

RECHT OHNE STREIT

Evaluationsbericht 2023



Januar 2024

<https://rechtohnestreit.de>

info@rechtohnestreit.de

I. Projektbeschreibung	1
II. Auswertung	7
III. Resümee und Ausblick	25

I. PROJEKTBE SCHREIBUNG

Seit langem wird beklagt, dass interessengerechte und ressourcenschonende Wege der Konfliktbeilegung vielfach nicht beschritten werden, weil Betroffene von diesen Möglichkeiten keine oder nur unklare Vorstellungen haben und weil sie nicht wissen, wie sie auf diese Wege gelangen können. Sie sehen dann entweder von der Durchsetzung ihrer Ansprüche ab oder begeben sich in ein oftmals beschwerliches Gerichtsverfahren, obwohl sie durch Verhandlungen oder Vermittlung Dritter schnellere und vorteilhaftere Lösungen hätten finden können.

Mit dem Forschungsprojekt **RECHT OHNE STREIT** soll daher untersucht werden, ob Menschen, die sich durch einen Konflikt in ihren Rechten beeinträchtigt fühlen, mittels Legal Design an die alternativen Methoden der Streitbeilegung herangeführt werden können.

Der Arbeitstitel „*Recht ohne Streit*“ soll zum Ausdruck bringen, dass es hierbei nicht um den Verzicht auf Rechte, sondern um selbstbestimmte Rechtsgestaltung im Verhandlungswege geht.



Nach etwa zweijähriger Vorarbeit, Iterationen von Prototypen und deren Präsentation in Fachkreisen wurde das System Anfang 2023 als sog. MVP („*Minimum Viable Product*“, also „minimal brauchbares/existenzfähiges Produkt“) für einen allgemein zugänglichen Testlauf freigeschaltet.

Das Projekt fand große Resonanz in den Fachkreisen (Rechtsanwälte, Mediatorinnen, Schlichtungsstellen usw.). Rückmeldungen von Nutzern ohne professionellen Hintergrund waren dagegen zunächst kaum zu erlangen.

Trotz mehrerer Publikationen und Unterstützung durch Multiplikatoren gestaltete es sich schwierig, das Projekt bei den eigentlichen Adressaten, d.h. von Konflikten betroffenen Menschen, bekannt zu machen. Das änderte sich ab Juni 2023, weil die ROLAND Rechtsschutzversicherung sich bereit erklärte, Besucher ihrer Website mit einem Link auf **RECHT OHNE STREIT** hinzuweisen.

Dutzende von Verbesserungsvorschlägen aus den einzelnen Testphasen wurden nach Überprüfung fortlaufend in die Testversion eingearbeitet oder anderweitig verwertet, um Verbesserungen direkt testen und bewerten zu können.

Die bis November 2023 gesammelten Erfahrungen werden mit dem vorliegenden Bericht ausgewertet.

Konzept

Im Mittelpunkt steht eine **interaktive Internet-Plattform**, die Konfliktbetroffenen zu einem von Rechtspositionen und emotionalen Überlagerungen befreiten Blick auf ihre Situation verhilft, sie über die Möglichkeiten einer aktiven, autonomen Lösungssuche informiert, zu deren Nutzung motiviert und dabei mit konkreten Handreichungen unterstützt.

Dabei sollen die Nutzer – anders als in bekannten Navigationssystemen – nicht zu einem bestimmten Verfahren geleitet, sondern durch einen **niederschweligen Ansatz** und **auf ihre konkrete Situation bezogene Informationen** zu einer **autonomen Entscheidung** über den einzuschlagenden Weg befähigt werden. Die im konkreten Konflikt und für die gesetzten Ziele in Betracht kommenden Methoden (vom kooperativen Verhandeln über Moderation, Mediation und Schlichtung bis zu Bewertungs- und Entscheidungsverfahren) werden **anschaulich erläutert**, ihre Chancen mit **Fallbeispielen** verdeutlicht. Es wird über **Kosten und Anbieter** informiert, vor allem aber auch aufgezeigt, dass die im interaktiven Teil herausgearbeiteten Interessen auch durch **flexible Verfahrensgestaltungen** umgesetzt werden können.

Überdies werden die Nutzer dabei **unterstützt und begleitet**, den Weg ihrer Wahl zu beschreiten. Sie erfahren, wie sie Konfliktpartner für die Teilnahme gewinnen können, wie sie vermittelnde Dritte finden und beauftragen, worauf zu achten ist, wenn eine rechtssi-

chere Übereinkunft erzielt werden soll, und was sie tun können, wenn die andere Seite nicht mitmacht.

RECHT OHNE STREIT

Rechtliche Konflikte lösen ohne Streit vor Gericht:
RECHT OHNE STREIT weist den Weg – kostenlos und unabhängig

1. Benennen Sie Ihren Konflikt
2. Machen Sie sich Ihre Interessen klar
3. Lernen Sie geeignete Wege kennen
4. Folgen Sie den empfohlenen Schritten

[Zum Konfliktlotsen >](#)

Wissenswertes und allgemeine Informationen über alternative Konfliktlösung in der [Infothek >](#)

Da nicht von allen Nutzern erwartet werden kann, dass sie sogleich zu einer vertieften Interessenerforschung bereit sind, bietet das System auch die Möglichkeit, nur **allgemeine Informationen** über die im konkreten Fall bestehenden Optionen zur Lösung des Konflikts abzurufen (und anschließend eventuell doch eine individualisierte Beratung in Anspruch zu nehmen). Außerdem können professionelle Berater, Lehr- oder Führungskräfte in einer als digitale Enzyklopädie ausgestalteten Infothek **praxisbezogenes Wissen** zu allen Fragen der alternativen Konfliktbeilegung abrufen.

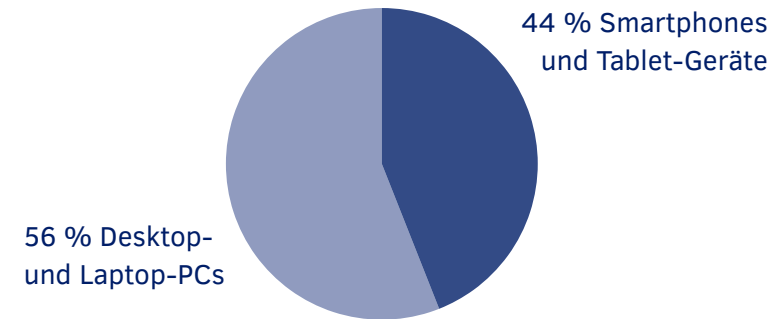
Leitmotive des Systemdesigns

Empowerment	Die Nutzer sollen nicht auf automatisiertem Wege zu einem bestimmten Ergebnis geleitet, sondern dazu befähigt werden, selbst über den für sie passenden Lösungsweg zu entscheiden (kein <i>Konflikt-o-mat</i> , sondern Autonomie-Verstärker).
Transparenz	Nutzer sollen objektiv über alle Aspekte der verschiedenen Lösungswege informiert werden und erkennen, auf welchen Abwägungen die Empfehlungen des Systems beruhen (keine „ <i>black box</i> “).
Neutralität	Alle Lösungsoptionen – vom bilateralen Verhandeln über sämtliche Erscheinungsformen der ADR bis zum Gerichtsverfahren – werden objektiv dargestellt. Es findet keine Vermittlung an oder Werbung für einzelne Dienstleister statt.
Methodenoffenheit	Es soll nicht der Eindruck entstehen, dass die Nutzer sich für eine fest ausgeformte Verfahrensart entscheiden müssen. Ihnen soll ein niedrigschwelliger Einstieg in die einvernehmliche Konfliktlösung ermöglicht und die Gestaltbarkeit der Vorgehensweise verdeutlicht werden.
Laienfreundlichkeit	Auf rechts- oder sozialwissenschaftliche Fachsprache wird so weit wie möglich verzichtet. Es soll der Eindruck eines Dialogs, nicht der Vermittlung abstrakten Wissens entstehen. Icons, Grafiken, spielerische Elemente, Videos sollen die Kommunikation mit dem System auflockern. Nutzer sollen einsteigen können, ohne Erklärungen zu Haftungsverzicht, Datenerfassung, Cookie-Einwilligung oder Kosten abgeben zu müssen.
Universalität	Es sollen alle Arten von Konflikten abgedeckt werden, gleich ob im Privatleben, in der Arbeitswelt oder im Geschäftsverkehr, selbstverständlich mit darauf abgestimmten Programmabläufen.
Variabilität	Das System schreibt keinen festen Ablauf vor. Nutzer können wählen, worüber sie vertiefte Informationen haben möchten, zurückspringen, Eingaben ändern, parallele Suchvorgänge starten usw. Eilige Besucher müssen ebenso gut aufgefangen und zu adäquaten Ergebnissen geführt werden wie die zu eingehender Beschäftigung mit dem System bereiten.
Funktionalität	Das System muss gut handhabbar und darf (trotz der vielschichtigen Materie) nicht zu komplex sein. Nutzer müssen sich darin leicht zurechtfinden, für sie wichtige Erkenntnisse abspeichern, ausdrucken, teilen oder weiterleiten können.
Barrierefreiheit	Der Zugang zu dem System soll so universell wie möglich sein. Das Design folgt dem „ <i>Mobile first</i> “-Prinzip (primäre Gestaltung zur Nutzung auf dem Smartphone; große Bildschirme und Eingabegeräte sind optional) und wird nach den geltenden Standards auf technische Barrierefreiheit optimiert.
Datensparsamkeit	Es werden keine persönlichen Daten der Nutzer erfasst. Weder Tracking noch eine Verknüpfung mit anderen Servern findet statt; es werden nur technisch absolut notwendige, nicht einwilligungspflichtige Cookies gesetzt.
Technische Robustheit	Flexible Systemgestaltung auf Basis eines Design Systems (zentral erstellte und konsistent verwendete Designelemente), mit möglichst geringer technischer Komplexität und Redaktionssystem mit solider Datenstruktur.

