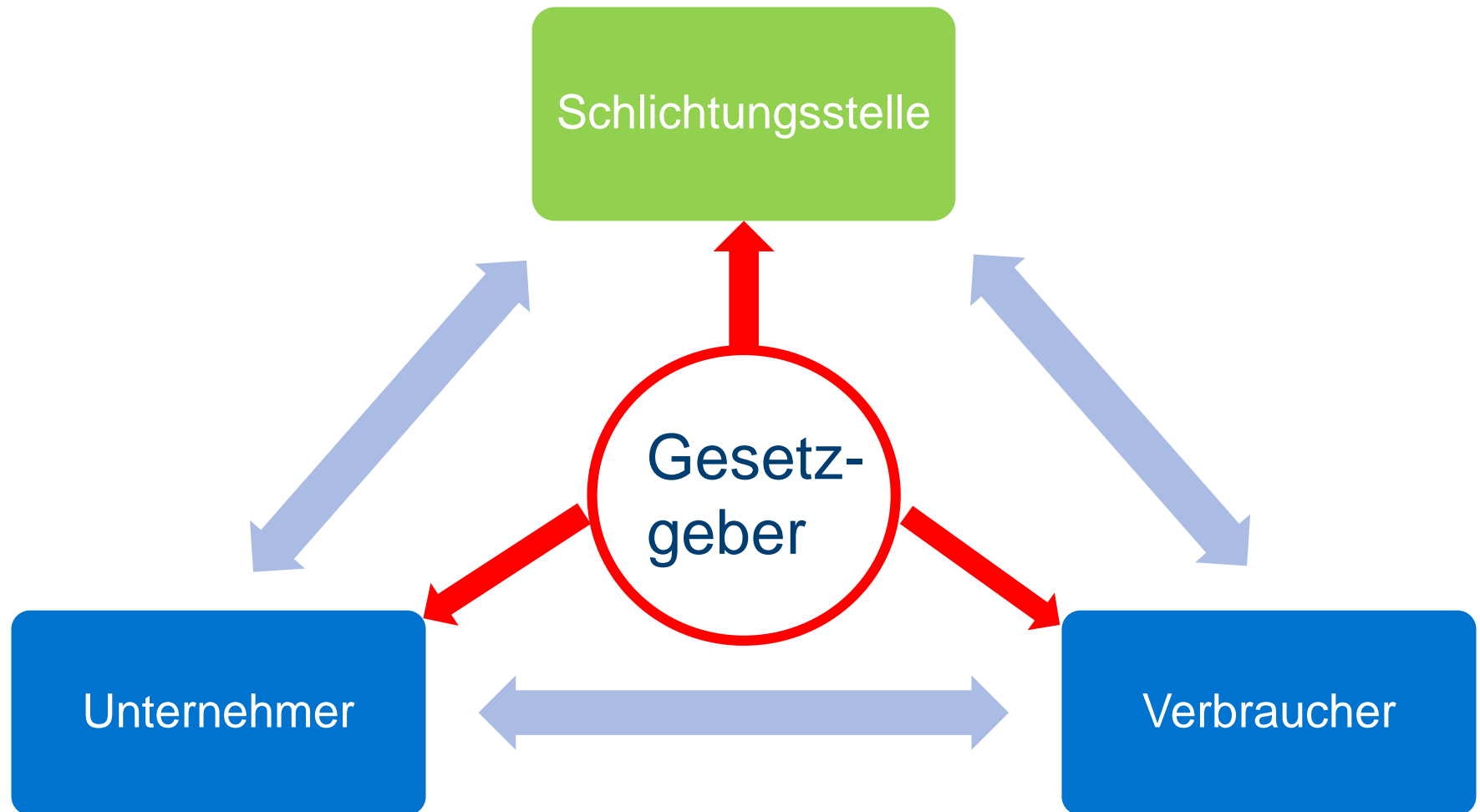
*Bull/Steffek* (ZKM 2018, 165): Überblick und Analyse

