

Kurzbilanz 2024 der *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.*

Über 42 Tsd. Konflikte wurden 2024 mit Hilfe der Schlichtungsstelle gelöst

Dass Reisen nicht immer wie geplant verlaufen und sich daraus auch Konflikte zwischen Reisenden und Unternehmen ergeben, wird nie ganz zu vermeiden sein. Umso besser, dass die Beteiligten bei Bedarf die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* hinzuziehen können, um möglichst einvernehmliche Lösungen zu finden.

Im Jahr 2024 unterstützte die Schlichtungsstelle so viele außergerichtliche Streitbelegungen wie nie zuvor: rund **42,8 Tsd. Fälle wurden abgeschlossen** (2023: 36,1 Tsd. Abschlüsse). Und dies mit großem Erfolg für alle Beteiligten: Die Schlichtungsstelle konnte die allermeisten Streitigkeiten gütlich zwischen den Parteien lösen – die entsprechende Einigungsquote betrug rund 90 %.

Hohe Nachfrage nach außergerichtlicher Streitbeilegung

2024 erreichten die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* **45,6 Tsd. neue Anträge**, das entspricht einem Plus von rund **14,5 %** gegenüber 2023 mit 39,8 Tsd. neuen Schlichtungsanträgen (vgl. Abb. 1). Damit ist 2024 bislang das Jahr mit dem höchsten Falleingang seit Gründung der Schlichtungsstelle vor 15 Jahren. Der bisherige Höchststand wurde 2020 verzeichnet, als pandemiebedingt Reisen millionenfach abgesagt wurden. Mögliche Gründe für den erneut hohen Falleingang im Jahr 2024 sind neben den jüngsten Schwierigkeiten durch Personalengpässe und Infrastrukturprobleme auch ein gestiegenes Bewusstsein über Passagierrechte und über die für Verbraucher:innen kostenlose Möglichkeit einer unabhängigen Schlichtung.

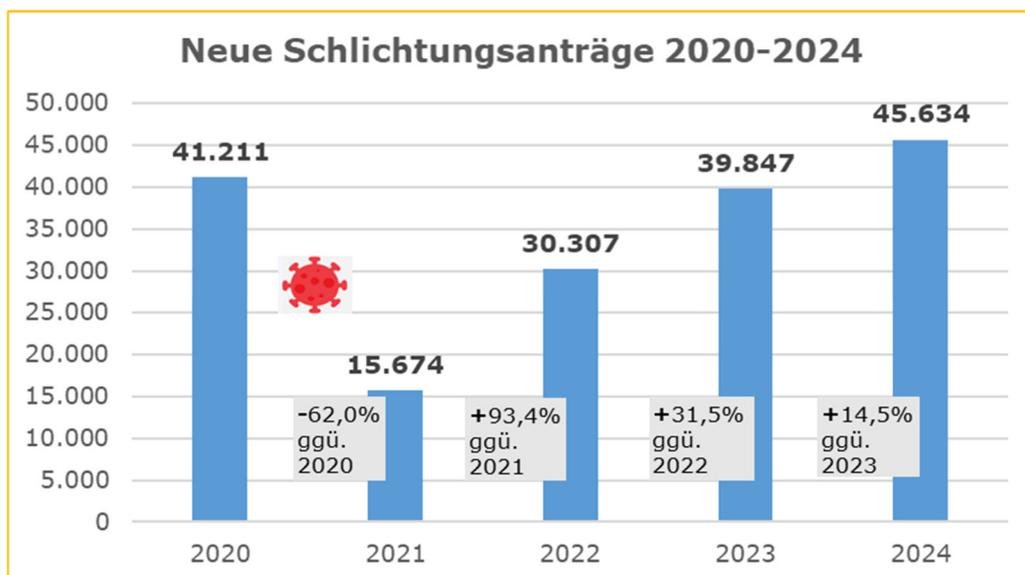


Abb. 1: Eingegangene Schlichtungsanträge 2020-2024

Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.; Corona-Grafik: Pixabay

Die monatliche Verteilung der 2024 neu eingegangenen Anträge (vgl. Abb. 2) zeigt – wie in den Vorjahren – einen saisonalen Peak im Nachgang zur Hauptreisezeit (vgl. auch die „Hinweise zur Interpretation der Daten“ auf Seite 3).

