



Bundesamt
für Justiz



Tätigkeitsbericht 2020
Schlichtungsstelle
Luftverkehr

Das Bundesamt für Justiz

Inhaltsübersicht

I.	Grußwort.....	3
II.	Die Schlichtungsstelle Luftverkehr – ein Überblick	4
III.	Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen	5
IV.	Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen.....	19
V.	Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten.....	20
VI.	Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	21
VII.	Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten	22

I. Grußwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

gerne stelle ich der Öffentlichkeit hiermit den inzwischen fünften jährlichen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz vor.

Für den Luftverkehr war 2020 ein herausforderndes Jahr. Die Covid-19-Pandemie führte seit dem Frühjahr 2020 weltweit in einem bisher nicht gekannten Ausmaß zu Flugausfällen mit erheblichen wirtschaftlichen Folgen für viele Luftfahrtunternehmen. Viele Fluggäste sahen sich großen Schwierigkeiten gegenüber, ihre Forderungen mit Erfolg geltend machen zu können. In dieser Situation zeigte sich, dass die Schlichtungsstelle Luftverkehr für viele Verbraucherinnen und Verbraucher eine wertvolle Anlaufstelle ist, gerade bei Streitigkeiten mit ausländischen Luftfahrtunternehmen, die sich nicht freiwillig der privatrechtlich organisierten Schlichtung angeschlossen haben, unparteiisch und unabhängig zu vermitteln. Das spiegelt sich wider in einem enormen Zuwachs der Schlichtungsanträge sowie der Anfragen. Aber auch die Arbeit in der Schlichtungsstelle war pandemiebedingt mit besonderen Herausforderungen konfrontiert. Umso erfreulicher ist es, dass es gelungen ist, die hohe Qualität aufrecht zu erhalten und die Zahl der abgeschlossenen Verfahren deutlich zu steigern.

Stolz sind wir darauf, dass im Oktober 2020 nach fast zweijähriger Vorbereitungszeit und in enger Zusammenarbeit mit der Projektgruppe Elektronische Verwaltungssarbeit des Bundesamts für Justiz im Rahmen eines Pilotprojekts die elektronische Akte und – daran angebunden – ein neues elektronisches Antragsformular eingeführt werden konnten. Dadurch ist die Antragstellung für Verbraucherinnen und Verbraucher deutlich komfortabler geworden, und die Bearbeitung der eingehenden Schlichtungsanträge wird künftig erleichtert.



(Veronika Keller-Engels)

Präsidentin des Bundesamts für Justiz

II. Die Schlichtungsstelle Luftverkehr – ein Überblick

Die Entwicklung:

- | | |
|------------------|--|
| 1. November 2013 | Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz nimmt ihre Arbeit auf. |
| 1. April 2016 | Die Schlichtungsstelle ist anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. |
| 12. Oktober 2018 | Die Schlichtungsstelle Luftverkehr tritt Travel_Net bei, einem Netzwerk europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr. |
| Juli 2020 | Mit 1.069 Anträgen und 314 schriftlichen Anfragen hat die Schlichtungsstelle das höchste Fallaufkommen in einem Monat seit ihrem Bestehen. |
| 19. Oktober 2020 | Der neue Online Antrag steht auf der Internetseite des Bundesamts für Justiz bereit. Für alle Neuanträge werden die Akten nun ausschließlich elektronisch geführt (E-Akte Bund). |

Das Jahr 2020 in Kürze:

Anträge

6442 Anträge auf Schlichtung wurden bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr eingereicht. Mit 4996 war die Annullierung der häufigste Grund für die Beschwerde.

Luftfahrtunternehmen

Ansprüche gegen insgesamt 172 verschiedene Luftfahrtunternehmen wurden bei der Schlichtungsstelle geltend gemacht. Davon hatten 3 Fluggesellschaften ihren Sitz in Deutschland, 71 Unternehmen in anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union und 98 Luftfahrtunternehmen in Drittstaaten.

