

Jahresbericht **2024**

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. –
vertreten durch Dr. Sabine Cofalla, Geschäftsführerin.

Leiter der Schlichtungsstelle ist Dr. Christof Berlin.

Anschrift: Fasanenstraße 81, 10623 Berlin

Telefon: 030.644 99 33-0

E-Mail: kontakt@sruv.de

Registergericht/Registernummer: Amtsgericht Charlottenburg, VR 29041 B

Verantwortlich i.S.d. § 18 Abs. 2 MStV: Dr. Sabine Cofalla,
c/o Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Fasanenstraße 81, 10623 Berlin

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
I. Kurzfassung	5
II. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren	6
1. Präzision	6
2. Empathie.....	7
3. Effizienz	7
III. Schlichtung: Statistik	8
1. Volumen: Schlichtungsanträge 2024 insgesamt und je Segment	8
2. Beschwerdegründe	10
3. Abgelehnte Schlichtungsanträge.....	11
4. Verfahrensdauer.....	12
5. Fallabschlüsse	12
6. Einigungsquote	13
IV. Regulatorischer Rahmen	14
1. Hinweise von Unternehmen auf die Schlichtungsstelle.....	14
2. Beteiligung von mehr Unternehmen der Reisebranche.....	15
V. Netzwerke.....	16
1. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen.....	16
2. Weitere Netzwerk-Arbeit (Auswahl)	17
VI. Öffentlichkeitsarbeit	17
1. Namenswechsel & PR-Instrumente	17
2. Allgemeine Öffentlichkeit & Medien	17
3. Special Interest-Publikationen	18
4. Fachveranstaltungen & Vorlesungen	18
VII. Informationen aus dem Trägerverein.....	19
1. Finanzen & Controlling	19
2. Das Team der Schlichtungsstelle	20
3. Vereinsstatuten	21
4. Mitglieder	22
5. Vorstand	22
6. Beirat.....	23

Vorwort

Herzlich willkommen, liebe Leser:innen!

Sie lesen heute den ersten Jahresbericht der *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* – 2024, im Jahr ihres 15-jährigen Jubiläums, **wechselte die Schlichtungsstelle ihren bisherigen Namen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)**, um das zwischenzeitlich veränderte Schlichtungsportfolio transparenter zu kommunizieren.

Als Schlichtungsstelle wollen wir weiterhin dazu beitragen, dass Konflikte nicht weiter eskalieren, sondern einvernehmlich und effizient gelöst werden. Dies gerade auch angesichts einer gesellschaftlich angespannten Stimmung: politische Polarisierung und Spaltung, Machtgebaren und Einschüchterung nehmen zu, Diskurse im öffentlichen Raum werden aggressiver geführt. Dies zeigt sich im Alltag auch auf Reisen und im Nahverkehr.

„Gemeinsam Lösungen finden“ bleibt somit unsere Mission, auch unter neuem Namen.

Neben dem Namenswechsel vollzogen wir 2024 weitere grundlegende organisationale Änderungen: So führten wir ein **zeitgemäßes IT-System für die Fallbearbeitung** ein, um alle Beteiligten bei einer außergerichtlichen Streitbeilegung noch effizienter begleiten zu können. Zugunsten einer besseren Zugänglichkeit gestalteten wir unsere **Webseite neu**.

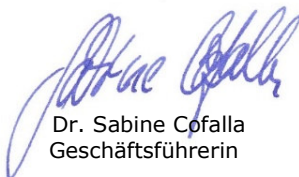
Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. war 2024 sehr stark gefragt. Reisende stellten **mehr als 45 Tausend Schlichtungsanträge** und damit so viele wie nie zuvor. Dem hohen Falleingang begegnete das Team der Schlichtungsstelle mit großem Einsatz – und erreichte auch dank der hohen Kooperationsbereitschaft unserer Mitgliedsunternehmen einen neuen **Höchststand erfolgreicher Einigungen**.

Für 2025 gehen wir davon aus, dass der Falleingang hoch bleibt. Das Team der Schlichtungsstelle wird die beteiligten Parteien gern auch dieses Jahr engagiert bei ihrer Lösungsfindung begleiten.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an der Schlichtungsstelle, wünschen Ihnen eine gute Lektüre und weiterhin alles Gute für 2025!



Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle



Dr. Sabine Cofalla
Geschäftsführerin

I. Kurzfassung

Bewährter Schlichtungsdreiklang – Präzision, Empathie und Effizienz

Die außergerichtliche Streitbeilegung realisiert die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. kontinuierlich mittels ihres Schlichtungsdreiklangs: Präzision, Empathie und Effizienz bildeten auch 2024 den Kompass erfolgreicher Schlichtung.

Siehe Seite 6 f.

Mehr Schlichtungsanträge – so viele wie nie zuvor

Mehr als 45 Tausend neue Fälle gingen 2024 bei der Schlichtungsstelle ein und damit rund 15 % mehr als im Vorjahr. Dieser Falleingang übersteigt die bisherige Höchstmarke aus dem ersten Jahr der Corona-Pandemie 2020. Seit dem pandemiebedingten Einbruch der Fallzahlen im Jahr 2021 hat sich der Falleingang damit fast verdreifacht.

Siehe Seite 8 ff.

Mehr Abschlüsse – neuer Rekord

Einen neuen Höchststand erreichten 2024 auch die Abschlüsse – mit über 42 Tausend sind es nochmals 18 % mehr als 2023. Ermöglicht wurde dies durch laufende Optimierungen, die große Kooperationsbereitschaft der teilnehmenden Unternehmen und nicht zuletzt durch das hohe Engagement des Teams der Schlichtungsstelle.

Siehe Seite 12 f.

Gemeinsam Lösungen finden – Einigungsquote stabil auf hohem Niveau

Die sehr erfreuliche Einigungsquote von 90 % (2023: 89 %) beruht u.a. auf dem hohen Anteil an Abschlüssen, die allein durch kommunikative Vermittlung der Schlichtungsstelle ohne materiell-rechtliche Prüfung erreicht werden konnten (d.h. durch sofortige Anerkennnisse oder durch überzeugende Angebote der Unternehmen an die Reisenden).

Siehe Seite 13 f.

Schlichtung in der Gesellschaft – beliebt, aber nur wenigen bekannt

Die Schlichtungsstelle engagiert sich in zahlreichen Netzwerken und trägt den Schlichtungsgedanken proaktiv in die Öffentlichkeit. Für ihre Arbeit erhielt sie auch 2024 wieder viel Anerkennung von Reisenden, Unternehmen, Verbänden und Politik. Dessen ungeachtet ist die Option einer Schlichtung vielen Verbraucher:innen weiterhin noch unbekannt.

Siehe Seite 14 f.

Der Trägerverein – verlässlicher Rahmen für erfolgreiche Schlichtung

Mehr als 350 Unternehmen tragen die Arbeit der Schlichtungsstelle. Die verschiedenen Gremien des Vereins ermöglichen einen verlässlichen Rahmen für die fachlich unabhängige Schlichtung. Die konstruktive und vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Vereinsmitgliedern, Vorstand und Beirat setzte sich 2024 fort.

Siehe Seite 19 ff.

