

Inhaltsübersicht

Einleitung	29
A Lösung von Konflikten	29
B Einsatz des Internets innerhalb der Konfliktlösung	30
I Verbreitung und Wachstum des Internets als Ursache für online Konfliktlösung	31
II Das Internet als Agora	34
C Erkenntnisinteresse und Vorgehensweise	36
<i>1 Teil</i>	
ADR-Verfahren und ODR-Verfahren	38
A Begriffsbestimmung – ADR und ODR	38
B Traditionelle außergerichtliche Konfliktlösung	39
I Historische Entwicklung der außergerichtlichen Konfliktlösung	39
II Unterschiedliche Methoden außergerichtlicher Konfliktlösung	42
III Vorteile außergerichtlicher Konfliktlösung gegenüber Gerichtsverfahren	48
C Online Dispute Resolution	61
I Historische Entwicklung der Online Dispute Resolution	61
II Beispiele für die außergerichtlichen online Konfliktlösungsverfahren	66
III Vorteile der ODR-Verfahren gegenüber Gerichtsverfahren und traditionellen außergerichtlichen Verfahren im Bereich des E-Commerce	79
IV Probleme im Zusammenhang mit ODR-Verfahren	107
D Ergebnis	114
<i>2 Teil</i>	
Aktueller Rechtsrahmen der ODR-Verfahren	115
A Zulässigkeit außergerichtlicher online Konfliktlösung	115
B Aktueller rechtlicher Rahmen der außergerichtlichen online Konfliktlösung	118
I Unmittelbare Regulierung der außergerichtlichen Konfliktlösung	118