Ergebnisse

3.299 Verfahren konnten 2020 abgeschlossen werden. Dies ist eine Steigerung zum Vorjahr von 37 %.

III. Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen

1. Eingegangene Anträge

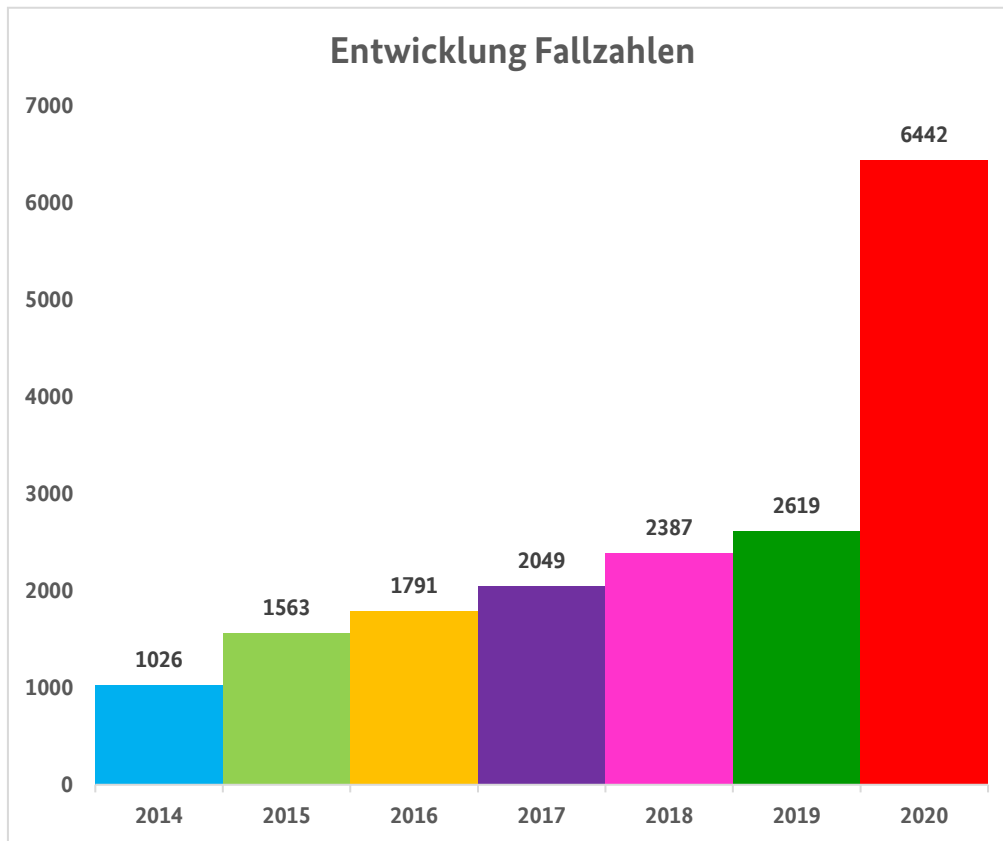
Im Jahr 2020 wurden 6.442 Anträge auf Schlichtung bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr gestellt. Gegenüber dem Vorjahr ist damit eine Steigerung der Eingangszahlen um 3.823 Anträge zu verzeichnen und damit um **mehr als 140 %**.

Daneben gingen im Jahr 2020 bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr 1924 schriftliche allgemeine Anfragen ein. Das entspricht dem vierfachen Aufkommen des Vorjahres.

Telefonische Anfragen werden durch die Hotline der Schlichtungsstelle Luftverkehr beantwortet. Eine statistische Erfassung der Telefonate erfolgt nicht.

Gemäß § 57b Luftverkehrsgesetz können Verbraucherinnen und Verbraucher die Schlichtungsstelle Luftverkehr bei Streitigkeiten über Zahlungsansprüche von mehr als 10,00 Euro bis 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 Schlichtungsstelle Luftverkehr seit 2014

Seit der Einrichtung der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz steigt die Zahl der Schlichtungsanträge stetig. Im Vergleich zum Beginn der statistischen Erhebungen im Jahr 2014 war im Jahr 2020 eine Steigerung der Eingangszahlen um 528 % zu verzeichnen.

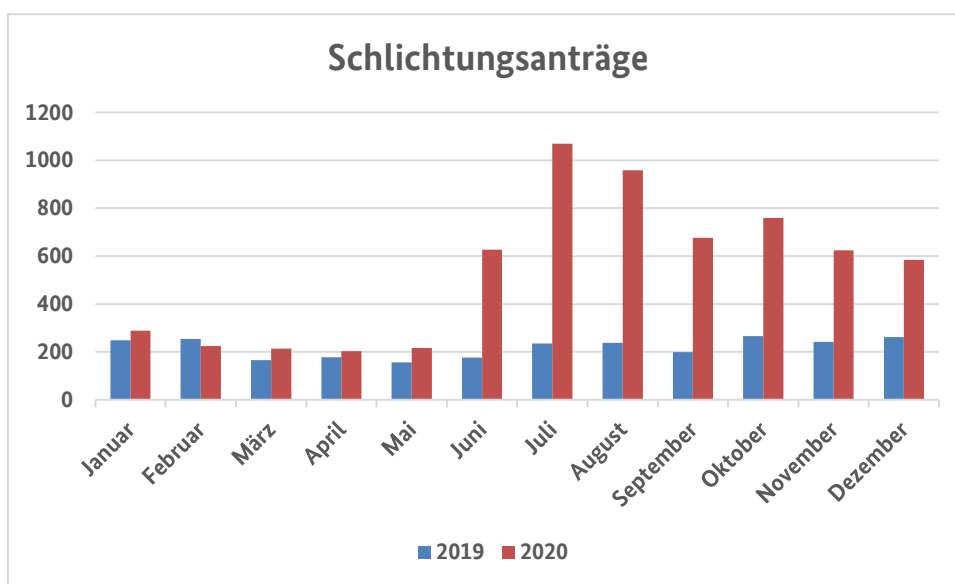
Im Jahr 2020 betrug die Steigerung gegenüber dem Vorjahr 146 %. Bereits in den Vorjahren gab es einen kontinuierlichen Anstieg der Antragseingänge. Dazu hat der gestiegene Bekanntheitsgrad der Schlichtung u. a. aufgrund von Presseberichterstattungen und der Arbeit von Verbraucherschutzorganisationen beigetragen. In diesem Zusammenhang ist auch die Flugärger-App der Verbraucherzentrale NRW zu nennen, die im Oktober 2019 online gestellt wurde und die auf die Möglichkeiten der Verbraucherschlichtung verweist.