II. Schlichtung: Prinzipien und Verfahren

Präzision, Empathie und Effizienz bilden den Dreiklang der Schlichtungsstelle (vgl. Abb. 1) und waren auch im Berichtszeitraum der Kompass für die Schlichtungspraxis:

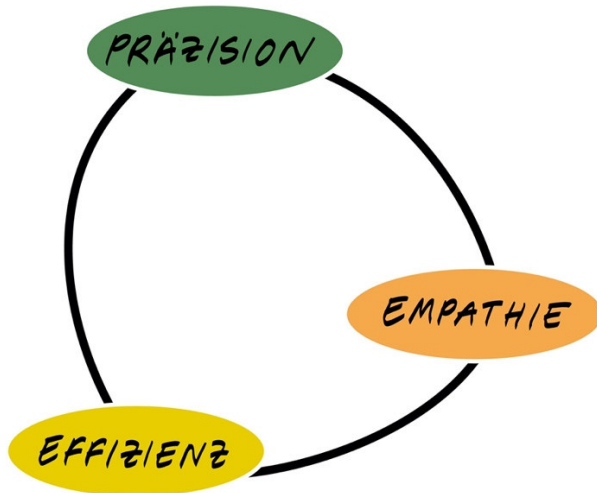


Abb. 1: Schlichtungs-Dreiklang

1. Präzision

Die Beteiligten im Schlichtungsverfahren erwarten von der Schlichtungsstelle eine fundierte **Einschätzung, auf deren Richtigkeit sie sich verlassen können**. Im gesamten Schlichtungsverfahren hat die Präzision daher eine zentrale Bedeutung. Dies lässt sich gut am Beispiel der materiell-rechtlichen Prüfung im Schlichtungsverfahren illustrieren. Die mitunter komplexe juristische Prüfung wird in den mehrseitigen Schlichtungsempfehlungen nachvollziehbar zusammengefasst. Die hohe Akzeptanz der Schlichtungsempfehlungen sowohl bei Reisenden als auch bei Unternehmen zeigt das **Vertrauen in die fachliche Präzision** (zur Einigungsquote s. Abschnitt III. 6).

Reisende haben üblicherweise keine Spezialkenntnisse im einschlägigen Rechtsgebiet, während gerade größere Unternehmen mit ihren Rechts- und Fachabteilungen über die entsprechenden Ressourcen und Erfahrungen verfügen. Diese Asymmetrie wird durch die unparteiliche Expertise der Schlichtungsstelle weitgehend relativiert. Die Schlichtungsstelle befähigt somit beide Parteien, selbst eine informierte Entscheidung hinsichtlich der Konfliktbeilegung zu treffen (sog. **Prinzip der informierten Autonomie**).

Mehr als 25 Volljurist:innen arbeiten bei der Schlichtungsstelle als Schlichter:innen. Deren hohe juristische Qualifikation wird zusätzlich begünstigt durch ihre **branchenspezifische Spezialisierung** auf passagier- und reiserechtliche Streitigkeiten. Ein kontinuierlicher Wissenstransfer innerhalb des Teams und der fachliche Austausch in externen Netzwerken sichern die hohe Qualität der Arbeit (s. zu den Netzwerken Abschnitt V).

2. Empathie

In der Schlichtung spielt die **menschliche Komponente** eine wichtige Rolle. Oftmals sind Reisende doppelt frustriert, wenn sowohl die eigentliche Reise als auch die anschließende Beschwerdekommunikation mit dem Unternehmen für sie enttäuschend verlaufen. Daher ist es für die Schlichtung umso wichtiger, dass sich die Reisenden dort **gut verstanden fühlen**.

Wöchentlich rufen mehrere hundert Reisende bei der Schlichtungsstelle an. Mitunter hilft bereits ein **offenes Ohr**. Aber auch in der vornehmlich schriftlichen Kommunikation des Schlichtungsverfahrens ist eine **zugewandte Haltung** für die Wiederherstellung der Zufriedenheit hilfreich, wie u.a. entsprechend positive Rezensionen zeigen (s. Abschnitt III. 6).

Für die einvernehmliche Streitbeilegung ist zudem die **Vermittlung beider Perspektiven** wichtig. Unternehmen beschränken ihre Antworten auf Beschwerden mitunter darauf, dass kein rechtlicher Anspruch besteht. Der Anlass für einen Schlichtungsantrag kann auch darin liegen, dass Reisende die Ausführungen des Unternehmens nicht nachvollziehen können. Wenn die Schlichtungsstelle die Rechtslage im jeweiligen Einzelfall **neutral, differenziert und verständlich** darstellt, sorgt dies für Klärung.

Die Erfahrungen der Schlichtungsstelle zeigen zudem, dass eine solche Klärung selbst in Fällen als hilfreich empfunden wird, in denen die rechtliche Prüfung eine für Reisende ungünstige Rechtslage ergibt. Rückmeldung von Reisenden auf die so ergangene Schlichtungsempfehlung sind nicht selten mit dem Dank verbunden, nunmehr die **Zusammenhänge besser verstehen** zu können. Der Mehrwert der Schlichtung liegt dann offenbar nicht im juristischen Ergebnis (kein Anspruch), sondern vielmehr auf der Verfahrensebene durch die faire, neutrale Prüfung und Vermittlung („**procedural justice**“).

3. Effizienz

Die Attraktivität der außergerichtlichen Streitbeilegung liegt schließlich darin, dass für alle Beteiligten **Zeit und Kosten gespart werden** können. Dies setzt eine effiziente Verfahrensgestaltung voraus. Aufgrund des im Berichtszeitraum nochmals deutlich gestiegenen Fallaufkommen (s. Abschnitt III. 1) stellte die Effizienz des Schlichtungsverfahrens eine zentrale Herausforderung dar.

Mit **über 42 Tausend Erledigungen** (s. Abschnitt III. 5) erreichte das Team der Schlichtungsstelle einen neuen Rekord. Besonders effizient erwies sich dabei die Vermittlung sog. Early Settlements, in denen ein Unternehmen die Forderung der Reisenden entweder sofort anerkennt oder ein Angebot unterbreitet, welches von den Reisenden angenommen wird. Diese Vielzahl frühzeitiger Einigungen ermöglichte es, dass die zeitaufwändigere juristische Prüfung auf stärker streitige bzw. komplexere Fälle konzentriert werden konnte. Zugleich bewiesen die Schlichter:innen auch bei der Erarbeitung materiell-rechtlicher Schlichtungsempfehlungen Effizienz, indem sie durch nochmals optimierte Vorgehensweisen deren Anzahl gegenüber dem Vorjahr deutlich steigerten.

III. Schlichtung: Statistik

1. Volumen: Schlichtungsanträge 2024 insgesamt und je Segment

Der Falleingang 2024 lag rund 14,5 % über dem Wert für das Jahr 2023, insgesamt erreichten die Schlichtungsstelle 45.634 neue Anträge von Reisenden, die um eine außergerichtliche Beilegung eines Konflikts zwischen ihnen und einem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen baten (vgl. Abb. 2).

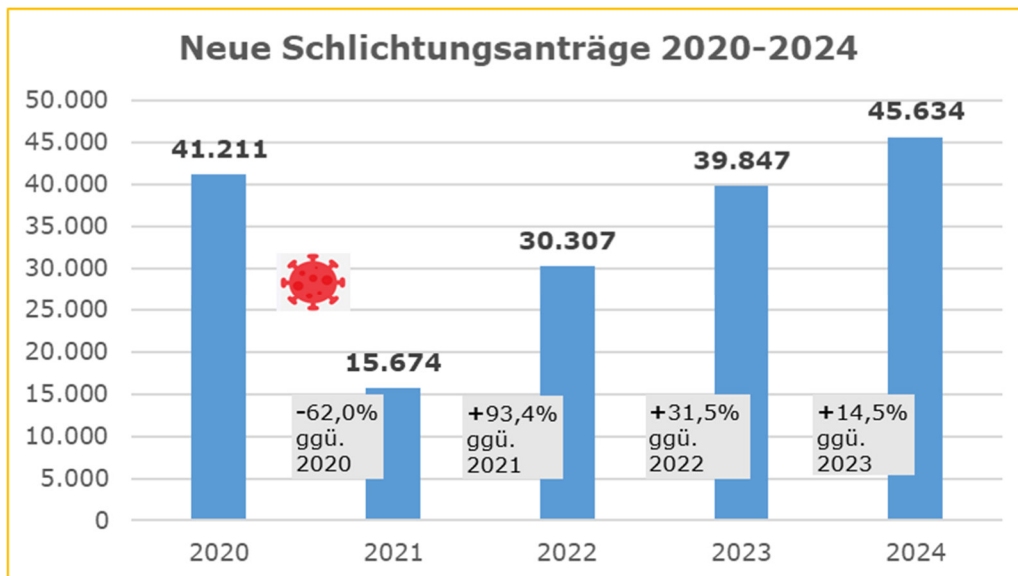


Abb. 2: Eingegangene Schlichtungsanträge 2020-2024; © Virus-Grafik: pixabay

Die volatile Entwicklung des Antragsaufkommens in den Jahren 2020–2024 ist insbesondere eine Folge der Corona-Pandemie für den Bereich Verkehr/Reisen. Das ggü. 2023 erneut gestiegene Fallaufkommen im Jahr 2024 lässt sich zurückführen auf eine hohe Reisemotivation bei Verbraucher:innen in Verbindung mit Personal-Engpässen bei vielen Unternehmen und grundsätzlichen Infrastrukturmängeln. 2024 ist bislang das Jahr mit dem höchsten Falleingang seit Gründung der Schlichtungsstelle vor 15 Jahren.

