

Research Center for
Information Law



University of St.Gallen



Berkman

The Berkman Center for Internet & Society
at Harvard Law School

Beispiele für Vernetzung von staatlicher und Selbstregulierung: Streitbeilegungsmechanismen

Panel I

Urs Gasser

Rechtsfragen virtueller Welten, Berlin, 28. Mai 2008

Agenda

1. Welche Konflikt- bzw. Streittypen lassen sich beobachten?
2. Wie werden Konflikte derzeit gelöst bzw. bewältigt? Wie sieht das derzeitige Verhältnis von informeller/selbstregulierender und formeller/staatlicher "Streitbeilegung" aus?
3. Exkurs: Andere (interessantere) institutionelle Innovationen im Bereich digitale Streitbeilegung
4. Einige Szenarien betreffend das Verhältnis zwischen selbstregulierender und staatlicher Streitbeilegung

Konflikte in virtuellen Welten: Typen

- Allgemeine Unterscheidung zw. zwei Arten von Konflikten:
 - Horizontale Konflikte: User(s) vs. User(s)
 - Vertikale Konflikte: User(s) vs. Plattform Anbieter
 - Trennlinien verwischen wegen Lenkungen der Plattform Anbieter
- Drei Hauptkategorien von Konflikten in virtuellen Welten:
 1. *Mogeln* : Umgehen von Spielregeln der virtuellen Welt ("Cheating"), um in den Genuss von Vorteilen zu kommen (z.B. Erreich des nächsten Levels). Oft in AGBs/EULAs adressiert.
