

Veranstaltung am 20. Oktober 2016

## Programm

# Damit aus Mücken keine Elefanten werden:

## Neue Regeln für die Behandlung von Verbraucherbeschwerden

Am 1. April 2016 trat das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz in Kraft. Seit diesem Zeitpunkt müssen für alle Streitigkeiten aus Verbrauchergeschäften in der gesamten EU Schlichtungseinrichtungen zur Verfügung stehen, die den Vorschriften der (mit dem VSBG umgesetzten) Richtlinie 2013/11/EU entsprechen.

Bereits heute hat der Unternehmer, der Verträge mit Verbrauchern im Internet schließt, die Verpflichtung, einen Link zur Europäischen Plattform zur Online-Streitbeilegung (OS-Plattform) einzustellen sowie ggf. über seine Teilnahme an einem Verfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle aufzuklären. Weitere Pflichten kommen ab 1. Februar 2017 hinzu. Bis dahin muss sich jeder Unternehmer, der Verträge mit Verbrauchern schließt – vom Einzelhändler über den Handwerker, Gastwirt und Vermieter bis zum Freiberufler – Gedanken darüber machen, wie er künftig mit Beschwerden seiner Vertragspartner umgehen will, und dies offenlegen. Wie sieht die mit dem neuen Gesetz eingeführte Verbraucherstreitbeilegung aus? Wie können Verbraucher und Unternehmer sie nutzen? Was ist dabei zu beachten? Welche Alternativen gibt es? Wie verhält sich die Verbraucherschlichtung zur gerichtlichen Rechtsverfolgung? Was bedeutet das neue Recht für die Rechtsanwälte und andere Berater? Das und vieles Wissenswertes um das Thema Verbraucherstreitbeilegung erfahren Sie in der Veranstaltung am 20. Oktober 2016!

- 12:30 Uhr Einlass
- 13:00 Uhr **Begrüßung**  
*Dieter Bauhaus,*  
Präsident der Industrie- und Handelskammer Erfurt
- 13:10 Uhr **Grußwort und Einführung ins Thema**  
*Dieter Lauinger,*  
Thüringer Minister für Migration, Justiz und Verbraucherschutz
- 13:25 Uhr **Die neue Verbraucherstreitbeilegung – Was Unternehmer und Verbraucher jetzt wissen müssen**  
*Professor Dr. Reinhard Greger,*  
Universität Erlangen-Nürnberg
- 13:50 Uhr **Flächendeckend und qualitätsgesichert – Das europaweite Netz der Verbraucherschlichtung**  
*Felix Braun,*  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V., Kehl
- 14:15 Uhr Kaffeepause
- 14:45 Uhr **Vom Antrag bis zur Entscheidung – Wie funktioniert die Verbraucherschlichtung?**  
*Dr. Christof Berlin,*  
Rechtsanwalt, Schlichter, Mediator, Berlin;  
Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
- 15:10 Uhr **Fragerunde: „Was ich sonst noch wissen möchte“**  
Experten beantworten Ihre Fragen.
- Podium:**  
*Professor Dr. Reinhard Greger,*  
Universität Erlangen-Nürnberg

*Dr. Christof Berlin,*  
Rechtsanwalt, Schlichter, Mediator  
*Felix Braun,*  
Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e. V., Kehl

*Annette Projahn,*  
Geschäftsführerin Modepassage am Markt GmbH & Co. KG  
*Daniel Steffan,*  
Vorstand Kur- und Touristikunternehmen der Stadt Bad Salzungen – AdöR;  
*Ralf Reichertz,*  
Verbraucherzentrale Thüringen

**Moderation:**  
*Blanka Weber,*  
freie Journalistin, Mediatorin

17:00 Uhr Ende der Veranstaltung

**Veranstalter:**  
Thüringer Schlichtungsbeirat  
c/o IHK Erfurt  
Arnstädter Str. 34

**Ort:**  
Industrie- und Handelskammer Erfurt  
Arnstädter Str. 34, 99096 Erfurt, Großer Saal

**Teilnahmegebühren:**  
Ein Teilnahmebeitrag wird nicht erhoben.



## Anmeldung

Ihre Anmeldung schicken Sie bitte

bis 10. Oktober 2016

per Post, Fax oder E-Mail an:

Industrie- und Handelskammer Erfurt

Frau Sieglinde Frenzel

Arnstädter Str. 34

99096 Erfurt

Fax: 0361 3485-972

Tel.: 0361 3484-260

E-Mail: [frenzel@erfurt.ihk.de](mailto:frenzel@erfurt.ihk.de)

An der Veranstaltung „Damit aus Mücken keine Elefanten werden: Neue Regeln für die Behandlung von Verbraucherbeschwerden“ am 20. Oktober 2016, in der IHK Erfurt, Arnstädter Str. 34, 99096 Erfurt, Großer Saal (zutreffendes bitte ankreuzen)

nehme ich teil.

Teilnahmezertifikat wird erwünscht  
(bitte Anschrift angeben)

Name, Anschrift

---



---



---



---

Datum Stempel / Unterschrift

Bitte beachten Sie, dass zum Parken das Parkhaus „Am Stadion“ (kostenfrei bei Entwertung der Parkkarte durch die IHK Erfurt) benutzt werden kann. Auf dem Gelände der IHK-Erfurt gibt es keine Parkmöglichkeiten.

## Thüringer Schlichtungsbeirat

Der Thüringer Schlichtungsbeirat ist eine Kooperation der Industrie- und Handelskammern Erfurt, Ostthüringen zu Gera und Südthüringen, dem Thüringer Oberlandesgericht, dem Thüringer Ministerium für Migration, Justiz und Verbraucherschutz, der Architektenkammer Thüringen, der Rechtsanwaltskammer Thüringen, der Notarkammer Thüringen, der Ingenieurkammer Thüringen, der Steuerberaterkammer Thüringen und der Verbraucherzentrale Thüringen.



IHK  
Industrie- und Handelskammer  
Erfurt



IHK  
Industrie- und Handelskammer  
Ostthüringen zu Gera



IHK  
Industrie- und Handelskammer  
Südthüringen



Freistaat  
Thüringen



Thüringer  
Oberlandesgericht



Freistaat  
Thüringen



Ministerium  
für Migration, Justiz  
und Verbraucherschutz



NOTARKAMMER THÜRINGEN



STEUERBERATERKAMMER THÜRINGEN  
– Körperschaft des öffentlichen Rechts –



ARCHITEKTEN  
KAMMER  
THÜRINGEN



Rechtsanwaltskammer  
Thüringen



INGENIEURKAMMER  
THÜRINGEN  
Körperschaft öffentlichen Rechts



verbraucherzentrale  
Thüringen



Thüringer Schlichtungsbeirat  
c/o Industrie- und Handelskammer Erfurt  
Arnstädter Str. 34 | 99096 Erfurt  
Fax: 0361 3485-972 | E-Mail: [frenzel@erfurt.ihk.de](mailto:frenzel@erfurt.ihk.de)  
[www.thueringen-schlichtet.de](http://www.thueringen-schlichtet.de)



## Damit aus Mücken keine Elefanten werden:

Neue Regeln für die Behandlung von  
**Verbraucherbeschwerden**

Informationsveranstaltung am **20. Oktober 2016**