Für 2025 ist es plausibel anzunehmen, dass Reisende ungefähr genauso viele Schlichtungsanträge einreichen werden wie 2024, denn:

- Es gibt aktuell keine Anzeichen, dass Mobilität oder die Reiselust abnehmen.
- Fortbestehende Infrastrukturprobleme, politische Unsicherheiten, Extremwetter sowie der Fachkräftemangel dürften weiterhin zu vielfältigen Störungen auf Reisen führen und entsprechende Beschwerden verursachen.
- Das Bewusstsein über Passagierrechte ist bei Reisenden in den vergangenen Jahren gestiegen.

Mit Blick auf die genutzten Verkehrsmittel (vgl. Abb. 3) beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge erneut auf Flugreisen:

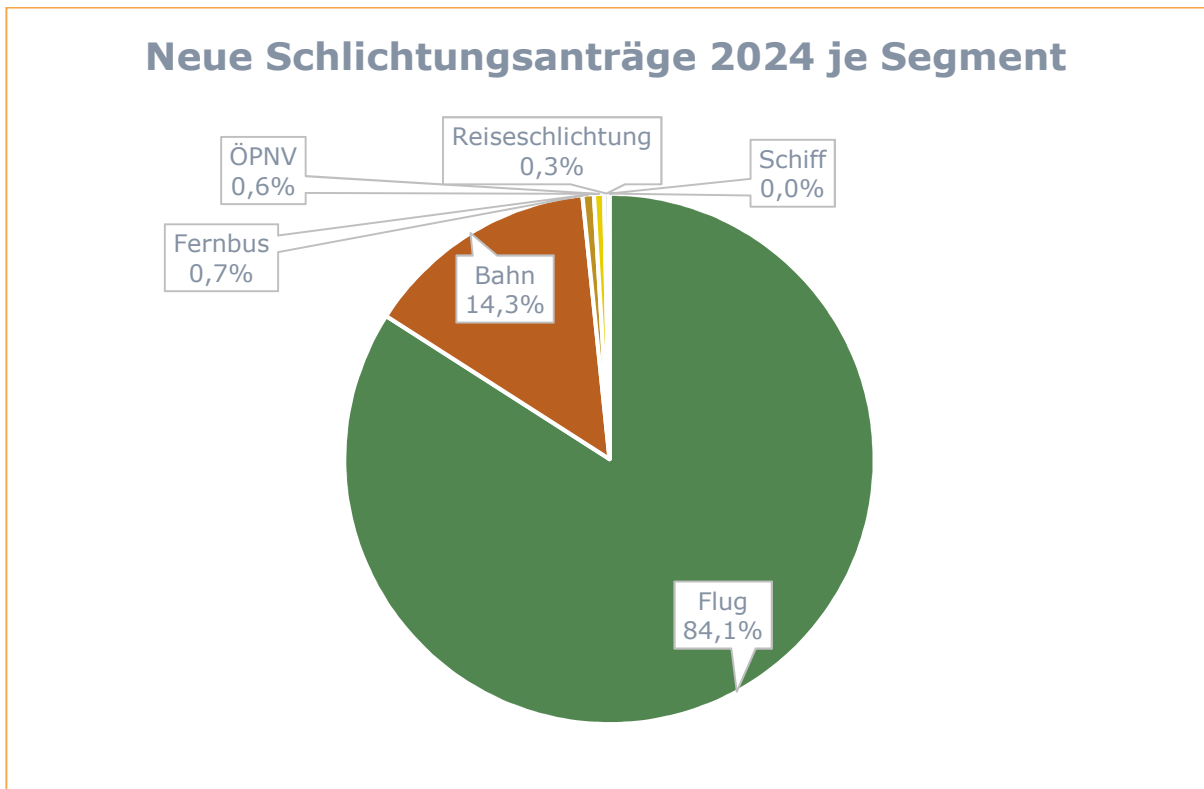


Abb. 3: Neue Schlichtungsanträge 2024 je Segment

Die folgenden Absätze erläutern die Daten je Schlichtungs-Segment.

Schlichtungsanträge im Segment Flug

Besondere Beeinträchtigungen des Flug-Verkehrs gab es 2024 u.a. durch zahlreiche Streiks, Extremwetter sowie IT-Ausfälle (u.a. „Crowdstrike“). Auch diese Beeinträchtigungen führten dazu, dass bei der Schlichtungsstelle 38.338 Flug-Fälle eingingen und damit rund 14,3 % mehr als im Vorjahr (2023: 33.350 Flug-Fälle).

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

Schlichtungsanträge im Segment Bahn

Konflikte mit Bahnunternehmen (Fern-/Regionalverkehr) führten 2024 zu 6.548 neuen Schlichtungsanträgen, dies sind rund 14,3 % aller Neuanträge. Zum Vergleich: Im Jahr 2023 gingen 5.501 neue Bahn-Fälle ein, das waren 13,8 % aller Neuanträge.

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

Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV

Das Fallvolumen im Bereich ÖPNV blieb auch 2024 mit 277 neuen Anträgen auf niedrigem Niveau (2023: 260). Der relative Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2024 eingegangenen Schlichtungsanträge beträgt 0,6 % (2023: 0,7 %).

Schlichtungsanträge im Segment Fernbus

Den Fernbus betrafen im Berichtsjahr 300 Schlichtungsanträge (2023: 346), ein Rückgang um 13,3 %. Der Anteil am gesamten Fallaufkommen der Schlichtungsstelle für das Segment Fernbus 2024 beträgt 0,7 % (2023: 0,9 %).

Schlichtungsanträge im Segment Reise

Im Segment Reise/Pauschalreise gingen 2024 insgesamt 156 neue Anträge ein (2023: 145). Der relative Anteil der Reise-Fälle an der Gesamtzahl der 2024 eingegangenen Schlichtungsanträge beträgt 0,3 % (2023: 0,4 %) – vgl. dazu auch Abschnitt IV. 2.

Schlichtungsanträge im Segment Schiff

Das Segment Schiff hat kontinuierlich einen Anteil von unter 0,1 % am gesamten Fallaufkommen. 2024 gingen 13 neue Anträge ein (2023: 4). Dass sich die Anzahl der neuen Anträge damit immerhin mehr als verdreifacht hat, ist darauf zurückzuführen, dass ein ehemaliges Mitglied Ende 2023 beschloss, dem Trägerverein der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. wieder beizutreten.

2. Beschwerdegründe

Hinweis: Als „Beschwerdegründe“ werden bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. die Aspekte erfasst, welche die Reisenden selbst bei Antragstellung nennen. Dabei sind Mehrfachnennungen je Schlichtungsantrag möglich und auch sinnvoll, da faktisch mehrere Beschwerdegründe je Fall vorliegen können, auf die im Schlichtungsverfahren auch entsprechend eingegangen wird.

Im Segment **Flug** waren Schlichtungsanträge 2024 vor allem mit den folgenden Beschwerdegründen verknüpft (vgl. Abb. 4):

- Auf eine **Annullierung** eines Fluges oder eine **Flugzeitenänderung** durch die Fluggesellschaften gingen ca. 66 % aller neuen Schlichtungsanträge im Segment Flug zurück.
- **Verspätungen** waren in ca. 32 % zumindest auch ursächlich für eine Beschwerde und nachfolgend für einen Schlichtungsantrag.
- **Gepäckprobleme** waren in ca. 9 % der Schlichtungsanträge im Segment Flug zumindest ein geschildertes Problemfeld.

