



## Information zum Forschungsvorhaben:

### „Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 VSBG“

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat die AFC Public Services GmbH in Kooperation mit Herrn Prof. Dr. Wolfgang Voit (Philipps-Universität Marburg) mit der Durchführung eines Forschungsvorhabens zu den Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) betraut.

Ziel des Forschungsvorhabens ist es zu eruieren, wie die Informationspflichten nach dem VSBG von den Unternehmern umgesetzt werden. Des Weiteren soll herausgefunden werden, in welchen Bereichen Verstöße gegen die Informationspflichten festzustellen sind und welche Gründe es dafür gibt. Ob und gegebenenfalls an welcher Stelle ein Reformbedarf bei den Informationspflichten besteht, lässt sich am ehesten anhand der Erhebungen der Forscher im Rahmen dieser Studie feststellen.

Das Forschungsvorhaben stellt eine wichtige Grundlage für eine stetige Fortentwicklung der Verbraucherschlichtung in Deutschland dar. Diese bietet sowohl rechtssuchenden Verbraucherinnen und Verbrauchern ebenso wie Unternehmern viele Vorteile: Sie erhalten die Möglichkeit, einen Rechtsstreit mit wenig Aufwand und einer vergleichsweise kurzen Verfahrensdauer außerhalb eines gerichtlichen Verfahrens beizulegen. Zugleich können Unternehmen mit ihrer Teilnahme an der für sie kostengünstigen Verbraucherschlichtung einen wesentlichen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und Kundenbindung leisten. Freilich müssen aber auch etwaige Defizite gesetzlicher Regelungen identifiziert und behoben werden.

Vor diesem Hintergrund werden Sie vielmals gebeten, den von den Forschern übersandten Fragebogen zu beantworten. Ihr Beitrag ist äußerst wichtig, um eine ausreichende Datenbasis zu erhalten, auf deren Grundlage die geltende Rechtslage analysiert werden kann.

Haben Sie herzlichen Dank für Ihre Unterstützung.