

Jahresbericht **2025**

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.	Hinweise zur Interpretation der Daten 8
2.	Volumen: Schlichtungsanträge 2025 insgesamt und je Segment 8
3.	Beschwerdegründe 12
4.	Abgelehnte Schlichtungsanträge 14
5.	Verfahrensdauer..... 14
6.	Fallabschlüsse 15
7.	Einigungsquote 16
IV.	Regulatorischer Rahmen..... 17
1.	Fehlende Beteiligung von Unternehmen..... 17
2.	Unzureichende Bekanntheit bei Verbraucher:innen 18
V.	Netzwerke 19
1.	Kooperation mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen..... 19
2.	Weitere Netzwerk-Arbeit (Auswahl) 19
VI.	Öffentlichkeitsarbeit 20
1.	Allgemeine Öffentlichkeit & Medien 20
2.	Special Interest-Publikationen 20
3.	Fachveranstaltungen & Vorlesungen..... 20
VII.	Informationen aus dem Trägerverein 21
1.	Finanzen & Controlling 21
2.	Das Team der Schlichtungsstelle 23
3.	Vereinsstatuten 23
4.	Mitglieder 24
5.	Vorstand 24
6.	Beirat..... 25

Vorwort

Herzlich willkommen, liebe Leser:innen!

Das Jahr 2025 war für die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. (SRUV) von großem Fallvolumen, erfolgreicher Zusammenarbeit und zehntausend-fachen Einigungen geprägt.

Reisende stellten rund **42 Tausend neue Schlichtungsanträge, zugleich konnte die SRUV über 46 Tausend Fälle abschließen** - und damit so viele wie nie zuvor. Diese immense Abschlussleistung wurde möglich durch drei entscheidende Faktoren:

1. Die flexible **Kooperationsbereitschaft unserer Mitgliedsunternehmen.**
2. Das konsequente **Engagement des starken Teams der Schlichtungsstelle**, Jahr für Jahr in so vielen Fällen wie irgend machbar, die beteiligten Parteien effizient dabei zu begleiten, möglichst einvernehmliche Lösungen zu finden.
3. Das zur Jahreswende 2024/2025 bei der SRUV neu eingeführte **Case-Management-System „Hilex“**, das unsere Mitgliedsunternehmen sowie das SRUV-Team durch sinnvolle Automatisierungen spürbar unterstützt.

„Gemeinsam Lösungen finden“ bleibt unsere Mission. Denn Verfahren der außergerichtlichen Streitbeilegung können einfach, kostengünstig und zügig die Interessen der beteiligten Parteien erfassen und häufig einvernehmlich ausgleichen – so lag die durchschnittliche Einigungsquote im Jahr 2025 bei 88 %.

Lassen Sie uns daher gemeinsam die einvernehmliche Streitbeilegung stärken, gerade auch angesichts zunehmender gesellschaftlicher Spaltung, mitunter roher Diskurse im öffentlichen Raum und massiver Aggressionen bis hin zu tätlichen Übergriffen auf Mitarbeitende von Reise- und Verkehrsunternehmen.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle, wünschen Ihnen eine gute Lektüre und weiterhin alles Gute für 2026!



Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle



Dr. Sabine Cofalla
Geschäftsführerin

I. Kurzfassung

Präzision, Empathie und Effizienz – dieser Dreiklang ist unser Kompass!

Der Dreiklang aus Präzision, Empathie und Effizienz war auch 2025 prägend für die adressatenorientierte Arbeit der Schlichtungsstelle.

Siehe Seite 6 f.

Kontinuierlich hoher Falleingang – Schlichtung ist gefragt

Rund 42 Tausend neue Anträge gingen 2025 bei der Schlichtungsstelle ein – der zweithöchste Falleingang seit Gründung der Schlichtungsstelle im Jahr 2009.

Siehe Seite 8 ff.

Mehr Abschlüsse – so viele wie nie zuvor

2025 unterstützte die Schlichtungsstelle so viele außergerichtliche Streitbelegungen wie nie zuvor: Insgesamt konnten rund 46 Tausend Fälle abgeschlossen werden. Möglich wurde dies durch die pragmatische Kooperationsbereitschaft beteiligter Unternehmen, durch das kontinuierliche Engagement aller Mitarbeitenden der SRUV und durch das zur Jahreswende 2024/2025 eingeführte innovative Case-Management-System „Hilex“.

Siehe Seite 15 f.

Gemeinsam Lösungen finden – Einigungsquote stabil auf hohem Niveau

Wie bereits in den Vorjahren konnten die allermeisten Streitigkeiten gütlich zwischen den Parteien gelöst werden: Die Einigungsquote betrug rund 88 %. Dieser Wert unterstreicht einmal mehr, dass Schlichtung für alle Beteiligten effizient ist.

Siehe Seite 16 f.

Schlichtung überzeugt – und hat noch viel Potenzial

Reisende und Unternehmen, die sich an Schlichtungsverfahren beteiligen, schätzen diese Form der Streitbeilegung. Allerdings ist belegt, dass viele Verbraucher:innen noch gar nicht wissen, dass ihnen die Option einer Schlichtung offensteht. Zudem ist bedauerlich, dass sich z.B. große Reiseveranstalter bis dato noch nicht an Schlichtungsverfahren beteiligen wollen. Die Bekanntheit bei Verbraucher:innen und die Beteiligungsbereitschaft von Unternehmen zu steigern, bleibt somit eine zentrale Aufgabe.

Siehe Seite 17 f.

Der Trägerverein – die organisationelle Basis erfolgreicher Schlichtung

Mehr als 350 Unternehmen engagieren sich als Mitglieder der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und schaffen über die Vereins-Gremien die finanziellen und organisatorischen Voraussetzungen für die fachlich unabhängige Arbeit der Schlichtungsstelle. Die konstruktive, vertrauensvolle Zusammenarbeit mit Vereinsmitgliedern, Vorstand und Beirat bewährte sich auch 2025.

Siehe Seite 21 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:

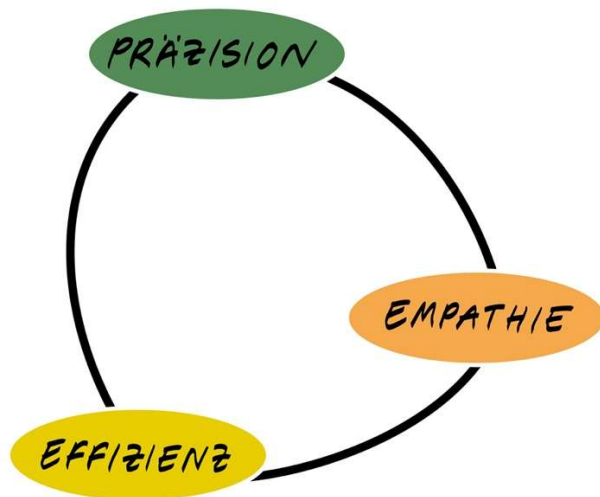


Abb. 1: Schlichtungs-Dreiklang

1. Präzision

Verlässliche **Orientierung in oftmals komplexen Streitfragen** zu geben, gehört zum Kernauftrag der Schlichtungsstelle. Die Beteiligten müssen darauf vertrauen können, dass die Einschätzungen in jedem Einzelfall fachlich fundiert und tragfähig sind. Entsprechend prägt Präzision sämtliche Schritte des Schlichtungsverfahrens.

Ein gutes Beispiel ist die materiell-rechtliche Bewertung: Auch anspruchsvolle juristische Fragestellungen werden in den Schlichtungsempfehlungen strukturiert, verständlich und transparent aufbereitet. Das hohe Maß an rechtlicher Präzision gewährleisten im Team der Schlichtungsstelle rund **30 Volljurist:innen, die sich auf passagier- und reiserechtliche Streitigkeiten spezialisiert haben**. Kontinuierlicher fachlicher Austausch im Team sowie die Einbindung in externe Netzwerke sichern dabei die gleichbleibend hohe Qualität und Aktualität der rechtlichen Bewertung (zu den Netzwerken s. Abschnitt V).

