



Bundesamt
für Justiz

Tätigkeitsbericht der behördlichen
Schlichtungsstelle Luftverkehr
beim Bundesamt für Justiz
für das Jahr 2018

Inhaltsübersicht

I.	Grußwort.....	3
II.	Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen	4
III.	Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen.....	12
IV.	Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten .	12
V.	Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	14
VI.	Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	15


I. Grußwort

Die durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11. Juni 2013 eingerichtete behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz schlichtet seit dem 1. November 2013 Streitigkeiten zwischen Fluggästen und Luftfahrtunternehmen.

Sie wurde vom Gesetzgeber nach § 57a Luftverkehrsgesetz als behördliche Auffangschlichtungsstelle neben den vorrangig für die Schlichtung im Luftverkehr zuständigen anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstellen eingerichtet. Seit dem 1. April 2016 ist die behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Inzwischen wurden rund 9.000 Schlichtungsanträge gestellt und Verfahren mit ca. 120 Luftfahrtunternehmen durchgeführt.

Gerne stelle ich der Öffentlichkeit hiermit den dritten jährlichen Tätigkeitsbericht der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz vor.



(Heinz-Josef Friehe)

Präsident des Bundesamts für Justiz

II. Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen

1. Eingegangene Anträge

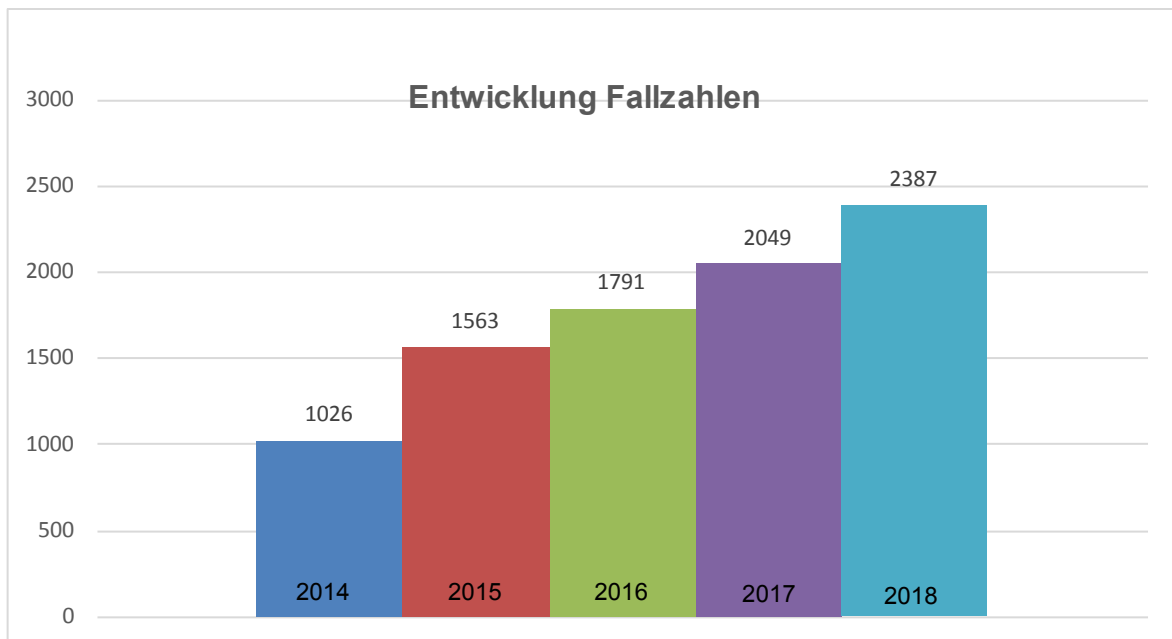
Im Jahr 2018 wurden 2.387 Anträge auf Schlichtung bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr gestellt. Damit ist gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung der Eingangszahlen um 338 zu verzeichnen.

Daneben gingen im Jahr 2018 bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr 416 schriftliche allgemeine Anfragen ein.

Telefonische Anfragen werden durch die Hotline der Schlichtungsstelle Luftverkehr beantwortet.

Gemäß § 57b Luftverkehrsgesetz können Verbraucher die Schlichtungsstelle Luftverkehr bei Streitigkeiten über Zahlungsansprüche bis zu 5.000,00 Euro anrufen in Fällen

- a) der **Nichtbeförderung**, der **verspäteten Beförderung** oder der Herabstufung von Fluggästen in eine **niedrigere Klasse (Downgrading)** sowie der **Annullierung** von Flügen,
- b) der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von **Reisegepäck**,
- c) der Zerstörung, der Beschädigung oder des Verlustes von **Sachen, die der Fluggast an sich trägt oder mit sich führt**, oder
- d) von Pflichtverletzungen bei der Beförderung von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität.



