

# Ist Schlichten besser als Richten?

Die neuen Regelungen in der Verbraucherschlichtung und ihre Auswirkungen auf die Unternehmen



Deutscher  
Industrie- und Handelskammertag

<b>Copyright</b>	Alle Rechte liegen beim Herausgeber. Ein Nachdruck – auch auszugsweise – ist nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung des Herausgebers gestattet.
<b>Herausgeber</b>	©DIHK - Deutscher Industrie- und Handelskammertag e. V. Postanschrift: 11052 Berlin Besucheranschrift: Breite Straße 29   10178 Berlin-Mitte Telefon 030-20308-0   Telefax 030-20308-1000 Internet: <a href="http://www.dihk.de">www.dihk.de</a>
<b>Verlag</b>	DIHK Verlag <a href="mailto:bestellservice@verlag.dihk.de">bestellservice@verlag.dihk.de</a>   Telefax 02225-8893595 Werner-von-Siemens-Straße 13   53340 Meckenheim Internet: <a href="http://www.dihk-verlag.de">www.dihk-verlag.de</a>
<b>Stand</b>	Januar 2017
<b>Herstellung</b>	tolmedia   Tilo Seidel
<b>ISBN-Nr.</b>	978-3-943043-97-6
<b>Titelbild</b>	<a href="http://thinkstockphotos.de">thinkstockphotos.de</a>
<b>Druck</b>	DCM   Druck Center Meckenheim

## ■ Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	6
Verbraucherschlichtung nach dem VSBG – betrifft das mein Unternehmen? .....	9
Schlichtung – was ist das eigentlich genau? .....	9
Was sind die wichtigsten Regelungen des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes im Überblick? .....	10
Was sind die Vorteile der Schlichtung – lohnt sich die Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren für mein Unternehmen? .....	11
Wie hoch sind die Kosten eines Verfahrens? .....	13
Wie lange dauert ein Verfahren? .....	15
Können Ansprüche gegen mein Unternehmen während eines laufenden Schlichtungsverfahrens verjähren? .....	15
Was ist mit Beschwerden aus dem EU-Ausland? .....	16
Welchen Mehrwert bietet die OS-Plattform der EU? .....	16
Welche Informationspflichten treffen Sie? .....	18
- Informationen nach Art. 14 ODR-Verordnung	
- Informationen nach §§ 36, 37 VSBG	
Besteht ein Abmahnrisiko? .....	20
Gibt es Ausnahmen von der Informationspflicht? .....	21
Gibt es Gestaltungsspielräume bei der Information? .....	21
Wer schlichtet? .....	22
Wie läuft ein Schlichtungsverfahren ab? .....	22
Wie sieht ein Schlichtungsvorschlag aus? .....	24
Welche Verbraucherschlichtungsstellen gibt es? .....	27
Wie unterstützt Ihre Industrie- und Handelskammer bei der Verbraucherschlichtung? .....	28
Vertiefende Literatur .....	28
Anhang: Vollständiger Wortlaut des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes .....	29