Die fachlichen Einschätzungen der Schlichtungsstelle tragen dazu bei, strukturelle **Wissensunterschiede zwischen den Parteien auszugleichen**. Während insbesondere größere Unternehmen regelmäßig über spezialisierte Rechts- und Fachabteilungen verfügen, fehlt Reisenden häufig eine vergleichbare Expertise. In dieser Ausgangssituation schafft die Schlichtungsstelle durch ihre unabhängige und unparteiische Schlichtungsempfehlung eine belastbare Entscheidungsgrundlage für beide Seiten und stärkt damit das „**Prinzip der informierten Autonomie**“. Die anhaltend hohe Akzeptanz der Schlichtungsempfehlungen sowohl bei Reisenden als auch bei Unternehmen belegt das Vertrauen in die fachliche Qualität der Schlichtung (zur Einigungsquote s. Abschnitt III, Punkt 7).

2. Empathie

Die **zwischenmenschliche Dimension** ist ein weiterer Wesenskern erfolgreicher Schlichtung. Viele Reisende wenden sich an die Schlichtungsstelle, nachdem sie sowohl im Zusammenhang mit der Reise selbst als auch in der anschließenden Kommunikation mit dem Unternehmen enttäuscht wurden. Umso bedeutsamer ist es, dass sie im Schlichtungsverfahren **Gehör finden**, dass ihr **Anliegen verstanden** wird und dass die Schlichtungsstelle sich **mit dem individuellen Fall angemessen auseinandersetzt**.

Das Team der Schlichtungsstelle ist telefonisch gut erreichbar, auch schon im Vorfeld eines Schlichtungsantrags. Häufig trägt bereits ein **offenes Ohr** dazu bei, Spannungen abzubauen und Vertrauen zu schaffen. Auch im schriftlich geprägten Verfahren wirkt sich eine **wertschätzende, zugewandte Kommunikation** positiv auf die Konfliktbeilegung aus, was sich in entsprechenden Rückmeldungen widerspiegelt (s. Abschnitt III, Punkt 7).

Im Schlichtungsverfahren werden die **Perspektiven beider Seiten aufgezeigt**. Wichtig ist dabei eine gut verständliche Vermittlung der Argumente, die für die jeweilige Seite sprechen. Wenn Unternehmen ihre ablehnende Haltung z.B. pauschal mit einem Haftungsausschluss begründen, bleiben Reisende häufig mit offenen Fragen zurück. Die Schlichtungsstelle erklärt daher die jeweilige Rechtslage neutral, differenziert und nachvollziehbar.

Viele Beteiligte schätzen insbesondere die **transparente und faire Behandlung** ihres Anliegens, selbst wenn das Ergebnis rechtlich nicht zu ihren Gunsten ausfällt. Der Wert der Schlichtung liegt in solchen Fällen weniger im materiellen Ausgang als in der als gerecht wahrgenommenen Verfahrensgestaltung („**procedural justice**“).

3. Effizienz

Durch Schlichtung können alle Beteiligten **Zeit und Kosten sparen**. Angesichts der anhaltend hohen Eingänge (s. Abschnitt III, Punkt 2) ist dafür eine hoch effiziente Verfahrensgestaltung erforderlich.

Im Berichtszeitraum konnte das Team der Schlichtungsstelle mehr als 46 Tausend Verfahren abschließen – so viel, wie nie zuvor (s. Abschnitt III, Punkt 6). Die meisten Einigungen entfielen dabei auf die besonders effiziente Verfahrensstufe „**Early Settlement**“, bei denen Unternehmen die Forderung der Reisenden unmittelbar anerkennen oder ein Angebot unterbreiten, das von den Reisenden angenommen wird. Diese „Abschichtung“ weniger streitiger Fälle ermöglichte es, die aufwendigere juristische Prüfung auf komplexere Fälle zu konzentrieren.

Effiziente Schlichtung beinhaltet auch den Einsatz von **Automatisierung und KI-Assistenz**. Ein Beispiel ist die KI-gestützte Auswertung von Schlichtungsantrag, Stellungnahme und weiterer Akteninhalte durch das neue Case-Management-System „**Hilex**“: Durch die schnellere Identifikation ähnlich gelagerter Fälle lässt sich die weitere Bearbeitung zeitsparend bündeln.

III. Schlichtung: Statistik

1. Hinweise zur Interpretation der Daten

Seit Oktober 2024 nutzt die Schlichtungsstelle ein neues System zur Fallbearbeitung namens „Hilex“, das geringfügig andere statistische Parameter anlegt als das Vorgänger-System. Bezogen auf das Gesamtjahr 2025 fällt dies nicht ins Gewicht, allerdings sind die Daten für 2025 nicht 1:1 mit den jeweiligen Werten der Vorjahre vergleichbar.



Co-funded by the
European Union

In diesem Zusammenhang weisen wir gern auf die freundliche Ko-Finanzierung des neuen Case-Management-Systems durch die Europäische Union hin.¹ Vertiefende Informationen zu diesem Projekt finden sich unten, vgl. Abschnitt VII, Punkt 1.

Abb. 2: Ko-Finanzierung von „Hilex“ durch die EU

2. Volumen: Schlichtungsanträge 2025 insgesamt und je Segment

Insgesamt erreichten die Schlichtungsstelle im Berichtsjahr 41.996 neue Anträge von Reisenden, die um eine außergerichtliche Beilegung eines Konflikts zwischen ihnen und einem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen baten (vgl. Abb. 3).

Der Falleingang 2025 bewegte sich somit weiterhin auf hohem Niveau, lag gleichwohl rund 8 % unter dem Vorjahreswert (2024: 45.634). Damit ist 2025 das Jahr mit dem zweithöchsten Falleingang seit Gründung der Schlichtungsstelle im Jahr 2009.

Wie erklärt sich der 2025 im Vergleich zum Vorjahr geringere Falleingang? 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 Infrastrukturprobleme.

2025 war im Vergleich zu 2024 hingegen von weniger außergewöhnlichen Umständen geprägt. Ein weiterer Aspekt, der dazu beigetragen haben könnte, dass die Schlichtungsstelle 2025 weniger neue Fälle zu verzeichnen hatte als 2024, könnte zudem sein, dass Unternehmen ihre Prozesse optimierten, sodass es zu weniger Problemen in Reiseverläufen bzw. im Beschwerdemanagement kam, welche zu einem Schlichtungsantrag hätten führen können.

¹ Vgl. Grant SMP-CONS-2023-ADR, Projekt „ProADR“, Projekt-Nr. 101146009. Die hier 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.

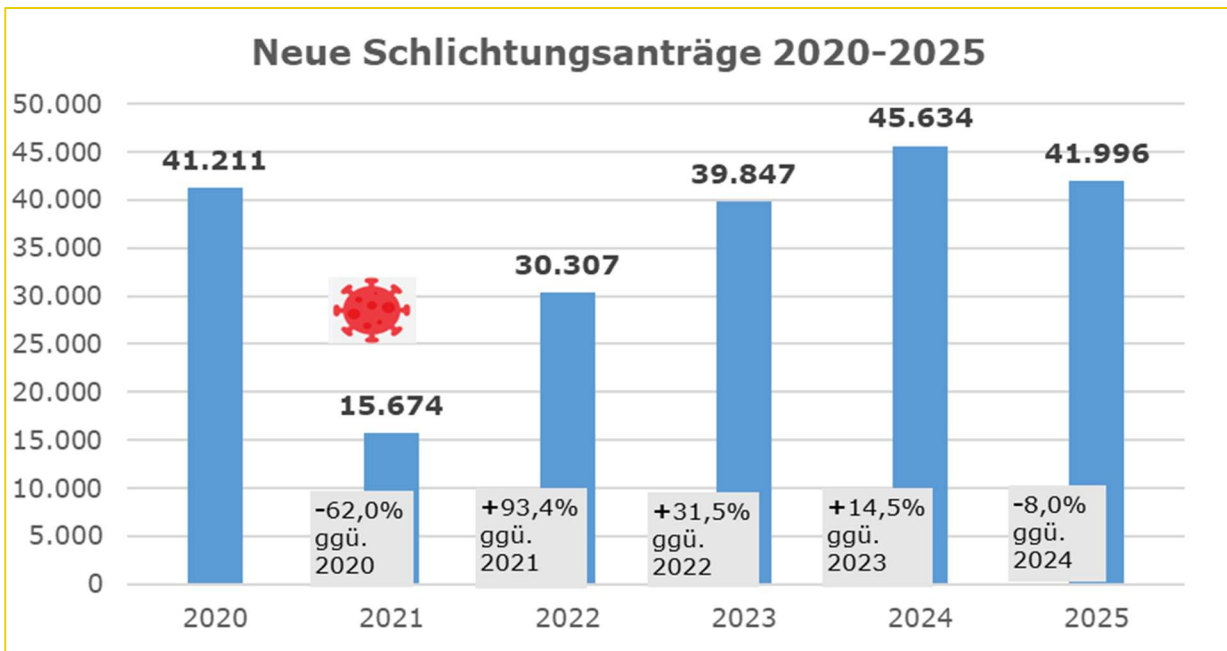


Abb. 3: Eingegangene Schlichtungsanträge 2020-2025; © Virus-Grafik: pixabay

Die monatliche Verteilung der 2025 neu eingegangenen Anträge (vgl. Abb. 4) zeigt – wie in den Vorjahren – einen saisonalen Anstieg im Nachgang zur Hauptreisezeit.

