

Seminar Verbraucherschlichtung

mit Dr. Christof Berlin

1. Hintergrund der Veranstaltung

Da in den letzten Jahren leider nur wenige einschlägige Fortbildungsmöglichkeiten für Mitarbeiter:innen staatlich anerkannter Verbraucherschlichtungsstellen vorhanden waren, organisiert die Verbraucherschlichtung Austria im Herbst 2025 im Sinne der §§ 9 Z 8 und 10 Abs 1 AStG erneut ein **Schlichtungsseminar** mit **Dr. Christof Berlin** von der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr (Deutschland). Dr. Berlin ist Rechtsanwalt und ausgebildeter Mediator. Als langjähriger Mitarbeiter und nunmehriger Leiter der Schlichtungsstelle kennt er die Herausforderungen, denen Schlichtungsstellen gegenüberstehen und weiß, welches Handwerkszeug bei der täglichen Fallbearbeitung hilfreich ist.

2. Zeit & Ort

- Donnerstag, **2. Oktober 2025** und Freitag, **3. Oktober 2025** jeweils von 10:00 bis 17:00 Uhr
- **25hours Hotel**, Lerchenfelder Straße 1-3, 1070 Wien, Raum: Freiraum III, <https://25hours-hotels.com/de/vienna/at-museumsquartier/>

3. Kosten

Für die Teilnahme am Seminar wird ein Unkostenbeitrag von **€ 220,- pro Person** eingehoben. Die Verpflegung an beiden Tagen ist in dem Betrag bereits inkludiert.

4. Durchführung & Storno

Aus organisatorischen Gründen wird um Anmeldung bis spätestens **15. September 2025** ersucht. Das Seminar ist auf die Teilnahme von ca. 20 Personen ausgelegt. Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Eine **Stornierung** ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich. Bei späterer Stornierung wird ein Betrag von € 110,- eingehoben. Alternativ kann eine Ersatzperson benannt werden.

5. Programm

Donnerstag, 2. Oktober 2025

- 10:00 – 13:00 Uhr **Block 1** (Kaffeepause um ca. 11:00 Uhr)
- Begrüßung und Vorstellung
 - "Schlichtungsdreiklang" Präzision-Empathie-Effizienz
 - Empathische Kommunikation durch aktives Zuhören (Loop of Understanding)
- 13:00 – 14:00 Uhr **Mittagessen**
- 3-Gänge-Menü, auf Wunsch vegetarisch
- 14:00 – 17:00 Uhr **Block 2** (Kaffeepause um ca. 15:30 Uhr)
- Interessen und Bedürfnisse (Eisbergmodell)
 - Empathie durch interessenorientierte Fragen, interessenorientiertes Verhandeln (Harvard-Modell)
 - Transfer auf Schlichtungspraxis
 - Abschluss des Tages

Freitag, 3. Oktober 2025

- 10:00 – 13:00 Uhr **Block 3** (Kaffeepause um ca. 11:00 Uhr)
- Warm-Up: Klärung offener Fragen vom Vortag
 - Methodenzirkel als Wiederholung der kommunikativen Techniken des Vortags
 - Fokus auf effiziente Organisation von Schlichtungsverfahren, Umgang mit hohen Fallzahlen, effizientes Verfahrensdesign durch Förderung von "Early Settlement", Automatisierung und Einsatz von KI
 - Präzision: Qualitätssicherung, Einheitlichkeit, Know-How-Management
 - Abschluss
- 13:00 – 14:00 Uhr **Mittagessen**
3-Gänge-Menü, auf Wunsch vegetarisch
- 14:00 – 17:00 Uhr **Block 4 ohne Dr. Berlin** (Kaffeepause um ca. 15:30 Uhr)
- Umsetzung des Erlernten im Arbeitsalltag und Austausch über Best-Practices - mögliche Punkte:
- Austausch über die jeweiligen Verfahren und Möglichkeiten der Effizienzsteigerung
 - Umgang mit Anfragen
 - Umgang mit Unternehmen, die erfahrungsgemäß nicht an Verfahren teilnehmen
 - Verpflichtung zur Nutzung von Antragsformularen
 - Einsatz von KI etc.