

# Verfahrensordnung 2025

## Präambel

Die Schlichtungsstelle Reise und Verkehr e.V. ist eine unabhängige und neutrale, EU-notifizierte und von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannte Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen im Trägerverein der Schlichtungsstelle organisierten Unternehmen (jeweils „Beschwerdegegnerin“) und Reisenden als deren Kund:innen („Beschwerdeführende Personen“).

## § 1 Anwendungsbereich

Die folgenden Vorschriften tragen den Regelungen im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) Rechnung und finden Anwendung, wenn eine Beschwerdeführende Person ihr gegen die jeweilige Beschwerdegegnerin gerichtetes Anliegen („Beschwerdegegenstand“) im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens weiter verfolgt. Für den Bereich der Schlichtung im Luftverkehr gelten ergänzend die Vorschriften der §§ 57, 57 b LuftVG und §§ 2 - 16 Abs. 1 und 3 LuftSchlichtV. Im Falle eines Widerspruchs haben die gesetzlichen Regelungen Vorrang vor dieser Verfahrensordnung.

## § 2 Zulässigkeit

- (1) Die Schlichtungsstelle kann angerufen werden, wenn
  - a) eigene oder im Wege der zulässigen Vertretung fremde Anliegen verfolgt werden,
  - b) ein Zusammenhang mit einer Beförderung/Reise besteht und
  - c) die Beschwerdegegnerin im Trägerverein der Schlichtungsstelle organisiert ist.
- (2) Die Schlichtungsstelle behandelt das Schlichtungsanliegen erst dann, wenn die Beschwerdeführende Person ihr Anliegen zuvor gegenüber der jeweiligen Beschwerdegegnerin geltend gemacht hat und diese Gelegenheit hatte, in angemessener bzw. der gesetzlich vorgegebenen Zeit dazu Stellung zu nehmen.
- (3) Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt,
  - a) wenn der Beschwerdegegenstand einen Wert von 30.000 Euro überschreitet, wobei für die Wertermittlung die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert gelten, oder
  - b) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht oder einer anderen anerkannten zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle anhängig ist bzw. wenn der Beschwerdegegenstand dort bereits abschließend behandelt wurde, es sei denn, das Gericht ordnet nach § 278 a Abs. 2 ZPO im Hinblick auf das Verfahren bei der Schlichtungsstelle das Ruhen des Verfahrens an.

- (4) Die Schlichtungsstelle berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob der Schlichtungsantrag zulässig ist. In Zweifelsfällen erhalten die Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Stellungnahme.

### **§ 3 Schlichtungsantrag**

- (1) Das Verfahren beginnt mit der Stellung des Schlichtungsantrags. Die Antragstellung erfolgt im Regelfall online, kann aber auch in jeder anderen geeigneten Form erfolgen.
- (2) Die Schlichtungsstelle bestätigt den Eingang des Schlichtungsantrags und unterrichtet die Beschwerdeführende Person über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Die Beschwerdeführende Person soll ihr jeweiliges Anliegen klar und eindeutig zum Ausdruck bringen, alle zur Beurteilung des Falles sachdienlichen Tatsachen mitteilen sowie die erforderlichen Unterlagen beifügen. Sind die Unterlagen unvollständig, können Ergänzungen nachgefordert werden.
- (4) Die Schlichtungsstelle hilft der Beschwerdeführenden Person, einen Schlichtungsantrag zu konkretisieren. Sie kann sich zur Sachverhaltsaufklärung auch an die jeweilige Beschwerdegegnerin wenden.
- (5) Die Verfahrenssprache ist Deutsch, sofern sich nicht die Schlichtungsstelle mit den Verfahrensbeteiligten auf eine andere Verfahrenssprache verständigt.

### **§ 4 Vertretung**

Die Beschwerdeführende Person und die Beschwerdegegnerin können sich in jeder Lage des Verfahrens auf eigene Kosten im gesetzlich zulässigen Rahmen vertreten lassen.

### **§ 5 Beteiligung der Beschwerdegegnerin**

- (1) Die Beschwerdegegnerin erhält Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb einer gesetzten oder vereinbarten Frist. Die Frist kann verlängert werden, wenn die Beschwerdegegnerin ihre Nichteinhaltung ausreichend entschuldigt.
- (2) Die Schlichtungsstelle leitet den Schlichtungsantrag derjenigen Stelle der Beschwerdegegnerin zu, die diese benannt hat.
- (3) Von der Anforderung einer Stellungnahme der Beschwerdegegnerin kann abgesehen werden, wenn
  - der Antrag gemäß § 2 dieser Verfahrensordnung unzulässig ist oder
  - der Schlichtungsantrag bereits anhand der von der Beschwerdeführenden Person eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann und/oder offensichtlich unbegründet ist oder
  - der Antrag missbräuchlich ist.