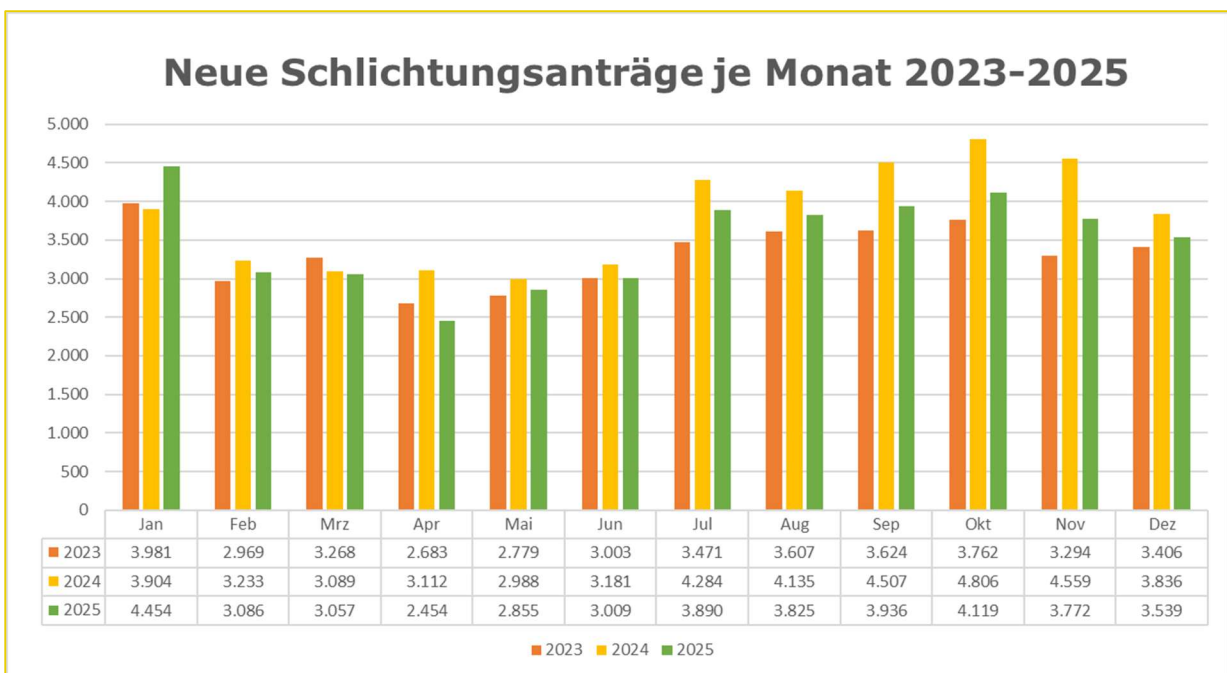


Abb. 4: Neue Schlichtungsanträge je Monat 2023-2025

Mit Blick auf die genutzten Verkehrsmittel (vgl. Abb. 5) bezogen sich die meisten Schlichtungsanträge erneut auf Flugreisen:

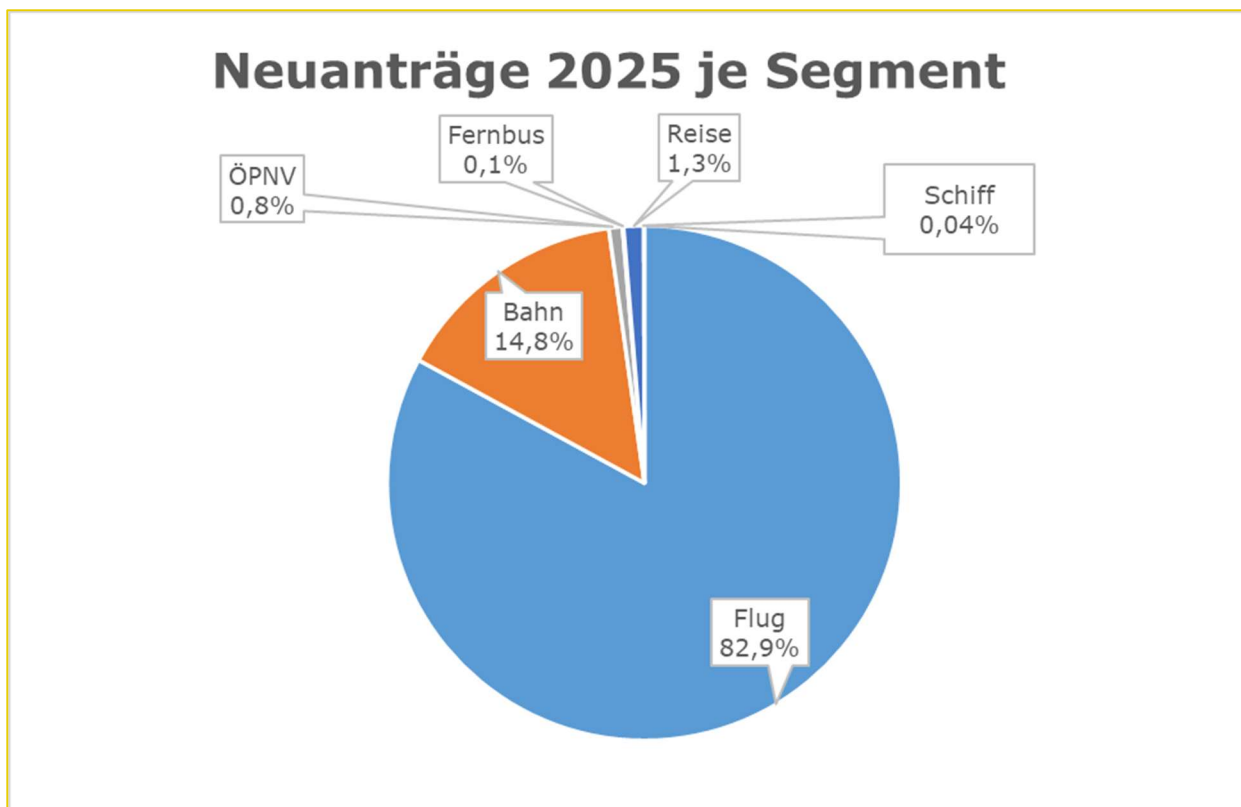


Abb. 5: Neue Schlichtungsanträge 2025 je Segment

Die folgenden Absätze erläutern die Daten je Schlichtungs-Segment.

Schlichtungsanträge im Segment Flug

2025 gingen 34.828 neue Flug-Fälle ein (2024: 38.338 Flug-Fälle). Der relative Anteil der Flug-Fälle an allen neu eingegangenen Schlichtungsanträgen liegt bei 82,9 % (2024: 84,0 %).

Schlichtungsanträge im Segment Bahn

Konflikte mit Bahnunternehmen (Fern-/Regionalverkehr) führten 2025 zu 6.236 neuen Schlichtungsanträgen, dies sind rund 14,8 % aller Neuanträge. Zum Vergleich: Im Jahr 2024 gingen 6.548 neue Bahn-Fälle ein, das waren 14,3 % aller Neuanträge.

Schlichtungsanträge im Segment Reise

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 das Dreifache an (2024: 156 neue Anträge). Der relative Anteil der Reise-Fälle an der Gesamtzahl der 2025 eingegangenen Schlichtungs-anträge beträgt 1,3 % (2024: 0,3 %).