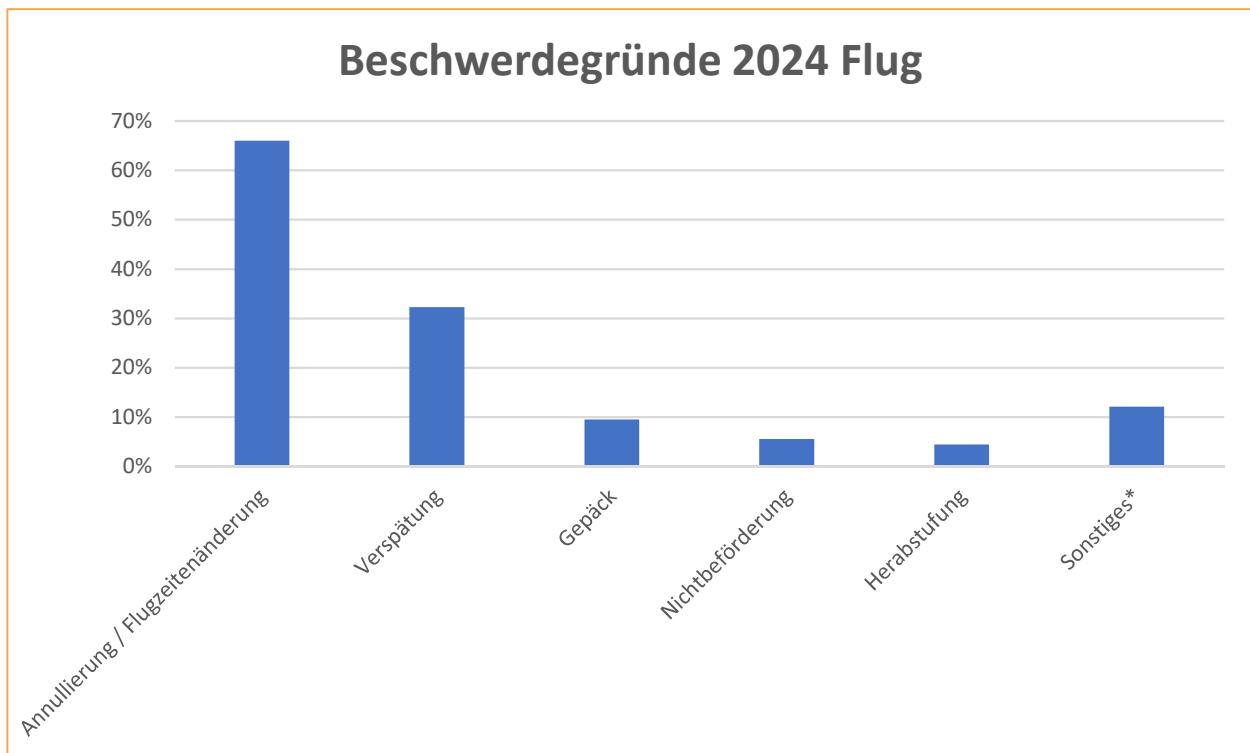


Abb. 4: Beschwerdegründe Flug 2024; Mehrfachnennungen möglich; *Sonstiges: z.B. Ticketthemen, Service.

Im Segment **Bahn** ergaben sich 2024 Beschwerden vor allem aus Zugausfällen (ca. 36 %) und Zugverspätungen (ca. 26 %).

Im Segment **ÖPNV** betrug 2024 der Anteil an Schlichtungsanträgen, die im Kontext mit erhöhten Beförderungsentgelten standen, ca. 36 % (2023: ca. 51 %). Der signifikante Rückgang im Vergleich zum Vorjahr ist mit Blick auf das Deutschlandticket, das weniger Einzelticket-Käufe impliziert, nicht überraschend.

Im Segment **Fernbus** basierten Schlichtungsanträge 2024 vornehmlich auf den Beschwerdegründen „Nichtbeförderung“, „Verspätung“ und „Gepäck“.

Bei der **Reiseschlichtung** wurden 2024 vorrangig die Beschwerdegründe „Flugannullierung“, „Reiserücktritt“ und „Buchungs-/Vermittlungsfehler“ genannt.

3. Abgelehnte Schlichtungsanträge

Aufgrund der Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben, die Zuständigkeit und den Ablauf des Schlichtungsverfahrens sowie aufgrund der auf der Website der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. eingestellten ausführlichen Informationen über das Schlichtungsverfahren sind die Voraussetzungen für einen Schlichtungsantrag gut bekannt.

Dennoch ergaben sich Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 1 und 2 VSBG 2024 bei rund 3,5 % aller eingegangenen Schlichtungsanträge (2023: 4 %), v.a. weil

- Anträge sich gegen Unternehmen richteten, die gar nicht Mitglied des Trägervereins sind und deshalb wegen mangelnder Zuständigkeit der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. abgelehnt werden mussten,
- Reisende sich mit ihrer Beschwerde zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt hatten.
- Hinzu kamen Sachverhalte, die nicht unter den Katalog der Schlichtung im Luftverkehr gem. § 57b Abs. 1 LuftVG fallen.

4. Verfahrensdauer

Die durchschnittliche Verfahrensdauer ab Eingang der vollständigen Beschwerdeakte i.S.v. § 20 Abs. 2 VSBG betrug im Berichtsjahr 105 Tage. Zwar konnten die **meisten Fälle innerhalb der gesetzlich vorgegebenen Frist von 90 Tagen** abgeschlossen werden, insbesondere durch die Vielzahl an „Early Settlements“ (s. dazu auch Abschnitte II. 3, III. 5). Längere Bearbeitungszeiten von bis zu einem Jahr traten jedoch bei komplexeren Streitigkeiten auf, bei denen zusätzliche Recherchen und umfangreichere juristische Prüfungen notwendig waren. Für die Dauer des Schlichtungsverfahrens ist die Verjährung von Ansprüchen gehemmt. Die Parteien wurden während der Wartezeit laufend über den Stand ihres Verfahrens informiert.

Auch wenn die meisten Beteiligten geduldig und verständnisvoll reagierten, sind die **verlängerten Bearbeitungszeiten für alle Seiten unbefriedigend**. Das Team der Schlichtungsstelle zeigte ein hohes Maß an persönlichem Engagement, um den hohen Fallanstieg bestmöglich zu bewältigen. Zudem leitete die Schlichtungsstelle weitere Maßnahmen zur Effizienzsteigerung ein, u.a. Verfahrensoptimierungen, stärkere Automatisierung und zusätzlicher Personalaufbau. Wie die nachfolgenden Ausführungen illustrieren, zeigten die Maßnahmen Wirkung und halfen damit, einen noch stärkeren Anstieg der Verfahrensdauer zu verhindern.

5. Fallabschlüsse

Im Jahr 2024 unterstützte die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. so viele außergerichtliche Streitbelegungen wie nie zuvor: **42.494 Fälle wurden abgeschlossen**, rund 18 % mehr als im Vorjahr (2023: 36.152).

Dieser beeindruckende Anstieg an Abschlüssen erklärt sich aus unterschiedlichen Maßnahmen und Faktoren:

- Viele Mitgliedsunternehmen nutzten auch im Berichtsjahr die Optionen für frühzeitige Einigungen außerordentlich pragmatisch und kulant, sodass keine vertiefende materiell-rechtliche Prüfung erforderlich war. Für bestimmte Fallkonstellationen sicherten einige Unternehmen sofortige Anerkenntnisse sogar pauschal zu. Auch wurden Beschwerdeführenden Personen erneut sehr attraktive Angebote unterbreitet.

Insgesamt beruhten im Berichtsjahr **53 % aller Abschlüsse auf frühzeitigen Einigungen** (2023: 54%). Von diesen in Summe 22.500 „Early Settlements“

(2023: 19.576) wurden 15.370 Fälle als „sofortiges Anerkenntnis“ (2023: 13.606) und 7.130 als „Moderation“ (2023: 5.970) abgeschlossen.