Übersicht 1: Entwicklung der Eingangszahlen bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr seit 2014

Seitdem die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz eingerichtet wurde, steigt die Zahl der Schlichtungsanträge stetig. Im Vergleich zum Beginn der statistischen Erhebungen im Jahr 2014 ist im Jahr 2018 eine Steigerung der Eingangszahlen von etwa 133% zu verzeichnen; die Tendenz ist weiterhin steigend.

Als Gründe hierfür sind z. B. zu nennen:

Zum einen ist inzwischen der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle Luftverkehr gestiegen und steigt auch weiterhin. Dazu haben Presse und Verbraucherschutzorganisationen erheblich beigetragen. Die Verbraucher nehmen die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung inzwischen als adäquates, dabei für sie kostenfreies Mittel zur Durchsetzung ihrer Interessen wahr und zeigen dadurch eher die Bereitschaft, ihre Forderungen geltend zu machen.

Außerdem haben sich mehr als 120 Fluglinien **nicht** der anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP) angeschlossen. In erster Linie handelt es sich dabei um ausländische Luftfahrtunternehmen. Eine Anbindung an eine private Schlichtungsstelle mag für diese Fluggesellschaften unattraktiv sein, weil sie entweder nur wenige Flüge im europäischen Raum durchführen oder weil in ihrem Herkunftsland eine Schlichtungsstelle für sie besteht. Für all diese Fluglinien liegt die Zuständigkeit bei der Auffangschlichtungsstelle, der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.

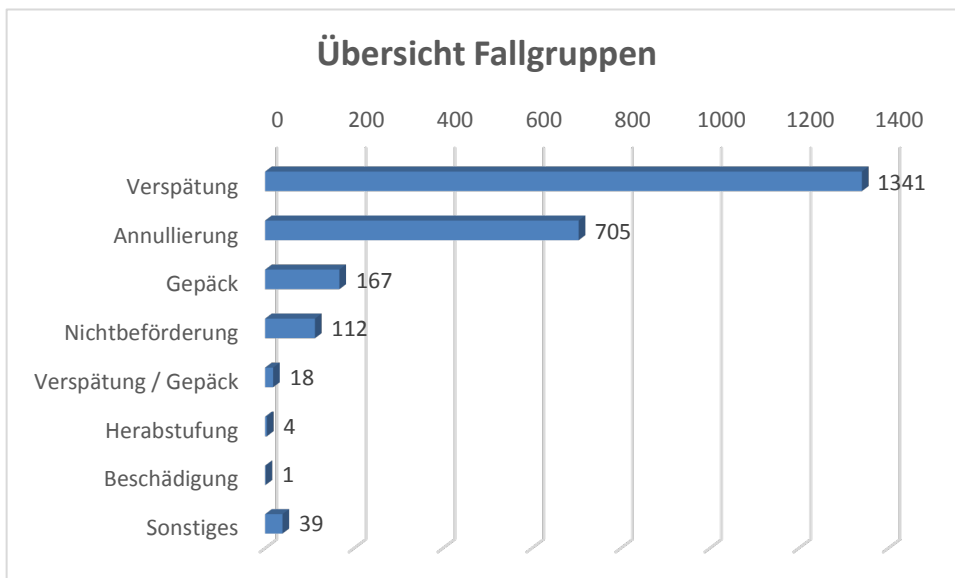
2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge

Die im Jahr 2018 eingegangenen Schlichtungsanträge hatten folgende Pflichtverletzungen zum Inhalt:

Verspätung	1341
Annullierung	705
Gepäck	167
Nichtbeförderung	112
Verspätung / Gepäck*	18
Herabstufung	4
Beschädigung	1
Sonstiges	39

(* = doppelte Pflichtverletzung des Luftfahrtunternehmens geltend gemacht)

Die Einordnung des Verfahrensgegenstands erfolgt ausschließlich aufgrund der Angaben des Antragstellers im Antragsformular.