 2. *Virtuelle "Verbrechen"*: z.B. Diebstahl von virtuellem Eigentum; virtuelle Vergewaltigung; Kinderpornographie; Betrug
 3. *Verstoss gegen gemeinschaftliche Normen*: z.B. Intoleranz, Belästigung, Offenlegung; Sittlichkeitsvergehen; Unruhestiftung. Manchmal explizit von Normen definiert (z.B. SL Community Standards)

Streitbeilegung in virtuellen Welten

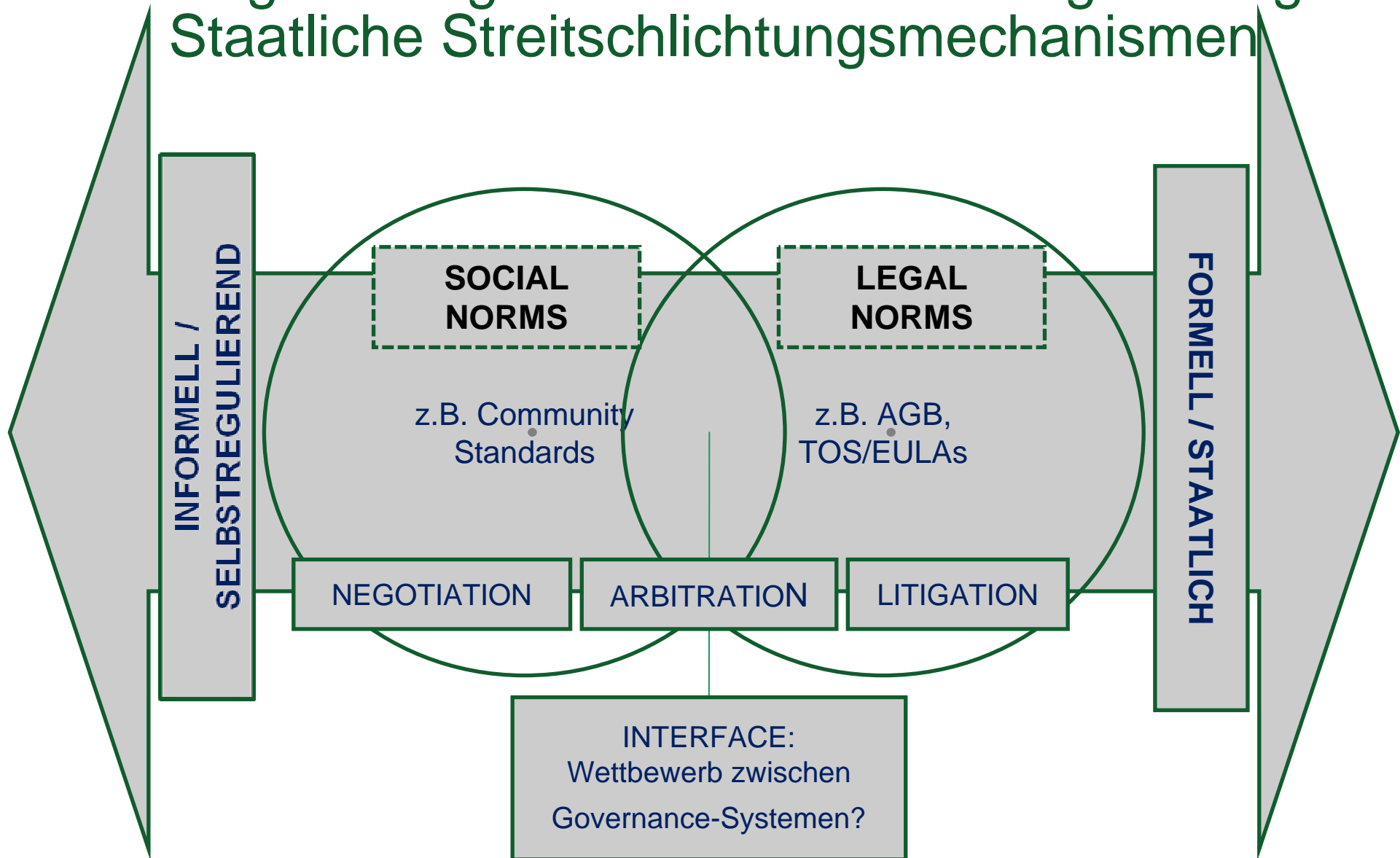
- Horizontale Konflikte (User - User)
 - Bislang Schwerpunkt auf diskursiver Konfliktbeilegung
 - Verhandlung ist zentral, via Foren und Message-Boards.
 - Verhandlungen können zur Verhinderung bestimmter Arten von Konflikten führen (z.B. “killing newbies”)
 - Nur wenig Mediation und Schiedsgerichtsbarkeit
 - Interessante Fallstudie zu SecondLife: eJustice Center des portugiesischen Justizministeriums, "das Mediation und Schiedsgerichte für alle Avatare in SecondLife für die Lösung von Konflikten anbietet, die aus Konsumentenbeziehungen oder irgendwelchen anderen vertraglich geregelten Beziehungen zwischen den Parteien hervorgehen."
 - Plattform-Anbieter kann eingreifen, bspw. die gemeinschaftlichen Normen durchsetzen, u.a.
 - In-world-Repräsentanten, z.B. Kontaktpersonen (“customer support”)
 - Governance-Team, Beschwerdesystem, rechtliche Grundlage in AGBs; Katalog von Sanktionen, inkl. Warnung, einstweilige Einstellung, Entfernung (vgl. incident reports)