- Bei Verfahren mit einer materiell-rechtlichen Prüfung konnten erneut einzelne Abläufe optimiert werden, was in Summe zu **12.058 Schlichtungsempfehlungen** (2023: 10.764) führte.
- Das Team der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. setzte sich auch 2024 mit großer intrinsischer Motivation dafür ein, so viele Fälle wie möglich zugunsten eines gütlichen Interessenausgleichs der beteiligten Parteien abzuschließen. Insgesamt konnten **mehr Abschlüsse je Mitarbeiter:in** realisiert werden als im Vorjahr.


6. Einigungsquote

Die Einigungsquote der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. bezeichnet den Anteil der Verfahren, bei denen die Beteiligten einer Konfliktlösung zustimmen. Eine solche Zustimmung kann zu verschiedenen Zeitpunkten im Verfahren erfolgen: entweder als frühe Einigung (als „sofortiges Anerkenntnis“ der Reisenden-Forderung durch das Unternehmen bzw. als „Moderation“ und damit Annahme eines Unternehmensangebotes durch Reisende) oder später im Verfahren, wenn die Beteiligten der förmlichen Schlichtungsempfehlung nach einer vertiefenden, materiell-rechtlichen Prüfung zustimmen. Nicht berücksichtigt werden bei der Berechnung der Einigungsquote unzulässige und aus anderen Gründen abgelehnte Verfahren, Antragsrücknahmen und materiell-rechtlich unbegründete Fälle.

Auch im Berichtsjahr konnte die überwiegende Mehrheit an Streitigkeiten gütlich zwischen den Parteien gelöst werden, die Einigungsquote betrug rund 90 % (2023: 89 %). Dies gelang nicht zuletzt über intensive Gespräche mit großen Verkehrsunternehmen, die sehr viele „Early Settlements“ ermöglichten (vgl. dazu ausführlich Abschnitt III. 5.) und z.T. pauschal allen Schlichtungsempfehlungen zustimmten.

Das Vertrauen der Unternehmen in die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. spiegelt sich in der überwiegend positiven Wahrnehmung durch Reisende; so liegen die Bewertungen der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. auf Bewertungsportalen wie z.B. bei Google im Schnitt bei 4,9 (von 5 möglichen) Punkten – vgl. dazu exemplarisch die folgenden Testimonials:





6 Rezensionen • 0 Fotos 

★★★★★ Vor 4 Wochen **NEU**

Ich habe mich wegen einer für mich nicht nachvollziehbaren Fahrpreisnacherhebung von der [redacted] (während einer S-Bahn-Fahrt in [redacted] per Online-Formular an die Schlichtungsstelle gewendet, die mich innerhalb eines Monats über den erfolgreichen Verfahrensabschluss informiert hat. Alles schnell, unkompliziert, kompetent und kundenfreundlich. Vielen Dank für die Hilfe in dieser Angelegenheit und bitte weiter so!



[← Antworten](#)

 12 Rezensionen • 0 Fotos 

★★★★★ Vor 1 Woche **NEU**

Ich kann mich auch nur lobend, um nicht zu sagen begeistert über die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr äußern!
Ich hatte mich monatelang - von August bis Oktober - erfolglos um eine Einigung mit der [redacted] bemüht und hatte dafür sogar Einschreibebriefe verfasst.
Erst die Einschaltung der Schlichtungsstelle brachte hier das gute Ende. Der Antrag war über das Online-Formular zu stellen, Unterlagen konnte ich bequem hochladen. Auch die Kommunikation mit dem für mich dann zuständigen Mitarbeiter verlief angenehm. Ich wurde über den Eingang meines Antrags per Mail informiert und auch um ergänzende Angaben gebeten, schließlich wurde mir der erfolgreiche Abschluss mitgeteilt. Das Geld wurde mir heute zurücküberwiesen. Insgesamt hat das Ganze nun weniger als 10 Wochen gedauert! Super, ganz toll! Noch einmal meinen herzlichen Dank an die MA der Schlichtungsstelle für die angenehme und schlussendlich erfolgreiche Zusammenarbeit!

[← Antworten](#)

 4 Rezensionen • 0 Fotos 

★★★★★ Vor 13 Wochen

Ich bin begeistert! Nachdem mein Antrag auf Entschädigung aufgrund eines verpassten Anschlussfluges von der entsprechenden Airline [redacted] abgelehnt wurde, wandte ich mich an die Schlichtungsstelle. Die Antragstellung war unkompliziert und kostenlos möglich.
Nachdem ich die Hoffnung auf eine Entschädigung seitens der Airline schon fast aufgegeben hatte, bekam ich von der Schlichtungsstelle nach ein paar Wochen die Rückmeldung, dass die Airline meine Forderung angenommen hat, ein paar Tage später erfolgte der entsprechende Zahlungseingang. Bevor sich Menschen in einer ähnlichen Situation an Unternehmen wenden, die einen Teil der Entschädigungszahlung (meist 30%) einbehalten, ist die Schlichtungsstelle in jedem Fall vorzuziehen!! Vielen Dank!

[← Antworten](#)

Abb. 5: Exemplarische Google-Rezensionen, letzter Zugriff: 21. Januar 2025

IV. Regulatorischer Rahmen

Die **Verbraucherschlichtung hat zwei Nadelöhre**: Nur wenn Verbraucher:innen Kenntnis von der zuständigen Schlichtungsstelle haben und nur wenn die betreffenden Unternehmen auch am Schlichtungsverfahren teilnehmen, kann erfolgreiche Schlichtung stattfinden. Im Berichtsjahr sorgten sowohl die Hinweispflichten von Unternehmen auf die Schlichtung als auch die mangelnde Beteiligung von Reiseveranstaltern an der Schlichtung für rechtspolitische Diskussion.

1. Hinweise von Unternehmen auf die Schlichtungsstelle

Die Kenntnis bei Verbraucher:innen über die außergerichtliche Schlichtung lässt sich im konkreten Konflikt besonders **effizient erreichen, wenn das Unternehmen bei Beantwortung der Kundenbeschwerde auf die zuständige Schlichtungsstelle hinweist**. Dies zeigte u.a. eine im Februar 2024 von der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. durchgeführte Umfrage:

30 % der Befragten gaben an, durch den Hinweis des Unternehmens von der Schlichtungsstelle erfahren zu haben. Diese am häufigsten gewählte Antwort lag noch vor der Informationsquelle Internet (28 %).¹

Geradezu kontraproduktiv für eine einvernehmlichen Streitbeilegung wäre es hingegen, auf die in der Praxis bewährte Hinweispflicht zu verzichten, wie es die EU-Kommission durch Streichung des Art. 13 Abs. 3 bei der aktuellen **Revision der ADR-Richtlinie 2013/11/EU** vorschlägt und damit auf Widerstand im Europäischen Parlament sowie im Rat stieß.

Die Allgemeine Ausrichtung des Rates mit der darin enthaltenen Beibehaltung des Art. 13 Abs. 3 ist daher zu begrüßen und sollte als erwiesenermaßen effektives Mittel im Rahmen der andauernden Trilog-Verhandlungen aufrecht erhalten bleiben. Die von der EU-Kommission vorgetragene Begründung eines Bürokratieabbaus durch den Verzicht auf die Hinweispflicht überzeugt nicht, denn gerade die außergerichtliche Streitbeilegung sorgt für unbürokratische, effiziente Streitbeilegung und spart für die Beteiligten Zeit sowie Kosten.

2. Beteiligung von mehr Unternehmen der Reisebranche

Während sich in Deutschland die meisten Unternehmen der Verkehrsbranche an der Schlichtung beteiligen, ist die Teilnahme von Unternehmen der Reisebranche noch gering. Am Verfahren der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. beteiligen sich v.a. die im Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR) zusammengeschlossenen **Online-Reisevermittler**, bis dato jedoch **keine klassischen Reiseveranstalter**.