Übersicht 2: Fallgruppen, die 2018 zur Schlichtung führten

Die meisten Anträge **1341** (56%) stellten, wie bereits in den Vorjahren, Fluggäste wegen **Verspätung** des Fluges, gefolgt von Beschwerden wegen **Annullierung** eines Fluges **705** (30%). Wegen unterschiedlicher Gepäckprobleme wurden **167** (7 %) Schlichtungsanträge beim Bundesamt für Justiz eingereicht. Wegen Nichtbeförderung wurden **112** (5%) Anträge gestellt. Anträge wegen Herabstufung in eine niedrigere Beförderungs-kategorie und wegen Pflichtverletzungen gegenüber Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität bilden die Ausnahme.

3. Abgelehnte Anträge

In Deutschland kann eine Schlichtungsstelle für den Luftverkehr nicht angerufen werden, wenn

- für den geltend gemachten Anspruch keine Zuständigkeit deutscher Gerichte besteht;
- der Fluggast denselben Anspruch bereits bei einem Gericht oder einer anderen Schlichtungsstelle geltend gemacht hatte,
- das Schlichtungsbegehren missbräuchlich ist,
- der Fluggast sich bereits mit dem Luftfahrtunternehmen geeinigt hatte oder
- der geltend gemachte Anspruch 10,00 Euro nicht überschreitet.

Ebenso können Ansprüche wegen körperlicher Schäden, zum Beispiel wegen Verletzungen an Bord des Flugzeugs, vor der behördlichen Schlichtungsstelle nicht geltend gemacht werden. Auch Ansprüche gegen Reiseveranstalter nach Vorschriften des Reiserechts können nicht Gegenstand des Schlichtungsverfahrens im Luftverkehr sein. Das Gleiche gilt für mögliche Ansprüche in Zusammenhang mit einer Stornierung eines Fluges durch den Fluggast.

Voraussetzung für die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens ist, dass der Anspruch zunächst unmittelbar gegenüber dem Luftfahrtunternehmen geltend gemacht worden ist und seitdem zwei Monate vergangen sind oder das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch ernsthaft und endgültig abgelehnt hat. Die behördliche Schlichtungsstelle hilft den Fluggästen in jedem Verfahrensstadium dabei, einen zulässigen Antrag zum richtigen Zeitpunkt zu stellen, weist auf Versäumnisse hin bzw. holt weitere erforderliche Informationen ein.

Die Durchführung des Schlichtungsverfahrens wurde im Berichtszeitraum aus folgenden Gründen abgelehnt:

- a) Nach § 12 Absatz 1 Satz 1 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Streitigkeit unterliegt nicht der Schlichtung nach §§ 57-57b des Luftverkehrsgesetzes); **14 Fälle.**
- b) Nach § 12 Absatz 2 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Ausschlussgründe nach § 57b Absatz 2 des Luftverkehrsgesetzes, insbesondere fehlender deutscher Gerichtsstand, aber auch Geltendmachung vor einer anderen Schlichtungsstelle oder missbräuchliches Schlichtungsbegehren); **48 Fälle.**
- c) Nach § 13 Absatz 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet); **17 Fälle.**

Die Ablehnungen von Schlichtungsanträgen wegen Unzulässigkeit betreffen mit insgesamt 5% nur einen geringen Anteil der Schlichtungsbegehren, wobei dies insbesondere auch daraus resultiert, dass nach ausführlichen erläuternden Hinweisen seitens der Schlichtungsstelle eine Vielzahl von unzulässigen Anträgen durch die Fluggäste selbst zurückgenommen wird.

4. Ergebnislos gebliebene Verfahren

Grundsätzlich endet jedes durchgeführte Verfahren mit einem Ergebnis, entweder mit einer Einigung der Parteien vor oder durch den Schlichtungsvorschlag oder mit einer erfolglosen Schlichtung, wenn mindestens eine der Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht annimmt.

Nach § 21 Absatz 2 des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes ist ein Schlichtungsverfahren erfolglos, wenn keine Einigung zwischen den Beteiligten erzielt wurde. Dann erhält der Fluggast eine sog. **Erfolglosigkeitsbescheinigung**. Im Berichtsjahr wurden in 418 Verfahren Erfolglosigkeitsbescheinigungen ausgestellt. (Das entspricht etwa 25% der im Jahr 2018 insgesamt abgeschlossenen Verfahren).

In den Fällen, in denen die Fluggesellschaft die Ansprüche der Fluggäste nicht anerkennt und die Beteiligten sich auch nicht sonst einigen, indem das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast ein Angebot unterbreitet, welches dieser annimmt, wird den Beteiligten ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet. Ein Schlichtungsvorschlag muss nach § 14 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung dem geltenden Recht folgen und geeignet sein, den Streit der Beteiligten angemessen beizulegen. Der Schlichtungsvorschlag muss also insbesondere die Regelungen der EU-Fluggastrechteverordnung und des Montrealer Übereinkommens von 1999 sowie die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs zur Auslegung der EU-Fluggastrechteverordnung und der nationalen Gerichte zu Fluggastrechten berücksichtigen.