Der wesentliche Grund für den enormen Anstieg der Fallzahlen im Jahr 2020 ist die Vielzahl der pandemiebedingten Flugausfälle und die damit einhergehende ausführliche Berichterstattung der Medien über die Möglichkeiten zur Durchsetzung von Verbraucherrechten sowie auch die Weitergabe eigener Erfahrungen von Fluggästen in den Vorjahren. Die Verbraucherinnen und Verbraucher haben bereits zuvor die

außergerichtliche Streitbeilegung als adäquates und dabei kostenfreies Mittel zur möglichen Durchsetzung ihrer Interessen kennengelernt und darauf auch verstärkt in Krisenzeiten vertraut.

Das Jahr 2020 stellt die Luftverkehrsschlichtung vor eine Ausnahmesituation.

Das Ausmaß des Anstiegs der Eingänge von Schlichtungsbegehren in Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie lässt sich am eindrucksvollsten in der Gegenüberstellung mit den Vergleichszahlen aus 2019 darstellen.



Übersicht 2: Gegenüberstellung Schlichtungsanträge 2019/2020

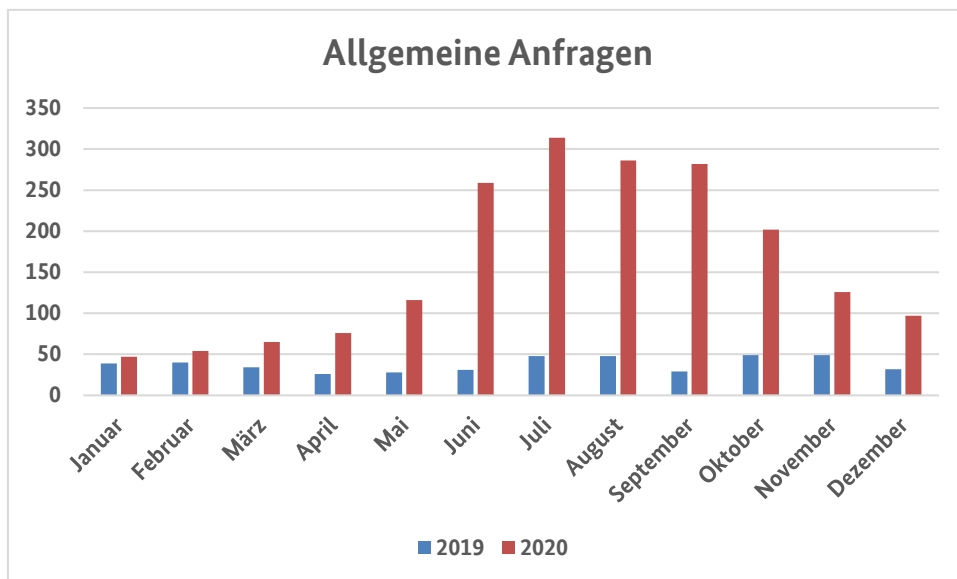
Das erste Quartal 2020 weist gegenüber dem ersten Quartal 2019 kaum Besonderheiten auf.

Im zweiten Quartal machten sich die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie ab Juni 2020 mit einem deutlichen Anstieg bemerkbar. Die Eingangszahlen blieben bis zum Jahresende auf einem bis dahin nicht gekannten hohen Niveau.

Die gegenüber dem Pandemiebeginn verzögerte Steigerung der Eingangszahlen liegt unter anderem darin begründet, dass Fluggäste nach Geltendmachung ihrer Forderung gegenüber der zur Leistung verpflichteten Fluggesellschaft dieser eine Zweimonatsfrist zur Regulierung einräumen müssen, sofern das Luftfahrtunternehmen die Ansprüche nicht zuvor eindeutig ablehnt.

Ebenso stark wie der Wunsch, ein Schlichtungsverfahren zu betreiben, ist das Informationsbedürfnis der Bürger. Bereits Ende März wurde die Schlichtungsstelle Luftverkehr durch telefonische und schriftliche Bürgeranfragen bis an ihre Belastungsgrenzen gebracht. Starkes Telefonaufkommen ist immer noch zu verzeichnen, wobei die Zahl der eingehenden Anrufe nicht statistisch erfasst wird.

Die Zahl der schriftlichen allgemeinen **Bürgeranfragen (AR)** ist ebenfalls signifikant gestiegen. Gegenstand dieser Anfragen sind ebenso wie bei den Schlichtungsanträgen häufig Flugannullierungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie. Vielen Bürgeranfragen folgt ein Schlichtungsantrag.