- Technische Fälle: KI (nur) stark, wenn (1) klare Rechtsfrage, (2) viele Fälle, (3) thematisch einheitliche Daten mit klaren Mustern
- Komplexe Fälle: weiter Spielraum, rechtstechnisches Wissen weniger relevant, Meta-Faktoren relevanter, KI stark

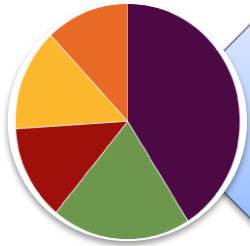
Verbraucherschlichtung: oft technische Fälle

- Beispiel: CaseCrunch

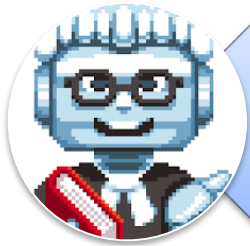
# Chancen, Risiken und Handlungsoptionen der Akteure



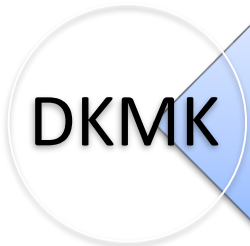
# Themen



Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung



Künstliche Intelligenz und Schlichtung

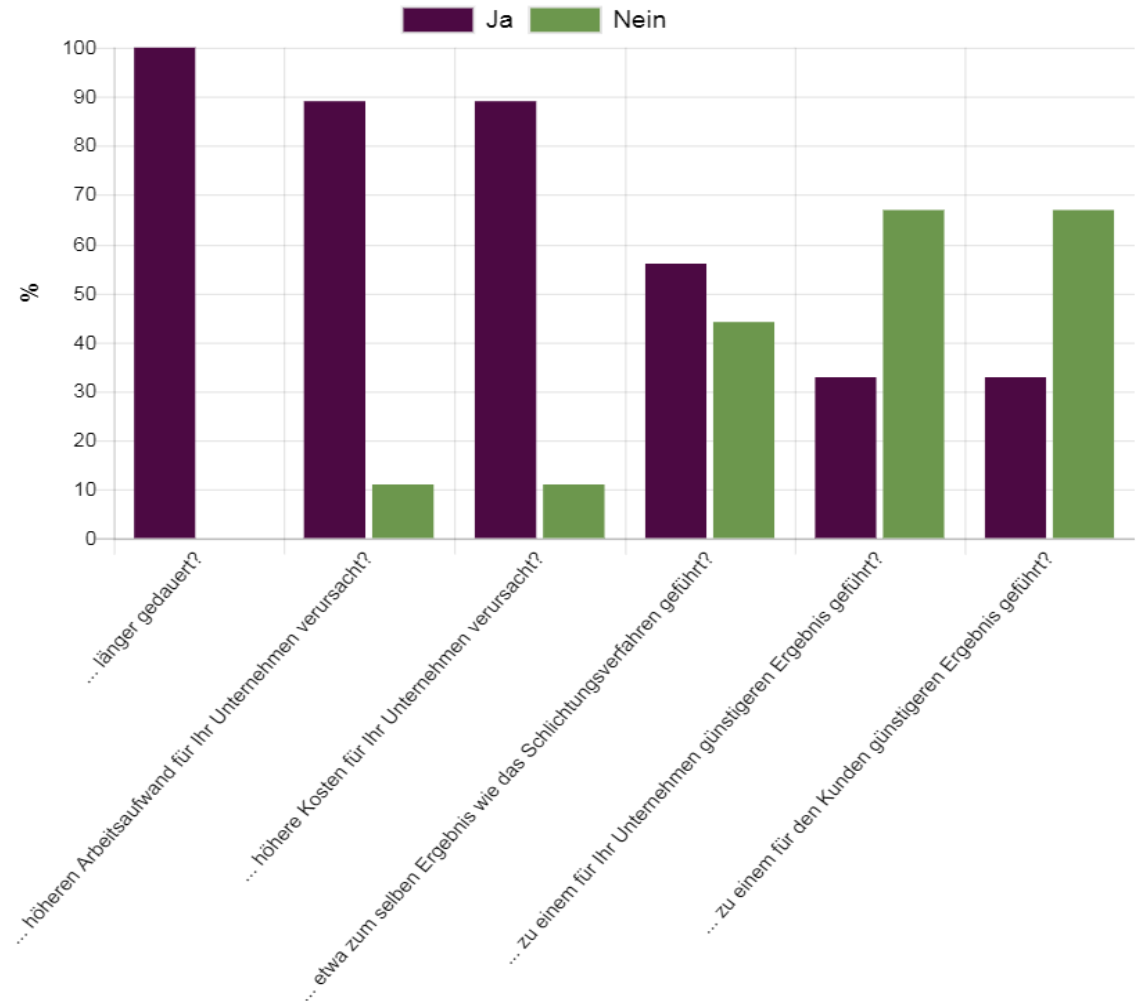


Unternehmen und Schlichtung

# Schlichtung v Gerichtsverfahren: Zeit, Kosten und Ergebnisse

Wenn in dieser Sache ein Gerichtsverfahren geführt worden wäre, hätte dieses dann nach Ihrer Einschätzung ...

(Unternehmer,  
1.8.2017 bis 31.7.2018,  
23 Antworten)