Auf **Länderebene** fassten die Verbraucherschutzminister:innen bereits 2023 einstimmig einen **Beschluss zur „Stärkung der Schlichtung im Reiserecht“**. Dabei forderten sie den Bund auf, „einen gesetzlichen Rahmen zu schaffen, der die Beteiligung von Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und Anbietern von Reiseeinzelleistungen an einer nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannten Schlichtungsstelle fördert und die tatsächliche Durchführung von Schlichtungsverfahren in geeigneter Weise sicherstellt.“²

Im Jahr 2024 nahm sich das **Bayerische Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz** in zwei Veranstaltungen des Themas an.

- Bei einem **Runden Tisch** zur „Schlichtung im Reiserecht“ am 20. Februar 2024 tauschten sich Vertreter:innen von Bund, Ländern, Verbraucherverbänden, Verkehrs- und Reiseunternehmen, der Universalschlichtungsstelle des Bundes sowie der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. über die Erfahrungen und Perspektiven der Schlichtung im Reiserecht aus. Während die bereits an der Schlichtung beteiligten Unternehmen die Attraktivität und Vorteile der Schlichtung hervorhoben, äußerten sich die vertretenen Reiseveranstalter zurückhaltend.

¹ Vgl. den Blogbeitrag „Schlichtung statt Streit“ auf der Webseite der Schlichtungsstelle, <https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/schlichtung-statt-streit-unternehmen-weisen-den-weg/> - letzter Zugriff: 13.03.2025

² Quelle: https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf - letzter Zugriff: 13.03.2025

- Bei einer **Pressekonferenz** am 27. November 2024 positionierte sich der Bayerische Verbraucherschutzminister mit deutlichen Worten: „Wir wollen die Schlichtung weiter stärken. Verbraucherinnen und Verbraucher sollen möglichst unbürokratisch zu ihrem Recht kommen. Schlichtungsstellen sind eine neutrale Instanz mit sehr hoher Fachkompetenz. Auch bieten Schlichtungsverfahren mehr Möglichkeiten für vermittelnde Lösungen. Dies kann gerade bei längerfristigen Kundenbeziehungen oder dann wichtig sein, wenn es wie bei Reisen auch um persönliche Erwartungen und immaterielle Schäden geht. Ziel ist es, die bestehenden Schlichtungsmöglichkeiten noch bekannter zu machen. Nur was man kennt, kann man auch nutzen. [...]“³
Daneben sei es erforderlich, so viele Unternehmen wie möglich für eine Teilnahme an der Schlichtung zu gewinnen. Auf der Pressekonferenz berichteten zudem Vertreter:innen des Verband Internet Reisevertrieb e.V. (VIR), der Universalschlichtungsstelle des Bundes und der Schlichtungsstelle für Reise & Verkehr von ihren Erfahrungen im Bereich der Reiseschlichtung.

Die aktuelle **Revision der Pauschalreiserichtlinie** und deren Implementierung in nationales Recht könnte für den Gesetzgeber im Bund einen guten **Anlass für einen gesetzlichen Rahmen** zur Schlichtung im Reiserecht bieten.

V. Netzwerke

1. Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen

Sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene tauscht sich die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. kontinuierlich und in verschiedenen Foren mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen aus. Dabei geht es zum einen um „Best Practice“ im Schlichtungsverfahren, zum anderen um rechtliche Diskussionen und die Begleitung gesetzgeberischer Prozesse.

Deutschland

- Offizieller Erfahrungsaustausch der Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz (BMJ), Berlin, 23. Januar 2024
- Austausch mit Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen im DACH-Raum, Wien, 6. Juni 2024
- Austausch mit der Schlichtungsstelle Luftverkehr, Bonn, 11. September 2024
- Informeller Erfahrungsaustausch der Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung des PKV-Ombudsmanns, Berlin, 7. November 2024

Europa

- TRAVEL_NET, Europäisches Netzwerk der Schlichtungsstellen im Bereich Reise und Verkehr, Workshop, Kopenhagen, 29.-31. Mai 2024

³ Quelle: <https://www.bayern.de/glauber-verbraucherrechte-einfach-und-effektiv-durchsetzen-schlichtung-soll-gestrukt-werden/> – letzter Zugriff: 13.03.2025.

2. Weitere Netzwerk-Arbeit (Auswahl)

Die Schlichtungsstelle bringt ihre Arbeit regelmäßig in wissenschaftliche sowie andere öffentliche Kontexte ein und pflegt darüber den fachlichen Diskurs.

- Bundesministerium der Justiz (BMJ), Neujahrempfang, Berlin, 18. Januar 2024
- Symposium Wettbewerb & Regulierung im Eisenbahnsektor, Berlin, 25. Januar 2024
- Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv)/Stiftung Warentest, Parlamentarischer Abend, Berlin, 22. April 2024
- Parlamentarischer Abend des Bundesverbands Deutscher Omnibusunternehmen e.V. (bdo), Berlin, 23. April 2024
- Forum Fahrgastrechte, Deutschlandtarifverbund, Berlin, 3. Mai 2024
- Tourismusgipfel, Bundesverband der Deutschen Tourismuswirtschaft, Berlin, 13. Mai 2024
- Versicherungsombudsmann, Stabwechsel, Berlin, 28. Mai 2024
- VDV Jahrestagung, Düsseldorf, 10.-11. Juni 2024
- Deutsche Gesellschaft für Reiserecht, 32. Reiserechtstag, Hamburg, 20.-21. September 2024.
- Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv), Deutscher Verbrauchertag, Berlin, 25. September 2024
- Deutsche Bahn, Verbändeworkshop Fahrgäste, Berlin, 10. Oktober 2024
- Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) u.a., Abend der Luftfahrt, Berlin, 16. Oktober 2024
- 18. Berliner Bahngespräche, Bundesverband SchienenNahverkehr e.V., Berlin, 26. November 2024

VI. Öffentlichkeitsarbeit

1. Namenswechsel & PR-Instrumente

Im Jahr 2024 firmierte die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)* um und heißt seitdem *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.*

Ziel des neuen Namens ist es, verständlicher die Zuständigkeit für Bahn, Bus, Flug, Nahverkehr, Reisen und Schiff zu vermitteln. Der neue Name trägt insofern insgesamt dazu bei, die Schlichtung als Option bekannter zu machen.

Im Zuge des Namenswechsels modernisierte die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. zugunsten einer besseren Zugänglichkeit auch ihr Corporate Design und überarbeitete die Webseite grundlegend.

2. Allgemeine Öffentlichkeit & Medien

Seit ihrer Gründung vor 15 Jahren trägt die Schlichtungsstelle aktiv dazu bei, dass mehr Verbraucher:innen und Unternehmungen die Option einer außergerichtlichen Streitbeilegung bekannt und präsent ist, dies insbesondere durch eine kontinuierliche Medienarbeit.

So erschienen im Jahr 2024 zahlreiche Presse- bzw. Medien-Berichte über die Arbeit der

Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., u.a. via „tagesschau“, „Deutschlandfunk“, „Handelsblatt“, „Merkur“, „Spiegel“, „ZEIT“ und vielfältige Regional-Medien.

Auf Einladung des Bayerischen Staatsministeriums für Umwelt und Verbraucherschutz nahm zudem der Leiter der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. als Experte an einer Pressekonferenz zum Thema „Reiseschlichtung“ teil (München, 27. November 2024).

3. Special Interest-Publikationen

Für Zielgruppen im Segment Special Interest erschienen regelmäßig die folgenden Publikationen mit anonymisierten Beiträgen zur Schlichtungspraxis:

- Zeitschrift „SIGNAL“, hg. v. Berliner Fahrgastverband IGEB e.V.
- Zeitschrift „der Fahrgast“, hg. v. Fahrgastverband PRO BAHN

4. Fachveranstaltungen & Vorlesungen

Vertreter:innen der Schlichtungsstelle sind bei Fachveranstaltungen regelmäßig präsent, bringen eigene Expertise ein und nutzen die Chance, von anderen Organisationen und Akteur:innen zu lernen, die im Bereich der außergerichtlichen Streitbeilegung bzw. im rechtlichen Kontext von Reise & Verkehr wirken.