### **§ 6 Beurteilungsgrundlage**

- (1) Die Schlichtung erfolgt bei allen Entscheidungen und Vorschlägen unabhängig und unparteiisch im Rahmen von Recht und Gesetz.

- (2) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist der von den Verfahrensbeteiligten mitgeteilte Sachverhalt. Offenkundig bekannte Tatsachen können einbezogen werden.
- (3) Die Schlichtungsstelle klärt den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens weiter auf, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich und angemessen ist.
- (4) Geben die Verfahrensbeteiligten vor Abschluss des Verfahrens eine verspätete Einlassung ab, wird diese berücksichtigt, sofern die Verspätung den Verfahrensgang nicht hindert oder wenn sie entschuldigt ist.
- (5) Bei Schlichtungsanträgen, die im Zusammenhang mit wettbewerbsrelevanten Angaben stehen, sind diese Angaben in nachprüfbarer Form mit allen erforderlichen Angaben in einer gesonderten, nur für die Schlichtungsstelle bestimmte Anlage darzustellen.

## **§ 7 Ablehnung des Schlichtungsantrags**

- (1) Die Schlichtungsstelle kann die Befassung mit dem Schlichtungsantrag ablehnen, wenn die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb der Schlichtungsstelle ernsthaft beeinträchtigt oder sonstige Ablehnungsgründe nach § 14 Abs. 1 VSBG gelten. Die Schlichtungsstelle kann insbesondere einen Schlichtungsantrag oder die weitere Durchführung eines bereits begonnenen Schlichtungsverfahrens ablehnen, wenn Mitarbeitende der Schlichtungsstelle von der Beschwerdeführenden Person grob beleidigt oder beschimpft werden. Die Ablehnungsentscheidung erfolgt innerhalb von drei Wochen nach Eingang des Antrags.
- (2) Die Beschwerdegegnerin kann in jeder Lage des Verfahrens beantragen, dass die Schlichtungsstelle einen Schlichtungsantrag nicht weiter bearbeitet, sofern sie plausibel machen kann, dass es sich bei dem Beschwerdegegenstand um eine Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung handelt und eine richterliche Entscheidung eingeholt werden soll (Musterfall). Die Beschwerdegegnerin hat sich in diesem Fall gegenüber der Beschwerdeführenden Person zu verpflichten, die erstinstanzlichen Gerichts- und Anwaltskosten des Verfahrens zu tragen, unbeschadet des Ausgangs der richterlichen Entscheidung zu den Verfahrenskosten.

3

## **§ 8 Verfahrensdauer**

- (1) Die Schlichtungsstelle sorgt in jeder Hinsicht für eine zügige Bearbeitung des Schlichtungsantrags. Im Regelfall beträgt diese nach Vorlage aller dafür notwendigen Unterlagen maximal 90 Tage.
- (2) Zur Beschleunigung des Verfahrens kann die Schlichtungsstelle der Beschwerdegegnerin mit der Aufforderung zur Stellungnahme erste Vorstellungen für eine Schlichtungsempfehlung im Sinne von § 9 Abs. 5 mitteilen. Diese hat sich innerhalb der Frist nach § 5 zu äußern. Über Inhalt und Ergebnis wird die Beschwerdeführende Person unterrichtet.

## **§ 9 Verfahrensbeendigung**

- (1) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 2 unzulässig, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Eingang des Antrags.

- (2) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 7 abzulehnen, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten innerhalb einer Frist von drei Wochen nach Eingang des Antrags.
- (3) Erklärt die Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme, dass sie die von der Beschwerdeführenden Person in ihrem Schlichtungsantrag geltend gemachte Forderung vollumfänglich erfüllen wird, teilt die Schlichtungsstelle der Beschwerdeführenden Person dies mit und beendet das Verfahren („Sofortiges Anerkenntnis“).
- (4) Unterbreitet die Beschwerdegegnerin in ihrer Stellungnahme ein Angebot und erklärt sich die Beschwerdeführende Person nach Übermittlung durch die Schlichtungsstelle damit einverstanden, teilt die Schlichtungsstelle den Verfahrensbeteiligten dies mit und beendet das Verfahren (Einigung durch „Moderation“).
- (5) Ist der Schlichtungsantrag bereits anhand der Unterlagen zu beurteilen und/oder offensichtlich unbegründet (vgl. § 5 Abs. 3), endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten.
- (6) In allen anderen Fällen wird nach Prüfung der Sach- und Rechtslage eine Schlichtungsempfehlung erarbeitet, die aus Sicht der Schlichtungsstelle geeignet ist, den Streit beizulegen. Hierüber werden die Verfahrensbeteiligten unterrichtet. Das Schlichtungsverfahren endet durch Mitteilung der Schlichtungsstelle über das Verfahrensergebnis (verbindliche Einigung bzw. Scheitern des Schlichtungsverfahrens).
- (7) Im Übrigen endet das Schlichtungsverfahren, wenn die Beschwerdeführende Person der weiteren Durchführung des Verfahrens widerspricht oder ihren Antrag zurücknimmt. Davon geht die Schlichtungsstelle auch dann aus, wenn der Mitwirkungspflicht nach § 3 Abs. 3 nicht nachgekommen wird. Erledigt sich der Schlichtungsantrag aus Gründen, die außerhalb des Schlichtungsverfahrens liegen, haben die Verfahrensbeteiligten die Schlichtungsstelle hierüber umgehend zu unterrichten.
- (8) Die Beendigung des Schlichtungsverfahrens nach Abs. 1 bis 7 ergeht in Textform und ist mit Gründen zu versehen.