Zahl der Aufrufe

Die Website rechtohnestreit.de wurde im Testzeitraum von 606 interagierenden Nutzern aufgerufen. Davon dürfte allerdings ein erheblicher Teil, schätzungsweise etwa die Hälfte, das System nur zu Testzwecken, nicht zu einer realen Lösungssuche, durchgespielt haben. Die nachfolgende Auswertung wird daher auf 265 Ratsuchende beschränkt, die vom Kundenmanagement ihres Rechtsschutzversicherers auf **RECHT OHNE STREIT** aufmerksam gemacht wurden. Dies ermöglicht belastbare Erkenntnisse zur Funktionalität des Tools, gestattet aber keine Aussage darüber, wie das Angebot von der Gesamtheit Konfliktbetroffener angenommen wird.

Von diesen 265 Besuchern traten 213 in die Konfliktauswahl ein. 44 % nutzten mobile Endgeräte. Die weitaus meisten Konflikte (ca. 96 %) betrafen den Privatbereich; nur wenige Nutzer gaben an, dass sie als Unternehmer oder Freiberufler von dem Konflikt betroffen sind.



Häufigste Konfliktarten bei privaten Nutzern

Mietvertrag	15,1 %
Arbeitsverhältnis, bestehendes	11,6 %
Arbeitsverhältnis, Beendigung	9,6 %
Kaufvertrag	9,6 %
Handwerkervertrag	8,2 %
Schadensersatz	7,5 %
Familie	6,8 %
Nachbarschaft	6,8 %
Wohnungseigentum	6,2 %
Mitgliedschaft	4,1 %
Erbschaft	2,0 %

Resonanz aus Fachkreisen

Dass eine Plattform nach dem Muster von **RECHT OHNE STREIT** eingerichtet und gut bekannt gemacht wird, wurde vielfach befürwortet.

Positive Bewertung bei den Fachnutzern fand, dass Rechtsuchende eine fundierte, auf ihre konkrete Situation bezogene, nicht von Anbieterinteressen beeinflusste Information zu den möglichen Vorgehensweisen erhalten. Der Konfliktlotse sei zwar kein Angebot, welches in wenigen Sekunden zu einem optimalen Ergebnis führt; das könne angesichts der komplexen Materie und der subjektiven Komponenten auch nicht erwartet werden. Es handle sich um ein Beratungstool, welches zu einer informierten Entscheidung befähigt und den Ratsuchenden mehr als nur ein paar Klicks, sondern die Lektüre von Text zumutet. Es bestehe ein Spannungsfeld zwischen Reduktion und Differenziertheit, dessen Auflösung nicht einfach sei und stark davon abhänge, an welche Nutzer sich das Angebot richten soll (Alter, Bildungsgrad usw.). So werde man die Klientel von Wohlfahrtseinrichtungen beispielsweise damit nicht unmittelbar erreichen, sondern müsste das Tool in die Beratungstätigkeit der Fachkräfte einbringen. Viele Konfliktbetroffene könnten die Informationen auch als zu weitgehend und zu akademisch empfinden. Angesprochen werde damit in erster Linie ein spezieller Nutzerkreis, nämlich Menschen, die zu intensiver Beschäftigung mit ihrem Konflikt bereit sind, nicht aber die (typischen) Internet-Nutzer, die sich schnelle Informationen wünschen. Es könne sich

empfehlen, für solche Nutzer schon ab Startseite eine eigene Spur einzurichten.

Das Design der Plattform wurde von vielen Fachnutzern positiv bewertet, weil es mithilfe von Piktogrammen, einer unaufdringlichen Schrift, übersichtlicher Seitengestaltung und persönlicher Ansprache Hemmschwellen nimmt, wie sie etwa bei steifen Behördenseiten bestehen. Die schlichte, auf Buntheit und Illustration verzichtende, Ablenkung vermeidende Darstellung kam bei den meisten Rückmeldungen gut an; nur vereinzelt wurde angeregt, etwas mehr Farbe einzusetzen.

Die Navigation wurde als einfach und zielführend empfunden. Sehr gut sei die Möglichkeit des Aufklappens und Zurückgehens. Die Vielfalt der Konfliktlösungsmethoden werde anschaulich und informativ nähergebracht.

Aus anwaltlicher Sicht wurde angemerkt, dass die Beschäftigung mit dem Internetportal auch Mandanten sehr zu empfehlen sei, auch um die Rolle des Anwalts bei der Konfliktlösung verständlich zu machen und zu stärken. Ebenso wurde angemerkt, dass **RECHT OHNE STREIT** auch eine wertvolle Ressource in der Ausbildung sein kann.

Eine familienpsychologische Sachverständige lobte neben dem niedrighwelligen Einstieg und den klaren Informationen die Beschränkung auf sechs „sehr wichtige Ziele“, denn diese führe zu

einer sinnvollen Strukturierung. Sie empfahl, die Plattform um einen Link zu ergänzen, unter dem weitere Informationen in einem persönlichen Austausch mit einer Fachperson abgefragt werden können. Dadurch würde ermöglicht, noch mehr Angaben zur individuellen Situation und einen Eindruck von der Persönlichkeit der Anfragenden zu gewinnen, sodass die Weichen zum passenden Konfliktlösungsverfahren noch besser gestellt werden könnten.

Ein selbst im Bereich Konfliktberatung tätiger Tester machte den Vorschlag, durch eine Verstärkung des kommunikativen Elements noch mehr Vertrauen bei den Nutzern zu erzeugen, z.B. dadurch, dass man ihnen am Anfang der 20 Fragen die Möglichkeit gibt, optional einen kurzen Text zu ihrem Problem zu schreiben (oder aus einer Liste typischer Konstellationen sein Problem zu identifizieren). Sie bekämen dann eher das Gefühl, über ‚ihren‘ Konflikt zu sprechen und werden nicht ungeduldig, weil die Fragen als zu abstrakt empfunden werden.

Aus der Erfahrung mit eigener Tätigkeit als Konfliktberater wies ein Tester darauf hin, dass es wichtig wäre, den Nutzern die Möglichkeit zu einer niedrigschwelligen Kontaktaufnahme mit jemandem zu geben, der sie gewissermaßen an die Hand nimmt und beim Ergreifen der nächsten Schritte unterstützt.

Unterschiedliche Auffassungen wurden zum Arbeitstitel des Projekts „*Recht ohne Streit*“ vertreten. Teilweise wurde er als sehr treffend empfunden, weil er (auch) die Konfliktbetroffenen anspricht, denen es darum geht, ihre Rechte zu wahren, und Interes-

se daran weckt, wie dieses Ziel ohne Rechtsstreit erreicht werden kann. Vor allem von Mediatorenmenseite kam aber auch Kritik, weil der Eindruck einer Rechtsberatung entstehen könnte.

Für die weitere Entwicklung wurde vorgeschlagen, die Plattform auch mit Hilfestellungen beim Zugang zum gerichtlichen Rechtsschutz und zur allgemeinen Rechtsberatung zu verknüpfen. Auch an direkte Verweisungen (Links) zu einzelnen Anbietern (Notare, Rechtsanwälte, Mediatoren, Schlichtungsstelle etc.) oder kostenfreien Beratungsangeboten sowie an eine europäische oder zumindest für andere Staaten adaptierte Version sei zu denken.

Vorgeschlagen wurde, durch Auftritte in den sozialen Medien für eine Bekanntheit des Tools bei der jüngeren Generation zu sorgen.