Wenngleich im Bereich Reise – im Vergleich zu anderen Schlichtungs-Segmenten – noch verhältnismäßig wenige Schlichtungsverfahren realisiert werden können, ist der tatsächliche Bedarf an Schlichtung im Bereich der Reiseveranstalter groß, wie zahlreiche Anfragen von

Reisenden bei der Schlichtungsstelle sowie die hohe Zahl von gerichtlichen Streitigkeiten zeigen. Die zentrale Ursache dafür, dass zwischen Unternehmen und Reisenden fortbestehende Konflikte bis dato nur vergleichsweise selten in ein Schlichtungsverfahren münden, liegt darin, dass die Teilnahme am Schlichtungsverfahren für Reiseveranstalter gesetzlich noch nicht geregelt ist und der ganz überwiegende Anteil der Reiseveranstalter zu einer freiwilligen Teilnahme am Schlichtungsverfahren bisher nicht bereit ist.

Dies könnte sich perspektivisch ändern: Sowohl die Bundesländer als auch die EU befürworten Regelungen, welche unterstützen, dass Reiseveranstalter sich künftig an Schlichtungsverfahren beteiligen. So forderte die Verbraucherschutzministerkonferenz der Bundesländer bereits 2023 eine gesetzliche Regelung zur „Stärkung der Schlichtung im Reiserecht“ auf Bundesebene.² Und auch auf EU-Ebene wird der Bereich Tourismus ausdrücklich als einer der Wirtschaftssektoren mit hoher Relevanz bei vergleichsweise geringer Beteiligung an alternativen Streitbeilegungsverfahren identifiziert. Entsprechend werden die Mitgliedsstaaten aufgefordert, Fördermaßnahmen zur Beteiligung von Unternehmen einzuleiten; alternativ sollen die Mitgliedstaaten auch die Möglichkeit haben, die Teilnahme von Unternehmen an alternativen Streitbeilegungsverfahren in diesem Bereich verbindlich vorzuschreiben.³ (Vgl. dazu auch Abschnitt IV, Punkt 1.)

Schlichtungsanträge im Segment ÖPNV

Im Bereich ÖPNV bewegen sich die Fallzahlen absolut betrachtet seit Jahren auf niedrigem Niveau; mit 356 Fällen im Jahr 2025 gegenüber 277 neuen Anträgen im Jahr 2024 nahmen die Fallzahlen 2025 jedoch um ein knappes Drittel zu, was insofern bemerkenswert ist, als dass sie im Zuge der Einführung des Deutschlandtickets zwischenzeitlich etwas zurückgegangen waren. Der relative Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2025 eingegangenen Schlichtungsanträge beträgt 0,8 % (2024: 0,6 %).

Schlichtungsanträge im Segment Fernbus

Das Unternehmen Flix SE beschloss 2024, für seine Fernbus-Sparte FlixBus seine Mitgliedschaft im Trägerverein der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. zumindest auszusetzen (zu den Gründen vgl. den Jahresbericht der Schlichtungsstelle für das Jahr 2024).

Da auf FlixBus ein Marktanteil von über 90 % des Fernbusmarktes in Deutschland entfällt, gingen 2025 erwartungsgemäß bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. nur noch 29 Anträge im Segment Fernbus ein (2024: 300).

Der Anteil am gesamten Fallaufkommen der Schlichtungsstelle für das Segment Fernbus 2025 beträgt 0,1 % (2024: 0,7 %).

² Vgl. Ergebnisprotokoll der Verbraucherschutzministerkonferenz 2023, dort TOP 11, https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf [abgerufen am 20.01.2026].

³ Vgl. Erwägungsgrund 16 der am 16.12.2025 verabschiedeten Richtlinie (EU) 2025/2647 des Europäischen Parlaments und des Rates zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 nach der Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung; https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202502647 [abgerufen am 20.01.2026].

Schlichtungsanträge im Segment Schiff

Das Segment Schiff hat kontinuierlich einen Anteil von unter 0,1 % am gesamten Fallaufkommen. 2025 gingen 16 neue Anträge ein (2024: 13).

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. Somit ist realistisch, dass die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. in den nächsten zwölf Monaten vergleichbar viele neue Anträge erreichen wie im Jahr 2025.

Aber auch ein weiterer Anstieg von Schlichtungsanträgen ist nicht ausgeschlossen, sollten im Laufe des Jahres 2026 Beeinträchtigungen des Reiseverkehrs wie beispielsweise durch Extremwetterlagen, Streiks oder militärische Konflikte noch weiter zunehmen.

3. 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 2025 vor allem mit den folgenden Beschwerdegründen verknüpft (vgl. Abb. 6):

- Auf eine **Annullierung** eines Fluges oder auf eine **Flugzeitenänderung** durch die Fluggesellschaften gingen ca. 36 % aller neuen Schlichtungsanträge zurück (2024: 66 %). Dass dieser Beschwerdegrund gegenüber dem Vorjahr so markant zurückging, ist u.a. im Zusammenhang damit zu sehen, dass 2025 von weniger massiven außergewöhnlichen Umständen geprägt war als das Jahr 2024 (vgl. dazu auch Abschnitt III, Punkt 2).
- **Verspätungen** waren in ca. 33 % zumindest auch ursächlich für eine Beschwerde und nachfolgend für einen Schlichtungsantrag (2024: 32 %).
- **Gepäckprobleme** waren in ca. 11 % der Schlichtungsanträge im Segment Flug zumindest ein geschildertes Problemfeld (2024: 9 %).

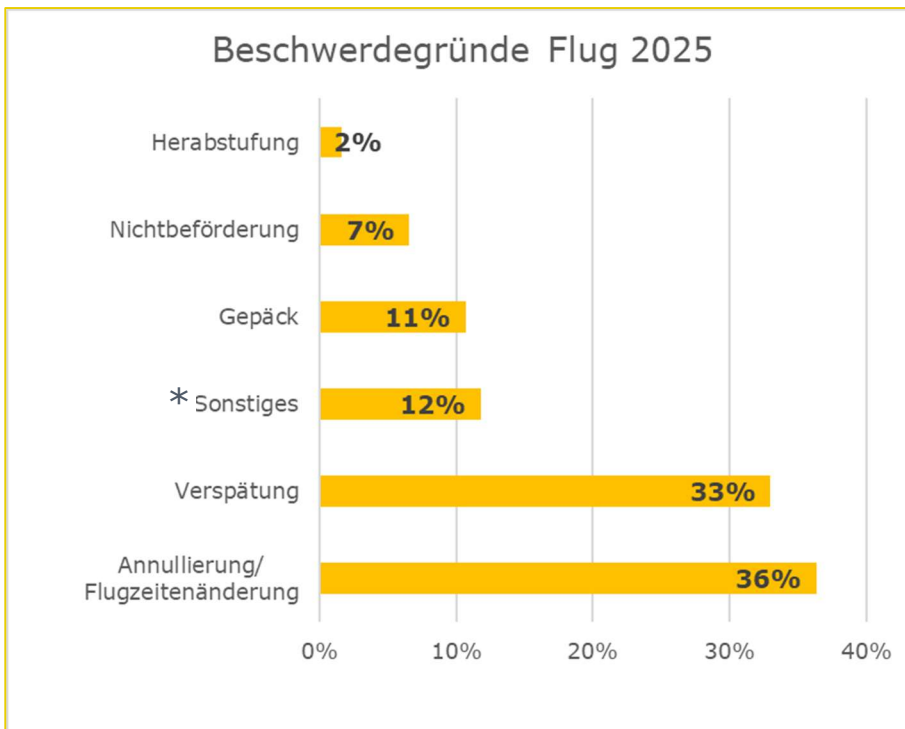


Abb. 6: Beschwerdegründe Flug 2025; Mehrfachnennungen möglich; *Sonstiges: z.B. Ticketstornierung, Service

Im Segment **Bahn** gingen Schlichtungsanträge 2025 v.a. auf **Verspätungen** (2025: 32 %, 2024: 26 %) und auf **Zugausfälle** (2025: 25 %, 2024: 36 %) zurück – vgl. Abb. 7.