4

## **§ 10 Bindungswirkung**

- (1) Die von der Schlichtungsstelle ausgesprochene Schlichtungsempfehlung ist für die Verfahrensbeteiligten nicht bindend. Es steht den Unternehmen jedoch frei, nach entsprechender Erklärung eine Selbstbindungswirkung gegen sich gelten zu lassen.
- (2) Einigen sich jedoch beide Verfahrensbeteiligte auf Basis der Schlichtungsempfehlung den Streit beizulegen, kommt der von ihnen dazu abgegebene Erklärung eine zwischen ihnen geltende vertragliche Bindungswirkung zu. Eine vertragliche Bindungswirkung entsteht auch dann, wenn sich die Verfahrensbeteiligten während des Schlichtungsverfahrens auf Basis der Forderung der Beschwerdeführenden Person oder auf Basis eines Angebots der Beschwerdegegnerin einigen.
- (3) Mit Übermittlung der Schlichtungsempfehlung werden die Verfahrensbeteiligten über die rechtlichen Folgen einer Annahme des Vorschlags unterrichtet und darüber, dass der Vorschlag von dem Ergebnis eines gerichtlichen Verfahrens abweichen kann. Es erfolgt zudem der Hinweis auf die Möglichkeit, den Vorschlag nicht anzunehmen und die Gerichte anzurufen.
- (4) Der Beschwerdeführenden Person steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

## **§ 11 Hemmung der Verjährung**

- (1) Während der Dauer des gesamten Verfahrens gilt gegenüber der Beschwerdegegnerin die Verjährung für streitbefangene Ansprüche der Beschwerdeführenden Person als gehemmt (§ 204 Abs. 1 Nr. 4a, Abs. 2 BGB). Gleiches gilt für Ausschlussfristen.
- (2) Sofern gegen die Beschwerdeführende Person bereits ein Mahn-/Inkassoverfahren eingeleitet wurde, wirkt die Schlichtungsstelle darauf hin, dass die Beschwerdegegnerin das Mahn-/Inkassoverfahren für die Dauer des Schlichtungsverfahrens aussetzt. Der Beschwerdeführenden Person dürfen während der Aussetzung keine diesbezüglichen weiteren Kosten (Mahn-/Inkassokosten, Verzugszinsen etc.) berechnet werden.

## **§ 12 Kosten**

- (1) Das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle ist für die Beschwerdeführende Person kostenfrei. Sie tragen lediglich ihre eigenen Kosten für die Geltendmachung ihrer Forderung (z.B. für Kommunikation und etwaige Vertretung).
- (2) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Unternehmen entsprechend der Beitragsordnung des Trägervereins der Schlichtungsstelle.

## **§ 13 Verschwiegenheit / Vertraulichkeit**

5

- (1) Die Mitarbeitenden der Schlichtungsstelle sind zur Verschwiegenheit über alle die Verfahrensbeteiligten betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.
- (2) Von der Beschwerdegegnerin benannte Geschäftsgeheimnisse werden den übrigen Verfahrensbeteiligten gegenüber nicht offenbart. Die Schlichtungsstelle berücksichtigt diese jedoch in ihrer Würdigung der Sach- und Rechtslage.
- (3) Veröffentlichungen von Schlichtungsempfehlungen erfolgen nur in anonymisierter Form.

## **§ 14 Besorgnis der Befangenheit**

- (1) Ein:e Schlichter:in darf nicht bei einer Streitigkeit tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Für sie/ihn wird ein:e Vertreter:in in diesem Verfahren tätig.
- (2) Wird ein:e Schlichter:in von den Verfahrensbeteiligten wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet ein:e Vertreter:in über diese Ablehnung.
- (3) Vermutet der/die Schlichter:in einen Umstand, der seine/ihre Ablehnung wegen Besorgnis der Befangenheit rechtfertigen könnte, hat sie/er diesen der Leitung der Schlichtungsstelle und den Verfahrensbeteiligten unverzüglich anzuzeigen.