Im Jahr 2018 erstellte die behördliche Schlichtungsstelle insgesamt 560 Schlichtungsvorschläge. Davon erfolgte in 246 Fällen der Schlichtungsvorschlag nur auf Grundlage des Fluggastvortrags, weil sich das Luftfahrtunternehmen nicht zu dem Schlichtungsbegehren geäußert oder überhaupt nicht reagiert hat (Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten).

Von den im Jahr 2018 erstellten Schlichtungsvorschlägen wurden insgesamt 100 sowohl vom Luftfahrtunternehmen als auch vom Fluggast angenommen. Allein seitens der Fluggäste wurden 341 Vorschläge angenommen, nur durch das Luftfahrtunternehmen angenommen wurden 14 Vorschläge. Für die verbleibenden Vorschläge sind zum Abschluss des Jahres 2018 die Annahmefristen noch nicht abgelaufen bzw. die Verfahren wurden noch nicht förmlich beendet.

5. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Im Jahr 2018 dauerte ein behördliches Schlichtungsverfahren durchschnittlich 144 Tage.

Die Dauer des Schlichtungsverfahrens wird unter anderem bestimmt durch die gesetzlichen Stellungnahmefristen und die Dauer der Reaktion der Verfahrensbeteiligten. Das Luftfahrtunternehmen muss innerhalb von vier Wochen gegenüber der behördlichen Schlichtungsstelle zu dem Schlichtungsbegehren des Fluggastes Stellung nehmen. Der Fluggast muss über die Zuleitung an das Luftfahrtunternehmen und die Stellungnahmefrist informiert werden. Die Schlichtungsstelle kann das Luftfahrtunternehmen auffor-

dern, seine Ausführungen und ggf. eingereichte Unterlagen binnen zwei Wochen zu ergänzen. Eine Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens wird dem Fluggast durch die Schlichtungsstelle zugeleitet. Darauf kann der Fluggast innerhalb von zwei Wochen erwidern. Sobald keine weiteren Angaben und Unterlagen mehr benötigt werden, benachrichtigt die Schlichtungsstelle die Beteiligten. Grundsätzlich ist innerhalb von 90 Tagen ein Schlichtungsvorschlag zu erstellen, der dem Fluggast und dem Luftfahrtunternehmen zugesandt wird. Innerhalb von vier Wochen können beide entscheiden, ob sie den Vorschlag annehmen. Danach teilt die Schlichtungsstelle den Beteiligten das Ergebnis mit. Sofern beide Beteiligte den Schlichtungsvorschlag annehmen, erhalten sie eine Mitteilung über den einvernehmlichen Ausgang des Verfahrens; dem Luftfahrtunternehmen wird zugleich eine gesonderte Mitteilung über die entstandenen Gebühren angekündigt. Nimmt eine der Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht an, erteilt die Schlichtungsstelle eine Bescheinigung über die erfolglose Durchführung eines Schlichtungsverfahrens. Damit endet das Verfahren.

Zudem hat das Luftfahrtunternehmen die Möglichkeit, den im Schlichtungsverfahren geltend gemachten Anspruch anzuerkennen. Geschieht dies innerhalb der Stellungnahmefrist von vier Wochen, reduziert sich die für das Schlichtungsverfahren erhobene Gebühr von 290,00 Euro auf 75,00 Euro. In 253 Fällen (rund 15 % der im Jahr 2018 insgesamt abgeschlossenen Verfahren) erkannten die beteiligten Luftfahrtunternehmen die Ansprüche der Fluggäste im Schlichtungsverfahren an.

Eine Verlängerung der Verfahrensdauer im Verhältnis zum Jahr 2017 (durchschnittlich 144 Tage) ist hauptsächlich dem Umstand geschuldet, dass die Verfahren komplexer geworden sind und es häufiger eines oder mehrerer Hinweise an Fluggäste oder der Nachfrage bei Fluggesellschaften bedarf.

6. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche

Eine etwaige Zahlung an den Fluggast wird zwischen Fluggast und Luftfahrtunternehmen abgewickelt. Die Schlichtungsstelle verfügt nicht über die rechtlichen Möglichkeiten, eingegangene Zahlungsverpflichtungen gegenüber den Luftfahrtunternehmen zwangsweise durchzusetzen. Deshalb hat die behördliche Schlichtungsstelle keinen Einblick in die „Erfüllungsquote“ seitens der Luftfahrtunternehmen. Durch Anfragen von Fluggästen

bei der Schlichtungsstelle, wann sie mit einer Zahlung rechnen könnten, werden Verzögerungen in der Abwicklung der anerkannten Forderung deutlich. Eher selten scheint es vorzukommen, dass ein Luftfahrtunternehmen sich überhaupt nicht an die getroffene Einigung oder sein Anerkenntnis hält. Statistische Aussagen zu diesen Fällen kann die Schlichtungsstelle Luftverkehr jedoch nicht treffen.

7. Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

Im Jahr 2018 wurden gegen 109 Luftfahrtunternehmen, die der behördlichen Schlichtung unterliegen, Ansprüche im Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz erhoben. Davon haben 49 Fluggesellschaften ihren Sitz in der EU bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum und 60 Fluggesellschaften (**55 %**) haben ihren Sitz außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums. Nur zwei der Luftfahrtunternehmen, die der Auffangschlichtung nach § 57a des Luftverkehrsgesetzes bei der behördlichen Schlichtungsstelle im Jahr 2018 unterlagen, hatten ihren Sitz oder eine Niederlassung im Sinne des Verfahrensrechts in Deutschland.

Gelegentlich wird in Verfahren zweisprachig agiert. Sowohl einige Fluggäste als auch einige ausländische Luftfahrtunternehmen kommunizieren mit der Schlichtungsstelle Luftverkehr in englischer Sprache.

III. Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Die meisten Probleme mit der Durchsetzung von Fluggastansprüchen bereiten, wie bereits in den vergangenen Jahren, Verspätungen von Flügen.

Streitpunkt ist häufig die Frage, ob die Umstände, die zu einer Verspätung führen, „außergewöhnlich“ im Sinne von Art. 5 Abs. 3 der EU-Fluggastrechteverordnung sind und das Luftfahrtunternehmen deshalb von der Verpflichtung befreit ist, Ausgleichsleistungen zu zahlen. Da die behördliche Schlichtungsstelle an das geltende Recht gebunden ist, zu dem auch die ständige Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs gehört, erfolgt ein möglicher Schlichtungsvorschlag innerhalb des dort festgelegten Rahmens. Vielfach berufen sich die Luftfahrtunternehmen auf Umstände, die nach dieser Rechtsprechung nicht als „außergewöhnlich“ gelten können.

Einige Luftfahrtunternehmen tragen nur sehr pauschal zu dem Problem vor, das die Verspätung/Annullierung verursacht hat. Allein der Vortrag und die eingereichten Unterlagen der Beteiligten sind Grundlage für einen Schlichtungsvorschlag. Da es im Schlichtungsverfahren keine Beweisaufnahme gibt, ist die Schlichtungsstelle auf die Darlegung der Betroffenen angewiesen, um zu beurteilen, ob ein behaupteter Umstand tatsächlich „außergewöhnlich“ im Sinne von Artikel 5 Absatz 3 der EU-Fluggastrechteverordnung war und ob dieser Umstand zu einer Verspätung/Annullierung geführt hat.

IV. Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten

Viele Fluggäste sind größtenteils durch Internet, Verbraucherzentralen, andere Informationsquellen oder auch durch eigene Erfahrungen über ihre Rechte gut informiert. Es erweckt mitunter den Anschein, dass zumindest einige Luftfahrtunternehmen dieser Entwicklung nicht ausreichend Rechnung getragen haben. Ein offenerer Umgang, insbesondere mit dem Thema der Flugverspätungen, und ein größeres Engagement bei der Schadensbegrenzung könnte viele, gerade in der größten Gruppe der Verspätungsfälle auftretende Streitigkeiten bereits im Vorfeld abfangen.

Die behördliche Schlichtungsstelle als Auffangschlichtungsstelle hat zudem das Problem, i. d. R. mit ausländischen, häufig kleinen und unter Umständen auch schlecht informierten Fluglinien befasst zu sein. Dort gibt es selten feste Ansprechpartner. Zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten hat sich bewährt, mit festen Ansprechpartnern zusammenzuarbeiten. Damit wird das Verständnis für beide Seiten geweckt und viele Schlichtungsverfahren können, wenn nicht vermieden, so doch in einem frühen Stadium zu einem Erfolg geführt werden.