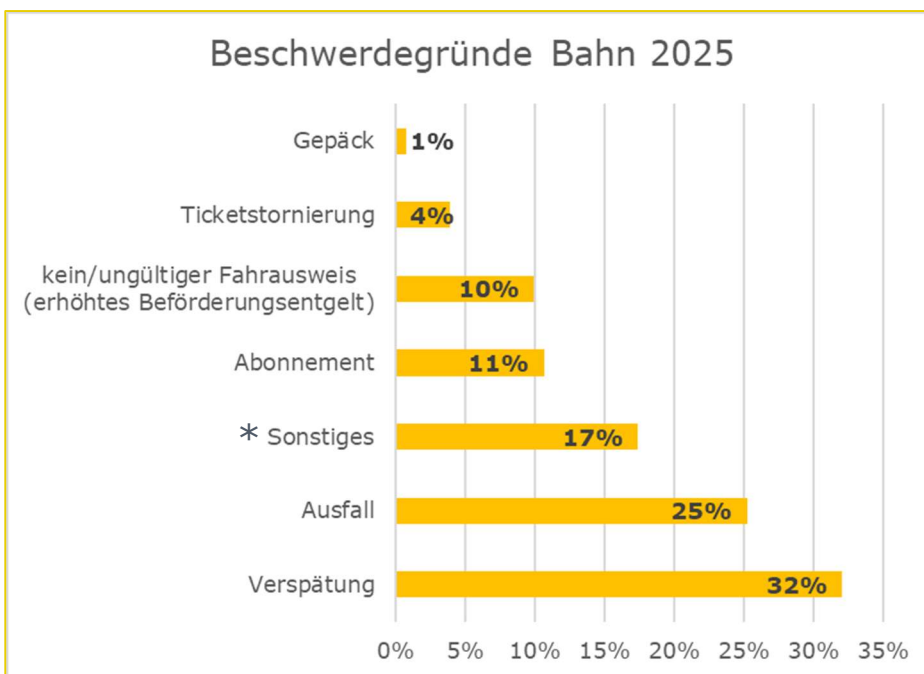


Abb. 7: Beschwerdegründe Bahn 2025; Mehrfachnennungen möglich; *Sonstiges: z.B. Automaten defekt, Barrierefreiheit, (falsche) Information, Komfort

Bei der **Reiseschlichtung** gingen neue Anträge 2025 vorrangig auf Probleme im Kontext der Beförderungsleistung (33 %) sowie bei der Buchung bzw. Vermittlung (17 %) zurück.

Im Segment **ÖPNV** betrug 2025 der Anteil an Schlichtungsanträgen, die im Kontext mit einem Abonnement (primär: Deutschlandticket) standen, rund 35 %. Erhöhte Beförderungsentgelte waren in 34 % Gegenstand des Konflikts zwischen Fahrgästen und ÖPNV-Unternehmen.

Im Segment **Fernbus** basierten Schlichtungsanträge 2025 vornehmlich auf den Beschwerdegründen Nichtbeförderung (26 %), Verspätung (18 %) und Gepäck (18 %).

Im Segment **Schiff** waren Ausfälle mit einem Anteil von 43 % der Hauptgegenstand von Schlichtungsanträgen, gefolgt von Verspätungen mit 19 %.

4. Abgelehnte Schlichtungsanträge

Aufgrund der Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben und den Zuständigkeitsbereich der Schlichtungsstelle sowie aufgrund der auf der Website der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. ausführlich dargestellten Informationen über das Schlichtungsverfahren sind die Voraussetzungen für einen Schlichtungsantrag grundsätzlich gut bekannt.

Dennoch ergaben sich im Jahr 2025 in 5.469 Fällen, d.h. in rd. 13 % aller 2025 bei der Schlichtungsstelle eingegangenen Fälle, Ablehnungen entsprechend der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 1 und 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)., v.a. weil

- Anträge sich gegen Unternehmen richteten, die 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,
- die Streitigkeit nicht in den Zuständigkeitsbereich deutscher Gerichte fiel (vgl. § 57b Abs. 2 Nr. 1 LuftVG, § 12 LuftSchlichtV). Diesbzgl. hat die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. 2025 ihre Verfahrenspraxis geändert: Bis 2024 wurden alle Anträge an die jeweiligen Mitgliedsunternehmen weitergeleitet, auch wenn kein Gerichtsstand in Deutschland vorlag; auf einen entsprechenden Hinweis der Mitgliedsunternehmen wurden die Verfahren dann als unzulässig abgeschlossen. Die neue Praxis ist, dass die Schlichtungsstelle die Verfahren von sich aus als unzulässig abschließt, wenn kein deutscher Gerichtsstand vorliegt.

Hinzu kamen Sachverhalte, die nicht unter den Katalog der Schlichtung im Luftverkehr gem. § 57b Abs. 1 LuftVG fallen.

5. Verfahrensdauer

Der Zeitraum zwischen Eingang der vollständigen Beschwerdeakte (§ 20 Abs. 1 S. 1 VSBG) und der Übermittlung des Schlichtungsvorschlags, des Inhalts der Einigung oder des Hinweises auf die Nichteinigung (§ 20 Abs. 2 VSBG) betrug im Jahr 2025 durchschnittlich 125 Tage (2024: 105 Tage). Diese durchschnittliche Verfahrensdauer ist angesichts der 90-Tages-Frist gemäß § 20 Abs. 2 VSBG deutlich zu lang. Bei der Bewertung der gegebenen Situation ist gleichwohl positiv zu berücksichtigen, dass 2025 rund 42 % aller neu eingegangenen Fälle als

„Early Settlements“ (d.h. als „sofortiges Anerkenntnis“ oder über eine „Moderation“) deutlich schneller als in 90 Tagen erledigt wurden. Bei Fällen mit den längeren Bearbeitungszeiten handelt es sich vor allem um komplexere Streitigkeiten, bei denen die Parteien gem. § 20 Abs. 3 VSBG kontinuierlich den aktuellen Bearbeitungsstand und damit auch über die längere Bearbeitungszeit informiert wurden.

Ziel der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. bleibt eine schnelle, effiziente Schlichtung. Maßnahmen, um die Auswirkungen des hohen Fallanstiegs der letzten Jahre auf die Verfahrensdauer abzufedern, waren und sind gezielte Verbesserungen des Schlichtungsverfahrens generell, optimierte Prozesse mit dem 2024/2025 neu eingeführten Case-Management-System „Hilex“ sowie ein nachhaltiger Personalaufbau. Auch die 2025 im Vergleich zu 2024 zurückgegangenen Neuanträge lassen die Schlichtungsstelle zuversichtlich sein, die Verfahrensdauer im Verlauf des Jahres 2026 deutlich zu reduzieren.

6. Fallabschlüsse

Im Jahr 2025 unterstützte die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. so viele außergerichtliche Streitbelegungen wie nie zuvor: 46.063 Fälle wurden abgeschlossen (2024: 42.494).

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

- Die **internen Abläufe** wurden über alle Verfahrensstufen hin kontinuierlich optimiert, dies nicht zuletzt im Zuge der Implementierung des Case-Management-Systems „Hilex“. Neue IT-Anwendungen einzuführen, bindet bekanntermaßen, v.a. in den ersten Monaten, auch Zeit und Energie des gesamten Teams. Umso bemerkenswerter ist, dass sich die Abschlusszahlen 2025 in Summe dennoch so positiv entwickelten.
- Markant gesteigert werden konnte insbesondere die Abschluss-Quote bzgl. Verfahren, die einer materiell-rechtlichen Prüfung bedurften: So wurden 2025 für die Parteien 14.682 Abschlüsse über die Verfahrensstufe „Schlichtungsempfehlung“ realisiert (2024: 11.980). Diese Steigerung gegenüber 2024 um mehr als 20 % ist nur teilweise auf einen **Personalaufbau** bei den Volljurist:innen/Schlichter:innen zurückzuführen, die bei der Schlichtungsstelle tätig sind (vgl. Abschnitt VII, Punkt 2), ansonsten geht sie auf gezielte **Prozessoptimierungen** zurück.
- Auch die **Mitgliedsunternehmen** trugen maßgeblich dazu bei, im Interesse aller Beteiligten **Schlichtungsverfahren so früh und pragmatisch wie möglich abzuschließen**. Dies z.B. indem sie
 - das digitale Mitgliederportal nutzten, das ein wesentlicher Bestandteil des neuen Case-Management-Systems „Hilex“ ist und das eine wesentlich effizientere Fallbearbeitung ermöglicht;
 - für bestimmte Fallkonstellationen – und zeitlich begrenzt – pauschale Annahmen von Schlichtungsempfehlungen aussprachen;
 - die Optionen für frühzeitige Einigungen kulant nutzten, sodass keine vertiefende materiell-rechtliche Prüfung erforderlich war. Auch wurden

Beschwerdeführenden Personen erneut sehr attraktive Angebote unterbreitet. Insgesamt konnte 2025 bei rund 42 % aller Abschlüsse eine frühzeitige Einigung erreicht werden (2024: 53%). Von diesen in Summe 19.349 „Early Settlements“ (2024: 22.500) wurden 12.319 Fälle als „sofortiges Anerkenntnis“ (2024: 15.370) und 7.030 Fälle als „Moderation“ (2024: 7.130) abgeschlossen.

