



Master-Studiengang Mediation

der Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder)
in Kooperation mit dem Institut für Anwaltsrecht an der Humboldt-Universität zu Berlin
und dem Centre for Socio Legal Studies der University of Oxford



GRUNDLAGEN-SEMINAR

Verbraucher-Schlichtung: Überblick und Praxis

mit Dr. Christof Berlin und Dr. Felix Wendenburg

am 04./05.12.2015 in Berlin

„Die Mitgliedstaaten sorgen dafür, dass die mit AS betrauten Personen [...] über das Wissen und die Fähigkeiten verfügen, die für die Arbeit im Bereich der AS [...] erforderlich sind.“

Art. 6, Abs. 1 lit. a ADR-Richtlinie 2013/11/EU

„Für die Zwecke von Absatz 1 Buchstabe a ermutigen die Mitgliedstaaten die AS-Stellen dazu, Schulungen für die mit AS betrauten natürlichen Personen zur Verfügung zu stellen.“

Art. 6 Abs. 6 Satz 1 ADR-Richtlinie 2013/11/EU

Hintergrund und Adressaten

Die ADR-Richtlinie 2013/11/EU verpflichtet die Mitgliedstaaten zur Einrichtung von Angeboten zur außergerichtlichen Streitbeilegung (ADR) bei Konflikten zwischen Verbrauchern und Unternehmen in nahezu allen Wirtschaftsbereichen. Zur Umsetzung der Richtlinie wurde unlängst in Deutschland der Regierungsentwurf für ein Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und in Österreich der Ministerialentwurf für ein Alternatives Streitbeilegungsgesetz (AStG) verabschiedet. Insofern ist künftig ein umfassender Ausbau von Verbraucher-ADR zu erwarten. Im Gegensatz zu europäischen Nachbarländern gibt es im deutschsprachigen Raum jedoch noch kaum Erfahrung und entsprechend geringes Wissen über Verbraucher-ADR.

Dieses Seminarangebot richtet sich an alle, die sich beruflich mit Verbraucher-ADR beschäftigen: sowohl Praktiker, die bereits über eigene Erfahrungen in der Bearbeitung von Verbraucherkonflikten verfügen, als auch Personen, die sich mit dem Aufbau neuer Schlichtungsstellen beschäftigen.

Kerninhalte des Intensivseminars

Ziel des Grundlagen-Seminars ist neben der Vermittlung eines Überblicks zu Verbraucher-ADR auch die Vorstellung und Erprobung entsprechender kommunikativer Fähigkeiten:

Überblick Verbraucher-ADR

- Spektrum der Verfahren (Vermittlungs-, Vorschlags- und Entscheidungsverfahren)
- Verhältnis zu anderen Wegen der Rechtsdurchsetzung
- Beispiele für Best Practice in Deutschland und Europa

Erwartungen von Verbrauchern

- Einfacher Zugang
- Transparenz und Verständlichkeit
- Einzelfallbetrachtung und Effizienz

Grundlagen Konflikttheorie

- Interessenorientierte Win-Win-Lösungen
- Umgang mit Emotionen im Konflikt
- Typische Interessenlagen in Verbraucherkonflikten

Besonderheiten Verbraucherschlichtung

- Rechtsgrundlagen, inkl. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz
- Bedeutung von Recht und Beweisaufnahme
- Bedeutung von interessenorientierter, strukturierter Kommunikation, insbesondere auch beim Einsatz fernkommunikativer Mittel

Kommunikationstraining

- Fragetechniken
- Aktive Verständnissicherung
- Interessenorientierte Kommunikation

Zudem wird als Gastreferentin Dr. Naomi Creutzfeldt (University of Oxford) ihre jüngsten Forschungsergebnisse über die Erwartungen von Verbrauchern an Schlichtungsverfahren in Deutschland, Großbritannien und Frankreich vorstellen. Aus ihrer umfassenden Befragung mehrerer tausend Verbraucher lassen sich wertvolle Erkenntnisse für die Praxis von Verbraucher-Schlichtung ableiten.

