

Verbraucherschlichtung aus Unternehmensicht

24. November 2016, BMJV

Programm

- 10:30Uhr **Einlass**
- 11.00 Uhr **Begrüßung**
Marie-Luise Graf-Schlicker, Leiterin der Abteilung Rechtspflege, BMJV
- 11.10 Uhr **Einführung**
Dr. Nicola Wenzel, Leiterin des Referats „Mediation, Schlichtung, Internationale Konflikte in Kindschaftssachen“, BMJV

I. Verbraucherschlichtung für Unternehmen

- 11.20Uhr **Verbraucherstreitbeilegung - Zumutung oder Chance für Unternehmen?**
Professor Dr. Ulla Gläßer, LL.M., Europa-Universität Viadrina, Frankfurt/Oder
- 11.40 Uhr **Die Verfahren vor der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle: unkompliziert, schnell, unparteiisch und vertrauensfördernd**
Felix Braun, Zentrum für Schlichtung e.V., Kehl
- 12.00 Uhr **Diskussion**
- 12.30Uhr **Mittagsimbiss**
- 13.30 Uhr **Podiumsdiskussion: Denk ich an Verbraucherschlichtung, denk ich an...**

Teilnehmer:

Nadine Tetsch, Leiterin Zentrales Beschwerdemanagement, RheinEnergie AG
Dr. Bastian Kolmsee, Executive Director Trust Services, Trusted Shops GmbH
Dr. Stefan Naumann, Zalando SE
Professor Dr. Günter Hirsch, Ombudsmann, Versicherungsombudsmann e.V.
Felix Braun, Vorstand, Zentrum für Schlichtung e.V., Kehl

15.00 Uhr **Kaffeepause**

II. Gestaltungsmöglichkeiten für Unternehmen: Die branchenspezifische Verbraucherschlichtung

15.20Uhr **Doppel-Interview: Warum branchenspezifische Schlichtung?**

Gesprächspartner:

Dr. Christof Berlin, Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

Bernd Hingkeldey, Abteilung Schaden K und H/U/S zentral, HUK-COBURG

15.40 Uhr **Gestaltungsmöglichkeiten branchenspezifischer Schlichtung**

Professor Dr. Reifner, Institut für Finanzdienstleistungen e.V.

15.50 Uhr **Diskussion**

16.20 Uhr **Abschluss**

16.30 Uhr **Ende der Veranstaltung**