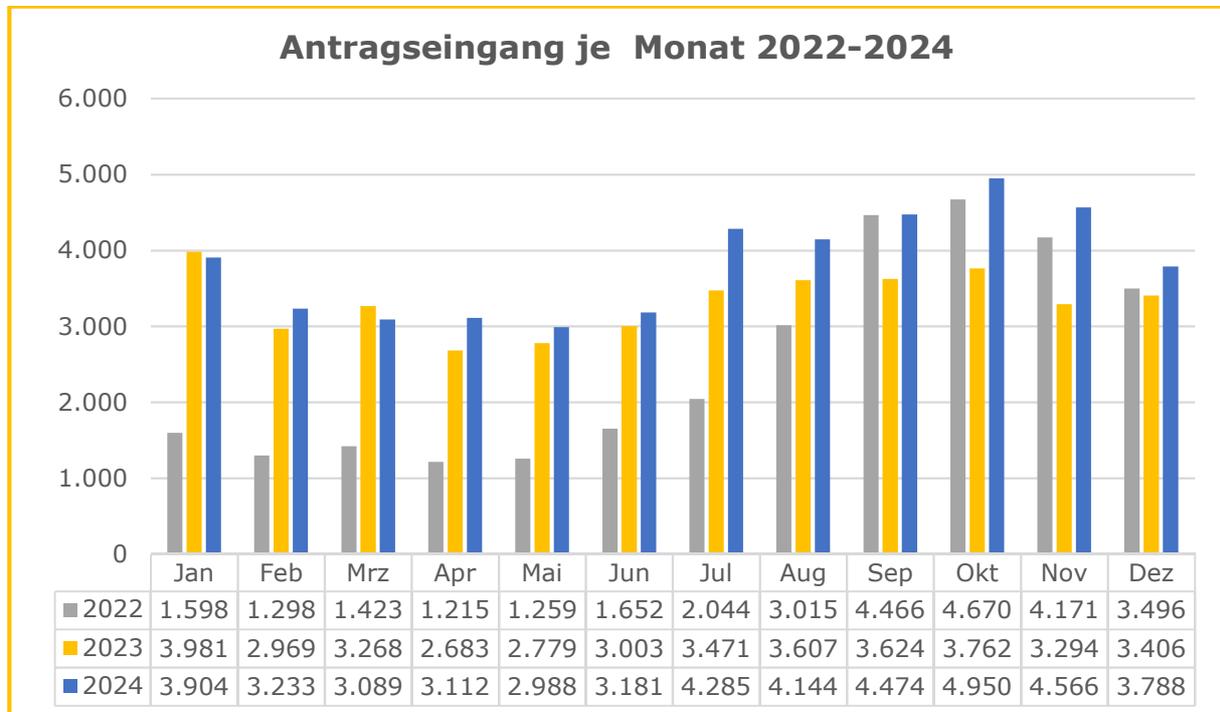


Abb. 2: Eingegangene Schlichtungsanträge je Monat in den Jahren 2022-2024;
 Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Schlichtungsanträge je Verkehrsmittel

Mit Blick auf die genutzten **Verkehrsmittel** (vgl. Abb. 3 auf Seite 3) beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge auf Flugreisen: 2024 gingen rund 38 Tsd. **Flug-Fälle** ein und damit rund 14 % mehr als Vorjahr (2023: rund 34 Tsd. Flug-Fälle).

Der relative Anteil der Flug-Fälle an allen neu eingegangenen Schlichtungsanträgen liegt bei 84,0 % und entspricht damit annähernd exakt dem Vorjahr (2023: 84,3 %).

Beeinträchtigungen des Flug-Verkehrs gab es 2024 u.a. durch zahlreiche Streiks, Extremwetter sowie IT-Ausfälle (u.a. „Crowdstrike“).

Konflikte mit **Bahnunternehmen** führten 2024 zu rund 6,5 Tsd. neuen Schlichtungsanträgen, dies sind rund 14,3 % aller Neuanträge.

Zum Vergleich: Im Jahr 2023 gingen bei der Schlichtungsstelle rund 5,5 Tsd. neue Bahn-Fälle ein, das waren 13,8 % aller Neuanträge.

Absolut gesehen sind somit 2024 rund 19 % mehr Anträge im Kontext mit Bahnreisen bei der Schlichtungsstelle eingegangen als 2023, ein markanter Anstieg, der jedoch vor dem Hintergrund der bekannten Probleme bei der Bahn-Infrastruktur in Deutschland nicht überrascht.