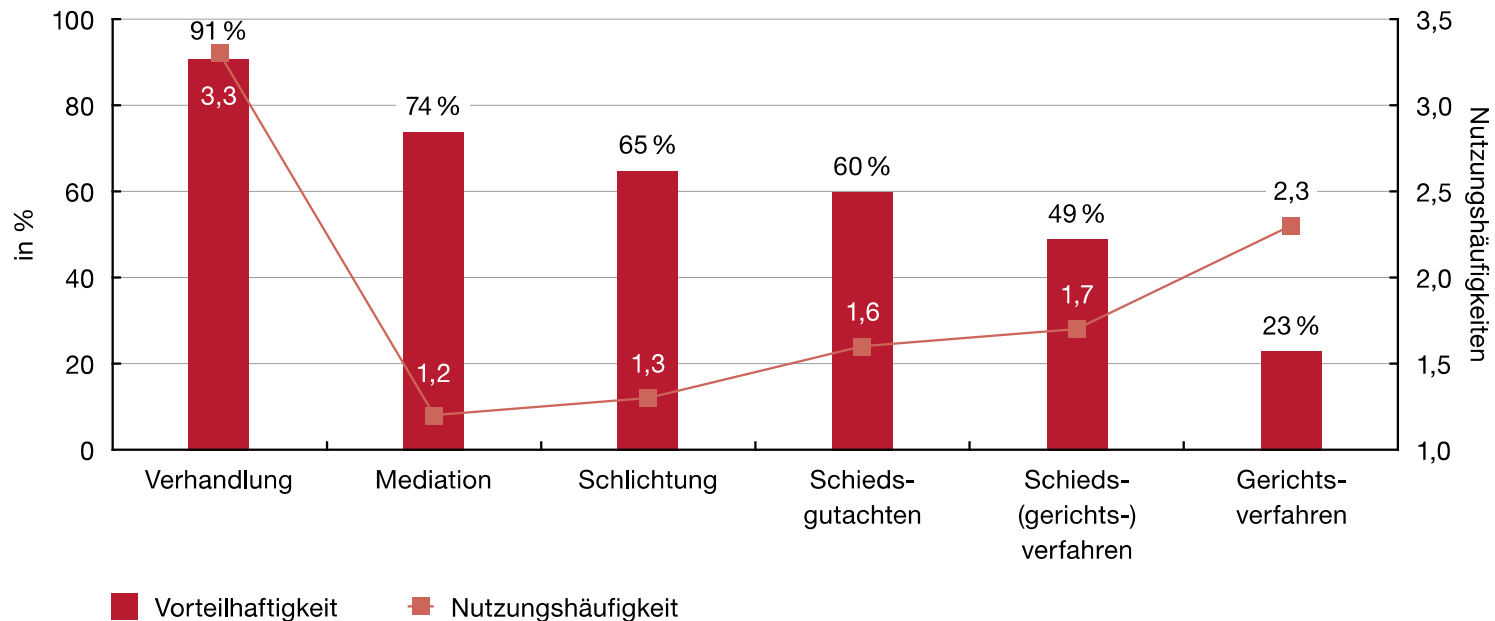


# Suboptimales Konfliktmanagement der Unternehmen

## Studie Universität Frankfurt (Oder)/PWC (2015)

Abb. 1 Diskrepanz zwischen Bewertung und Nutzung der Verfahren 2005

4 = immer, 3 = häufig, 2 = selten, 1 = nie



Die in unserer ersten Studie im Jahr 2005 entdeckte Diskrepanz zwischen Tun und Wollen lässt sich auch 2015 noch feststellen. Trotz gegenüber den Befragungs-

# Gründe

- Regelungsdefizite
- Rationales Konfliktmanagement
- Entscheidungsfehler

# Rationales Konfliktmanagement

Keine Nutzung der Schlichtung ist rational, wenn

Erwartete Kosten > Erwarteter Ertrag

Erwartete Kosten



Direkte Kosten

Indirekte Kosten

Erwarteter Ertrag



Direkter Ertrag

Indirekter Ertrag

Vermiedene Kosten



# Beitrag der Technologie

- Technologie
  - Senkt Kosten
    - Beispiel: Automatisierung der Konfliktlösung
  - Verbessert Einschätzung der erwarteten Kosten und Erträge
    - Beispiel: Bessere Einschätzung erwarteter Klageerträge
- Ordnungsfrage: private und/oder staatliche Organisation
  - Beispiel privat: Dienstleister bieten Vorhersage von Klageerträgen an
