

Berlin, 05. Januar 2026

Kurzbilanz 2025 der **Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.**

Außergerichtliche Streitbeilegung ist erfolgreich und nachgefragt!

Abschlussrekord 2025

Im Jahr 2025 ermöglichte die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* so viele außergerichtliche Streitbeilegungen wie nie zuvor: Insgesamt konnten rund **46,1 Tsd. Fälle abgeschlossen** werden, die auf bilateral nicht direkt lösbar Konflikte zwischen Reisenden und Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen zurückgingen (2024: 42,8 Tsd. Abschlüsse).¹

Bemerkenswert: Wie bereits in den Vorjahren konnten die allermeisten Streitigkeiten gütlich zwischen den Parteien gelöst werden: Die **Einigungsquote** im Rahmen einer Schlichtung betrug rund **88 %**. Dieser Wert unterstreicht einmal mehr, dass Schlichtung für alle Beteiligten effizient ist: Verbraucher:innen werden kostenfrei dabei unterstützt, ihre – basierend auf der aktuellen Rechtslage – berechtigten Ansprüche erfolgreich an die jeweiligen Verkehrsunternehmen heranzutragen. Die beteiligten Unternehmen schätzen die außergerichtliche Streitbeilegung als kundenfreundlichen Weg, entstandene Konflikte doch noch auf gute Weise lösen zu können.

Falleingang 2025 auf hohem Niveau

2025 erreichten die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* rund **42 Tsd. neue Anträge**. Der Falleingang bewegt sich damit weiterhin auf hohem Niveau, konkret handelt es sich um den zweithöchsten Wert seit Gründung der Schlichtungsstelle im Jahr 2009 (vgl. für die Jahreswerte 2020-2025 Abb. 1, Seite 2).

Den bis dato höchsten Falleingang mit 45,6 Tsd. neuen Schlichtungsanträgen wies das Jahr 2024 auf. Wie erklärt sich der im Vergleich geringere Falleingang 2025? Dass die Schlichtungsstelle im Jahr 2024 überdurchschnittlich viele Schlichtungsanträge erreichten, ging u.a. auf zahlreiche Streiks und Extremwetterlagen sowie IT-Ausfälle (u.a. „Crowdstrike“) zurück; hinzu kamen Personalengpässe bei Unternehmen und Infra-

¹ Seit Oktober 2024 nutzt die Schlichtungsstelle ein anderes System zur Fallbearbeitung; im Zuge dessen wurden einige wenige statistische Parameter angepasst, um die Arbeit der Schlichtungsstelle noch differenzierter beschreiben zu können. Vor diesem Hintergrund sind die Werte für 2025 nicht 1:1 mit den Vorjahreswerten vergleichbar und werden hier nur zur allgemeinen Information ergänzend mitgeteilt.

strukturprobleme. 2025 war im Vergleich zu 2024 von weniger außergewöhnlichen Umständen geprägt; zudem konnten viele Unternehmen die 2023/24 noch nachwirkenden Turbulenzen infolge der Pandemie überwinden und haben ihre Prozesse optimiert, sodass es 2025 zu vergleichsweise weniger Problemen in Reiseverläufen kam, die zu einem Schlichtungsantrag führten.