Auf diese Rückmeldungen sowie auf die zahlreichen Anmerkungen und Vorschläge zu einzelnen Punkten der inhaltlichen Ausgestaltung wird in der nachstehenden Auswertung sowie bei den Gedanken zur weiteren Entwicklung (S. 25 f.) eingegangen.

II. AUSWERTUNG

Nachstehend wird erörtert, welche Erkenntnisse die Erprobungsphase für das Erreichen der mit dem Projekt verfolgten Ziele und für den Einsatz von Legal Design bei der Konfliktberatung erbracht hat.

Inhaltsverzeichnis

1. Konfliktberatung mittels einer interaktiven Online-Plattform ist möglich und nötig, stellt aber hohe Anforderungen an Design und Funktionalität	8
2. Die Förderung von Verfahrensautonomie führt zu beherrschbarer Komplexität in der Benutzerführung	9
3. Die universelle Abdeckung aller Konflikttypen erfordert mehr Modularität als einen systematischen Entscheidungsbaum	11
4. Der Ansatz einer interaktiv abgefragten Interessenklärung funktioniert, hat aber noch Verbesserungspotenzial	12
5. Die geschichtete Darstellung ist nutzerfreundlich und dient der algorithmischen Transparenz	15
6. Die laienfreundliche Darstellung von ADR-Verfahren ist möglich, aber ressourcenintensiv	16
7. Der Einsatz spielerischer Elemente ist eine Gratwanderung zwischen Seriosität und Nutzererlebnis	17
8. Die Hinführung zu konkreten Angeboten von Vermittlungsdiensten ist wegen der gebotenen Wettbewerbsneutralität und Qualitätssicherung nur begrenzt möglich	18
9. „Mobile first“-Gestaltung ist zwingende Voraussetzung für ein publikumsorientiertes Angebot	19
10. „Gleicher Zugang zum Recht“ ist nur gegeben, wenn die dafür angebotenen digitalen Tools auch für alle Menschen nutzbar sind	20
11. Datensparsame Gestaltung reduziert Risiken für Nutzer und Anbieter, erfordert aber entsprechende Prozesse (und Kompromisse)	21
12. Der designerische Ansatz erlaubt, juristische Denkmodelle zu hinterfragen	22
13. ADR-Wissen in eine maschinenlesbare Datenbank zu übertragen erfordert ein komplexes Datenmodell und Redaktionssystem	23
14. Die Infothek ist trotz inhaltlicher Nähe eigentlich ein eigenes Informationsangebot mit einer anderen Zielgruppe	24

1. Konfliktberatung mittels einer interaktiven Online-Plattform ist möglich und nötig, stellt aber hohe Anforderungen an Design und Funktionalität

Die Erprobung des Konfliktlotsen von **RECHT OHNE STREIT** hat gezeigt, dass Menschen, die von einem rechtlichen Konflikt betroffen sind, für ein digitales Beratungsangebot gewonnen werden können. Die Unterschiedlichkeit der Konfliktsituationen und der Persönlichkeitsstrukturen erfordert aber eine stark differenzierte Benutzerführung.

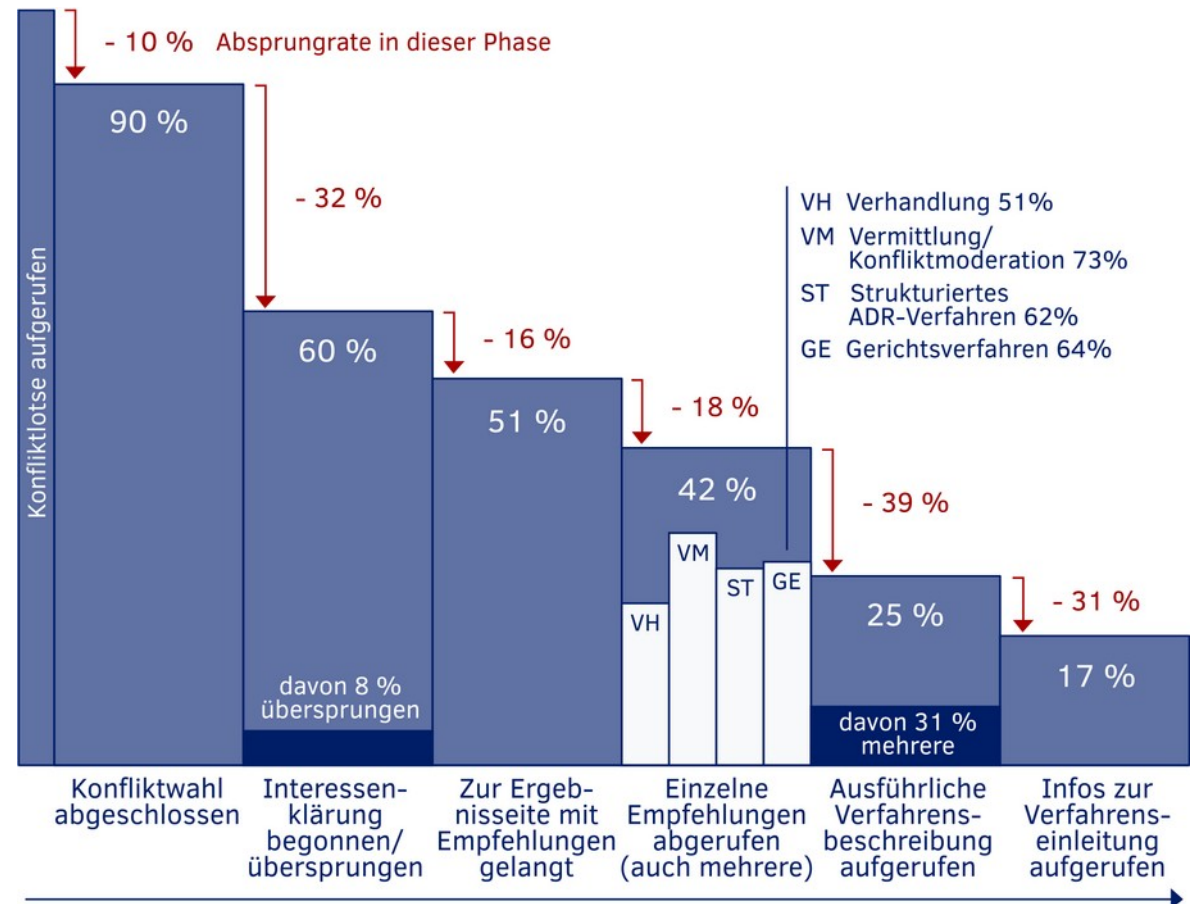
Es hat sich gezeigt, dass selbst Konfliktparteien, die schon zur Inanspruchnahme ihrer Rechtsschutzversicherung entschlossen waren, motiviert werden konnten, den Konfliktlotsen in Anspruch zu nehmen. Bei Konflikten, für die keine Deckung einer solchen Versicherung besteht, muss dies noch viel eher der Fall sein. Die Wichtigkeit einer solchen digitalen Verfahrensberatung wurde auch in zahlreichen Rückmeldungen der Fachkreise bejaht, das motivierende, niedrighschwellige und ergebnisneutrale Konzept von Recht ohne Streit sehr positiv bewertet.

Dass die Nutzer nicht zu einem bestimmten Verfahren hingeleitet werden, sondern eine informierte Entscheidung über in Betracht kommende Möglichkeiten (mit einer möglichst belastungsarmen Ausrichtung und vielen Gestaltungsoptionen) treffen können und dann auch noch bei der Umsetzung ihres Entschlusses unterstützt werden, wurde als wertvolles Alleinstellungsmerkmal gewürdigt. In der Praxis wurde der Weg dorthin allerdings zu oft vor Erreichen der Ergebnisebene abgebrochen. Daraus folgt, dass das System noch stärker auf die individuellen Gegebenheiten der Nutzer abgestimmt werden muss. Ideen für eine entsprechende Weiterentwicklung sind vorhanden.

2. Die Förderung von Verfahrensautonomie führt zu beherrschbarer Komplexität in der Benutzerführung

Das zentrale Projektziel, Ratsuchende zu einer selbstbestimmten Konfliktbehandlung anzuleiten (statt schlüsselfertiger Lösungswege oder Rankings verschiedener Vorgehensweisen), ist auf dem erprobten Weg erreichbar. Der hierfür nötige Informations- und Motivationsbedarf steht allerdings in einem gewissen Konflikt mit dem Benutzerziel, mit wenig zeitlichem und mentalem Aufwand eine Lösung zu erhalten.

Während die Ergebnisse der Testphase zeigen, dass der Konfliktlotse bei eingehender Beschäftigung mit dem Tool passende und brauchbare Verfahrensvorschläge liefert, springt ein nicht unerheblicher Teil der Besucher ab, bevor sie überhaupt die Ergebnisübersicht erreichen (nur 57 % derer, die die Konfliktauswahl abschließen, erreichen diese Übersicht).