Ein nicht unbeachtlicher Anteil an Verspätungen am Endziel entsteht bei segmentierten Flügen dadurch, dass Fluggäste ihre Anschlussflüge nicht erreichen, obwohl der Zubringerflug lediglich eine geringe Verspätung hat. Grund dafür scheinen zum Teil zu knapp bemessene Umsteigezeiten zu sein. Eine Reduzierung der Streitigkeiten wegen Verspätungen könnte möglicherweise erreicht werden, wenn die Luftfahrtunternehmen von vornherein zu knappe Umsteigezeiten aus ihrem Angebot ausschließen würden. Jedenfalls sollten die Fluggäste bei der Flugbuchung bereits auf das Risiko, den gewählten Anschlussflug ggf. nicht erreichen zu können, hingewiesen werden.

Einige Luftfahrtunternehmen scheinen aufgrund der Vielzahl von Beschwerden von Fluggästen bei deren Bewältigung in ihrem Beschwerdemanagement überfordert. Dies gilt insbesondere seit der überdurchschnittlich hohen Anzahl von Flugverspätungen und -annullierungen im Sommer 2018. Der Verlauf des Schlichtungsverfahrens erweckt zum Teil den Eindruck, eine rechtzeitige Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens an den Fluggast sei vor Einleitung eines Schlichtungsverfahrens aus rein zeitlichen Gründen nicht erfolgt, weil dies aufgrund zu geringer Kapazitäten bei dem Luftfahrtunternehmen bei der Bearbeitung von Beschwerden nicht möglich war. In diesen Fällen erfolgt dann eine Anerkennung der Forderung des Fluggastes erst im Schlichtungsverfahren anstatt bereits vor dessen Einleitung. Es ist durchaus denkbar, dass sich in diesem Bereich einige Schlichtungsverfahren vermeiden ließen, wenn Luftfahrtunternehmen ihr Beschwerdemanagement optimieren würden.

V. Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Positiv zu verzeichnen ist: Seitens der Fluggäste zeigt sich, dass der gestiegene Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle auch die Neigung der Verbraucher zur Antragstellung steigen lässt. Viele Fluggäste nutzen die Schlichtungshotline und lassen sich auf diesem Wege hinsichtlich der Antragstellung beraten und unterstützen. Auch durch die auf der Webseite der Schlichtungsstelle Luftverkehr angebotenen Informationen erhalten sie bereits Antwort auf viele Fragen rund um das Schlichtungsverfahren.

Die Akzeptanz der Schlichtersprüche bei den Fluggästen ist hoch und auch im Vorfeld erteilte Hinweise z. B. auf Unzulässigkeit des Verfahrens wegen fehlender deutscher Gerichtsbarkeit werden vielfach angenommen.

Wünschenswert wäre die gleiche Bereitschaft der Luftfahrtunternehmen, sich auf ein Schlichtungsverfahren einzulassen. Aufgrund der Freiwilligkeit der Mitwirkung reagieren einige Luftfahrtunternehmen auf die Schlichtungsanträge gar nicht. Das führt dazu, dass teilweise auch berechtigte Einwände eines Luftfahrtunternehmens nicht berücksichtigt werden können, der Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten ergeht und entsprechend die Akzeptanz bei den Airlines eher gering ist. Dem könnte durch feste Ansprechpartner bei den Luftfahrtunternehmen und die Aufklärung über durchaus bestehende Vorteile einer Mitwirkung (z. B. Vermeidung gerichtlicher Verfahren oder auch höhere Kundenzufriedenheit) entgegengewirkt werden.

Über die ODR-Plattform der EU wurden 2018 nur zwei Anträge an die Schlichtungsstelle weitergeleitet. Dies ist verwunderlich, da viele Flugreisen online gebucht werden und sich daher die ODR-Plattform als Einstieg für ein Schlichtungsverfahren eignen würde.

VI. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten

Im Jahr 2018 wurden erste Schritte unternommen, sich mit anderen europäischen Verbraucherschlichtungsstellen zu vernetzen. Insbesondere sind dabei die Teilnahme an einer ADR-Versammlung in Brüssel im Juni 2018 zu nennen sowie die Beteiligung an Travel – Net, einem Zusammenschluss europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen, Verkehr und Tourismus. Im Oktober 2018 fand in Thessaloniki ein Workshop von Travel – Net statt, an dem Vertreter von 23 Schlichtungsstellen teilnahmen und im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs angeregt über grundsätzliche Themen der Schlichtung sowie eine bessere Zusammenarbeit diskutierten.