Übersicht 3: Gegenüberstellung Allgemeine Anfragen 2019/2020

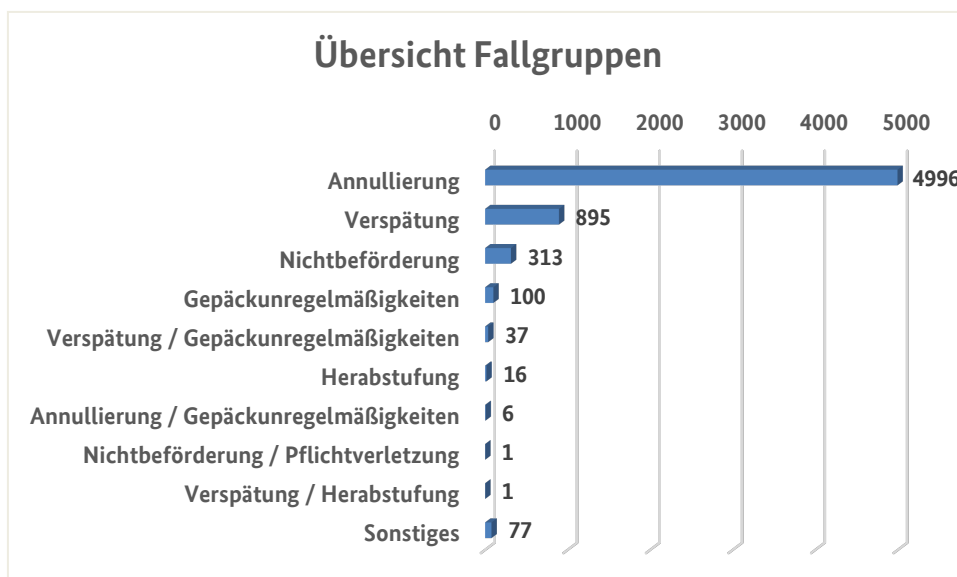
2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge

Die im Jahr 2020 eingegangenen Schlichtungsanträge hatten folgende Beschwerdegründe zum Inhalt:

Annullierung	4996
Verspätung	895
Nichtbeförderung	313
Gepäckunregelmäßigkeiten	100
Verspätung / Gepäckunregelmäßigkeiten *	37
Herabstufung	16
Annullierung / Gepäckunregelmäßigkeiten *	6
Nichtbeförderung / Pflichtverletzung *	1
Verspätung / Herabstufung *	1
Sonstiges	77

(* = doppelte Pflichtverletzung des Luftfahrtunternehmens geltend gemacht)

Die Einordnung des Verfahrensgegenstands erfolgt ausschließlich aufgrund der Angaben der Antragstellerinnen und Antragsteller im Antragsformular.



Übersicht 4: Fallgruppen der in 2020 gestellten Schlichtungsanträge

Im Vorjahr war der am häufigsten genannte Grund für ein Schlichtungsverfahren eine Flugverspätung (66 %).

Im Jahr 2020 war Hauptthema die Annullierung von Flügen, das heißt die Nichtdurchführung eines Flugs durch das Luftfahrtunternehmen (78 %). Ganz überwiegend ging es dabei um die Erstattung der Ticketkosten. Wegen Verspätung eines Fluges stellten 895 Fluggäste einen Schlichtungsantrag (14 %). Nichtbeförderung führte in 313 Fällen zu Schlichtungsanträgen (5 %) und wegen unterschiedlicher Gepäckprobleme stellten 100 Fluggäste einen Schlichtungsantrag (2 %).

Anträge wegen Herabstufung in eine niedrigere Beförderungsklasse und wegen Pflichtverletzungen gegenüber Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität bilden die Ausnahme.

3. Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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 sowie gegen Reisevermittler wie etwa Online-Buchungsportale oder Reisebüros können nicht Gegenstand des Schlichtungsverfahrens im Luftverkehr sein.

Das Gleiche gilt für mögliche Ansprüche in Zusammenhang mit einer Stornierung eines Fluges, die der Fluggast selbst vorgenommen hat.

Voraussetzung für die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens ist, dass der Anspruch zunächst unmittelbar gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, mit welchem das Schlichtungsverfahren durchgeführt werden soll, 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 wirkt darauf hin, dass die Fluggäste einen zulässigen Antrag zum richtigen Zeitpunkt stellen, weist die Beteiligten des Schlichtungsverfahrens auf Versäumnisse hin bzw. fordert weitere erforderliche Informationen und Unterlagen von den Beteiligten an.

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

- a) Nach § 12 Absatz 1 Satz 1 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Streitigkeit unterliegt nicht der Schlichtung nach §§ 57-57b Luftverkehrsgesetz); 25 Fälle.
- b) Nach § 12 Absatz 2 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Ausschlussgründe nach § 57b Absatz 2 Luftverkehrsgesetz, insbesondere fehlender deutscher Gerichtsstand, aber auch Geltendmachung vor einer anderen Schlichtungsstelle oder missbräuchliches Schlichtungsbegehren); 86 Fälle.
- c) Nach § 13 Absatz 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet); 35 Fälle.

Die Ablehnungen von Schlichtungsanträgen wegen Unzulässigkeit betreffen mit insgesamt 3 % 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. Künftig wird durch das elektronische Antragsformular in den meisten Fällen der Unzulässigkeit bereits die Möglichkeit der Antragstellung, verbunden mit erläuternden Hinweisen, unterbunden.

4. Ergebnislos gebliebene Verfahren

Grundsätzlich endet jedes durchgeführte Verfahren mit der Einigung der Parteien vor Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags oder durch den Schlichtungsvorschlag bzw. mit einer erfolglosen Schlichtung, wenn mindestens eine der Parteien den Schlichtungsvorschlag nicht annimmt.

Nach § 21 Absatz 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz ist ein Schlichtungsverfahren erfolglos, wenn keine Einigung zwischen den Beteiligten erzielt wurde. Dann erhält der Fluggast eine sog. **Erfolglosigkeitsbescheinigung**. Im Berichtsjahr wurden in 939 Verfahren Erfolglosigkeitsbescheinigungen ausgestellt. Das entspricht etwa 28 % der im Jahr 2020 insgesamt abgeschlossenen Verfahren.