Streitbeilegung in virtuellen Welten

- Vertikale Konflikte (Plattformanbieter - user)
 - Massenkongflikte: "Soft Approach" ("hör auf deine Community und gehe auf sie ein" – z.B. News feeds / Privacy-Problem bei Facebook)
 - "Systemrelevante" Konflikte: "Hard Approach" (Softwareeinsatz, z.B. System gegen Mogelei/"cheating")
 - Individuelle Konflikte: "Traditional Approach" (mind. teilweise Schiedsgerichtsbarkeit; Streitverfahren vor Gericht (z.B. *Bragg v. Linden*)
 - Beispiel: SL Benutzungsrichtlinien § 7.3:

“**7.3 Optional Arbitration.** For any Claim, excluding Claims for injunctive or other equitable relief, where the total amount of the award sought is less than ten thousand U.S. Dollars (\$10,000.00 USD), the party requesting relief may elect to resolve the Claim in a cost-effective manner through binding non-appearance-based arbitration. [...]”

Gegenwärtiges Verhältnis Selbstregulierung – Staatliche Streitschlichtungsmechanismen



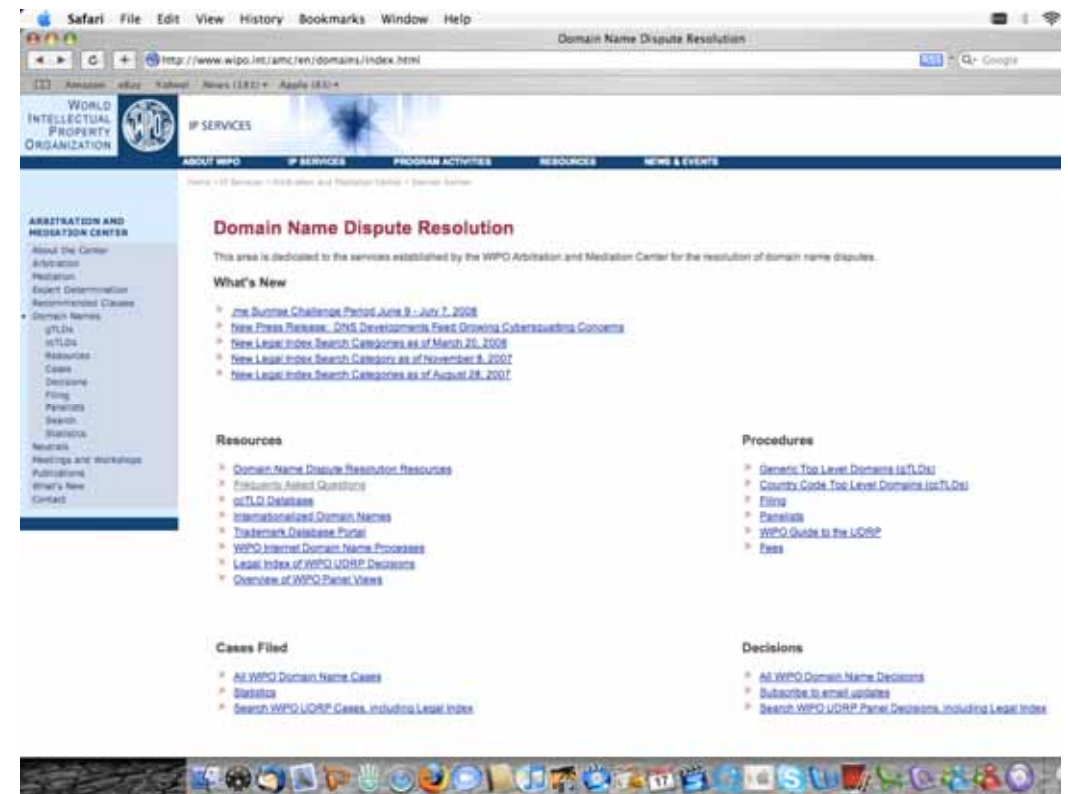
Beispiel #1: SquareTrade



- Anbieter von ADR, gegründet 1999, für Konflikte zwischen E-Commerce-Nutzern
- Hunderttausende von Konflikten zwischen Ebay-Nutzern gelöst
- Web-basierte Dienstleistungen mit weitgehend standardisierten Formularen
- Technologie-gestützte Verhandlung (gibt den unterschiedlichen Ansprüchen sowie der angestrebten Lösung eine Struktur)
- Falls Verhandlungen scheitern: Mediation (gegen Entschädigung)
- Seit dem 12. Mai 2008 wegen Änderungen im Feedback-System bei Ebay nicht mehr benutzt