Die Absprünge in den einzelnen Phasen sind zum Teil internettypisch, zeigen aber doch, dass die vielstufige Wegführung – durch die Gestaltung oder auch einfach durch die Länge der erforderlichen Interaktion – nur einen kleinen Teil der Besucher zu einer konkreten Handlungsempfehlung führt.

Dass dem Nutzer als Ergebnis der Interessenabfrage keine gewichtete Empfehlung, sondern eine Auswahl unter näher erläuterten Optionen gegeben wird, hat einige Tester zunächst irritiert, weil sie mit der Erwartung eines „Wahl-o-mat“ an das System herangegangen sind. Dass es gerade Sinn des Tools ist, dem Ratsuchenden eine autonome, informierte Entscheidung über den für ihn passenden Weg zu ermöglichen, wurde dann aber in der Regel verstanden und gut gefunden. Allerdings wurde auch vermutet, dass eine deutlichere Gewichtung dem Wunsch vieler Besucher entsprechen dürfte, und zu bedenken gegeben, dem durch die Reihenfolge der Empfehlungen oder grafische Elemente (z.B. Farbe oder Balken) Rechnung zu tragen. Evtl. könnten auch Vor- und Nachteile der Vorgehensweisen noch übersichtlicher gegenübergestellt werden.

Die Testphase hat gezeigt, dass der didaktische Ansatz für sich genommen zwar funktioniert, aber viele Adressaten nicht erreicht. Es wird zu prüfen sein, ob dem durch weitere Reduktion der Komplexität begegnet werden kann, z.B. durch alternative Navigationspfade, Abkürzungen, etc. Auch mit dem Erwartungsmanagement in der Heranführung der Nutzer könnte weiter experimentiert werden.

3. Die universelle Abdeckung aller Konflikttypen erfordert mehr Modularität als einen systematischen Entscheidungsbaum

Ein universeller Konfliktlotse benötigt eigentlich einen flexiblen, modularen Baukasten, um je nach Konflikttyp den richtigen Interaktionsverlauf anbieten zu können. Dies geht weit über eine hierarchische Struktur hinaus und würde ferner ermöglichen, auch individuell auf Nutzerpräferenzen einzugehen – idealerweise wäre der Weg zum Lösungsvorschlag nicht nur konflikt- sondern auch nutzerspezifisch variierbar, die Software würde Nutzern eher „zuhören“ als eine Kategorisierung zu erfordern.

Ein Grundpfeiler des Konzepts ist das vierstufige Ablaufschema: Konfliktauswahl, Interessensabfrage, Darstellung der Lösungswege, Details und Anleitung für ein gewähltes Verfahren. Die Annahme, dass für alle Konflikttypen ein einheitliches Ablaufschema (*Flow*) nutzbar ist, wurde dabei aber früh im Projekt widerlegt: Aus Testbetrieb und Feedback wurde ersichtlich, dass noch weitere Variabilität nötig wäre. Die Abbildung der Beratungslogik ist komplexer als gedacht.

Bei der Arbeit am Prototypen wurde u.a. deutlich: Es gibt Konflikte, bei denen direkt eine Lösung angeboten werden kann (die aber z.T. dennoch eine Weiterverlinkung zu Verfahrensbeschreibungen benötigen). Dies wurde z.B. im Verbraucherbereich bereits umgesetzt. Dass Nutzer hier ohne weitere Fragen gleich zur passenden Stelle geleitet werden, wurde als sehr sachgerecht beurteilt (wenngleich die Lotsenfunktion der Universalschlichtungsstelle des Bundes noch besser genutzt werden könnte). Bei den familiären Konflikten könne der Verknüpfung von Beziehungs- und Finanzthemen noch besser Rechnung getragen werden, bei betriebsinternen Konflikten das Einigungsstellenverfahren deutlicher einbezogen werden, usw.

In diesem Zusammenhang könnte auch geprüft werden, ob die Kategorisierung bei der Auswahl der Konfliktart nutzerfreundlich abgewandelt werden könnte, evtl. über einen Ausbau der Suchfunktion, eine dialogische Gestaltung oder die Ermöglichung freier Texteingaben.

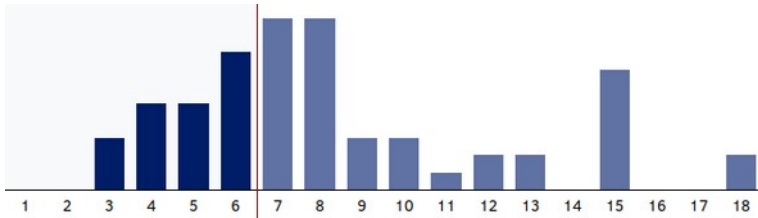
4. Der Ansatz einer interaktiv abgefragten Interessenklärung funktioniert, hat aber noch Verbesserungspotenzial

Dass Nutzer sich zur Interessenklärung durch bis zu 20 Fragen klicken müssen, erscheint weniger problematisch als von manchen befürchtet. Nutzer, die sich darauf einlassen, bewegen sich auch recht zügig durch die Abfrage – eher zu rasch für eine wohlerrwogene Reflexion und Abwägung. Hier stößt das Medium Internet an seine Grenzen; wichtig ist daher die auf die Abfrage folgende Informationsebene. Ein besonderes Augenmerk wird auf eine motivierende Nutzerführung zu richten sein, die ein vorzeitiges Abspringen verhindert. Dem könnte evtl. durch die Einrichtung alternativer Nutzungspfade oder einer dialogorientierten Benutzeroberfläche begegnet werden.

Die Interessenklärung ist unverzichtbare Grundlage einer fundierten Verfahrensberatung, kann aber nicht deren alleiniger Bestandteil sein. Entscheidend ist eine darauf aufbauende Information über die Möglichkeiten und Bedingungen der Interessenverwirklichung. Genau darauf zielt das Konzept von **RECHT OHNE STREIT** ab.

Aus den Funktionsweisen der verschiedenen Konfliktlösungsverfahren wurde eine Liste von Interessenvariablen entwickelt, von denen je nach Konflikttyp knapp 20 Variablen abgefragt werden. Die Begrenzung der Wahlmöglichkeiten auf die drei Kategorien ‚nicht so wichtig‘ / ‚eher wichtig‘ und ‚absolut wichtig‘ wurde sehr gut bewertet. Auch die statistischen Daten zeigen, dass Nutzer damit allgemein sehr gut klarkamen.

Wiederholt wurde die Frage aufgeworfen, ob sich Nutzer bei der Interessenklärung nicht durch die Vielzahl der Fragen überfordert fühlen. Es sollte nochmals überprüft werden, ob man die Abfrage – jedenfalls bei bestimmten Konfliktarten – nicht auf weniger Aspekte (z.B. Grad der Eigenverantwortlichkeit, Maß der Rechtsorientierung) konzentrieren und über die weiteren nur informieren könnte. Die statistische Auswertung unterstützt diese Befürchtung nur zum Teil: 83 % derer, die mit der Interessenabfrage beginnen, führen diese auch zu Ende (bei Mobilnutzern etwas weniger). In der anschließenden Abfrage bewerten 79 % diese als „einfach“, 21 % als „schwer“. Dass aber nur 62 % der Nutzer die einen Konflikt ausgewählt haben, zur Interessenklärung schreiten, deutet darauf hin, dass nicht die Zahl der Variablen das Problem ist, sondern möglicherweise mehr Bedarf für eine „Abkürzung“ besteht.



Häufigkeitsverteilung der Gesamtzahl der von den Nutzern als „absolut wichtig“ angegebenen Interessen.

Einzelne Stimmen mahnen, es könne demotivierend wirken, dass Nutzer nach dem Durcharbeiten der vielen Fragen aufgerufen werden, die Auswahl auf maximal sechs zu reduzieren. In der Tat sind zwei Drittel der Nutzer diesem Aufruf, der nur Anlass geben soll, über die Gewichtung der Interessen nachzudenken, den Fortgang des Konfliktlotsen aber nicht hindert, nicht gefolgt. Ob ein solcher Impuls zur Priorisierung sachdienlich ist und wie er ggf. optimiert werden kann, wird noch zu untersuchen sein.