Sofern die Fluggesellschaft die Ansprüche der Fluggäste nicht nach Zuleitung des Schlichtungsbegehrens anerkennt und die Beteiligten sich auch nicht auf ein Angebot des Luftfahrtunternehmens an die Fluggäste einigen, wird durch die Schlichtungsstelle ein Schlichtungsvorschlag erstellt. Dieser muss nach § 14 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, des Montrealer Übereinkommens von 1999, gegebenenfalls nationales Vertragsrecht sowie die Rechtsprechung des Europäischen Gerichtshofs zur Auslegung der EU-Fluggastrechteverordnung und der nationalen Gerichte zu Fluggastrechten berücksichtigen.

Im Jahr 2020 machte die behördliche Schlichtungsstelle insgesamt 993 Schlichtungsvorschläge. Zwar sind die Luftfahrtunternehmen nicht zur aktiven Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verpflichtet, können sich dem Verfahren jedoch nicht gänzlich entziehen. In jedem Fall entstehen mit der Zuleitung des Schlichtungsantrags an das Luftfahrtunternehmen Gebühren, die vom Luftfahrtunternehmen zu zahlen sind, sofern der Fluggast den Schlichtungsantrag nicht missbräuchlich gestellt hat. In 559 Fällen erfolgte der Schlichtungsvorschlag nur auf Grundlage des Fluggastvertrags, weil sich das Luftfahrtunternehmen nicht zu dem Schlichtungsbegehren geäußert oder überhaupt nicht reagiert hat (Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten).

Von den im Jahr 2020 unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen wurden insgesamt 114 sowohl von den Luftfahrtunternehmen als auch von den Fluggästen angenommen. Ausschließlich durch Fluggäste wurden 798 Vorschläge, nur durch das Luftfahrtunternehmen wurden 26 Schlichtungsvorschläge angenommen. Für die verbleibenden Vorschläge sind zum Abschluss des Jahres 2020 die Annahmefristen noch nicht abgelaufen bzw. die Verfahren wurden noch nicht förmlich beendet.

5. Durchschnittliche Verfahrensdauer

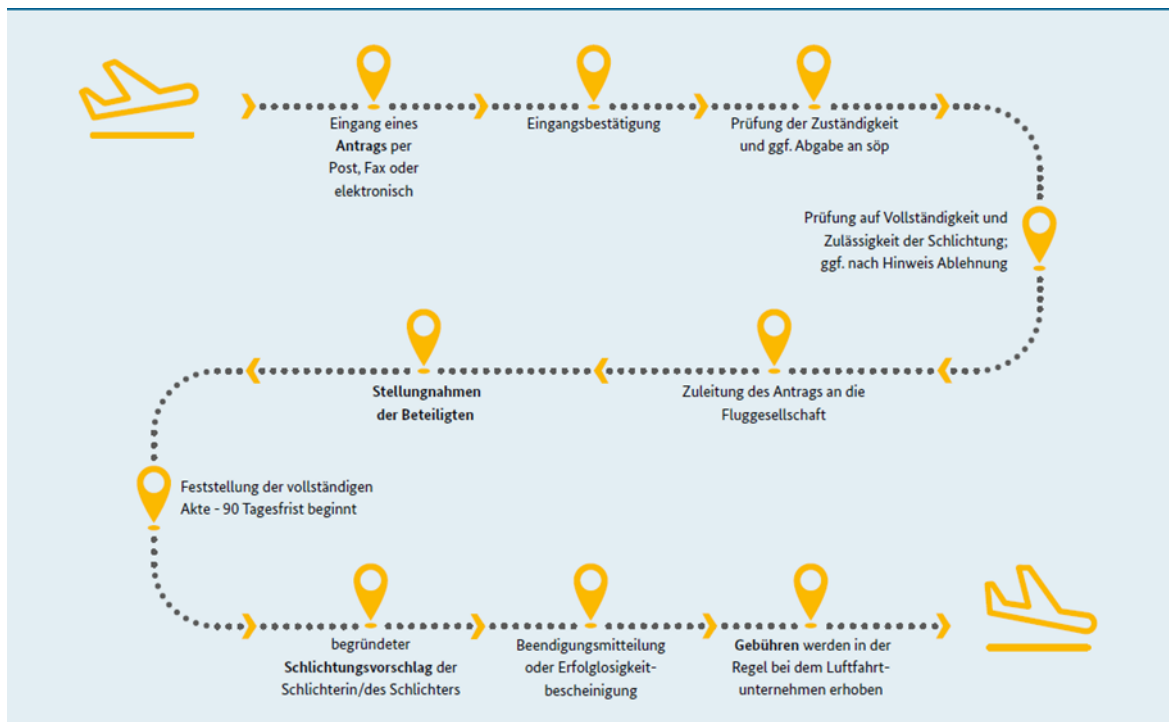
Im Jahr 2020 dauerte ein behördliches Schlichtungsverfahren durchschnittlich 194 Tage.