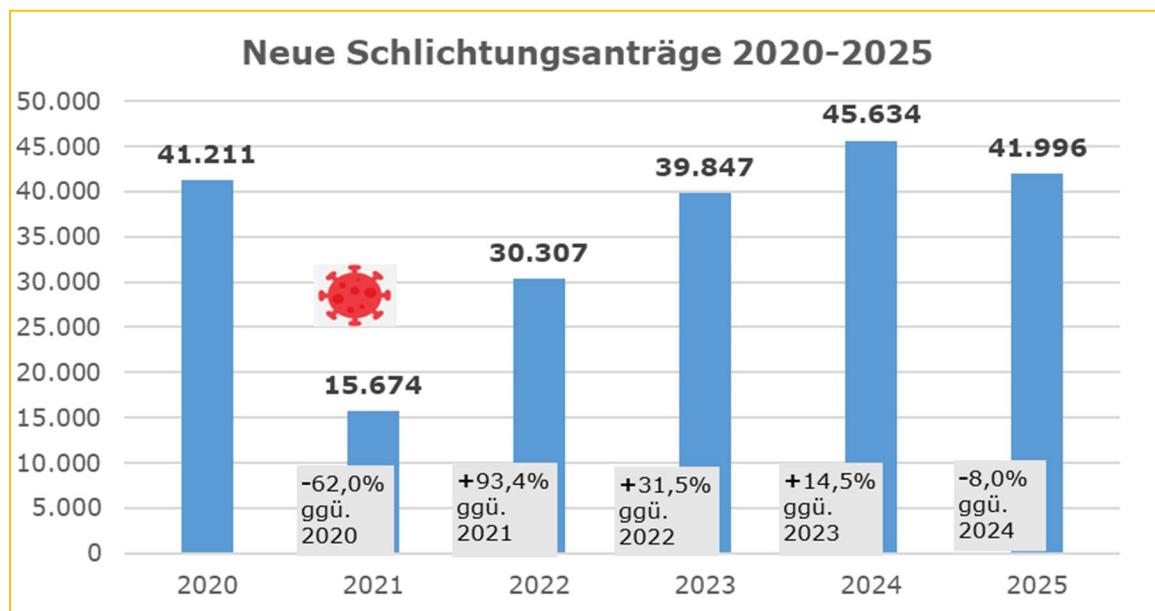


Abb. 1: Eingegangene Schlichtungsanträge 2020-2025;
Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Die monatliche Verteilung der 2025 neu eingegangenen Anträge (vgl. Abb. 2) zeigt – wie in den Vorjahren – einen saisonalen Peak im Nachgang zur Hauptreisezeit.

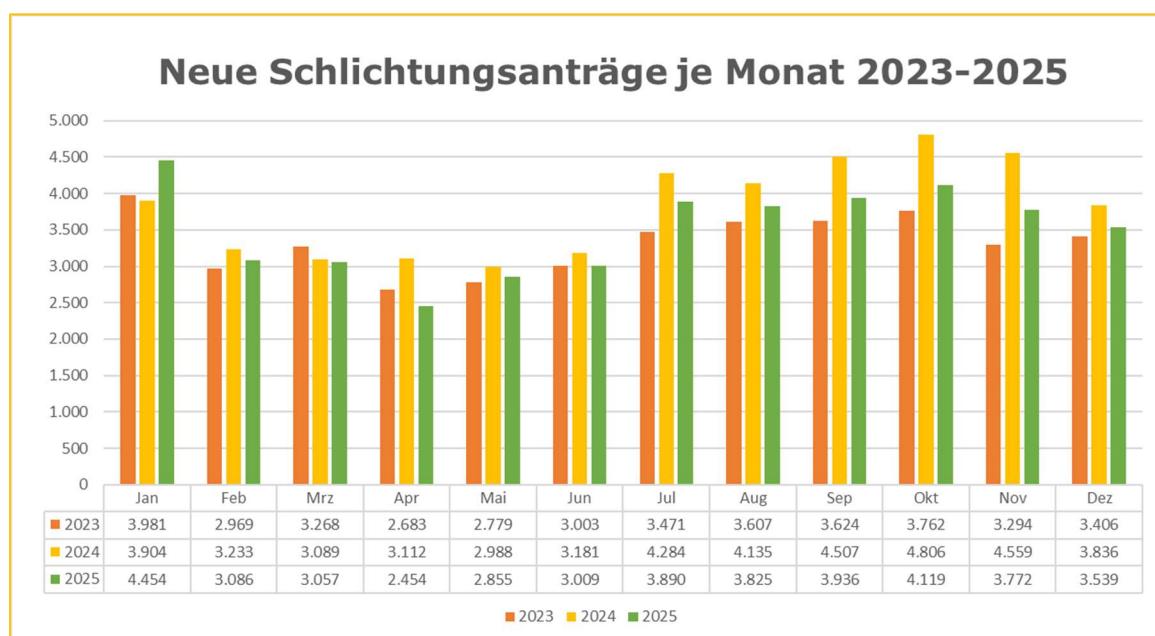


Abb. 2: Neue Schlichtungsanträge je Monat in den Jahren 2023-2025;
Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Hinweis: Schlichtungsanträge gehen regelmäßig erst ca. 6-8 Wochen, z.T. sogar erst mehrere Monate nach dem ursächlichen Beschwerde-Ereignis bei der Schlichtungsstelle ein. Der zentrale 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.

