



KONFLIKTLÖSUNG ONLINE?

Gernot Barth, Bernhard Böhm (Hrsg.)

Basics of Online Dispute Resolution, Band 1



Steinbeis-Beratungszentrum
Wirtschaftsmediation
Leipzig – Stuttgart – Wien – Budapest

● Akademie
für Soziales
und Recht



Steinbeis-Hochschule
Berlin SHB

Gernot Barth, Bernhard Böhm (Hrsg.)

Konfliktlösung online?

Basics of Online Dispute Resolution, Band 1



**Steinbeis-Beratungszentrum
Wirtschaftsmediation**
Leipzig – Stuttgart – Wien – Budapest

● Akademie
für Soziales
und Recht

●  Steinbeis-Hochschule
Berlin SHB

Impressum

© 2014 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

Gernot Barth, Bernhard Böhm (Hrsg.)

Konfliktlösung online?
Basics of Online Dispute Resolution – Band 1

1. Auflage 2012 | Steinbeis-Edition, Stuttgart
ISBN 978-3-95663-021-7

Satz: Steinbeis-Beratungszentrum Wirtschaftsmediation

Titelbild: ©iStockphoto.com/DNY59

Vollständig digitale Ausgabe der gleichnamigen gedruckten Publikation der Steinbeis-Edition.

Printversion: ISBN 978-3-943356-17-5

Steinbeis ist weltweit im Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verbund gehören derzeit rund 800 Steinbeis-Unternehmen sowie Kooperations- und Projektpartner in 50 Ländern. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Beratung, Forschung & Entwicklung, Aus- und Weiterbildung sowie Analysen & Expertisen für alle Management- und Technologiefelder. Ihren Sitz haben sie überwiegend an Forschungseinrichtungen, Universitäten und Hochschulen. Dach des Steinbeis-Verbundes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat. Die Steinbeis-Edition verlegt ausgewählte Themen aus dem Steinbeis-Verbund.

174752-2014-10 | www.steinbeis-edition.de

Inhalt/Content

Kapitel 1: Technische Lösungen der Online-Konfliktlösung

Live-Online-Mediation mit dem Web-Conferencing-System vitero Anne Rickert.....	7
Die „Juripax“-Online-Mediationssoftware Gert-Jan Kollenhof.....	31

Kapitel 2: Theoretischer Hintergrund der Online-Konfliktlösung

Theorien der computervermittelten Kommunikation Anne Rickert.....	53
A Brain-Based Analysis of Online Mediation Ana Gonçalves.....	67

Kapitel 3: Erfahrungen aus der Praxis der Online-Konfliktlösung

Online-Mediation mittels Einsatz von Videotechnik – Erfahrungen für die Praxis Cordula Söfftege, Gernot Barth, Bernhard Böhm.....	83
Quantifying the Economic Benefits of Effective Redress Colin Rule.....	95

Herausgeber-/Autorenprofile.....	107
---	------------

In den nächsten Jahren wird es auf dem Gebiet der Online-Konfliktlösung zu rasanten Entwicklungen kommen, da immer neue Formen von Online-Anwendungen unseren Alltag und somit auch unser Online-Konfliktverhalten beeinflussen. Dieser Entwicklung tragen Online-Händler wie Ebay bereits Rechnung, indem sie Online-Dispute-Resolution für entstehende Konflikte zwischen auf ihren Seiten aktiven Käufern und Verkäufern anbieten. Internationale politische Institutionen haben diesen Trend ebenfalls erkannt. So beschäftigt sich beispielsweise seit 2010 eine Arbeitsgruppe der *United Nations Commission on International Trade Law* mit der Erarbeitung von weltweiten Standards der Online-Konfliktlösung. Weiterhin verfolgt die Europäische Kommission mithilfe von zahlreichen Projekten das Ziel, eine einheitliche Online-Konfliktlösungsinfrastruktur innerhalb der EU aufzubauen.

Unser Ziel ist es, eine prägnante Zusammenfassung der weitgefächerten Forschungserkenntnisse dieser Entwicklungen zu geben. Die folgenden Beiträge bieten ein Blitzlicht zum „State of the Art of Online Dispute Resolution“ und Möglichkeiten der technischen Umsetzung der Online-Konfliktlösung. Konkreter Anlass für dieses Buchprojekt war ein Forschungskolloquium zum Thema Online-Mediation, welches durch das Steinbeis-Beratungszentrum Wirtschaftsmediation im Februar 2012 in Leipzig, Deutschland, ausgerichtet wurde. Bei der daraus entstandenen und hier vorliegenden Publikation war uns besonders wichtig, dem Leser verschiedenste Blickrichtungen auf dieses noch recht junge Thema aufzuzeigen. So beinhaltet dieser Band Artikel von Autoren aus vier Ländern, stellt unterschiedliche Softwarelösungen vor und unterliegt Einflüssen von mehreren Organisationen, sodass der Leser nicht in eine bestimmte Richtung geleitet wird, sondern eine breite Grundlage, nämlich eine „Basis der Online-Konfliktlösung“, erhält.



Gernot Barth



Bernhard Böhm

Zur besseren Lesbarkeit der Inhalte schließen alle Nennungen maskuliner Formen die feminine Bezeichnung gleichermaßen mit ein.