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 zu nehmen. Der Fluggast muss über die Zuleitung an das Luftfahrtunternehmen und die Stellungnahmefrist informiert werden. Die Bereitschaft der Luftfahrtunternehmen zur aktiven Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren divergiert stark. 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 danach innerhalb von 90 Tagen ein Schlichtungsvorschlag zu erstellen. 2020 war die 90-Tage-Frist aufgrund der Antragsflut nicht annähernd zu bewältigen.

Innerhalb von vier Wochen nach Zusendung des Schlichtungsvorschlags können Fluggäste und Luftfahrtunternehmen 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 zu erhebende Gebühr. 2020 konnte in 9 % der Fälle vor Erstellung eines Schlichtungsvorschlags ein Anerkenntnis seitens des Luftfahrtunternehmens erzielt werden.



Übersicht 5: Verfahrensablauf

6. Geänderte Gebührenordnung

Am 17. Juli 2020 ist eine Änderung der für das Schlichtungsverfahren maßgeblichen Nummern 1220 bis 1224 der Anlage (Kostenverzeichnis) zum Justizverwaltungskostengesetz (JVKostG) in Kraft getreten. Die Verfahrensgebühr wurde von 290,00 EUR auf 330,00 EUR je Verfahren erhöht. Beibehalten wurde die Ermäßigung der Verfahrensgebühr auf 75,00 EUR bei vollständiger Anerkennung des geltend gemachten Anspruchs durch das Luftfahrtunternehmen innerhalb von vier Wochen nach Zuleitung. Neu sind eine weitere Ermäßigung der Verfahrensgebühr auf 150,00 EUR in allen anderen Fällen, in denen das Verfahren vor Absendung des Schlichtungsvorschlags beendet wird, sowie die Erhöhung der Verfahrensgebühr um jeweils 30,00 EUR für jeden weiteren Fluggast unabhängig vom Beendigungsgrund.

Die Änderungen der Gebührenregelungen sowie auch die durch die Covid-19-Pandemie stark gestiegenen Antragsgänge werden sich auf das Gebührenaufkommen erst im Jahr 2021 auswirken. Nach der Übergangsregelung in § 24 Satz 1 Nummer 1 JVKostG sind die neuen Gebührenbestimmungen anzuwenden in Schlichtungsverfahren aufgrund von Anträgen, die ab dem 17. Juli 2020 beim BfJ eingegangen sind. Die Gebühren entstehen mit Zuleitung des Schlichtungsantrags an das Luftfahrtunternehmen. Ein Gebührenbescheid wird am Ende des Schlichtungsverfahrens erlassen.

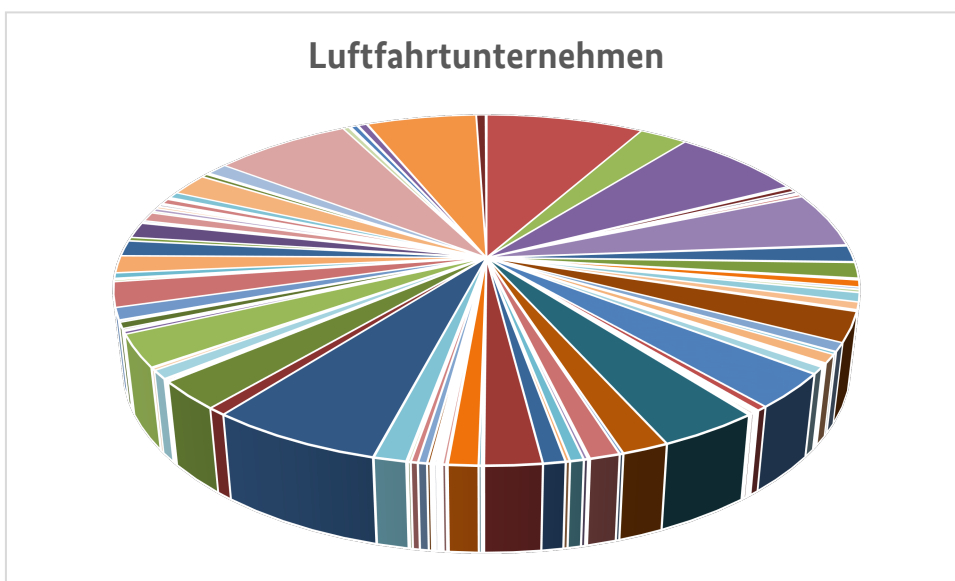
7. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche

Eine etwaige Zahlung an die Fluggäste wird zwischen den Parteien, hier 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. Statistische Aussagen zu diesen Fällen kann die Schlichtungsstelle Luftverkehr daher nicht machen.