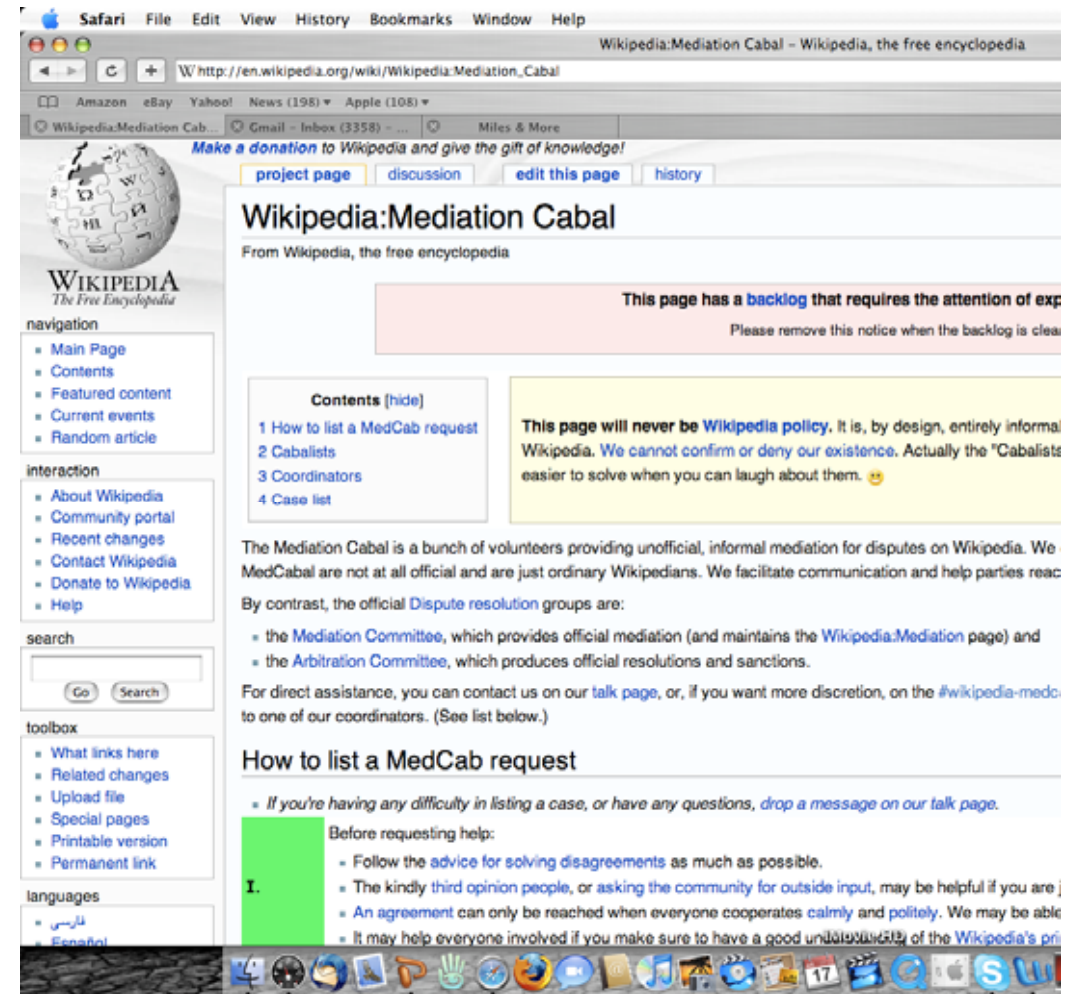
Beispiel #2: UDRP

- UDRP= Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, seit 1999
- Ist für Fälle anwendbar, in denen Markenrecht gegen Domain-Namen steht
- u.a. die WIPO fungiert als schlichtende Instanz
- Web-basierte Dienstleistung mit standardisierten Prozessen und Formularen
- Schiedsspruch nicht bindend
- Sehr erfolgreich in der Beilegung von Konflikten um Domain-Namen
- Tiefe Transaktionskosten, Zeitersparnis



Beispiel #3: Wikipedia

- Streitbeilegungsverfahren für Meinungsverschiedenheiten bezügl. Fakten beinhaltet:
- Verhandlung: Dritte Meinung, Beistand durch einen Redaktor, Gesuch um Kommentare, Informationsmediation (MedCab)
- Mediation: Formelle Mediation durch Mediationskommittee auf Verlangen
- Schiedsgerichtsbarkeit als ultima ratio: Schiedsgerichtsgremium hat die Befugnis, die Entscheidungen von Gründer Jimbo Wales zu kippen; momentan 12 aktive Schiedsrichter, Mehrheit entscheidet.



Fazit und Szenarien

- Bisher v.a. Replizierung der bewährten Streitbeilegungsmechanismen
- Fließender Übergang "selbstregulierend" – "staatlich", je nach Konflikt- und Normtypus
- Virtuelle Welten diesbezüglich relativ uninteressant
 - Aber: institutionelle Neuerungen in anderen Bereichen des Cyberspace
 - Lerneffekt für staatliche Verfahren: Rolle von Änderungen im informationellen System (Verfügbarkeit von Information, Granularität, Standardisierung) und deren Auswirkungen auf Effizienz und Effektivität der Streitbewältigung, Entstehung von global akzeptierten Normen und Verfahren der Streitbeilegung
- Mögliche Szenarien betr. Verhältnis Selbstregulierung und staatlicher Regulierung im Bereich virtuelle Welten und Streitbeilegung:
 - Staat vertraut betreffend Konfliktlösung gänzlich auf Selbstregulierung (Delegation)
 - Staat setzt Minimumstandards und überwacht Selbstregulierung (z.B. Weiterzug von Schiedsurteilen an gerichtliche Instanzen)
 - Staat wird zunehmend auch in virtuellen Welten mit Streitbeilegungsangeboten tätig (Beispiel eJustice Center in SL)
 - Alternative, im Wettbewerb stehende Streitbeilegungsmechanismen (z.B. optimale Arbitration), Bedeutung der Interfaces steigt (Designfrage!)

Vielen Dank!

Prof. Dr. Urs Gasser, LL.M. (Harv.)

Rechtsanwalt

Director, Forschungsstelle für

Informationsrecht, Univ. St. Gallen

Faculty Fellow, Berkman Center, Harvard
Law School

Fellow, Gruter Institute for Law and
Behavioral Research

urs.gasser@unisg.ch

www.fir.unisg.ch

<http://blogs.law.harvard.edu/ugasser/>