

Tätigkeitsbericht der behördlichen
Schlichtungsstelle Luftverkehr
beim Bundesamt für Justiz
für das Jahr 2019

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 .	13
V.	Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	14
VI.	Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	15

I. Grußwort

Durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11. Juni 2013 wurde beim Bundesamt für Justiz die behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr eingerichtet.

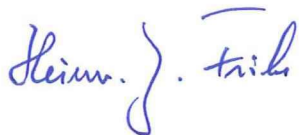
Nach § 57a Luftverkehrsgesetz wurde sie als behördliche Auffangschlichtungsstelle neben der vorrangig für die Schlichtung im Luftverkehr zuständigen anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle eingerichtet und schlichtet seit dem 1. November 2013 Streitigkeiten zwischen Fluggästen und Luftfahrtunternehmen.

Seit dem 1. April 2016 ist die behördliche Schlichtungsstelle Luftverkehr Verbraucher-schlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz.

Der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle für Luftverkehr wächst stetig, und so war im Jahr 2019 eine Steigerung der Eingänge von Schlichtungsanträgen um rund 10 % gegenüber dem Vorjahr zu verzeichnen.

Es wurden Verfahren mit 119 Luftfahrtunternehmen durchgeführt.

Gerne stelle ich der Öffentlichkeit hiermit den jährlichen Tätigkeitsbericht der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz für das Jahr 2019 vor.



(Heinz-Josef Friehe)

Präsident des Bundesamts für Justiz

II. Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen

1. Eingegangene Anträge

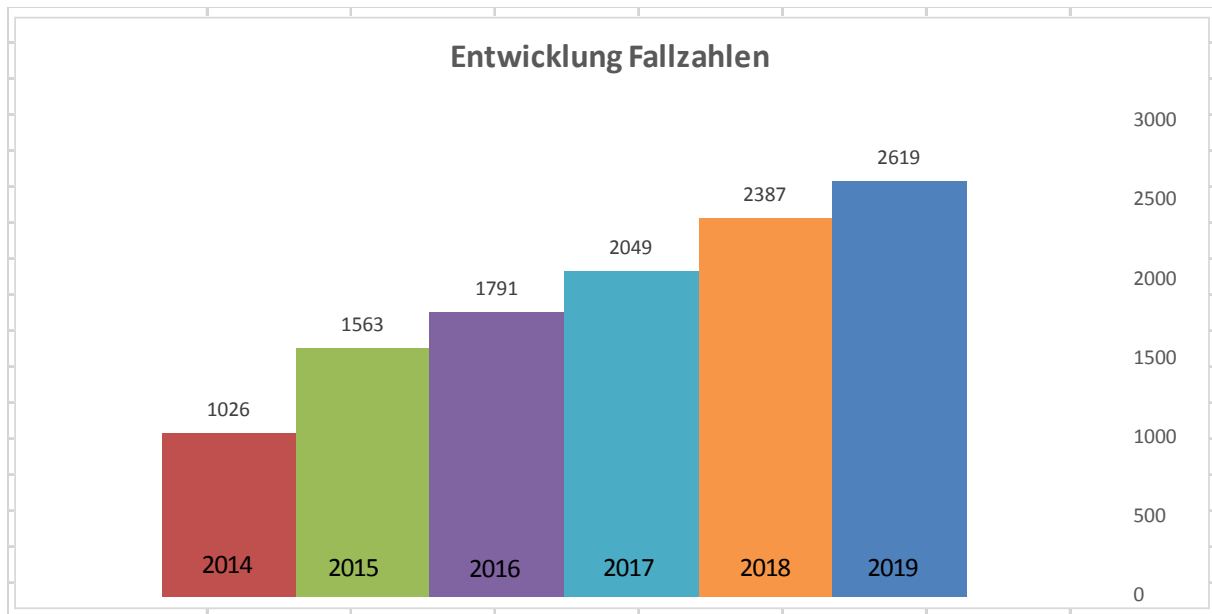
Im Jahr 2019 wurden 2.619 Anträge auf Schlichtung bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr gestellt. Damit ist gegenüber dem Vorjahr eine Steigerung der Eingangszahlen um 232 zu verzeichnen.

