

# ALTERNATIVE STREITBEILEGUNG

## Zehn Jahre Verbraucher-ADR: Bilanz, Reform und Perspektiven

Eine Tagung der Sektion III – Konsumentenpolitik und Verbrauchergesundheit

Konzeption und fachliche Leitung: Marilies Zinner

Dienstag, 20. Oktober 2026

Auditorium der Universität für angewandte Kunst Wien

Expositur Vordere Zollamtsstraße 7, 1030 Wien

### Programm

| Zeit  | Programm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 09:00 | <i>Eintreffen und Begrüßungskaffee</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 09:30 | <i>Begrüßung</i><br><b>Sektionsleiter Ulrich Herzog</b> (Sozialministerium)<br><i>Eröffnung</i><br><b>Staatssekretärin Ulrike Königsberger-Ludwig</b> (Sozialministerium)<br><i>Fachliche Einführung in die Tagung und das Programm</i><br><b>Marilies Zinner</b> (Sozialministerium)                                                                                                 |
| 09:45 | <b>BILANZ</b><br>Zehn Jahre Verbraucher-ADR in Österreich: Ergebnisse der wissenschaftlichen Evaluierung<br><b>Sascha Ferz</b> (Universität Graz)<br><i>Bilanz im Gespräch: Einordnung der Ergebnisse</i><br><b>Sascha Ferz, Tanja Domej</b> (Universität Zürich), <b>Reinhard Greger</b> (Universität Erlangen-Nürnberg)<br>Moderation: <b>Peter G. Mayr</b> (Universität Innsbruck) |
| 11:15 | <i>Kaffeepause</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 11:35 | <b>REFORM</b><br>Die reformierte ADR-Richtlinie: Auftrag und Spielräume für Österreich<br><b>Marilies Zinner</b><br>Aktuelle Arbeiten der Europäischen Kommission im Bereich Verbraucher-ADR<br><b>Vertretung der Europäischen Kommission</b> , Generaldirektion Justiz und Verbraucher                                                                                               |

| Zeit         | Programm                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>12:00</b> | <p>How to deliver effective consumer access to ADR through voluntary business participation?</p> <p><b>Eline Verhage</b> (Universität Leiden)</p> <p><i>Reform im Gespräch:</i> Welche Ansätze sind in Österreich anschlussfähig?</p> <p><b>Eline Verhage, Felix Braun</b> (Universalschlichtungsstelle des Bundes, Deutschland), <b>Karl Gladt</b> (Internet Ombudsstelle), <b>Simon Eder</b> (Verbraucherschlichtung Austria)</p>                                                                       |
| <b>13:15</b> | <i>Mittagspause</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>14:15</b> | <p><b>PERSPEKTIVEN</b></p> <p>The Italian Mediation Act: Towards an Integrated Justice System</p> <p><b>Silvana Dalla Bontà</b> (Universität Trient)</p> <p><i>Perspektiven im Gespräch I:</i> Verbraucher-ADR im Gesamtsystem der Konfliktbearbeitung und Rechtsdurchsetzung</p> <p><b>Silvana Dalla Bontà, Petra Leupold</b> (Verein für Konsumenteninformation), <b>Ursula Scheuer</b> (Justizministerium), <b>Alexander Meisinger</b> (Notarsubstitut), <b>Peter Rott</b> (Universität Oldenburg)</p> |
| <b>15:45</b> | <i>Kaffeepause</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>16:10</b> | <p><i>Perspektiven im Gespräch II:</i> Verbraucher-ADR 2030: Zugang, Kooperation und institutionelle Weiterentwicklung</p> <p><b>Gabriele Zgubic-Engleder</b> (Bundesarbeitskammer), <b>Norman Schadler</b> (Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte), <b>Eva Lacher</b> (Schlichtungsstelle der E-Control), <b>Reinhold Schranz</b> (Europäisches Verbraucherzentrum Österreich)</p>                                                                                                                   |
| <b>17:25</b> | <p><i>Abschluss und Verabschiedung</i></p> <p><b>Marilies Zinner</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## Zur Tagung

Seit gut zehn Jahren bietet die staatlich anerkannte Verbraucherschlichtung in Österreich Verbraucherinnen und Verbrauchern einen einfachen, kostenlosen Weg zur außergerichtlichen Lösung von Konflikten. Die Tagung zieht Bilanz und richtet zugleich den Blick nach vorn: Was hat sich bewährt, wo bestehen Lücken und welche Chancen eröffnet die Reform der europäischen ADR-Richtlinie? Ausgehend von einer wissenschaftlichen Evaluierung diskutieren Fachleute aus Wissenschaft, Praxis, Justiz, Wirtschaft und Verbraucherpolitik internationale Erfahrungen, wirksame Anreize für die Beteiligung von Unternehmen sowie das Zusammenspiel von Schlichtung, Gerichten und kollektivem Rechtsschutz. Im Mittelpunkt steht die Frage, wie Verbraucher-ADR künftig noch zugänglicher, wirksamer und im Rechtsschutzsystem institutionell besser vernetzt werden kann.