Ein konflikttheoretisch äußerst interessantes Ergebnis liefert die Häufigkeit der Interessensbekundungen:

Verteilung der Interessensvariablen (Reihenfolge nach Häufigkeit)

Betonen des Unrechts der anderen Seite	77%	Anerkennung von Geleistetem	25%
Nachhaltige Konfliktbeilegung	72%	Kein Treffen mit Gegenseite	25%
Schnelle Lösung	70%	Erhalt des Ansehens	25%
Lösung nach bestehender Rechtslage	66%	Keine Beweiserhebung	21%
Neutrale Vorschläge	62%	<i>Vertragsfortsetzung*</i>	18%
Geringe Kosten	54%	Vertraulichkeit	16%
Sachkundige Bewertung	54%	Gesamtregelung	15%
Vollstreckbarkeit	51%	<i>Erhalt der Elternbeziehung*</i>	7%
Selbstbestimmung	41%	<i>Kindeswohl*</i>	3%
Fairer Interessenausgleich	39%	<i>Abfindung für Arbeitsplatzverlust*</i>	3%
Erhalt der Beziehung	33%	<i>Fortsetzung laufenden Projekts*</i>	2%
Beiderseitige Zufriedenheit	33%	<i>Erhalt des Arbeitsplatzes*</i>	0%
Orientierung an Interessen	26%		

** Die kursiv gesetzten Variablen waren nur bei einzelnen Konfliktarten wählbar.*

Ganz im Vordergrund stehen Rechtsorientierung, Nachhaltigkeit, Schnelligkeit, Kostenersparnis und Vollstreckbarkeit; auch das Interesse an Lösungsvorschlägen oder sachkundiger Bewertung rangiert weit vor mediationstypischen Interessen wie Selbstbestimmung, Interessenausgleich, Beziehungserhalt, Zufriedenheit, Anerkennung u. dgl. Dieses die herrschende Konfliktkultur widerspiegelnde Ergebnis bestätigt den Grundgedanken von **RECHT OHNE STREIT**, keine automatisch aus den Eingaben generierte Verfahrensempfehlung zu präsentieren, sondern die Konfliktpartei durch Reflexion, Motivation und Information zu einer Auswahl unter mehreren in Betracht kommenden Wegen zu animieren.

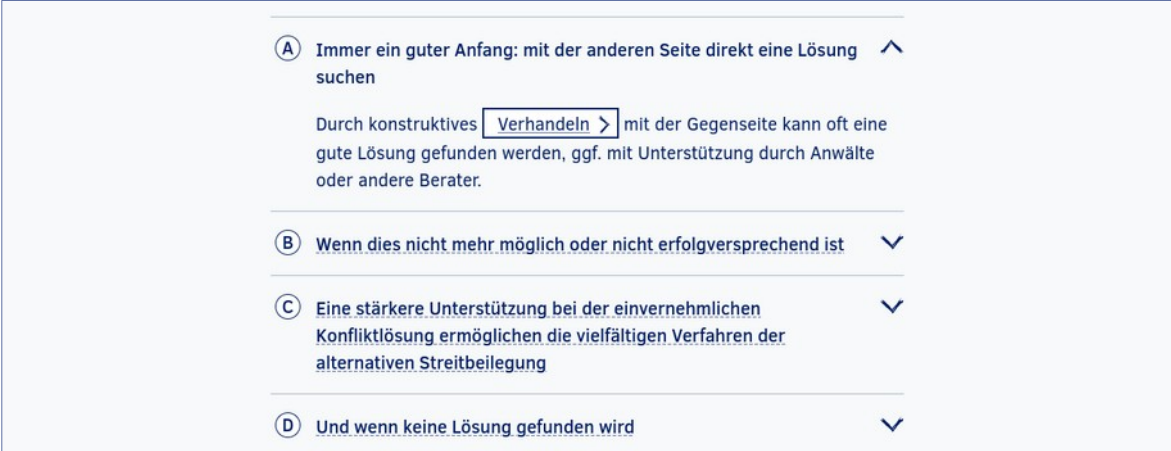
In einigen Stellungnahmen aus der Praxis wurde vermutet, dass das Interesse an einer der Rechtslage entsprechenden Lösung deswegen häufig angegeben wird, weil Konfliktparteien, nicht wissend um die Gestaltbarkeit privatrechtlicher Beziehungen, vermeiden möchten, dass es zu einem gesetzwidrigen Ergebnis kommen könnte, oder weil sie befürchten, ihre Verhandlungsposition könne wegen fehlender Kenntnis gesetzlicher Rechte (z.B. im Verbraucherbereich) geschwächt werden. Darauf könnte evtl. bei den Verfahrenserläuterungen noch deutlicher eingegangen werden.

5. Die geschichtete Darstellung ist nutzerfreundlich und dient der algorithmischen Transparenz

Die Aufteilung in wesentliche (sofort angezeigte) und vertiefende (in aufklappbaren Elementen verborgene) Inhalte bedarf einer laufenden Kooperation von Redaktion und Design, um einerseits korrekten Informationsgehalt sicherzustellen und andererseits eine nahtlose Benutzerführung zu ermöglichen. Erfolgreich umgesetzt ermöglicht diese Darstellung auch, die sonst verborgene Logik des zu Grunde liegenden Algorithmus („warum wird diese Option hier angezeigt“) transparent zu machen.

Im gesamten Angebot werden sogenannte „geschichtete Darstellungen“ (aufklappbare, standardmäßig aber geschlossene Inhaltsbereiche) genutzt, um den Informationsgehalt einzelner Ansichten auf das Wesentliche zu reduzieren. Vertiefende oder ausführlichere Informationen können dann bei Interesse aufgerufen werden.

Diese Darstellungsweise ist von besonderer Relevanz auf der Ergebnisseite mit den geeigneten Lösungswegen: 82 % derer, die auf dieser Seite landen, interagieren mit mindestens einem der Elemente. Aus den Nutzungsdaten geht eindeutig hervor, dass diese Form der Interaktion verstanden und genutzt wird; bei Mobilnutzern, wo diese Metapher noch üblicher ist, ist die Interaktionsrate sogar noch höher.



The screenshot shows a list of four options (A, B, C, D) for resolving a dispute. Option A is expanded, showing a detailed description and a 'Verhandeln' button. Options B, C, and D are collapsed, indicated by downward arrows.

- (A) Immer ein guter Anfang: mit der anderen Seite direkt eine Lösung suchen** ^
Durch konstruktives **Verhandeln** mit der Gegenseite kann oft eine gute Lösung gefunden werden, ggf. mit Unterstützung durch Anwälte oder andere Berater.
- (B) Wenn dies nicht mehr möglich oder nicht erfolgversprechend ist** v
- (C) Eine stärkere Unterstützung bei der einvernehmlichen Konfliktlösung ermöglichen die vielfältigen Verfahren der alternativen Streitbeilegung** v
- (D) Und wenn keine Lösung gefunden wird** v

Die geschichtete Darstellung der vorgeschlagenen Lösungswege verbessert die Übersichtlichkeit und setzt die interaktive Benutzerführung fort.

6. Die laienfreundliche Darstellung von ADR-Verfahren ist möglich, aber ressourcenintensiv

Die iterative, unter Einbindung von Nichtjuristen erfolgende Ausarbeitung der Inhalte und ihrer Präsentation ist von essentieller Bedeutung für ein laienfreundliches Angebot. Diese sollten dann auch mit der Zielgruppe getestet werden. Der Ressourcenbedarf darf dabei nicht unterschätzt werden – neben der Komplexität des Konzepts ist die Gestaltung der Inhalte der zweite große Maßstab für den Erfolg.

Die Vereinfachung der Sachverhalte auf ein für Nichtjuristen geeignetes Niveau darf nicht zu Lasten der Genauigkeit gehen. Ausgehend von Textentwürfen, die auf sachliche Richtigkeit fokussiert sind, wurden diese iterativ überarbeitet und damit langsam vereinfacht. Die Zusammenarbeit zwischen Juristen und Designern erweist sich dabei als besonders effektiv. Die allgemeinverständliche Präsentation juristischer Inhalte ist allerdings extrem ressourcenintensiv: v.a. visuelle oder animierte Darstellungen sind zwar besonders effektiv, aber auch besonders aufwändig.

Die Gestaltung der Inhalte in der Testversion wurde zwar einerseits gelobt, andererseits musste auch erkannt werden, dass – insbesondere vor dem Hintergrund der Menge an Inhalten – für eine weitere Vereinfachung signifikante Ressourcen notwendig wären.

Das bei der Arbeit am Prototypen entwickelte, zentral verwaltete Glossar, mit dessen Erläuterungen einzelne Textstellen auf der Website verknüpft werden können, ist ein weiteres Werkzeug, um spezifische Konzepte und Sachverhalte gut verständlich zu kommunizieren. So kann verhindert werden, Texte mit immer wiederkehrenden Erläuterungen zu überfrachten.

