

# ***FALLSTUDIE:***

# ***DIGITALE KLAGEWEGE***

Eine Kooperation des Tech4Germany  
Fellowship 2021 mit dem BMJV

Eileen Einwächter  
Michael Laßmann  
Marcus Novotny  
Nils Thamm

# 01 Hintergrund & Herausforderung

Egal ob es um Mängel in der Wohnung, eine kurzfristig annullierte Reise oder ein beim Kauf defektes Produkt geht: Rechtsprobleme betreffen uns alle. Auch wenn Bürger:innen durch unser ausgeklügeltes Rechtssystem gut geschützt sind, hindert die Komplexität viele daran, gerade kleine Ansprüche durchzusetzen. Das Ergebnis: Bürger:innen erwägen im Schnitt erst ab einem Schaden von 1.840€ eine Klage vor Gericht (1) - ein Wert nur knapp unter dem durchschnittlichen Nettoeinkommen in Deutschland (2). So verzichten viele auch bei unrechtmäßigen Geschäftspraktiken auf ihre Rechte.

Gleichzeitig haben private Rechtsdienstleister einen Bedarf für leichte, digitale Rechtszugänge gezeigt. Diese nehmen Bürger:innen den Aufwand eines Rechtsstreits ab und behalten im Erfolgsfall einen Teil der geltend gemachten Entschädigung ein. Alleine der Anbieter Flightright hat nach eigenen Angaben bereits 350 Millionen Euro an Entschädigungen nach der EU-Fluggastrechteverordnung geltend gemacht. Zudem bietet die Digitalisierung auch im Gericht noch Potenzial, denn trotz eAkte werden noch wenig strukturierte Daten bei Klagen erhoben.

1) Quelle: Roland Rechtsreport 2020, Seite 24.

2) 2.088 Euro. Quelle: Statistisches Bundesamt. Volkswirtschaftliche Gesamtrechnung 2. Vierteljahr 2021, Seite 11.

 **1.840€**

DURCHSCHNITTLICHER FINANZIELLER SCHADEN, AB DEM BÜRGER:INNEN EINE KLAGE ERWÄGEN.

## 02 Zielsetzung & Vorgehen

Ziel des Projekts war daher, einen niedrighschwelligem Zugang zur Justiz für Bürger:innen zu schaffen und dabei Klagen in strukturierter Form bei Gericht einzureichen. So kommen Bürger:innen einfacher zu ihrem Recht, und die Gerichte können sich statt auf administrative Vorgänge umso mehr auf die Belange der Rechtssuchenden konzentrieren. Damit gliedert sich das Projekt in die aktuelle Diskussion um eine Reform zur Modernisierung des Zivilprozesses (3) ein, die zum Beispiel auch die Einführung eines beschleunigten Onlineverfahrens vorsieht.

Im Verlauf des Projekts wurden 50 qualitative Interviews mit rechtssuchenden Bürger:innen, Anwält:innen und Expert:innen aus der Justiz geführt. Dabei wurde der initiale Fokus auf Mieter:innen- und Fluggastrechte gelegt, da hier viele Ansprüche mit niedrigen Streitwerten entstehen und Fälle auch für Bürger:innen leicht standardisiert zu erfassen sind.

Zudem wurden Erfolgsbeispiele aus dem Ausland, wie das kanadische Civil Resolution Tribunal analysiert. Diese zeigen, wie die Justiz mit effizienten, digitalen Angeboten noch mehr Konflikte lösen kann. Auf Basis dieser Erkenntnisse wurde iterativ ein Web-Prototyp entwickelt und mit Bürger:innen getestet.

3) Quelle: Diskussionspapier der Arbeitsgruppe "Modernisierung des Zivilprozesses" 2021



## 03 Erkenntnisse & Lösung

Im Rahmen unserer Nutzenrecherche haben wir festgestellt, dass die Probleme beim Zugang zum Recht weit vor der Einreichung einer Klage anfangen. Dabei existieren **drei zentrale Hürden**: Durch ein **geringes Rechtsverständnis** wissen Bürger:innen häufig nicht, ob und welche gesetzlichen Regelungen es für ihren Fall gibt. Verlässliche Informationen sind dabei nicht kostenfrei und in einfacher Sprache verfügbar, was gerade strukturell benachteiligte Gruppen trifft. Deshalb sind Bürger:innen auch ihre **Handlungsoptionen unklar**: Also welche rechtlichen Ansprüche sie haben, und wie sie diese durchsetzen können, auch wenn keine Einigung mit der Gegenseite möglich scheint. Schließlich stellt auch die **Komplexität von Gerichtsprozessen** eine Hürde dar: Der Prozess wird dabei teilweise als einschüchternde "Black Box" empfunden, die für Nichtjurist:innen kaum zu durchschauen, geschweige denn zu navigieren ist. Dazu tragen auch das schwer überblickbare Prozesskostenrisiko und lange Verfahrensdauern bei.