Darüber hinaus tragen Mitarbeitende der Schlichtungsstelle gern dazu bei, dass mehr Personen in Aus- und Fortbildung von der Option und der Wirkungsweise außergerichtlicher Streitbeilegung erfahren.

Folgende von der Schlichtungsstelle mitgestaltete Fachveranstaltungen & Vorlesungen waren 2024 besonders relevant:

- 62. Deutscher Verkehrsgerichtstag, Arbeitskreis zu multimodalen Reisen, Goslar, 24.-26. Januar 2024
- Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz, Runder Tisch zu Reiseschlichtung, München, 20. Februar 2024
- Deutscher Bundestag, Tourismusausschuss, Anhörung zu Verbraucherschutz bei Flugreisen, Berlin, 13. März 2024
- Bundesrechtsanwaltskammer, Ausschuss zu außergerichtlicher Streitbeilegung, Berlin, 15. April 2024
- Oberlandesgericht Brandenburg, Durchführung eines Seminars „Spektrum der Alternativen Streitbeilegung“ für Rechtsreferendar:innen, Königs Wusterhausen, 18. April 2024
- Forum Fahrgastrechte, Präsentation zur Arbeit der Schlichtungsstelle, Berlin, 3. Mai 2024
- Europa-Universität Viadrina, Gastvorlesung, Frankfurt/Oder, 9. Juli 2024
- European Consumer Center (ECC), Verbraucherschlichtung im Bereich Reisen und Verkehr, Online, 23. September 2024
- Round Table „Mediation und Konfliktmanagement“, Online, 17. Oktober 2024
- PRO BAHN, Fahrgastsymposium zum Thema: Fahrgäste und Recht, Jena, 9. November 2024
- Consumer-ADR Conference, Leuven, 5.-6. Dezember 2024.

VII. Informationen aus dem Trägerverein

1. Finanzen & Controlling

Rechnungsprüfung und Jahresabschluss 2023

Die Rechnungsprüfung für das Geschäftsjahr 2023 erfolgte gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Satzung der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. Gegenstand der Prüfung war die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit sowie der Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2023. Der Bericht des beauftragten Rechnungsprüfers vom 4. Juli 2024 attestierte keine Beanstandungen.

Die Mitglieder des SRUV-Trägervereins billigten den Jahresabschluss 2023 in der Mitgliederversammlung am 13. November 2024 ohne Gegenstimmen.

Einnahmeentwicklung

Zur Finanzierung ihrer Arbeit stehen der Schlichtungsstelle primär Erlöse aus Fallpauschalen zur Verfügung, die dem jeweils beteiligten Mitgliedsunternehmen monatlich für abgeschlossene Schlichtungsfälle berechnet werden, sowie Erlöse aus jährlich zu entrichtenden Mitgliedsbeiträgen:

- Die **Erlöse aus Fallpauschalen** lagen 2024 über denen des Vorjahrs, was mit der gestiegenen Anzahl an Fallabschlüssen korreliert (vgl. oben, Abschnitt III. 5).
- Da die Anzahl der Mitglieder der Schlichtungsstelle sowie die Mitgliederstruktur 2024 weitgehend unverändert blieben und auch die Mitgliedsbeiträge nicht erhöht wurden, entsprachen die **Erlöse aus Mitgliedsbeiträgen** 2024 weitgehend denen des Vorjahres.

Kostenstruktur

Prägend für die Kostenstruktur der Schlichtungsstelle waren wie bereits in den Vorjahren die **Personalkosten** (Anteil an den Gesamt-Aufwendungen 2024: rund 83 %) und die **Raumkosten** (rund 9 %).

Kostenentwicklung

Die kostendeckende Erlös-Entwicklung ermöglichte im Jahr 2024, erforderliche Investitionen vorzunehmen, u.a. in die IT-Infrastruktur der Schlichtungsstelle.

Ergebnisumlage

Die Schlichtungsstelle arbeitet wirtschaftlich, es besteht jedoch keine finanzielle Gewinnorientierung, d.h. mit Abschluss eines Jahres werden negative sowie positive wirtschaftliche Ergebnisse ausgeglichen, z.B. durch eine zusätzliche Zahlung der Mitglieder oder eine Ausschüttung seitens der Schlichtungsstelle an diese. Der Berechnungsschlüssel ist laut aktueller Beitrags-

ordnung in diesen beiden Szenarien der Anteil eines Unternehmens am Volumen aller im jeweiligen Geschäftsjahr abgeschlossenen Fälle. Aus den kostendeckenden Erlösen im Jahr 2024 resultiert ein positives Ergebnis. Darüber, wie dieses verwendet werden soll, entscheidet die Mitgliederversammlung.

Budget 2024

Die Mitglieder des Trägervereins der Schlichtungsstelle stimmten dem Budget-Entwurf für 2025 am 13. November 2024 zu. Das übergeordnete Ziel bleibt die **finanzielle Stabilität** des Vereins. Besonders relevant für die ebenso verlässlichen wie effizienten Leistungen der Schlichtungsstelle sind nicht zuletzt die genehmigten Budget-Positionen für eine **nachhaltige Mitarbeitergewinnung und -bindung** sowie für eine **zeitgemäße IT** (u.a. Datensicherheit, Weiterentwicklung des 2024 neu eingeführten Case-Management-Systems „Hilex“).

Dankbar ist die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. auch dafür, dass die **Europäische Union** das Case-Management-System „Hilex“ kofinanzierte⁴ und so die Entwicklung innovativer, digital gestützter Verfahren der Alternativen Streitbeilegung gezielt ermöglicht und stärkt.



Co-funded by the European Union

2. Das Team der Schlichtungsstelle

2024 arbeiteten bei der Schlichtungsstelle durchschnittlich **45,8** Vollzeitäquivalente (VZÄ):

VZÄ	2024	2023	2022
Team gesamt	45,8	41,9	37,1
Schlichter:innen/Volljurist:innen	21,1	22,3	20,0
Referent:innen Streitbeilegung	12,3	7,7	5,8
Referent:innen Administration	8,5	8,0	7,3
Leitung/Geschäftsführung	3,9	3,9	4

⁴ Vgl. Grant SMP-CONS-2023-ADR, Projekt „ProADR“, Projekt-Nr. 101146009 – Das Projekt wurde von der Europäischen Union kofinanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen sind jedoch ausschließlich die der Schlichtungsstelle und spiegeln nicht unbedingt die Meinung der Europäischen Union oder des European Innovation Council and SMES Executive Agency (EISMEA) wider. Weder die Europäische Union noch die European Innovation Council and SMES Executive Agency (EISMEA) können für sie verantwortlich gemacht werden.

Der Aufbau von durchschnittlich 3,9 VZÄ im Jahr 2024 (+ 9 % ggü. 2023) ist dabei in Relation zu dem ggü. 2023 erneut gestiegenen Falleingang (+ 14,5 %, vgl. Abschnitt III. 1) und der erhöhten Abschlussquote (+ 18 %, vgl. Abschnitt III. 5) zu sehen und ist somit als moderat einzuordnen.

Das Team der Schlichtungsstelle wurde zudem unterstützt durch juristisch vorgebildete Mini-Jobbende sowie durch Studierende der Technischen Universität und der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin.

Mitarbeitende der Schlichtungsstelle nahmen auch 2024 an rechtlichen Fachtagungen sowie Weiterbildungen teil, z.B. Fachdiskussionen zu ausgewählten Rechtsthemen, „LunchTalks“ mit Akteur:innen unterschiedlicher Segmente der Streitschlichtung, Schulungen zu Datenschutz und Datensicherheit, diversen Office-Anwendungen sowie Trainings zu einem zielführenden Kommunikations- und Konfliktmanagement.

3. Vereinsstatuten

Satzung

Im November 2023 beschlossen die Mitglieder des Trägervereins, den Namen der Schlichtungsstelle zu aktualisieren (vgl. Abschnitt VI. 1), entsprechend wurde 2024 die Satzung angepasst.