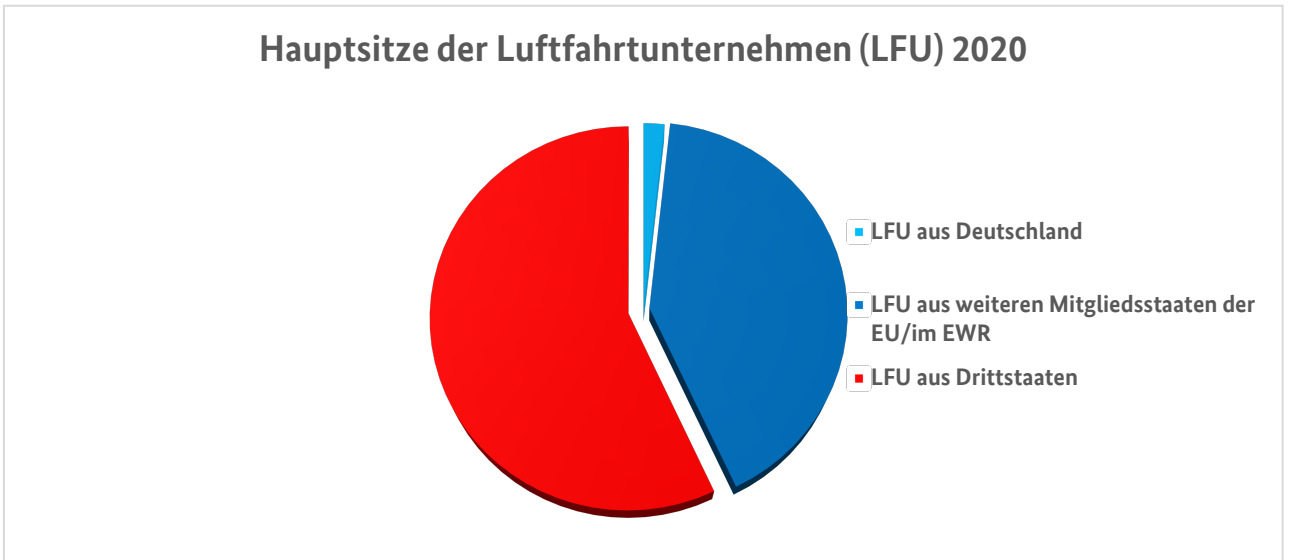
Durch Anfragen von Fluggästen bei der Schlichtungsstelle, wann sie mit einer Zahlung rechnen könnten, werden dennoch Verzögerungen in der Abwicklung der anerkannten Forderung deutlich.

8. Anteil grenzübergreifender Streitigkeiten

Im Jahr 2020 wurden gegen 172 verschiedene Luftfahrtunternehmen, die der behördlichen Schlichtung unterliegen, Ansprüche im Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz geltend gemacht. Davon haben 74 Fluggesellschaften ihren Sitz in der EU bzw. im Europäischen Wirtschaftsraum und 98 Fluggesellschaften (57 %) ihren Sitz außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums. Nur drei der Luftfahrtunternehmen, die der Auffangschlichtung nach § 57a Luftverkehrsgesetz bei der behördlichen Schlichtungsstelle im Jahr 2020 unterlagen, hatten ihren Sitz oder eine Niederlassung im Sinne des Verfahrensrechts in Deutschland. Lediglich in 35 Fällen (0,54 % der eingegangenen Anträge) stellten Fluggäste Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens mit einem Unternehmen mit Sitz in Deutschland, das sich nicht der privatrechtlichen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) angeschlossen hat.



Übersicht 6: Vielfalt der Luftfahrtunternehmen, mit denen eine Schlichtung begehrt wurde und die sich nicht der anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) angeschlossen haben



Übersicht 7: Übersicht der Hauptsitze der Luftfahrtunternehmen 2020

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

9. Elektronisches Antragsformular und elektronische Akte

In der Schlichtungsstelle Luftverkehr wurde im vierten Quartal 2020 die elektronische Aktenführung für alle neu eingehenden Schlichtungsanträge eingeführt. Der Rollout erfolgte am 19. Oktober 2020. Zeitgleich wurde den Verbrauchern ermöglicht, den Antrag auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens bei dem Bundesamt für Justiz online zu stellen.

Durch die adaptive Ausgestaltung des Formulars wird gewährleistet, dass zwar alle notwendigen, aber auch keine für die Antragsbearbeitung nicht erforderlichen Daten erhoben werden und der zeitliche Aufwand für die Fluggäste reduziert wird.

Hinweis- und Informationstexte erleichtern die Antragstellung und zeigen gegebenenfalls den Weg zu der zuständigen Verbraucherschlichtungsstelle auf.

Die Umstellung auf die elektronische Antragstellung hat neben der Erleichterung des Zugangs für den Verbraucher zum Schlichtungsverfahren noch weitere Vorteile, nämlich:

- die Ermöglichung einer medienbruchfreien Antragstellung bei elektronischer Aktenführung,
- die Nutzung von Synergieeffekten durch Übernahme von Metadaten aus dem Antrag in hinterlegte Formschriften zur Verwendung in der E-Akte und
- die Reduzierung offensichtlich unzulässiger Schlichtungsanträge.

So wird die weitere Antragstellung, begleitet von erläuternden Hinweistexten, in folgenden Fällen unterbunden:

- bei Zuständigkeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp),
- wenn ein deutscher Gerichtsstand offensichtlich ausgeschlossen ist,
- wenn kein zulässiger Beschwerdegrund vorliegt,
- wenn die Wartefrist nicht eingehalten wurde,
- wenn bereits eine Einigung mit dem Luftfahrtunternehmen erzielt wurde,
- wenn die Schwellenwerte über- oder unterschritten sind oder
- ein Gerichtsverfahren rechtshängig ist oder war.

IV. Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Die mit Abstand meisten Probleme bei der Durchsetzung von Fluggastansprüchen bereiten 2020 nicht wie in den Vorjahren die Verspätungen, sondern die Annullierungen von Flügen.