Für das Projekt haben wir uns auf die ersten beiden Hürden fokussiert. Dabei bietet unsere Vision eines Justizportals Bürger:innen in einfacher Sprache zugeschnittene Rechtsinformationen zu verschiedenen Alltagsproblemen. Darauf aufbauend hilft es, Handlungsoptionen zur Lösung des Problems zu finden: Zunächst für eine Einigung mit der Gegenseite, beispielsweise ein Schreiben an den Vermieter. So können Bürger:innen darin unterstützt werden, die meisten Probleme eigenständig und einvernehmlich zu lösen. Gelingt das nicht, kann über das Justizportal mit der Beantwortung einfacher Fragen zum Sachverhalt eine Klage eingereicht werden. Dabei informiert das Portal transparent zum Ablauf und den Kosten eines Prozesses. So können Bürger:innen die Kosten und den Nutzen einer Klage für sich einschätzen.



Über den gesamten User Journey hinweg werden Bürger:innen auch immer wieder über Anlaufstellen für eine Rechtsberatung informiert, wie beispielsweise Anwält:innen oder Mietervereine. Dabei wird zudem auf Finanzierungshilfen wie den Beratungshilfeschein oder die Prozesskostenhilfe aufmerksam gemacht. So können auch strukturell benachteiligte Gruppen eine Rechtsberatung erhalten und Ihre Rechte durchsetzen.

Insgesamt ist das Projekt natürlich nur ein Baustein eines digitalen, modernen Zivilprozesses: Um die Komplexität zu reduzieren, sind weitere Reformen, wie ein beschleunigtes Onlineverfahren, notwendig. Durch eine Einbindung aller Beteiligten, also auch Anwält:innen, Beklagten und Richter:innen, kann so die Kommunikation digitalisiert, Verfahren verkürzt, und die Justiz auch im Service-Bereich entlastet werden.

Für die Weiterentwicklung eines bürgernahen Justizportals haben wir folgende Designanforderungen erarbeitet:



### ***Bürger:innennahe Sprache***

Bürger:innen müssen auch juristische Informationen in verständlicher Form erhalten können, gerade wenn Deutsch nicht ihre Muttersprache ist. Darüber hinaus helfen Angebote in weiteren Sprachen.



### ***Individualisierte Informationen***

Rechtstexte haben oft bürger:innenfreundliche Inhalte, aber einen komplexen Aufbau. Mit einem Abfragesystem lässt sich ein Nutzungserlebnis wie in einem Gespräch erreichen. Dabei werden den Bürger:innen auf ihren Fall zugeschnittene Informationen bereitgestellt: Sie sollen nur erfahren, was sie wissen müssen und erst dann, wenn sie es wissen müssen. Beispieltex te sollten deshalb nicht allgemein, sondern spezifisch formuliert werden (bspw. für Schimmel in der Wohnung statt für einen Mietmangel).



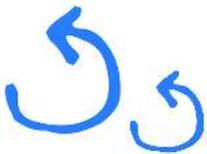
### ***Kosten / Nutzen-Schätzung erleichtern***

Ein Gerichtsverfahren verursacht Aufwand. Deshalb müssen Bürger:innen abschätzen können, ob sich der Weg für sie lohnt. Besonders wichtig ist für sie zu wissen, auf welches Risiko sie sich finanziell und zeitlich einlassen. Dabei reicht schon eine ungefähre Größenordnung.



### ***Pflege in interdisziplinären Teams***

Rechtsinformationen korrekt und bürgernah zu formulieren erfordert verschiedene Fähigkeiten. Deshalb sollten neue Fälle in interdisziplinären Teams aus Jurist:innen und bspw. Verbraucherexpert:innen erarbeitet werden. Daher empfiehlt sich die Implementierung des Portals mit einer No oder Low Code Lösung, sodass Expert:innen selbstständig Inhalte einpflegen können.



### ***Agile Entwicklung***

Um anforderungsorientiert und kosteneffizient zu arbeiten, sollte das Justizportal iterativ und datenbasiert weiterentwickelt werden. So kann nach kurzen Entwicklungszyklen getestet werden, welche Angebote von Bürger:innen am meisten nachgefragt werden. Neu entdeckte Anforderungen lassen sich dabei direkt im nächsten Entwicklungszyklus integrieren.