  - Beispiel staatlich: Einsatz von KI für häufige Konflikte mit geringeren Konfliktwerten (etwa Estland)

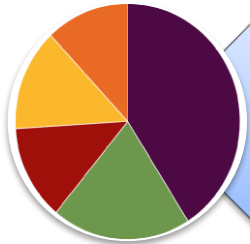
# Entscheidungsfehler

- Konfliktmanagement ist rational, wenn erwarteter Ertrag > erwartete Kosten
- Lösungsoptionen
  - Information
  - Kostenregeln
  - Nudges, sticky defaults & friends
  - Zwang
  - Fokus: Aktivierung der Eigeninteressen und Marktkräfte
    - Beispiel: Deutscher Konfliktmanagementkodex
    - ZKM 2019, 4 (Heft 1)

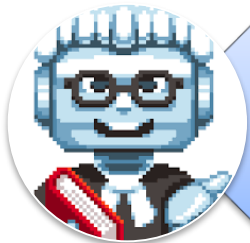
# Deutscher Konfliktmanagementkodex (DKMK)

- Inhalt: eine Sammlung von Prinzipien des internen und externen Konfliktmanagements der Unternehmen
- Regierungskommission Deutscher Konfliktmanagementkodex
- Kerngedanke: Prinzipien guter Konfliktlösung werden von der Unternehmenserschaft selbst entwickelt
- Nicht von außen aufgezwungen, sondern nationale und internationale Best Practice
- Unternehmen überprüfen im Eigeninteresse ihre gegenwärtige Praxis der Konfliktbewältigung
- Initiative mit geringem Risiko, aber erheblicher Chance

# Themen



Empirische Forschung zur Verbraucherschlichtung



Künstliche Intelligenz und Schlichtung

DKMK

Unternehmen und Schlichtung