7. Der Einsatz spielerischer Elemente ist eine Gratwanderung zwischen Seriosität und Nutzererlebnis

In einem Konzept, das einen hohen Grad an Engagement der Nutzer erfordert, kann *Gamifizierung* ein motivierendes Werkzeug sein. Möglicherweise könnte der Konfliktlotse noch deutlich stärker von einer dialogischen Gestaltung und vielleicht sogar einer computerspiel-ähnlichen Umsetzung profitieren. Hierbei ist aber noch mehr als sonst zu beachten, dass alternative Nutzungswege erforderlich sind, da nicht alle Nutzer sich auf solche Konzepte einlassen würden. Das Verbergen der Formularlogik hinter einem Pfad aus Buttons hat sehr gut funktioniert.

Die Nutzung spielerischer Elemente für seriöse Angebote wird kontrovers diskutiert. Unser zurückhaltender Ansatz – ein Konfliktlosen-Maskottchen, welches die Nutzer anspricht und auf einer visuellen Zeitschiene den Fortschritt in der Anwendung illustriert – wurde allgemein sehr positiv aufgenommen. Insgesamt wurde für die Testversion zunächst ein eher neutrales Erscheinungsbild gewählt, um ein möglichst neutrales System zu testen.



Auch die Gestaltung der Benutzeroberfläche als (formalisierter) Dialog zwischen Nutzer und Tool kam gut an. Die sonst in vergleichbaren Angeboten dominante „Formular-Metapher“ – auswählen und „Weiter“ anklicken – wurde bewusst durch direktes Anklicken von Antwort-Buttons ersetzt; diese Lösung hat erkennbar gut funktioniert und wurde positiv aufgenommen.

Der Konflikt betrifft mich ...

...als Privatperson
z.B. im persönlichen Bereich (Familie, Nachbarschaft usw.) oder in einer Vertragsbeziehung (Kauf, Miete, Arbeit, Bank, Versicherung usw.) >

...als geschäftlich oder freiberuflich Tätigen
z.B. in Beziehung zu anderen Unternehmen (B2B) oder Kunden bzw. Klienten (B2C) oder innerbetrieblich >

8. Die Hinführung zu konkreten Angeboten von Vermittlungsdiensten ist wegen der gebotenen Wettbewerbsneutralität und Qualitätssicherung nur begrenzt möglich

Der unmittelbare Zugang zu einzelnen Dienstleistern könnte nur von einer Plattform vermittelt werden, die nicht an das Gebot der Wettbewerbsneutralität gebunden ist und die Verantwortung für die Qualitätssicherung übernimmt. Dies wäre bei Übernahme der Plattform in eine entsprechende Trägerschaft denkbar. Außerdem käme in Betracht, ein Netzwerk nichtkommerzieller Verfahrensberater aufzubauen, mit denen die Nutzer der Plattform unmittelbar in Verbindung treten können.

Es wäre sinnvoll (und würde verschiedentlich gewünscht), dass die Plattform nicht nur den Weg zu einer Lösungsoption, sondern auch zu einer Person oder Stelle weisen würde, die zu deren Umsetzung benötigt wird. Von einer Verweisung an kommerzielle Anbieter hat **RECHT OHNE STREIT** aber zur Wahrung der wissenschaftlichen Unabhängigkeit Abstand genommen. Verwiesen wird lediglich auf Listen von Verbänden, Kammern usw. sowie auf Webseiten oder Verzeichnisse von staatlichen oder staatlich anerkannten Institutionen. Sowohl von Nutzer- als auch von Anbieterseite werden unmittelbare Verknüpfungen gewünscht.

▼ [Wie läuft das ab?](#)

^ An wen kann man sich wenden?

Mediation wird zumeist auf freiberuflicher Basis von hierfür speziell ausgebildeten Personen mit unterschiedlichen Grundberufen (Juristen, Psychologen, Sozialpädagogen, Ingenieure, Betriebswirtschaftler u.v.m.) angeboten.

Viele von ihnen haben sich in Verbänden zusammengeschlossen und auf die Einhaltung bestimmter Aus- und Fortbildungsstandards verpflichtet; der Kontakt kann über Listen auf den Webseiten der Verbände hergestellt werden (Links mit Suchfunktionen nachstehend in der Schritt-für-Schritt-Anleitung).

Auch Rechtsanwälte, Notare, Schlichtungsstellen, Kammern, Verbände und manche Rechtsschutzversicherungen bieten Mediation oder die Vermittlung von Mediatoren an.

Verzeichnisse von Mediationsanbietern (mit Suchfunktionen) finden Sie im nächsten Schritt.

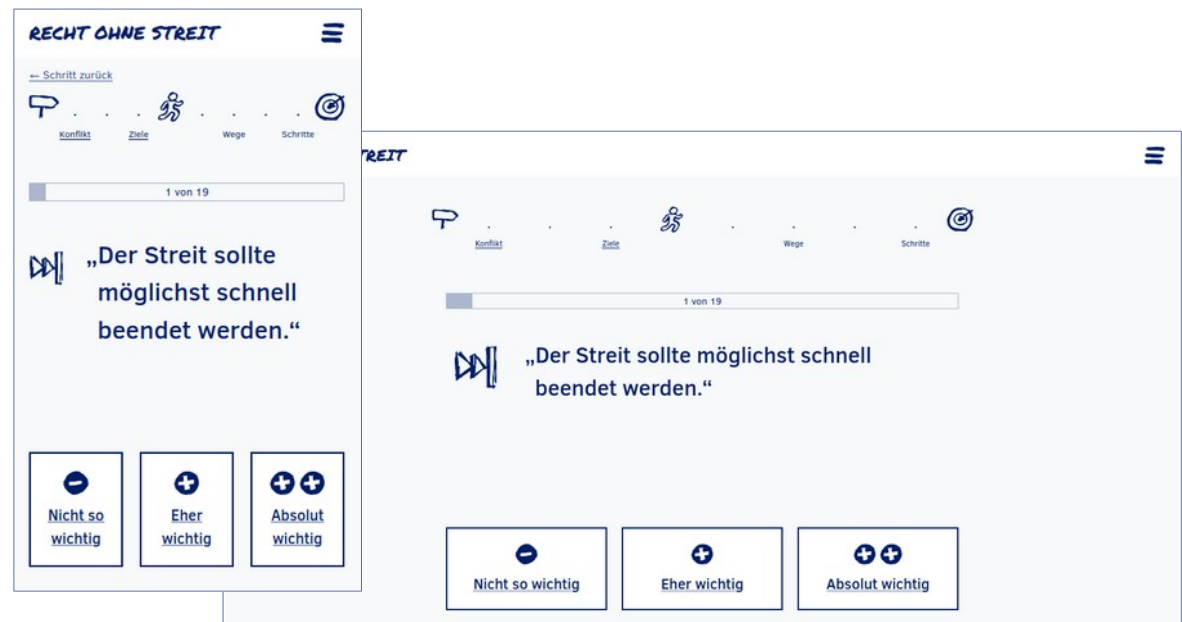
▼ [Was kostet das?](#)

9. „Mobile first“-Gestaltung ist zwingende Voraussetzung für ein publikumsorientiertes Angebot

Web-Angebote werden heute von vielen Menschen auf Handgeräten genutzt. Für ein niederschwelliges Informationsangebot wie **RECHT OHNE STREIT** ist eine endgeräteunabhängige Gestaltung unabdingbar. Unser Testlauf hat dabei bewiesen, dass auch komplexe Abläufe abgebildet werden können.

Die Gestaltung von Webseiten, die einen großen Bildschirm oder Mausbedienung voraussetzen, ist nicht zeitgemäß. **RECHT OHNE STREIT** wurde daher von Anfang an zur Nutzung auf Mobilgeräten optimiert.

44 % der Besucher aus dem Segment der Konfliktbetroffenen nutzten ein Mobilgerät (auf alle Nutzer bezogen immerhin 27 %, darunter mutmaßlich viele Fachbesucher mit Büro-PCs). Hierbei war die Absprungrate von der Startseite zwar erwartungsgemäß etwas höher, bei der Interaktion mit den Inhalten zeigten sich aber nur geringe Unterschiede, teils sogar bessere Zahlen. Besonders komplexe Teile im Ablauf führten allerdings zu messbar höheren Abbruchraten, aus denen sich weiterer Optimierungsbedarf im Design ableiten lässt.



10. „Gleicher Zugang zum Recht“ ist nur gegeben, wenn die dafür angebotenen digitalen Tools auch für alle Menschen nutzbar sind

Die Arbeit am Projekt hat gezeigt, dass technische Barrierefreiheit nur wenig zusätzlichen Aufwand erzeugt, wenn diese von Beginn an mitgedacht und laufend geprüft wird. Die Standards haben sich auch nicht negativ auf die Gestaltungsmöglichkeiten ausgewirkt. Zur validierbaren Erreichung aller Kriterien wären aber entsprechende Ressourcen notwendig.