Die meisten Fälle beziehen sich dabei auf Covid-19-bedingte Flugausfälle, in deren Folge Fluggäste die Flugscheinkosten für die nicht stattgefundenen Flugreisen vor Stellung eines Schlichtungsantrags vergeblich eingefordert hatten. Ein Teil der Luftfahrtunternehmen hat gerade in der ersten Phase der pandemiebedingten Reisebeschränkungen ausschließlich Gutscheine oder kostenlose Umbuchungen angeboten, ohne dass dies dem Willen der Fluggäste entsprach. Vielfach blieben die Fluggäste ohne jede konkrete Nachricht, so dass sie sich hilfeschend an die Schlichtungsstelle wandten. Oftmals ist sowohl auf Seiten der Luftfahrtunternehmen als auch für die Fluggäste unklar, ob sich die Fluggäste an Reiseveranstalter, Reisebüros und/oder Buchungsportale wenden müssen, um eine Rückerstattung zu erhalten. Dabei kommt es vor, dass Luftfahrtunternehmen den Fluggästen mitgeteilt haben, es sei an Buchungsportale und/oder Reiseveranstalter gezahlt worden, die Fluggäste von den letztgenannten Unternehmen die Rückerstattung jedoch gar nicht oder mit deutlicher zeitlicher Verzögerung erhalten.

V. 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 diese Entwicklung nicht ausreichend in ihrer Kommunikation gegenüber Fluggästen berücksichtigen. Ein offenerer Umgang, insbesondere mit dem in 2020 alles beherrschenden Thema der Covid-19-bedingten Annullierungen und den Folgeproblemen der Flugpreisrückerstattungen, könnte viele auftretende Streitigkeiten bereits im Vorfeld abfangen.

Die behördliche Schlichtungsstelle als Auffangschlichtungsstelle hat zudem das Problem, in der Regel mit ausländischen, häufig kleinen und unter Umständen auch schlecht informierten Luftfahrtunternehmen befasst zu sein. 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.

VI. Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten

Positiv zu verzeichnen ist das wachsende Vertrauen der Fluggäste in die Schlichtung als Mittel zur alternativen Streitbeilegung. Gerade während der Covid-19-Pandemie haben viele Fluggäste die Schlichtungshotline als erste Anlaufstelle genutzt und sich auf diesem Wege zu der Antragstellung beraten und unterstützen lassen.

Allgemein lässt sich sagen, dass die Akzeptanz der Schlichtungsvorschläge bei den Fluggästen hoch ist, und auch im Vorfeld erteilte Hinweise z. B. auf Unzulässigkeit des Verfahrens wegen fehlender deutscher Gerichtsbarkeit werden meistens angenommen. Wünschenswert wäre die gleiche Bereitschaft der Luftfahrtunternehmen, sich auf ein Schlichtungsverfahren einzulassen. Weil die aktive Mitwirkung freiwillig ist, reagieren einige Luftfahrtunternehmen auf die Schlichtungsanträge der Fluggäste gar nicht. Das kann dazu führen, dass mögliche berechnigte Einwände eines Luftfahrtunternehmens im Schlichtungsverfahren nicht bekannt werden und damit nicht berücksichtigt werden können, der Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten ergeht und die Akzeptanz solcher Schlichtungsvorschläge bei den Luftfahrtunternehmen eher gering ist.

Im Berichtszeitraum stand einer Beilegung von Streitigkeiten zunehmend entgegen, dass Luftfahrtunternehmen infolge der Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf den weltweiten Flugverkehr in erhebliche wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten sind und in der Folge Insolvenzverfahren oder ähnlich strukturierte Verfahren eingeleitet wurden. Diese werden entweder mit dem Ziel der Liquidation oder mit dem Ziel der Unternehmenssanierung geführt. Viele davon betroffene Luftfahrtunternehmen halten in dieser Situation keine oder unzureichende Informationen für Fluggäste über die Möglichkeiten der Rechtswahrung bereit. Schlichtungsverfahren über Ansprüche, die vor Insolvenzantragsstellung entstanden sind, können in der Regel nicht mehr zielführend durchgeführt werden.

Über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) wurde 2020 nur ein Antrag an die Schlichtungsstelle weitergeleitet. Dies ist verwunderlich, da viele Flugreisen online gebucht werden und sich daher die ODR-Plattform als Einstieg für ein Schlichtungsverfahren anbieten würde.

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

Bereits im Jahr 2018 hat sich die Schlichtungsstelle Luftverkehr Travel_Net, einem europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr, angeschlossen. Präsenzveranstaltungen mussten pandemiebedingt abgesagt werden, wurden aber durch zwei Webinare am 23. Juni 2020 und 29. September 2020 ersetzt. An diesen nahmen Vertreter und Vertreterinnen 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. So bestand auch während der Covid-19-Krise ein reger Austausch mit europäischen Schlichtungsstellen zu den wesentlichen Themen des Jahres wie z. B. die Entwicklung des Antragsaufkommens und die Handlungsfähigkeit der Schlichtungsstelle unter dem Einfluss der Covid-19-Pandemie, den Umgang mit Gutscheinelösungen, das Überschreiten der 90-Tage-Frist, aber auch den Einfluss des EU-Austritts des Vereinigten Königreichs (sog. Brexit) auf die Schlichtungstätigkeit.