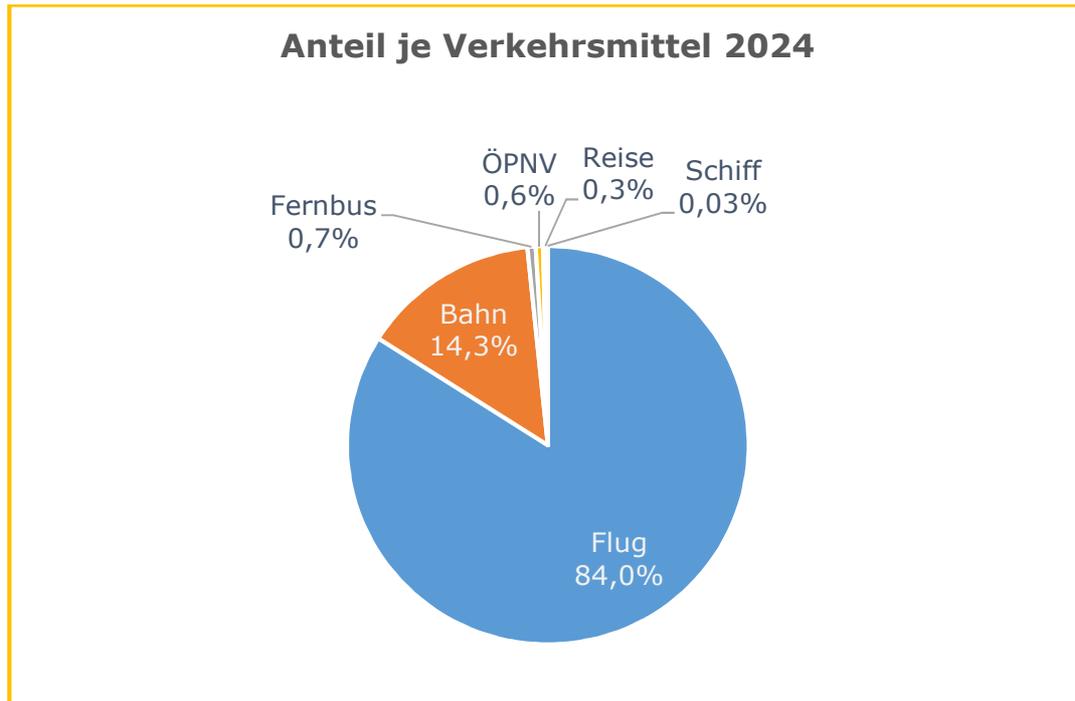


Abb. 3: Neuanträge 2024: Anteil je Verkehrsmittel / Schlichtungsbereich;
Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Die Schlichtungs-Segmente **ÖPNV, Fernbus, Reise und Schiff** bleiben 2024 bezogen auf die absolute Zahl an Neuanträgen sowie auf ihren jeweiligen Anteil an den Neuzugängen insgesamt kontinuierlich auf unauffälligem Niveau.

Was waren die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2024?

Im **Segment Flug** führten wie schon in den Vorjahren vor allem annullierte Reisen zu Schlichtungsanträgen, gefolgt von Flug-Verspätungen.

Analog ergaben sich im Segment **Bahn** 2024 Beschwerden vor allem aus Zugausfällen und -verspätungen.

Hinweise zur Interpretation der Daten

- 1) Seit Oktober 2024 nutzt die Schlichtungsstelle ein neues System zur Fallbearbeitung, das geringfügig andere statistische Parameter anlegt als das Vorgänger-System. Bezogen auf das Gesamtjahr 2024 fällt dies nicht ins Gewicht, die Monatswerte für Oktober, November, Dezember 2024 im Einzelnen sind allerdings nicht 1:1 mit den jeweiligen Monatswerten der Vorjahre vergleichbar.
- 2) Schlichtungsanträge gehen regelmäßig erst ca. 6-8 Wochen, z.T. sogar erst mehrere Monate nach dem ursächlichen Beschwerde-Ereignis bei der Schlichtungsstelle ein. Der Grund dafür: Sinnvollerweise versuchen Reisende & Unternehmen einen entstandenen Konflikt erst einmal direkt untereinander beizulegen. Erst wenn dies scheitert, können Reisende sich an die Schlichtungsstelle wenden.

Zur Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Gemeinsam Lösungen finden – dafür sorgt die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* Haben Reisende mit ihrer Beschwerde bei einem Unternehmen keinen Erfolg, bieten wir als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas einen einfachen Zugang zum Recht. Reisende profitieren dabei von einer **unabhängigen, für sie kostenfreien Fallprüfung**. Unternehmen schätzen die Schlichtung, da sie eine effiziente, nachhaltige Kundenbindung fördert. Gut für alle Beteiligten: Unser **auf Reise- & Verkehrsrecht spezialisiertes Team**, das mehr als 25 Voll-Jurist:innen umfasst, **kann meist eine einvernehmliche Lösung vermitteln**: Die durchschnittlichen Einigungsquoten erreichen seit Jahren weit über 80%.

Memo Namenswechsel: 2024 firmierte die Schlichtungsstelle um, zuvor hieß sie „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ (söp). Ziel des neuen Namens ist es, verständlicher zu vermitteln, dass die Schlichtungsstelle außergerichtliche Streitbelegungen unterstützen kann, wenn Reisende **Flugzeug, Schiff, Bahn, Fernbus oder den Nahverkehr** nutzen. Voraussetzung dafür ist, dass das jeweilige Reise- bzw. Verkehrsunternehmen Mitglied der *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* ist.

Anträge können einfach online gestellt werden: <https://schlichtung-reise-und-verkehr.de>

Pressekontakt:

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Dr. Sabine Cofalla, Geschäftsführerin

sabine.cofalla@sruv.de

Telefon: +49 30 6 44 99 33 - 11