Nicht barrierefrei gestaltete Dienstleistungen grenzen Menschen aus, was im Gegensatz zum Ideal des „Zugangs zum Recht für alle“ stehen würde. **RECHT OHNE STREIT** wurde daher von vornherein mit Blick auf technische Barrierefreiheit nach EN 301 549 und den WCAG-Standards entwickelt, die eine Bedienung für Menschen mit unterschiedlichen Fähigkeiten und/oder Endgeräten sicherstellen. Abhängig vom Betreiber ist dies u.U. sogar gesetzlich vorgeschrieben – für die öffentliche Hand schon heute, für viele Akteure im privaten Sektor mit Inkrafttreten des Barrierefreiheitsstärkungsgesetzes (BFSG) ab Juni 2025.

Aufgrund der begrenzten Projektressourcen ist die im Testbetrieb befindliche Website formal nur als „barrierearm“ zu betrachten, da keine vollständige Optimierung stattfinden konnte. Diese wäre aber mit überschaubarem Aufwand durchführbar.

„Barrierefreiheit“ im weiteren Sinne kann z.B. auch durch Optimierung der Usability im Allgemeinen verbessert werden. Beispielsweise wäre denkbar, für Nutzer die sich mit geschriebenem Text schwer tun, direkt Vorlesefunktionen und dgl. anzubieten. Letztlich sind alle Aspekte aus Punkt 6 („laienfreundliche Darstellung“) der universellen Nutzbarkeit zuträglich.

11. Datensparsame Gestaltung reduziert Risiken für Nutzer und Anbieter, erfordert aber entsprechende Prozesse (und Kompromisse)

Ein Web-Angebot wie *RECHT OHNE STREIT* ist ohne Weiteres mit datenschutzfreundlichen Lösungen umsetzbar. Während der Verzicht auf extern geladene Ressourcen u.dgl. problemlos möglich ist, ist die akkurate Traffic-Analyse eine zwar lösbare, aber mit Einschränkungen verbundene Herausforderung. Datensparsamkeit als Ziel setzt laufendes Monitoring voraus, vermeidet aber im Gegenzug viel Aufwand und Risiken in Bezug auf die DS-GVO und in der technischen Instandhaltung.

Ein Dienst, der Menschen mit rechtlichen Konflikten als Anlaufstelle dient, muss sicherstellen, dass keine Dritten (insbesondere kommerzielle oder werbliche Anbieter) die Nutzung der Website zur Profilbildung nutzen können.

Die Umsetzung in der Testversion war ein erfolgreicher Testlauf, um zu zeigen, dass ein Tool in dieser Form ohne externe Verbindungen (kein Laden von Daten über Drittserver oder Einbindung externer Inhalte) erstellt werden kann. Der Verzicht auf zustimmungspflichtige Cookies schafft Vertrauen und eliminiert die ungeliebten Cookie-Banner, eine strikte *Referrer Policy* verrät verlinkten Webseiten nicht, dass die Nutzer über *RECHT OHNE STREIT* kommen, und URLs ohne Interessenvariablen (diese werden in einem technischen Session-Cookie abgelegt) erlauben ein Teilen der Adresse mit Konfliktgegnern, ohne die gewählten Interessen zu verraten.

Die Besucheranalyse erfolgt über ein speziell entwickeltes, serverseitiges Werkzeug, welches weniger Daten sammelt als herkömmliche Server-Logdateien, dabei nicht auf Informationen im Endgerät zugreift (kein Zustimmungserfordernis) und über eine nicht-reversible, kurzlebige ID keinerlei Rückschlüsse auf IP-Adresse oder andere personenbezogene Daten zulässt.

12. Der designerische Ansatz erlaubt, juristische Denkmodelle zu hinterfragen

Legal Design heißt, Gewohnheiten in Frage zu stellen, alternative Lösungen zu entwickeln und vor allem: die Nutzer – insbesondere juristische Laien – nicht mit Dingen zu belasten, die nur Juristen relevant erscheinen. Haftungsausschlüsse, Hinweise auf rechtliche Erfordernisse usw. sind oft problemlos in einen Zusammenhang zu verlagern, der ein Web-Tool nicht wie ein Vertragstemplate erscheinen lässt.

Eine große Zahl evaluierter Referenzprojekte begrüßt z.B. zunächst mit einem sehr formal präsentierten Haftungsausschluss, oft mit der Notwendigkeit, diesen durch Ankreuzen zu bestätigen ehe man überhaupt das eigentliche Tool zu sehen bekommt. Bei **RECHT OHNE STREIT** wurde bewusst die Nutzerperspektive eingenommen und formaljuristisch Notwendiges in den angemessenen Kontext verlegt. Diese Form der Gestaltung hat keine praktischen Probleme in der rechtssicheren Umsetzung des Projekts hervorgebracht.

Was Sie von dieser Plattform erwarten können – und was nicht ^

RECHT OHNE STREIT kann keine Rechtsberatung ersetzen. Wir zeigen nur auf, welche Möglichkeiten Sie haben, Ihren Konflikt ohne Rechtsstreit beizulegen, und geben Ihnen dabei Wegweisung und Unterstützung. Ob ein Rechtsanspruch tatsächlich besteht (und vor Gericht durchsetzbar wäre), kann hier nicht geklärt werden – und ist für die einvernehmliche Konfliktlösung auch gar nicht entscheidend.

Beachten Sie aber, dass manche Ansprüche (insbesondere im Arbeitsrecht, Mietrecht oder Verbraucherschutzrecht) innerhalb relativ kurzer Fristen in bestimmter Form geltend gemacht werden müssen, um nicht zu verjähren oder zu verfallen. Zu einer Verjährung kann es zwar nicht kommen, solange zwischen den Beteiligten, in welcher Form auch immer, verhandelt wird; außerdem hemmt die Anrufung einer staatlich anerkannten Gütestelle die Verjährung ebenso wie eine Klage bei Gericht. In speziellen Fällen, insbesondere beim Kündigungsschutz im Arbeitsverhältnis, ist aber eine rechtzeitige Klageerhebung unerlässlich. Eine gütliche Streitbeilegung bleibt trotzdem möglich.

Allgemeine Nutzerinformation mit Haftungsausschluss im Footer auf allen Ansichten der Web-Anwendung.

Wichtiger Hinweis

Die Unwirksamkeit einer Kündigung kann vom Arbeitnehmer nur geltend gemacht werden, wenn innerhalb von 3 Wochen Klage beim Arbeitsgericht eingereicht wird. Es wird daher empfohlen, in diesem Fall unverzüglich Rechtsberatung in Anspruch zu nehmen. Eine außergerichtliche Einigung wird dadurch nicht ausgeschlossen: die Klage

Spezifische rechtliche Hinweise im relevanten Kontext.

13. ADR-Wissen in eine maschinenlesbare Datenbank zu übertragen erfordert ein komplexes Datenmodell und Redaktionssystem

Eine enge Verknüpfung von inhaltlicher Datenstruktur und Interaktionskonzept limitiert die Möglichkeit, agil und experimentell auch größere Umstrukturierungen auf der Benutzerebene umzusetzen. Eine stärkere Entkopplung der Datenbasis (die maschinenlesbare Ontologie einer „ADR-Beratungslogik“) vom Konfliktlotsen selbst (die Art und Weise wie Nutzer an die passenden Verfahren herangeführt werden) wäre bei einem größeren Ausbau zu empfehlen.