Daneben gingen im Jahr 2019 bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr 453 schriftliche allgemeine Anfragen ein.

Telefonische Anfragen werden durch die Hotline der Schlichtungsstelle Luftverkehr beantwortet.

Gemäß § 57b Luftverkehrsgesetz können Verbraucherinnen und 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 2019 eine Steigerung der Eingangszahlen um etwa 155 % zu verzeichnen; die Tendenz ist weiterhin steigend.

Als Gründe hierfür sind z. B. zu nennen:

Im Berichtszeitraum ist der Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle Luftverkehr weiter gestiegen. Dazu haben Presse und Verbraucherschutzorganisationen erheblich beigetragen. Insbesondere ist hier die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW zu nennen, die im Herbst 2019 installiert wurde. Inzwischen haben Tausende von Fluggästen dieses Portal für sich entdeckt und die App heruntergeladen. Danach war bei der Schlichtungsstelle ein Anstieg von Anträgen bzw. Anfragen zu verzeichnen. Die weitere Entwicklung bleibt abzuwarten. Die Verbraucherinnen und Verbraucher nehmen die Möglichkeit der außergerichtlichen Streitbeilegung jedoch unabhängig hiervon inzwischen als adäquates, dabei für sie kostenfreies Mittel zur Durchsetzung ihrer Interessen wahr.

Im vergangenen Jahr hat die Schlichtungsstelle Luftverkehr mit 119 Luftfahrtunternehmen Schlichtungsverfahren durchgeführt, die sich **nicht** der anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personennahverkehr e. V. (söp) angeschlossen haben. In erster Linie handelt es sich dabei um ausländische Luftfahrt-

unternehmen. 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 Fluggesellschaften liegt die Zuständigkeit bei der Auffangschlichtungsstelle, der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz.

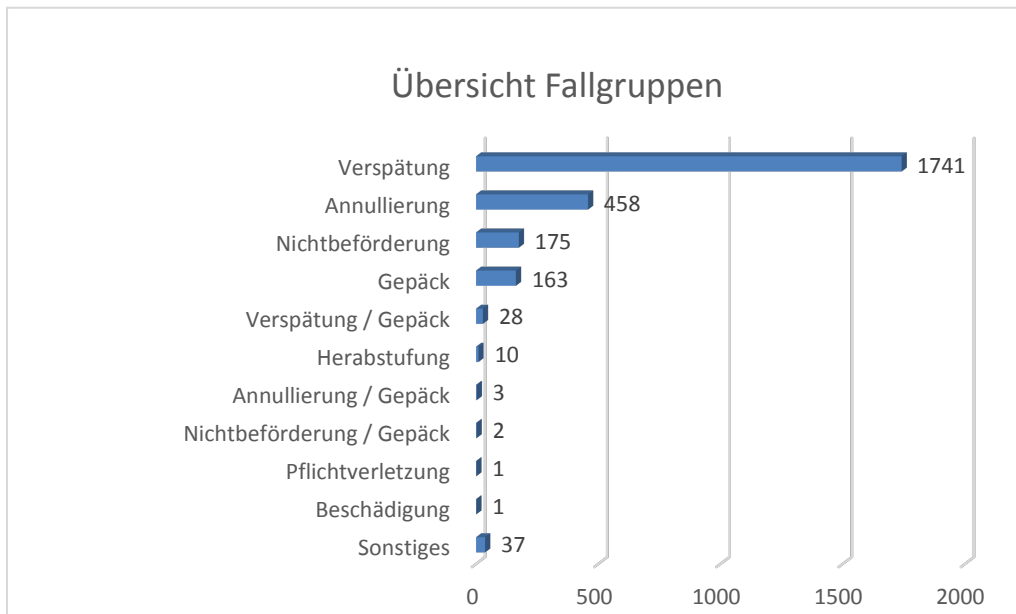
2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge

Die im Jahr 2019 eingegangenen Schlichtungsanträge hatten folgende Pflichtverletzungen zum Inhalt:

Verspätung	1741
Annullierung	458
Nichtbeförderung	175
Gepäck	163
Verspätung / Gepäck*	28
Herabstufung	10
Annullierung / Gepäck*	3
Nichtbeförderung / Gepäck*	2
Pflichtverletzung	1
Beschädigung	1
Sonstiges	37

(* = doppelte Pflichtverletzung des Luftfahrtunternehmens geltend gemacht)

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



Übersicht 2: Fallgruppen, die 2019 zur Schlichtung führten

Die meisten Anträge **1741** (66 %) stellten, wie bereits in den Vorjahren, Fluggäste wegen **Verspätung** des Fluges, gefolgt von Beschwerden wegen **Annullierung** eines Fluges **458** (17 %). Wegen unterschiedlicher Gepäckprobleme wurden **163** (6 %) Schlichtungsanträge beim Bundesamt für Justiz eingereicht. Wegen Nichtbeförderung wurden **175** (7 %) Anträge gestellt. Anträge wegen Herabstufung in eine niedrigere Beförderungsklasse 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 der Stornierung eines Fluges durch den Fluggast.

Voraussetzung für die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens ist, dass der Anspruch zunächst unmittelbar gegenüber dem zuständigen, d. h. den Flug ausführenden, Luftfahrtunternehmen geltend gemacht worden ist und seitdem zwei Monate vergangen sind oder das zuständige 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 dennoch aus den folgenden Gründen abgelehnt:

- a) Die Streitigkeit unterliegt nicht der Schlichtung nach §§ 57-57b des Luftverkehrsgesetzes (§ 12 Absatz 1 Satz 1 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung); **33 Fälle.**
- b) Es bestehen Ausschlussgründe nach § 57b Absatz 2 des Luftverkehrsgesetzes, insbesondere fehlender deutscher Gerichtsstand, aber auch Geltendmachung vor einer anderen Schlichtungsstelle oder missbräuchliches Schlichtungsbegehren (§ 12 Absatz 1 Satz 1 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung); **97 Fälle.**
- c) Ein Anspruch ist schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet (§ 13 Absatz 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung); **41 Fälle.**

Die Ablehnungen von Schlichtungsanträgen wegen Unzulässigkeit betreffen mit insgesamt 9 % nur einen geringen Anteil der Schlichtungsbegehren. Dies resultiert insbesondere daraus, 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 dem 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 798 Verfahren Erfolglosigkeitsbescheinigungen ausgestellt. (Das entspricht etwa 33 % der im Jahr 2019 insgesamt abgeschlossenen Verfahren.)

In den Fällen, in denen die Fluggesellschaft die Ansprüche der Fluggäste nicht anerkennt und die Beteiligten sich auch nicht in der Weise einigen, dass das Luftfahrtunternehmen den Fluggästen ein Angebot unterbreitet, welches diese annehmen, wird durch die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsvorschlag erstellt. Dieser muss nach § 14 der Luftverkehrsschlichtungsverordnung dem geltenden Recht folgen und geeignet sein, den Streit der Beteiligten angemessen beizulegen. Der Schlichtungsvorschlag wird schriftlich abgefasst und mit einer Begründung versehen. Er muss 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 2019 unterbreitete die behördliche Schlichtungsstelle insgesamt 983 Schlichtungsvorschläge. Zwar sind die Luftfahrtunternehmen nicht zur aktiven Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verpflichtet, können sich dem Verfahren jedoch nicht gänzlich entziehen. In jedem Fall fallen Gebühren an, die vom Luftfahrtunternehmen zu zahlen sind, sofern der Fluggast den Schlichtungsantrag nicht missbräuchlich gestellt hat. In 561 Fällen erfolgte der Schlichtungsvorschlag nur auf Grundlage des Fluggastvortrags, weil sich das Luftfahrtunternehmen nicht zu dem Schlichtungsbegehren geäußert oder überhaupt nicht reagiert hat. Es erfolgte ein Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten.