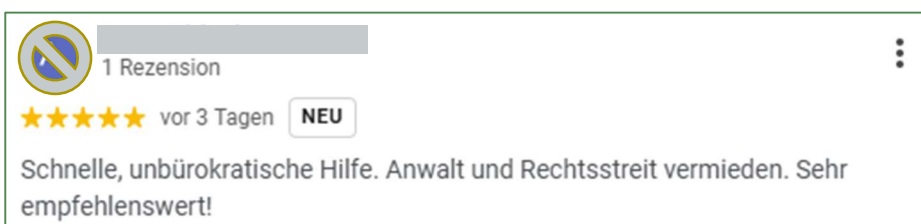
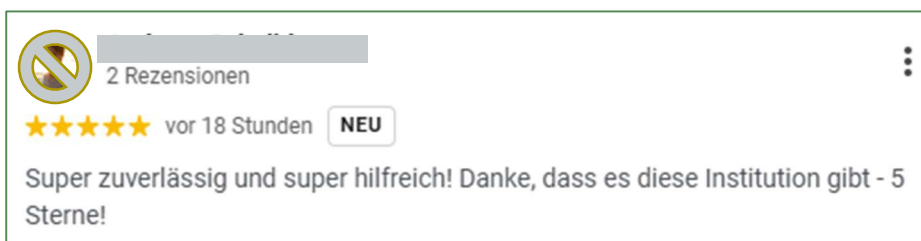
- Hinzu kommt, dass das **Team** der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. auch 2025 **hoch motiviert, fokussiert und mit vollem Engagement** für gemeinsame Lösungen im Sinne einvernehmlicher Schlichtung sorgte.

7. 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 nach einer vertiefenden, materiell-rechtlichen Prüfung die Beteiligten der förmlichen Schlichtungsempfehlung 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 88 % (2024: 90 %).

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. die folgenden Beispiele (Abb. 8).



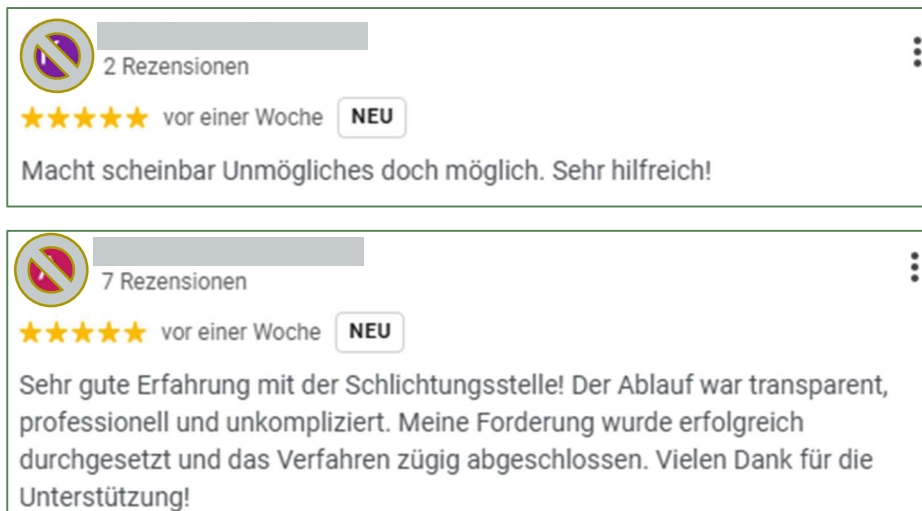


Abb. 8: Exemplarische Google-Rezensionen, letzter Zugriff: 09. Januar 2026

IV. Regulatorischer Rahmen

Hindernisse für die Schlichtung insgesamt bestehen sowohl aufgrund der fehlenden Teilnahme von Unternehmen am Schlichtungsverfahren als auch aufgrund der weiterhin unzureichenden Bekanntheit der Schlichtung bei Verbraucher:innen.

1. Fehlende Beteiligung von Unternehmen

Die Teilnahmebereitschaft von Unternehmen aus den Branchen Reise und Verkehr an der Schlichtung ist sehr unterschiedlich. Während im Bereich Verkehr die Segmente Flug vollständig (flankiert durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr) und Bahn/ÖPNV nahezu vollständig abgedeckt sind, beteiligen sich im Bereich (Pauschal-)Reisen nur wenige Reiseveranstalter. So nehmen bis dato vor allem Mitgliedsunternehmen des Verbands Internet Reisevertrieb (VIR) am Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. teil. (Vgl. dazu auch oben, Abschnitt III, Punkt 2)

Die Revision der ADR-Richtlinie (EU 2025/2647) vom 16. Dezember 2025 beinhaltet eine Aufforderung an die Mitgliedstaaten, für eine höhere Beteiligung von Unternehmen an der Schlichtung insbesondere im Verkehrs- und Tourismussektor zu sorgen (u.a. Erwägungsgrund 16). Angesichts der insgesamt hohen Beteiligung im Verkehrssektor wären in Deutschland demnach v.a. Maßnahmen relevant, die geeignet sind, die Beteiligung der Reiseveranstalter signifikant zu erhöhen und zu stärken (s.o.).

Dieses Signal aus Brüssel könnte dem einstimmigen Appell der Bundesländer Nachdruck verleihen, die den Bund bereits 2023 aufforderten, die Beteiligung von Reiseveranstaltern an der Schlichtung sicherzustellen (s. 19. Verbraucherschutzministerkonferenz, TOP 11).

Als Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. fördern wir gern auch weiterhin einen konstruktiven Dialog über Erfahrungen mit der außergerichtlichen Streitbeilegung und über ihre vielfältigen Chancen für alle Beteiligten. Die Erfahrungen mit dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr

haben gezeigt, dass die Vorteile der Schlichtung für Unternehmen häufiger erst dann markant spürbar werden, wenn sie erste Schlichtungsverfahren durchliefen. Insofern könnte eine gesetzliche Förderung der Teilnahme von Reiseveranstaltern sinnvoll sein, um praktische Erfahrungen mit der Schlichtung zu gewährleisten und infolgedessen die Akzeptanz der Schlichtung als effizientem, kostengünstigen Verfahren zur Konfliktlösung und nachhaltigen Kundenbindung zu stärken.

2. Unzureichende Bekanntheit bei Verbraucher:innen

Vielen Verbraucher:innen ist die Möglichkeit einer Schlichtung weiterhin unbekannt. Dies belegte zuletzt eindrücklich eine Umfrage im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V., die am 19. Januar 2026 veröffentlicht wurde.⁴ Demnach wissen 63 % der Verbraucher:innen nicht, dass sie sich bei Konflikten mit Unternehmen unkompliziert und kostenfrei an unabhängige Schlichtungsstellen wenden können. Dies führt dazu, dass Streitigkeiten mit Unternehmen mitunter nicht beigelegt werden, obgleich dies ggf. niedrighschwellig möglich wäre, und dass das Verbrauchervertrauen in das jeweilige Unternehmen Schaden nimmt.