Schlichtungsanträge je Verkehrsmittel

Mit Blick auf die genutzten Verkehrsmittel (vgl. Abb. 3) beziehen sich die meisten Schlichtungsanträge auf **Flugreisen**: 2025 gingen rund 35 Tsd. neue Flug-Fälle ein (2024: rund 38 Tsd. Flug-Fälle).

Der relative Anteil der Flug-Fälle an allen neu eingegangenen Schlichtungsanträgen liegt bei 82,9 % (2024: 84,0 %).

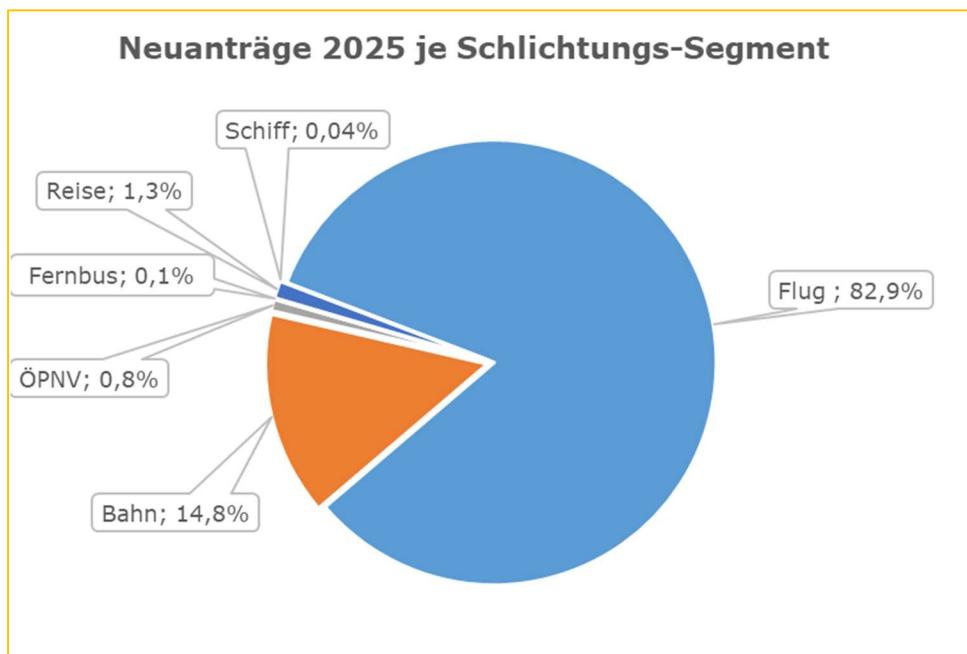


Abb. 3: Neuanträge 2025 je Schlichtungs-Segment;
Quelle: Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Konflikte mit **Bahnunternehmen** führten 2025 zu rund 6,2 Tsd. neuen Schlichtungsanträgen (2024: 6,5 Tsd.), dies sind rund 14,8 % aller Neuanträge (2024: 14,3 %).

Im Bereich **Reise** sind die Fallzahlen im Vergleich zu den Segmenten Bahn und Flug zwar gering (2025: 531 neue Anträge), doch stieg das Fallvolumen im Vergleich zu den Vorjahren um mehr als Dreifache an (2024: 156 neue Anträge; 2023: 145). Die Ursache für die absolut gesehen geringe Anzahl an Schlichtungsverfahren im Bereich Reise liegt darin, dass die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für Reiseveranstalter gesetzlich noch nicht geregelt ist und die meisten Reiseveranstalter zu einer freiwilligen Teilnahme am Schlichtungsverfahren bisher nicht bereit sind. Dies könnte sich perspektivisch ändern:

Der Bedarf an Schlichtung im Bereich der Reiseveranstalter ist groß, wie zahlreiche Anfragen von Reisenden bei der Schlichtungsstelle sowie die hohe Zahl von gerichtlichen Streitigkeiten zeigen. Der Druck auf den Gesetzgeber im Bund wächst. Sowohl die Bundesländer als auch die EU fordern eine Regelung, welche die Teilnahme der Reiseveranstalter an der Schlichtung künftig gewährleistet: Bereits im Jahr 2023 forderte die Verbraucherschutzministerkonferenz der Bundesländer eine gesetzliche Regelung zur „Stärkung der Schlichtung im Reiserecht“ auf Bundesebene.² Zuletzt identifizierten der Europäische Rat und das Europäische Parlament Ende Juni 2025 den Bereich Tourismus ausdrücklich als einen der „Wirtschaftssektoren mit geringerer Beteiligung an der alternativen Streitbeilegungsverfahren“ und ermutigen die EU-Mitgliedsstaaten in diesem Bereich, „Fördermaßnahmen zur Beteiligung von Unternehmen“ einzuleiten.³

Im Bereich **ÖPNV** bewegen sich die Fallzahlen absolut betrachtet seit Jahren auf niedrigem Niveau, nahmen 2025 gegenüber 2024 jedoch um ein knappes Drittel zu, was insofern bemerkenswert ist, als dass sie im Zuge der Einführung des Deutschlandtickets zwischenzeitlich etwas zurückgegangen waren.

Im Segment **Fernbus** sank aufgrund des Austritts des Marktführers Flixbus die Zahl an Neuanträgen massiv ab (2025: 29; 2024: 300).

Der Anteil von Schlichtungsanträgen im Bereich **Schiff** bewegt sich seit Jahren auf sehr niedrigem Niveau.

Was waren die Hauptgründe für Schlichtungsanträge 2025?

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

Analog ergaben sich im **Segment Bahn** 2025 Beschwerden vor allem aus Zugausfällen und -verspätungen.

Ausblick Falleingang 2026

Dass Reisen nicht immer wie geplant verlaufen und sich daraus auch Konflikte zwischen Reisenden und Unternehmen ergeben, wird nie ganz zu vermeiden sein. Sollte 2026 nicht in überdurchschnittlicher Weise von Extrem-Wetterlagen, Streiks oder anderen

² Siehe Ergebnisprotokoll der Verbraucherschutzministerkonferenz 2023, dort TOP 11, https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf [abgerufen am 05.01.2026].

³ Vgl. Pressemitteilung des Rates der Europäischen Union vom 26. Juni 2025, „Verbraucherschutz: Rat und Parlament erzielen Einigung über Modernisierung der Vorschriften für alternative Streitbeilegung“, <https://www.consilium.europa.eu/de/press/press-releases/2025/06/26/consumer-protection-council-and-parliament-reach-a-deal-to-modernise-alternative-dispute-resolution-rules/> [abgerufen am 05.01.2026].

außergewöhnlichen Ereignissen geprägt sein, die Mobilitätsdienstleistungen einschränken, ist realistisch, dass die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.* in den nächsten zwölf Monaten vergleichbar viele neue Anträge erreichen wie im Jahr 2025.

Zur Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

Gemeinsam Lösungen finden – dafür sorgt die *Schlichtungsstelle Reise & Verkehr*:
Haben Reisende mit ihrer Beschwerde bei einem Unternehmen keinen Erfolg, bieten wir als eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas einen einfachen Zugang zum Recht. Verbraucher:innen profitieren dabei von einer **unabhängigen, für sie kostenfreien Fallprüfung**. Unternehmen schätzen die Schlichtung als Instrument einer effizienten, nachhaltigen Kundenbindung.

Gut für alle Beteiligten: **Meist kann die Schlichtungsstelle eine einvernehmliche Lösung vermitteln**, so erreichen die durchschnittlichen Einigungsquoten seit Jahren über 85 %.

Wichtig: Schlichtungsempfehlungen sprechen den Reisenden die ihnen rechtlich zustehende Ausgleichszahlung bzw. sonstige **Ansprüche in voller Höhe** zu, ohne jedwede Abzüge (wie z.B. für Bearbeitungsgebühren, Honorare, Gerichtskosten o.Ä.).

Sobald Reisende und Unternehmen einer Schlichtungsempfehlung zustimmen, ist diese **wie bei einem gerichtlichen Vergleich** für beide Parteien **bindend**.

Das Team der Schlichtungsstelle, darunter 30 Volljurist:innen, ist **auf Passagier- und Reiserecht spezialisiert**.

Die Schlichtungsstelle ist nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung als Verbraucherschlichtungsstelle anerkannt.

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