



- Teil II: Schlichtung zwischen Unternehmen und Verbrauchern – Die Sicht der Praxis**
- 11.15 Schlichtung in der Versicherungswirtschaft**  
**Prof. Dr. Günter Hirsch**  
 Ombudsmann für Versicherungen
- 11.45 Schlichtung in der Energiewirtschaft**  
**Dr. Dieter Wolst**  
 Ombudsmann der Schlichtungsstelle Energie
- 12.15 Diskussion**  
**Leitung: Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel**  
 Universität Bayreuth
- 12.45 Schlusswort/Zusammenfassung**  
**Prof. Dr. Martin Schmidt-Kessel**  
 Universität Bayreuth
- ca. 13.00 Verabschiedung**  
**Dr. Rainer Metz**  
 Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

**Best Western Premier  
 Hotel Steglitz International**  
 Schloßstraße/Albrechtstraße 2  
 12165 Berlin  
 Tel.: +49 (0)30 79 005 - 0  
 Email: info@steglitz.bestwestern.de  
 www.si-hotel.com  
 www.steglitz.bestwestern.de



**Anfahrt mit ÖPNV**

**vom Hauptbahnhof:**  
 S-Bahn S5, S75 oder S7 bis „Zoologischer Garten“, dort umsteigen in die U-Bahn U9 bis Endstation „Rathaus Steglitz“. Oder direkt mit dem Bus M85 Richtung „Lichterfelde“ bis „Rathaus Steglitz“.

**vom Flughafen Schönefeld:**  
 S-Bahn S45 bis „Schöneberg“, dort umsteigen in S1 Richtung „Wannsee“, nach 3 Stationen folgt der S-Bahnhof „Steglitz“.

**vom Flughafen Tegel:**  
 Bus 109 oder X9 bis „Zoologischer Garten“, dort umsteigen in U-Bahn U9 bis Endstation „Rathaus Steglitz“.

**Anmeldung:**  
[www.bmelv.de/streitschlichtung](http://www.bmelv.de/streitschlichtung)

**Bei organisatorischen Fragen:**  
 Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung  
 Referat 122 – Konferenz- und Tagungsmanagement  
 Wichmannstraße 6 | 10787 Berlin  
 Tel.: + 49 (0)30 39 89 92 - 23  
 Fax: + 49 (0)30 39 89 92 - 18  
 E-Mail: streitschlichtung@ble.de

**Bei fachlichen Fragen:**  
 Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz  
 Referat 213  
 Wilhelmstraße 54 | 10117 Berlin  
 Andreas Klump: Tel. + 49 (0)30 18 5 29 - 4325  
 E-Mail: 213@bmelv.bund.de

**Weitere Informationen unter:**  
[www.bmelv.de/streitschlichtung](http://www.bmelv.de/streitschlichtung)

**Herausgeber**  
 Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

**Stand**  
 September 2012

**Foto/Bildnachweis**  
 Mellimage – Fotolia.com

**Layout und Satz**  
 Bundesanstalt für Landwirtschaft und Ernährung  
 Referat 122

**Druck**  
 Bundesministerium für Ernährung, Landwirtschaft und Verbraucherschutz

# Alternative Streitbeilegung – Reden statt Klagen

8. und 9. November 2012, Berlin



Im Jahr 2010 hatte jeder fünfte Verbraucher nach Erhebungen des EU-Verbraucherbarometers Probleme beim Erwerb von Waren oder Dienstleistungen im Binnenmarkt. Viele Verbraucher scheuen aber vor dem Gang zu Gericht zurück, nicht zuletzt wegen der unklaren Erfolgsaussichten und des damit verbundenen Kostenrisikos.



Gleichzeitig erkennen immer mehr Unternehmen, wie wichtig es ist, zufriedene Kunden zu haben und entstehende Probleme mit ihnen möglichst einvernehmlich zu lösen.

Die Durchführung eines Schlichtungsverfahrens stellt bei vertraglichen Streitigkeiten zwischen Unternehmen und Verbrauchern oft eine kostengünstigere und schnellere Alternative gegenüber langwierigen Gerichtsverfahren dar. Allerdings ist die außergerichtliche Streitbeilegung bislang nur für einige Branchen bzw. in einigen Regionen möglich. Bei Verbrauchern wie bei Unternehmen ist das Konzept der alternativen Streitbeilegung zum Teil auch noch kaum bekannt.