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 auch eine im Februar 2024 von der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr durchgeführte Umfrage im Schlichtungsverfahren: 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 %).⁵

Die Effizienz der unternehmerischen Hinweispflicht bestätigt die Bedeutung der gesetzlich vorgesehenen Hinweispflicht in § 37 VSBG, der auf Art. 13 Abs. 3 ADR-Richtlinie zurückgeht. Vor diesem Hintergrund ist es erfreulich, dass Art. 13 Abs. 3 in der aktualisierten ADR-Richtlinie (EU 2025/2647) im Kern erhalten bleibt und damit auch in einer perspektivischen Neufassung des VSBG unmissverständlich fortgeschrieben werden kann. Dies ist zweifellos ein entscheidender Baustein, um die Kenntnis über die Option einer Schlichtung bei Verbraucher:innen effektiv zu stärken.

Die Wirksamkeit der Hinweispflicht setzt jedoch voraus, dass Unternehmen ihre entsprechende Hinweispflicht kennen und einhalten. Sinnvoll ist es daher, die unternehmerische Hinweispflicht bei der abschlägigen Beantwortung einer Verbraucherbeschwerde neben der allgemeinen Verortung im VSBG deklaratorisch auch in den branchenspezifischen Gesetzen zu verankern. Sehr erfreulich und praktisch wirksam ist etwa die im Bereich Bahn/ÖPNV 2023 neu gefasste Hinweispflicht in § 15 Abs. 2 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO). Es wäre sinnvoll, eine entsprechende Hinweispflicht auch für den Luftverkehr zu normieren, beispielsweise im Rahmen einer Revision des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG).

⁴ Vgl. „Schlichtung muss bekannter werden“ – Blogbeitrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands e.V., 19.01.2026 <https://www.vzbv.de/pressemitteilungen/schlichtung-muss-bekannter-werden> [letzter Zugriff: 20.01.2026].

⁵ Vgl. Jahresbericht 2024 der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., S. 14 f. [letzter Zugriff: 20.01.2026].

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.

DACH

- Austausch mit Durchsetzungs- und Schlichtungsstellen im DACH-Raum, Bern, 24. Juni 2025
- Informeller Erfahrungsaustausch der Verbraucherschlichtungsstellen auf Einladung der Schlichtungsstelle des Deutschen Sparkassen- und Giroverbands, 05. November 2025

Europa

- TRAVEL_NET, Europäisches Netzwerk der Schlichtungsstellen im Bereich Reise und Verkehr, Workshop, Barcelona, 04.-06. Juni 2025

2. Weitere Netzwerk-Arbeit (Auswahl)

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

- VDV-Verbandsbeirat, Berlin, 27. Januar 2025
- Symposium Wettbewerb & Regulierung im Eisenbahnsektor, Berlin, 30. Januar 2025
- Europa-Universität Viadrina, Konferenz „Haltung zeigen“ im Konfliktmanagement, Frankfurt/Oder, 28. März 2025
- Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK), Ausschuss Außergerichtliche Streitbeilegung, Berlin, 29. April 2025
- Forum Fahrgastrechte, Deutschlandtarifverbund, Berlin, 23. Mai 2025
- Luftrechtsforum, Berlin, 13. September 2025
- Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV), Einblicke in die Schlichtung für eine Delegation aus Peru, 18. September 2025
- Deutsche Bahn, Verbändeworkshop Fahrgäste, Berlin, 06. Oktober 2025
- Luftfahrtbundesamt (LBA), 8th tri-national (D/A/CH) meeting on air passenger rights, Berlin, 08. Oktober 2025
- Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) u.a., Abend der Luftfahrt, Berlin, 08. Oktober 2025
- Deutsche Bahn, Forum Nachhaltigkeit, Berlin, 16. Oktober 2025
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv), Deutscher Verbrauchertag, Berlin, 06. November 2025
- Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmen e.V. (bdo), Jahreshauptversammlung, Berlin, 25. November 2025
- 19. Berliner Bahngespräche, Bundesverband SchienenNahverkehr e.V., Berlin, 25. November 2025
- Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, Stabwechsel, Berlin, 26. November 2025

VI. Öffentlichkeitsarbeit

1. Allgemeine Öffentlichkeit & Medien

Seit ihrer Gründung vor 16 Jahren trägt die Schlichtungsstelle durch eine kontinuierliche Medienarbeit aktiv dazu bei, die Bekanntheit von außergerichtlicher Streitbeilegung zwischen Verbraucher:innen und Unternehmen zu stärken.

So erschienen im Jahr 2025 zahlreiche Presse- bzw. Medien-Berichte über die Arbeit der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., u.a. via „tagesschau“, „Deutschlandfunk“, „Bayerischer Rundfunk“, „Frankfurter Allgemeine Zeitung“, „Süddeutsche Zeitung“, „Handelsblatt“, „Spiegel“, „ZEIT“, „Merkur“, „Stern“ und vielfältige Regional-Medien.

Darüber hinaus informiert die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. zu Themen der außergerichtlichen Streitbeilegung und zu ihrer eigenen Schlichtungspraxis über regelmäßige Blogbeiträge auf ihrer Webseite sowie via LinkedIn.

Auch beteiligte sich die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. auf Einladung sowohl des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz als auch des Bundesministeriums für Verkehr am Tag der offenen Tür der Bundesregierung am 23./24. August 2025.

Zudem war die Schlichtungsstelle zu Gast beim „Deutschlandfunk“ in der Sendung „Marktplatz“ am 23. Oktober 2025.

2. 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

Die Autor:innen der jeweiligen Beiträge sind Mitarbeitende der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.

3. 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 engagieren sich Mitarbeitende der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. in der Aus- und Fortbildung.

Folgende von der Schlichtungsstelle mitgestaltete Fachveranstaltungen und Vorlesungen waren 2025 besonders relevant:

- Justizakademie Brandenburg, Seminar zu Schlichtung für Rechtsreferendar:innen, Königs-Wusterhausen, 27. März 2025

- Technische Hochschule Wildau, Praxistag für Studierende bei der Schlichtungsstelle, Berlin, 11. April 2025
- Hochschule für Technik und Wirtschaft, Praxistag für Studierende bei der Schlichtungsstelle, Berlin, 12. Juni 2025
- Verbraucherschlichtung Österreich, Seminar Verbraucherschlichtung, Wien, 02./03. Oktober 2025
- Verbraucherzentrale Bundesverband e.V., Seminar Verbraucherschlichtung/ Fluggastrechte, Göttingen/online, 04. Juni, 27. August sowie 19. November 2025

VII. Informationen aus dem Trägerverein

1. Finanzen & Controlling

Rechnungsprüfung und Jahresabschluss 2024

Die Rechnungsprüfung für das Geschäftsjahr 2024 erfolgte gemäß der 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 2024. Der Bericht des beauftragten Rechnungsprüfers vom 06. Mai 2025 attestierte keine Beanstandungen.

Die Mitglieder des SRUV-Trägervereins billigten den Jahresabschluss 2024 in der Mitgliederversammlung am 19. November 2025 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 2025 über denen des Vorjahrs, was mit der gestiegenen Anzahl an Fallabschlüssen korreliert (vgl. oben, Abschnitt III, Punkt 6).
- Da die Mitgliederanzahl sowie die Mitgliederstruktur der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. im Jahr 2025 weitgehend unverändert blieben und auch die Mitgliedsbeiträge nicht erhöht wurden, entsprachen die Erlöse aus Mitgliedsbeiträgen 2025 weitgehend denen des Vorjahres.

Kostenstruktur

Prägend für die Kostenstruktur der Schlichtungsstelle waren, wie bereits in den Vorjahren, die Personalkosten (Anteil an den Gesamt-Aufwendungen 2025: rund 86 %). Die anteiligen Raumkosten reduzierten sich gegenüber dem Vorjahr um rund 2,5 Prozentpunkte auf rund 6,5 %. Die anteiligen IT-Kosten machten rund 6 % aller Aufwendungen aus.

Kostenentwicklung

Die kostendeckende Erlös-Entwicklung ermöglichte auch im Jahr 2025 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 Beitragsordnung in diesen beiden Szenarien der Anteil eines Unternehmens am Volumen aller im jeweiligen Geschäftsjahr abgeschlossenen Fälle. Aus den kostendeckenden Erlösen im Jahr 2025 resultiert ein positives Ergebnis. Darüber, wie dieses verwendet werden soll, entscheidet die Mitgliederversammlung.

Budget 2026

Die Mitglieder des Trägervereins der Schlichtungsstelle stimmten dem Budget-Entwurf für 2026 am 19. November 2025 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. dafür, dass die Europäische Union das Case-Management-System „Hilex“ kofinanzierte⁶ und so die Entwicklung innovativer, digital gestützter Verfahren der Alternativen Streitbeilegung gezielt ermöglicht und stärkt.