Verfahrensordnung

Am Gremientag der Schlichtungsstelle am 13. November 2024 wurden bzgl. der Verfahrensordnung folgende Veränderungen beschlossen:

- Die Parteibezeichnung „Beschwerdeführende“ wurde durchgängig ersetzt durch: „Beschwerdeführende Person(en)“.
- § 7 Abs. 1 der Verfahrensordnung wurde durch folgenden neuen Satz 2 ergänzt:
„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.“

Beitragsordnung

Die aufwandsbezogene, auf Kostendeckung ausgerichtete Beitragsordnung 2023 bewährte sich, daher beschlossen die Mitglieder bei ihrer Versammlung am 13. November 2024 diese 2025 unverändert fortzuschreiben.

4. Mitglieder

Mitgliederentwicklung

2024 beteiligten sich rund 350 Verkehrs- und Reiseunternehmen am Verfahren der Schlichtungsstelle. Folgende Veränderungen ergaben sich:

- **Austritte:** Drei Mitgliedsunternehmen beschlossen, aus dem Trägerverein der Schlichtungsstelle auszutreten. Dazu gehört FlixBus, ab dem 1. Januar 2025 ist das Unternehmen nicht mehr Mitglied der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. Pinkbus schied bereits im Mai 2024 aus, nachdem das Unternehmen sein Fernbus-Geschäft schon im Vorjahr eingestellt hatte. Der Stadtwerke Rosenheim GmbH & Co. KG Verkehrsbetrieb ist nicht mehr Mitglied, nachdem der Verkehrsbetrieb an eine andere Gesellschaft abgegeben wurde.
- **Wiedereintritte:** Nach einer Auszeit nahmen die folgenden Unternehmen ihre Mitgliedschaft bei der Schlichtungsstelle wieder auf: Ethiopian Airlines, Abellio Rail Mitteldeutschland GmbH und die TT-Line GmbH & Co. KG.
- **Eintritte:** Als gänzlich neue Mitglieder begrüßte die Schlichtungsstelle 2024 drei Airlines: LATAM AIRLINES GROUP SA, Lufthansa City Airlines sowie die Edelweiss Air AG.

Das Team der Schlichtungsstelle dankt den Mitgliedern des Trägervereins für ihr konstruktives Vertrauen und freut sich darauf, bei Konflikten zwischen Mitgliedsunternehmen und ihren Fahrgästen bzw. Passagieren weiterhin möglichst einvernehmliche Lösungen zu initiieren.

Mitgliederversammlung

Die Mitgliederversammlung am 13. November 2024 fand online statt. Die Mitglieder billigten den vorgelegten Jahresabschluss 2023 und entschieden positiv über diverse Beschlussvorlagen zu Rahmenbedingungen der Schlichtungsarbeit (vgl. Abschnitt VII. 1, VII. 3).

Da Matthias von Randow im Juli 2024 als Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V. (BDL) ausgeschieden war, ergab sich auch sein Abschied aus dem Vorstandsteam der Schlichtungsstelle. Die Mitglieder dankten Herrn von Randow für sein langjähriges Engagement zugunsten der Schlichtung, insbesondere auch für sein Wirken als stellvertretender Vorstandsvorsitzender.

Als neuer stellvertretender Vorsitzender ins Vorstandsteam gewählt wurde Dr. Joachim Lang, seit dem Sommer 2024 Hauptgeschäftsführer des Bundesverbands der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V. (BDL).

5. Vorstand

Das Vorstands-Team ist so zusammengesetzt, dass es die wesentlichen Segmente des Trägervereins der Schlichtungsstelle repräsentiert; 2024 bestand es aus den folgenden Mitgliedern:

Hoppe, Michael	Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG)
Küper, Stefan	Lufthansa Group – <i>kontinuierlicher Gast im Vorstandsteam ab dem 13. November 2024</i>
Dr. Lang, Joachim	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V. (BDL) – <i>stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Trägervereins ab dem 13. November 2024</i>
Leonard, Christiane	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmen e.V. (bdo)
Meynköhn, Axel	Wyker Dampfschiffs-Reederei Föhr-Amrum GmbH (W.D.R.)
Dr. Peterson, Michael	Deutsche Bahn AG – <i>Vorstandsvorsitzender des Trägervereins der Schlichtungsstelle</i>
Pordomm, Marcel	Lufthansa Group – <i>kontinuierlicher Gast im Vorstandsteam bis zum 13. November 2024</i>
von Randow, Matthias	BDL – <i>stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Trägervereins bis zum 1. Juli 2024</i>

6. Beirat

Beiratssitzungen

Inhaltliche Schwerpunkte der online durchgeführten **Frühjahrssitzung am 4. März 2024** waren neben dem Bericht seitens der Schlichtungsstelle:

- Entwicklungen bzgl. Fahrgast-/Passagierrechten, u.a. EU Mobility Package, Vorschläge der EU zur Multimodal-Verordnung sowie die Reform der ADR-Richtlinie
- Optionen für eine Stärkung der Außergerichtlichen Streitbeilegung im Reiserecht
- Auswertung einer Umfrage der Schlichtungsstelle, die aufzeigte, dass die Mehrheit der Befragten durch Hinweise in der unternehmerischen Beschwerdekommunikation erst von der Möglichkeit erfahren, im Konfliktfall eine Schlichtungsstelle hinzuzuziehen.

Die **Herbstsitzung am 13. November 2024** fand in Präsenz statt. Zusätzlich zu dem Bericht der Schlichtungsstelle standen die folgenden Themen auf der Agenda:

- Personelle Veränderungen im Beirat: Für die Lufthansa Group folgt Stefan Küper als Beiratsmitglied auf Marcel Pordomm, der innerhalb der LH Group andere Aufgaben übernahm.

- Veränderungen in der Verfahrensordnung (vgl. Abschnitt VII. 3).
- Diskussion geplanter Veränderungen des Gesetzgebers bzgl. Passagier- und Fahrgastrechten, u.a. Revision der Fluggastrechte-VO, der ADR-Richtlinie, des VSBG und des LuftVG.

Beiratsmitglieder

Gemäß Satzung der Schlichtungsstelle gehören dem Beirat max. acht Vertreter:innen der Mitgliedsunternehmen/-verbände, max. acht Vertreter:innen von Verbraucherinteressen wahrnehmenden Vereinen/Verbänden/Stiftungen und max. acht weitere Vertreter:innen (einer der Wissenschaft, max. drei der Bundesregierung, max. drei des Deutschen Bundestages und einer der Länder) an.

Im Berichtsjahr 2024 setzte sich der Beirat der Schlichtungsstelle wie folgt zusammen:

Für die Verbraucher:innen:

Curth, Gerhard	Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV)
Jungbluth, Marion	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) <i>Beiratsvorsitzende</i>
Kirstein, Petra	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V. (EVZ)
Kruse, Jens Peter	Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen (BAGSO)
Naumann, Karl-Peter	PRO BAHN e.V.
Schattenkirchner, Silvia	ADAC e.V.
Till, Claudia	Stiftung Warentest
Tönnies, Martin	Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)

Für die Unternehmen bzw. Unternehmensverbände:

Dr. Engel, Michael	Bundesverband der Deutschen Fluggesellschaften e.V. (BDF)
Dr. Hilpert-Janßen, Thomas	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV)
Hoppe, Michael	Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG)

Leonard, Christiane	Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo)
Pordomm, Marcel / Küper, Stefan	Lufthansa Group
Rössner, Bernd	Deutschlandtarifverbund GmbH
Schnabel, Silke	Air France / KLM
von Randow, Matthias / Dr. Lang, Joachim	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL)

Vertreter:innen aus Politik & Wissenschaft:

Dohnt, Michael	MdB, CDU-Bundestagsfraktion
Dr. Entelmann, Lars	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Plobner, Jan	MdB, SPD-Bundestagsfraktion
Roder, Matthias	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
Schoen, Harald	Bundesministerium der Justiz (BMJ)
Prof. Dr. Staudinger, Ansgar	Universität Bielefeld
Weiss, Christine	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz
Wiehle, Wolfgang	MdB, AfD-Bundestagsfraktion

Wir danken für Ihr Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle und sind gern für Sie da, sollten Sie Fragen oder Feedback an uns richten wollen.

Berlin, den 13. März 2025