Von den im Jahr 2019 unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen wurden insgesamt 108 sowohl vom Luftfahrtunternehmen als auch von den Fluggästen angenommen. Aus-

schließlich durch Fluggäste wurden 686 Vorschläge angenommen, nur durch das Luftfahrtunternehmen wurden 26 Schlichtungsvorschläge angenommen. Für die verbleibenden Vorschläge sind zum Abschluss des Jahres 2019 die Annahmefristen noch nicht abgelaufen bzw. die Verfahren wurden noch nicht förmlich beendet.

5. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Im Jahr 2019 dauerte ein behördliches Schlichtungsverfahren durchschnittlich 208 Tage.

Die Dauer des Schlichtungsverfahrens wird durch die gesetzlichen Stellungnahmefristen und die Dauer der Reaktion der Verfahrensbeteiligten bestimmt. Dem Luftfahrtunternehmen ist Gelegenheit zu geben, 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 auffordern, seine Ausführungen und ggf. eingereichte Unterlagen binnen zwei Wochen zu ergänzen. Erfolgt eine Stellungnahme des Luftfahrtunternehmens, wird diese den Fluggästen durch die Schlichtungsstelle zugeleitet. Darauf können die Fluggäste ihrerseits innerhalb von zwei Wochen erwidern. Sobald die gegenseitigen Argumente ausgetauscht sind und keine weiteren Angaben oder 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 von dem Luftfahrtunternehmen erhobene Gebühr von 290,00 Euro auf 75,00 Euro. In 422 Fällen (rund 17 % der im Jahr 2019 insgesamt abgeschlossenen Verfahren) erkannten die

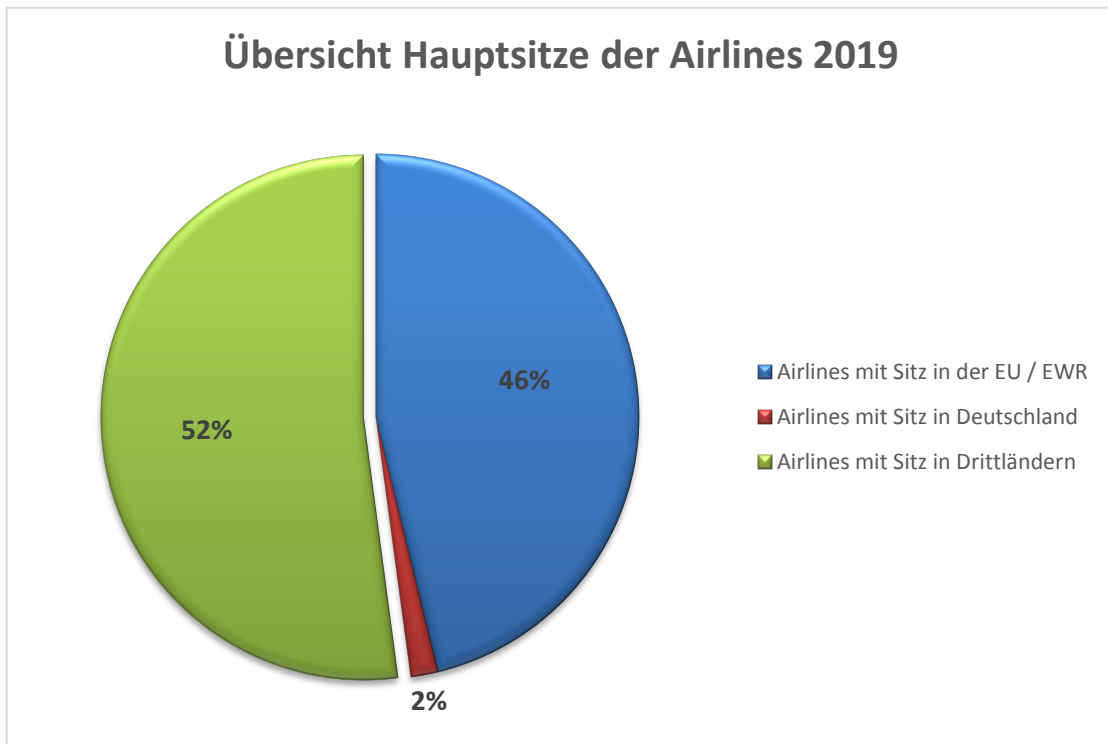
beteiligten Luftfahrtunternehmen die Ansprüche der Fluggäste im Schlichtungsverfahren an.

6. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche

Eine etwaige Zahlung an die Fluggäste wird zwischen den Parteien, also den Fluggästen und Luftfahrtunternehmen, abgewickelt. Der Schlichtungsstelle stehen keine rechtlichen Möglichkeiten zur Verfügung, von den Luftfahrtunternehmen gegenüber den Fluggästen eingegangene Zahlungsverpflichtungen 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 jedoch 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 aus den oben dargelegten Gründen nicht machen.

7. Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

Im Jahr 2019 wurden gegen 119 Luftfahrtunternehmen, die der behördlichen Schlichtung unterliegen, Ansprüche im Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz geltend gemacht. Davon haben 57 Fluggesellschaften (48 %) ihren Sitz in der EU bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum und 62 Fluggesellschaften (**52 %**) 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 2019 unterlagen, hatten ihren Sitz oder eine Niederlassung im Sinne des Verfahrensrechts in Deutschland.



Übersicht 3: im Jahr 2019 beteiligte Airlines nach Hauptsitz

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 und Annullierungen von Flügen.

Streitpunkt ist häufig die Frage, ob die Umstände, die zu einer Verspätung führen, „außergewöhnlich“ im Sinne von Artikel 5 Absatz 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 Bundesgerichtshofs sowie des Europäischen Gerichtshofs gehört, erfolgt ein möglicher Schlichtungsvorschlag auch

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 jedoch Grundlage für einen Schlichtungsvorschlag. Da es im Schlichtungsverfahren keine Beweisaufnahme gibt, ist die Schlichtungsstelle daher 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, in der Regel mit ausländischen, häufig kleinen Fluglinien befasst zu sein. Unter Umständen sind diese Fluglinien auch schlechter informiert. Dort gibt es selten feste Ansprechpartner. Zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten hat sich jedoch 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 in ihrem Beschwerdemanagement mit Blick auf die Vielzahl von Beschwerden von Fluggästen 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 aus hiesiger Sicht 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 Verbraucherinnen und Verbraucher zur Antragstellung steigen lässt. Viele Fluggäste nutzen die Schlichtungshotline und lassen sich auf diesem Wege bezüglich 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 aktiven 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 2019 nur zwei Anträge an die Schlichtungsstelle weitergeleitet. Dies entspricht nicht den Erwartungen, 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

Seit dem Jahr 2018 hat sich die Schlichtungsstelle Luftverkehr mit anderen europäischen Verbraucherschlichtungsstellen vernetzt. Im März 2019 nahm sie an einem internationalen Erfahrungsaustausch in Oxford mit Praktikern von 43 ADR-Schlichtungsstellen aus 19 europäischen Ländern teil. Des Weiteren hat sich die Schlichtungsstelle Luftverkehr TRAVEL_NET, einem europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr, angeschlossen. Workshops von TRAVEL_NET fanden im April 2019 in Paris und im Oktober 2019 in London statt. An diesen nahmen Vertreter von 23 Schlichtungsstellen aus 17 EU-Staaten teil, die im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs angeregt über grundsätzliche Themen der Schlichtung, praxisrelevante höchstrichterliche Rechtsprechung, offene Rechtsfragen sowie die Wahrnehmung von Handlungsspielräumen diskutierten und sich auf eine bessere grenzüberschreitende Zusammenarbeit verständigten. Im Dezember 2019 fand zudem das jährliche Arbeitstreffen mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) in Berlin statt, auf dem aktuelle Grundsatzfragen und Detailprobleme konkret der Luftverkehrsschlichtung gewinnbringend erörtert wurden.