Seminarmethodik

Die Seminareinheiten bestehen aus kompakten theoretischen Einführungen und praktischen Übungen. Neben der Vermittlung von Wissen werden die für Verbraucher-Schlichtung geeigneten Techniken der strukturierenden, verständnissichernden Kommunikation vorgestellt und in Übungen vertieft. Besonderes Augenmerk gilt dabei dem Einsatz mediativer Elemente in Massenverfahren ohne räumliches Aufeinandertreffen der Parteien. Ergänzend dienen Rollenspielsequenzen dazu, das Gelernte im Zusammenhang anzuwenden und möglichst praxisnah auszuprobieren.

Zur Seminarleitung

Bei den Dozenten handelt es sich um erfahrene Praktiker in den Bereichen Mediation und Schlichtung:

Dr. Christof Berlin, Rechtsanwalt und Mediator, hat mehrjährige Erfahrung als Schlichter in Verbraucherkonflikten und ist Leiter des Flug-Teams bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp). Im Rahmen seiner Dissertation „Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten“ untersuchte er erfolgreiche ADR-Stellen in Deutschland und Europa, um daraus Empfehlungen im Sinne einer Best Practice für die Umsetzung der ADR-Richtlinie abzuleiten. Er ist Autor zahlreicher Publikation sowie Dozent und Lehrbeauftragter im Bereich Verbraucher-ADR und Mediation.

Dr. Felix Wendenburg ist Wissenschaftlicher Leiter des Master-Studiengangs Mediation (Europa-Universität Viadrina/Humboldt-Universität) sowie des Kernbereichs Wirtschaft am Institut für Konfliktmanagement (Europa-Universität Viadrina). Daneben ist er als Mediator BM® Partner der Kanzlei TGKS. Sein Schwerpunkt liegt im Bereich der Wirtschaftsmediation, insbesondere in Gesellschafter- und Teamkonflikten. Zu seiner umfassenden Ausbildungstätigkeit im Bereich Mediation und Konfliktmanagement zählen Seminare für Richter, Rechtsanwälte und Steuerberater.

Seminartermin:

- Freitag, 4. Dezember 2015 10.30 Uhr bis 18.00 Uhr
- Samstag, 5. Dezember 2015 09.00 Uhr bis 15.00 Uhr

Seminarort:

Das Seminar findet in zentral gelegenen Räumen des GLS Sprachenzentrums in Berlin-Prenzlauer Berg statt. Im zugehörigen Hotel ist ein Kontingent an Einzelzimmern zum Preis von 95,00 € inkl. Frühstück unter dem Kennwort „Viadrina“ reserviert. Nähere Informationen zum Seminarort unter http://www.gls-sprachenzentrum.de/2265_sprachschule_berlin.html.

Seminarpreis:

390,00 € zzgl. 19% MwSt.

Anmelde-, Durchführungs-, Zahlungs- und Stornomoditäten:

Um **Anmeldung** wird bis zum **30.09.2015** gebeten. Die Anmeldung kann unter Verwendung des beigefügten Formulars per Fax/Brief oder formlos per Email (an die Adresse master-mediation@europa-uni.de) erfolgen. Die Anmeldung ist **verbindlich**.

Das Seminar wird mit mindestens zehn und maximal 24 Teilnehmenden durchgeführt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Bei einem Rücktritt nach Bestätigung der Durchführung des Seminars durch den Studiengang werden die vollen Seminargebühren erhoben, falls durch die Stornierung die Gruppengröße unter die Mindestteilnehmerzahl von 10 Personen sinkt. Alternativ dazu kann eine Ersatzperson benannt werden. Ansonsten werden bei einem Rücktritt nach Bestätigung der Durchführung anteilig 100,00 € der Seminargebühren erhoben.

**Master-Studiengang Mediation
Europa-Universität Viadrina
Große Scharrnstraße 59
15230 Frankfurt (Oder)**

Fax: 0335-5534-2337 oder Mail: master-mediation@europa-uni.de

ANMELDUNG

Hiermit melde ich mich verbindlich an zu dem Grundlagen-Seminar

„Verbraucher-Schlichtung: Überblick und Praxis“

unter der Leitung von Dr. Christof Berlin und Dr. Felix Wendenburg

am 04./05.12.2015

in den Räumen des GLS Sprachenzentrum, Kastanienallee 82, 10435 Berlin

Name:

Adresse:

Email:

Telefon/Fax:

Die Durchführungs-, Zahlungs- und Stornomodalitäten erkenne ich an.

Datum, Unterschrift