Wir wollen deshalb den Aufbau außergerichtlicher Rechtssysteme beschleunigen. Die Europäische Kommission hat dazu Ende 2011 ihre Vorschläge für eine „Richtlinie über alternative Streitbeilegung“ sowie für eine „Verordnung über Online-Streitbeilegung“ vorgelegt.

Diese Rechtsvorschriften werden auch die alternative Streitbeilegung in Deutschland weiterentwickeln. So müssen zukünftig für alle Branchen Schlichtungsstellen vorgehalten werden. Auch in Branchen, in denen es heute noch keine Schlichtungsstelle gibt, haben Verbraucher also bald einen Ansprechpartner für Streitigkeiten.

Mehr und mehr Branchen werden sich infolgedessen dem Gedanken der alternativen Streitbeilegung öffnen, eigene Schlichtungsstellen einrichten oder sich bestehenden Schlichtungsstellen anschließen. Ich begrüße diese Entwicklung sehr, denn der Schlichter ist in vielen Fällen effektiver und kostengünstiger als der Richter. Für die Unternehmen ist das Vertrauen der Verbraucherinnen und Verbraucher in die eigenen Produkte ein wichtiger Faktor für nachhaltiges Wachstum. Dieses Vertrauen können Schlichtungsstellen durch schnelle und unbürokratische Hilfe stärken.

Lassen Sie uns deshalb über die Chancen der alternativen Streitbeilegung diskutieren und lassen Sie uns an Ihren Erfahrungen im Bereich der Streitschlichtung teilhaben. Ich lade alle Interessenten ein, sich bei unserer Fachtagung „Alternative Streitbeilegung – Reden statt Klagen“ einzubringen.

Ilse Aigner  
Bundesministerin für Ernährung,  
Landwirtschaft und Verbraucherschutz

## Donnerstag, 08.11.2012

- ca. 18.15 **Begrüßung**  
**Ilse Aigner**  
Bundesministerin für Ernährung,  
Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- ca. 18.30 **Podiumsdiskussion**  
„Streitbeilegung – Fluch oder Segen für  
die deutsche Wirtschaft“
- Dr. Rainer Metz**  
Bundesministerium für Ernährung,  
Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- Prof. Dr. Hannes Unberath**  
Universität Bayreuth
- Felix Braun**  
Europäisches Verbraucherzentrum (EVZ)
- Christoph Wenk-Fischer**  
Hauptgeschäftsführer  
Bundesverband des Deutschen  
Versandhandels (bvh)
- Ursula Pachtl**  
Stv. Generaldirektorin  
Bureau Européen des Unions des  
Consommateurs (BEUC)
- Moderation: RA Martin W. Huff**  
Geschäftsführer  
Rechtsanwaltskammer Köln

## Freitag, 09.11.2012

## Vorträge und Praxisberichte

- 9.00 **Begrüßung**  
**Dr. Rainer Metz**  
Bundesministerium für Ernährung,  
Landwirtschaft und Verbraucherschutz
- anschl. Einführung**  
**Prof. Dr. Hannes Unberath**  
Universität Bayreuth
- Teil I: Rechtsstaatlichkeit, Verfahrensstandards, Verbraucherschutz – Droht die Privatisierung der Justiz?**
- 9.15 **Außergerichtliche Streitbeilegung – Anforderungen aus Sicht des Verbraucherschutzes**  
**Prof. Dr. Michael Stürner**  
Europa-Universität Viadrina  
Frankfurt (Oder)
- 9.35 **Die Richtlinie über alternative Streitbeilegung und grenzüberschreitender Verbraucherschutz**  
**Prof. Dr. Giesela Rühl**  
Friedrich-Schiller-Universität Jena
- 9.55 **Rahmenbedingungen für die flächendeckende Schlichtung in Deutschland**  
**Ulrike Janzen**  
Bundesministerium der Justiz
- 10.15 **Diskussion**  
**Leitung: Prof. Dr. Hannes Unberath**  
Universität Bayreuth
- 10.45 **Pause**