Co-funded by the
European Union

Abb. 9: Ko-Finanzierung von „Hilex“ durch die EU

⁶ 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.

2. Das Team der Schlichtungsstelle

2025 arbeiteten bei der Schlichtungsstelle durchschnittlich **51,2** Vollzeitäquivalente (VZÄ):

VZÄ	2025	2024	2023
Team gesamt	51,2	45,8	41,9
Schlichter:innen/Volljurist:innen	24,3	21,1	22,3
Referent:innen Streitbeilegung	12,1	12,3	7,7
Referent:innen Administration & IT	9,9	8,5	8,0
Leitung/Geschäftsführung	4,9	3,9	3,9

Abb. 10: Entwicklung der Vollzeitäquivalente (VZÄ) 2023-2025

Der Personalaufwuchs gegenüber dem Vorjahr um durchschnittlich 5,4 VZÄ trug neben prozessualen sowie technischen Effizienzsteigerungen dazu bei, dass deutlich mehr Schlichtungsempfehlungen mit ihren mitunter aufwändigen materiell-rechtlichen Prüfungen erarbeitet werden konnten (vgl. Abschnitt III, Punkt 6).

Das Team der Schlichtungsstelle wurde zudem unterstützt durch Praktikant:innen des Studiengangs Wirtschaftsrecht der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin.

Mitarbeitende der Schlichtungsstelle nahmen auch 2025 an rechtlichen Fachtagungen sowie Weiterbildungen teil, z.B. Fachdiskussionen zu ausgewählten Rechtsthemen und „LunchTalks“ mit Expert:innen rund um das Thema Schlichtung. Darüber hinaus wurden erneut Trainings zu Kommunikations- und Konfliktmanagement, zu Selbstmanagement und zu Resilienz realisiert. Auch fanden Schulungen bzgl. der KI-Policy der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. sowie generell zu Datenschutz und Datensicherheit statt.

3. Vereinsstatuten

Im Jahr 2025 beschlossen die Mitglieder der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. keine Änderungen an der **Satzung** oder der **Verfahrensordnung**.

Die aufwandsbezogene, auf Kostendeckung ausgerichtete **Beitragsordnung** mit dem Stand des Jahres 2023 bewährte sich auch 2025, daher beschlossen die Mitglieder bei ihrer Versammlung am 19. November 2025 diese 2026 unverändert fortzuschreiben.

4. Mitglieder

Mitgliederentwicklung

2025 beteiligten sich rund 350 Verkehrs- und Reiseunternehmen am Verfahren der Schlichtungsstelle. Folgende Veränderungen ergaben sich:

- Austritte: keine
- Ruhende Mitgliedschaft: Aufgrund der EU-Sanktionen gegen Iran Air konnten 2025 und können bis auf Weiteres keine Schlichtungsverfahren zu dieser Fluggesellschaft durchgeführt werden. Weitere Informationen zu den Sanktionen finden Sie auf der Website des Europäischen Rates.
- Eintritte: Als neue Mitglieder begrüßte die Schlichtungsstelle 2025 zwei Reiseunternehmen:
 - Criollo Travel (Criollo Reisen)
 - Ulrich Forster Kunstreisen

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 19. November 2025 fand online statt. Die Mitglieder billigten den vorgelegten Jahresabschluss 2024 und entschieden positiv über diverse Beschlussvorlagen zu Rahmenbedingungen der Schlichtungsarbeit.

5. Vorstand

Das Vorstands-Team ist so zusammengesetzt, dass es die wesentlichen Segmente des Trägervereins der Schlichtungsstelle repräsentiert; 2025 bestand es aus den folgenden Mitgliedern:

Hoppe, Michael	Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG)
Küper, Stefan	Lufthansa Group – kontinuierlicher Gast im Vorstandsteam
Dr. Lang, Joachim	Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V. (BDL) – stellvertretender Vorstandsvorsitzender des Trägervereins
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 – Vorstandsvorsitzender des Trägervereins der Schlichtungsstelle

6. Beirat

Beiratssitzungen

Inhaltliche Schwerpunkte der online durchgeführten **Frühjahrssitzung am 07. Mai 2025** waren neben dem Bericht seitens der Schlichtungsstelle:

- Impulsbeitrag von Elisabeth Kotthaus (EU-Kommission, Head of Unit MOVE B.5) zur aktuellen EU-Gesetzgebung, insbesondere zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung 261/2004 und weiteren Vorschlägen bzgl. Passagierrechten
- Austausch und Diskussion zu Optionen für eine Stärkung der Außergerichtlichen Streitbeilegung im Reiserecht
- Referenten-Entwurf zu Änderungen der LuftSchlichtV (Verordnung nach § 57c des Luftverkehrsgesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr)
- Die Beiratsvorsitzende Marion Jungbluth teilte mit, dass sie zum 30.06.2025 beim vzbv ausscheidet und somit auch den Beirat verlässt. Die Schlichtungsstelle dankte ihr herzlich für ihr langjähriges, erfolgreiches Engagement als Beiratsvorsitzende. Die Geschäfte des Beiratsvorsitzes übernahm ab dem 01.07.2025 Silvia Schattenkirchner als stellvertretende Beiratsvorsitzende.

Auf Wunsch vieler Beirat:innen präsentierte und erläuterte die Schlichtungsstelle im Rahmen einer **Online-Sondersitzung am 20. Juni 2025** das zur Jahreswende 2024/2025 neu eingeführte Case-Management-System „Hilex“.

Die **Herbstsitzung am 19. November 2025** fand in Präsenz statt. Zusätzlich zu dem Bericht der Schlichtungsstelle standen die folgenden Themen auf der Agenda:

- Impulsbeitrag von Professor Ansgar Staudinger (Universität Bielefeld) zur aktuellen Gesetzgebung im Bereich Schlichtung, Reise und Verkehr
- Die anschließende Diskussion adressierte ein breites thematisches Spektrum, u.a. zu Herausforderungen bei Pauschalreisen, zu problematischen Konstellationen bei der sogenannten „Reisekette“ und bei multimodalen Reisen sowie zur Revision der Fluggastrechte-Verordnung.
- Aufgrund der Vielzahl neuer Mitglieder im Beirat wurde die Wahl des neuen Vorsitzes auf die Beiratssitzung im Frühjahr 2026 vertagt.

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 2025 setzte sich der Beirat der Schlichtungsstelle wie folgt zusammen:

Für die Verbraucher:innen:

Curth, Gerhard	Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV)
Gurkmann, Jutta	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) – ab dem 01.07.2025
Jungbluth, Marion	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) – Beiratsvorsitzende bis 30.06.2025
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. – Stellvertretende Beiratsvorsitzende
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)

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

Vertreter:innen aus Politik & Wissenschaft:

Dohnt, Michael	MdB, CDU-Bundestagsfraktion – 20. Wahlperiode
Dr. Entelmann, Lars	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
Ewert, Stefan	Bundesministerium für Verkehr (BMV) – ab 08.12.2025
Kröber, Martin	MdB, SPD-Bundestagsfraktion – 21. Wahlperiode, gewählt durch den Deutschen Bundestag am 06.11.2025
Meynen, Clara	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) – ab 01.04. bis 08.12.2025
Plobner, Jan	MdB, SPD-Bundestagsfraktion – 20. Wahlperiode
Rehbaum, Henning	MdB, CDU-Bundestagsfraktion – 21. Wahlperiode, gewählt durch den Deutschen Bundestag am 06.11.2025
Roder, Matthias	Bayer. Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz
Schoen, Harald	Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)
Prof. Dr. Staudinger, Ansgar	Universität Bielefeld

von Zons, Ulrich	MdB, AfD-Bundestagsfraktion – 21. Wahlperiode, gewählt durch den Deutschen Bundestag am 06.11.2025
Weiss, Christine	Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) – bis 31.03.2025
Wiehle, Wolfgang	MdB, AfD-Bundestagsfraktion (20. Wahlperiode)

***Liebe Leser:in,** wir danken für Ihr Interesse an der Arbeit der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. und sind gern für Sie da, sollten Sie Fragen oder Feedback an uns richten wollen.*

Berlin, den 09. März 2026