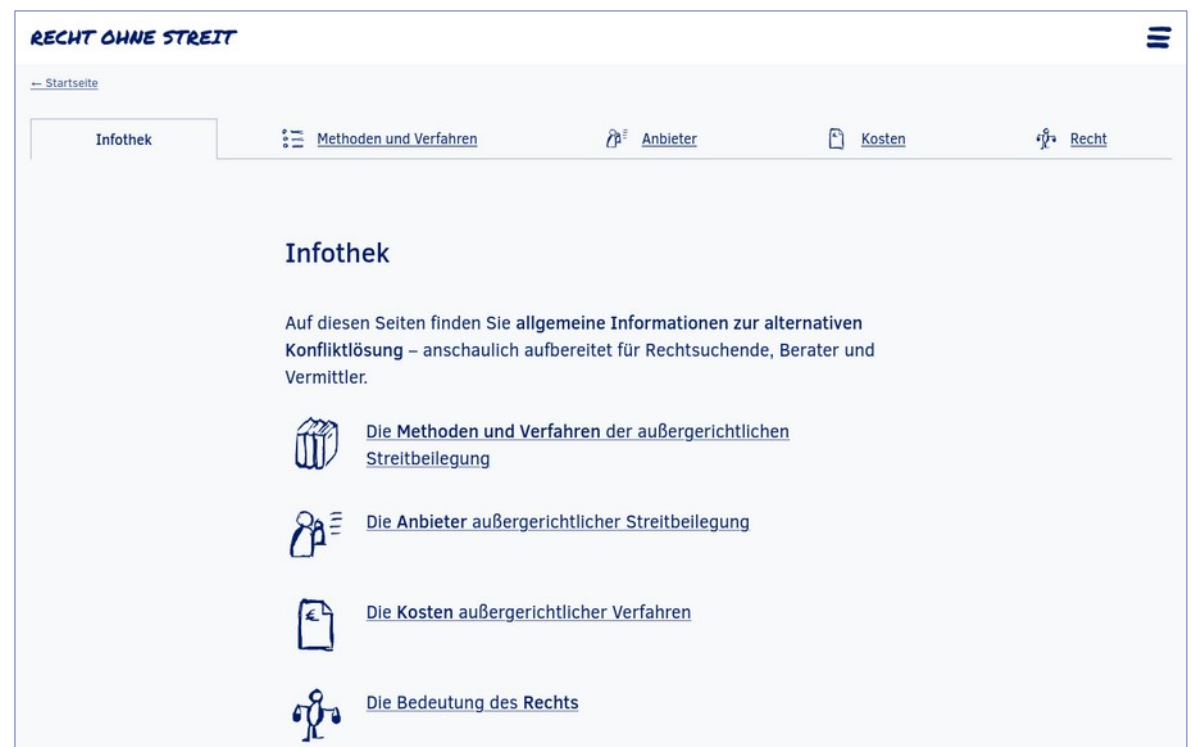
Während die Inhalte von *RECHT OHNE STREIT* im weiteren Sinn auf hierarchischen Baumstrukturen aufbauen, wurde für die redaktionelle Arbeit ein abstrakteres Modell geschaffen: Eine zentrale Datenbank enthält Daten zu Konflikten, Interessen und Wegen. Diese sind über ein Redaktionssystem untereinander verknüpft, die Redaktionsarbeit hat sich dennoch als relativ komplex erwiesen und z.B. zu duplizierten Inhalten/Texten geführt.

Ein abstrakteres Datenmodell (beispielsweise die stärkere Entkopplung von Konflikt- und Lösungsdaten durch weniger hierarchische Architektur) wäre hilfreich. Eventuell könnte die Datenbasis sogar über eine API-Schnittstelle oder dgl. gestaltet werden, die u.U. auch extern nutzbar wäre – dann könnten sogar Dritte die Modelle und Logik der Plattform für eigene Anwendungen einbinden.

14. Die Infothek ist trotz inhaltlicher Nähe eigentlich ein eigenes Informationsangebot mit einer anderen Zielgruppe

Die Infothek, eigentlich wichtiges zweites Standbein von *RECHT OHNE STREIT*, ist in der Testversion wenig prominent und nicht Gegenstand detaillierter Untersuchung. Während die Verknüpfung mit dem Konfliktlotsen Synergien erlaubt (insbesondere im redaktionellen Bereich), wäre ggf. zu überlegen, diese mindestens auf der Benutzerebene in ein eigenes Angebot auszulagern, um das Profil der digitalen Konfliktauflösung zu schärfen.

Die Infothek wurde als umfassendes und benutzerfreundlich strukturiertes Informationsmedium zu allen Fragen der außergerichtlichen Konfliktlösung gelobt. Vereinzelt wurde kritisiert, dass die verwendete Fachsprache für Laien schwer verständlich und die Informationen stark auf die juristischen Quellberufe ausgerichtet seien. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass die Infothek hauptsächlich der Information professioneller Rechts- und Konfliktberater dienen soll. Sie wird auch in der Tat von Konfliktbetroffenen kaum in Anspruch genommen.



III. RESÜMEE UND AUSBLICK

Die Erkenntnisse aus dem Testlauf und die positiven Rückmeldungen aus der Praxis haben gezeigt, wie wichtig ein offen zugängliches, digitales Beratungs- und Hilfsangebot für Konfliktbetroffene ist. Das Verhaltensmuster, durch Instrumentalisierung des Rechts zur optimalen Lösung des Konflikts gelangen zu wollen, beherrscht selbst bei Menschen, die bereit sind, sich auf ein derartiges Konfliktklärungsangebot einzulassen, das Denken (s. Tabelle auf S. 13). Es reicht daher nicht aus, sie zu einem den vorgefassten Wertungen entsprechenden Verfahren hinzuleiten. Sie müssen vielmehr – entsprechend dem Konzept von **RECHT OHNE STREIT** – in ihrer Bedürfnislage abgeholt, mittels Selbstreflexion, Perspektivenwechsel und Information für einen selbstbestimmten Lösungsweg motiviert, über die Modalitäten der bestehenden Optionen aufgeklärt und bei der Umsetzung ihrer autonomen Entscheidung mit konkreten Handreichungen unterstützt werden.

Eine barrierefreie Internet-Plattform wie **RECHT OHNE STREIT** ist einerseits das geeignetste Medium für den niedrighwelligen Zugang zu einem derartigen Hilfsangebot, denn Konfliktbetroffene können sich jederzeit und von jedem Ort aus, kostenlos und anonym, so lange, so ausführlich und so oft sie wollen, mit dem Tool beschäftigen. Die interaktive Gestaltung ermöglicht eine stark auf die individuellen Interessen zugeschnittene Nutzung.

Auf der anderen Seite besteht bei typischen Internet-Nutzern die Erwartung, mit wenigen Eingaben rasch zu einem Ergebnis ihrer Recherche zu gelangen. Die relativ hohe Absprungrate vor dem Einstieg in die Interessenklärung dürfte darin ihre Erklärung finden: Auf eilige Ergebnisse gepolte Nutzer merken, dass sie eine längere Beschäftigung mit ihrem Konflikt (und mit sich selbst) erwartet und steigen aus. Für die Weiterentwicklung des Tools sollte daher über eine Vereinfachung bei der Konfliktwahl und/oder einen erleichterten Übergang in die Beratungsebene nachgedacht werden.

Auch der weitere Workflow bedarf der Optimierung. Es müsste erreicht werden, dass die Besucher häufiger als in der Testphase bis zu den Informationen über die verschiedenen Möglichkeiten der Konfliktbehandlung vordringen. Dazu bedarf es möglicherweise einer stärkeren Differenzierung der Besuchergruppen. Den unterschiedlichen Erwartungen, die z.B. von einem enttäuschten Bankkunden, einem verzweifelten Familienvater, einer ratlosen Abteilungsleiterin oder einem von Insolvenz bedrohten Handwerksbetrieb (um nur einige Beispiele zu nennen) an eine Konfliktberatung gestellt werden, sollte durch eine noch bessere Ausdifferenzierung des Systems Rechnung getragen werden. Ohne an der Möglichkeit und Ermunterung zu umfassender Interessenklärung und selbstbestimmter Konfliktlösung etwas zu ändern, sollte das System auch auf rasche Information erpichte Nutzer nicht ohne Ergebnis

lassen (ggf. verbunden mit dem Versuch, diese für eine tiefer gehende Beschäftigung mit dem Tool zu motivieren).

Das Feedback aus der Praxis und die Auswertung des Nutzerverhaltens haben gezeigt, dass die Leitmotive von **RECHT OHNE STREIT** konzeptionell, designerisch und technisch umsetzbar sind. Legal Design bietet die Möglichkeit, Konfliktbetroffene individuell anzusprechen und auf motivierende Weise zu einer autonomen Entscheidung über den Weg zur Lösung ihres Konflikts zu befähigen. Die mit der Heranführung an konkrete Anbieter von Vermittlungsdiensten verbundenen Herausforderungen erscheinen lösbar. Es ist auch deutlich geworden, an welchen Stellen die Benutzerführung zu verbessern ist, um eine größere Akzeptanz zu erreichen.

Die Erfahrungen mit dem MVP sprechen deshalb für die Weiterführung der Entwicklungsarbeit. Sie müsste nach der von der privaten Forschergruppe geleisteten Pionierarbeit nunmehr auf eine breitere Basis gestellt werden, auch um die nachhaltige Aktualisierung durch Updates zu sichern und die öffentliche Wahrnehmung zu fördern. Zu diesem Zweck kann auch über einen zugkräftigeren Namen der Plattform und eine effiziente Öffentlichkeitsarbeit nachgedacht werden. Als weitere Ausbaustufe kommt eine Verlinkung mit einer (telekommunikativen) individuellen Verfahrensberatung in Betracht.

Eine ausgereifte Plattform der hier erprobten Art könnte als Bestandteil eines staatlichen oder gemeinnützigen Netzwerks von Konflikthanlaufstellen, aber auch im Rahmen anwaltlicher, notarieller

oder sozialpädagogischer Konfliktberatung zum Einsatz kommen, desgleichen – wie das Pilotprojekt gezeigt hat – beim Kundenservice der Rechtsschutzversicherung.

Prof. Dr. Reinhard Greger
info@rechtohnestreit.de