

## WEBINAR: RENAISSANCE DER VERBRAUCHERBESCHWERDE – PROFESSIONELLER UMGANG IM VERSORGUNGSUNTERNEHMEN MIT BLICK AUF SCHLICHTUNGS- UND MASSENVERFAHREN“

### 1. Einleitung

- Aktuelle Zahlen
- Warum ist der richtige Umgang mit Verbraucherbeschwerden so wichtig?

### 2. Allgemeine Aspekte zum Verbraucherbeschwerdeverfahren

- Wann liegt eine Verbraucherbeschwerde vor?
  - Einordnung von Äußerungen auf verschiedenen Kommunikationskanälen
  - Beschwerden auf Social Media
- Zweistufigkeit des Verfahrens
- Freiwilligkeit vs. Teilnahmeverpflichtung
- Informationspflichten

### 3. Verfahren vor den Schlichtungsstellen

- Welche Schlichtungsstellen gibt es?
- Verfahren vor der SSE und Gebühren
- Schlichtungsvorschlag - verbindlich oder lohnt sich ein Gerichtsverfahren?

### 4. Massenverfahren

- Arten von Massenverfahren
- Die "neue" Abhilfeklage
- Aktuelle Verfahren und Ausblick

### 5. Strategische Überlegungen

- Der richtige Umgang mit Beschwerden
- Abwägung: Abhilfe vs. Nichtabhilfe im Beschwerdeverfahren
- Handlungsempfehlungen bei Schlichtungsanträgen
- Weitere praktische Ableitungen



## 6. Aktuelle Entwicklungen und Ausblick

- Einstellung der OS-Plattform und die Auswirkungen auf die Informationspflichten
- ADR-Änderungsrichtlinie
  - Starke Ausweitung der ADR-Pflichten? Welche Neuerungen derzeit auf EU-Ebene diskutiert werden
- Schlichtungsstelle Wärme in Planung?