



Bundesamt
für Justiz



Tätigkeitsbericht 2021
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... .. | 17 |
| V. | Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten..... | 18 |
| VI. | Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten | 18 |
| VII. | Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen in Netzwerken zur Beilegung grenzübergreifender Streitigkeiten | 19 |

I. Grußwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich sehr, Ihnen den inzwischen sechsten jährlichen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz vorzustellen.

Auch das Berichtsjahr 2021 war durch die Covid-19-Pandemie geprägt. Bereits seit Frühjahr 2020 hat die pandemische Lage weltweit in einem bisher nicht gekannten Ausmaß zu Flugausfällen mit erheblichen wirtschaftlichen Folgen bis hin zu Schutzschirmverfahren und Insolvenzen für viele Luftfahrtunternehmen geführt. Die damit verbundenen Herausforderungen, die für die Schlichtungsstelle Luftverkehr insbesondere in einem sprunghaften Anstieg der Schlichtungsanträge lagen, galt es im Berichtsjahr weiter zu bewältigen. Dieser Effekt wurde dadurch verstärkt, dass auch das Jahr 2021 für die Verbraucherinnen und Verbraucher mit Planungsunsicherheit für Reisen jeglicher Art verbunden war. Bis Mai 2021 war daher noch immer ein hoher Zuwachs an Schlichtungsanträgen und Bürgeranfragen zu verzeichnen. Erst seit den frühen Sommermonaten des vergangenen Jahres zeichnete sich eine Normalisierung der Lage und ein Rückgang der Antragszahlen auf das Niveau vor dem Pandemiebeginn ab.

Wir freuen uns, dass die Schlichtungsstelle Luftverkehr auch im Berichtsjahr einen regen Zulauf von vielen Verbraucherinnen und Verbraucher bei Streitigkeiten mit internationalen Luftfahrtunternehmen, die sich nicht freiwillig der privatrechtlich organisierten Schlichtung angeschlossen haben, verzeichnen konnte. In zahlreichen Fällen konnte ein akzeptabler Ausgleich zwischen den Parteien vermittelt und damit zur Streitbeilegung beigetragen werden. Die Schlichtungsstelle hat sich damit auch im neunten Jahr ihres Bestehens als unparteiische und unabhängige Vermittlerin zur Konfliktlösung für Verbraucherinnen und Verbraucher wie auch Luftfahrtun-



(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 wird anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. |
| 12. Oktober 2018 | Die Schlichtungsstelle Luftverkehr tritt dem „Travel_Net“ bei, einem Netzwerk europäischer Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr. |
| Juli 2020 | Mit 1.069 Anträgen und 314 schriftlichen Anfragen verzeichnet 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 2021 in Kürze:

Anträge

Bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr wurden insgesamt 3.174 Anträge auf Schlichtung eingereicht. In 2.502 Fällen war die Annullierung von Flügen der Grund für Beschwerden.

Luftfahrtunternehmen

Insgesamt wurden Ansprüche gegen 102 verschiedene Luftfahrtunternehmen bei der Schlichtungsstelle geltend gemacht. Davon hatten zwei Fluggesellschaften ihren Sitz in Deutschland, 40 Unternehmen in anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) bzw. in Staaten des gemeinsamen europäischen Luftraums und 60 Luftfahrtunternehmen außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums.

Ergebnisse

Im Jahr 2021 konnten 4972 Verfahren erledigt werden.

III. Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen

1. Eingegangene Anträge

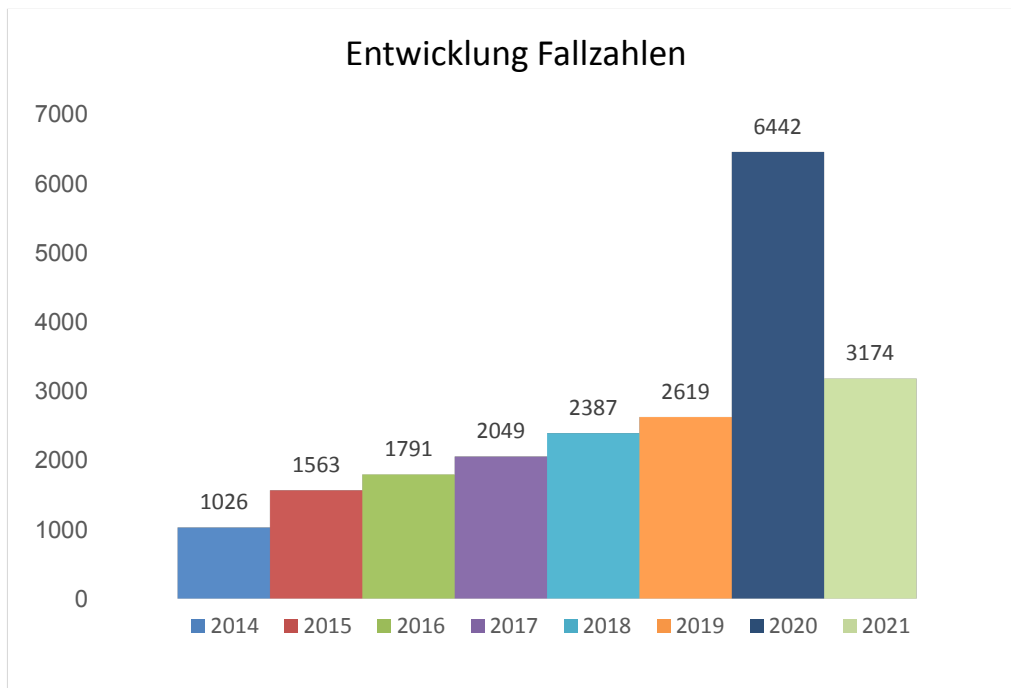
Im Jahr 2021 wurden 3.174 Anträge auf Schlichtung bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr gestellt. Gegenüber dem Vorjahr war damit ein Rückgang der Eingangszahlen um etwas mehr als 50 % der Anträge zu verzeichnen. Gegenüber dem „Vor-Corona-Jahr“ 2019 beträgt die Steigerung dennoch 21 %.

Zusätzlich gingen im Jahr 2021 bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr 733 schriftliche allgemeine Anfragen ein. Trotz Rückläufigkeit gegenüber dem Vorjahr sind die Zahlen noch sehr hoch. Das Aufkommen des Jahres 2019 wird mit einer Steigerung von 62 % deutlich überboten.

Die Hotline der Schlichtungsstelle Luftverkehr beantwortet auch telefonische Anfragen. 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.



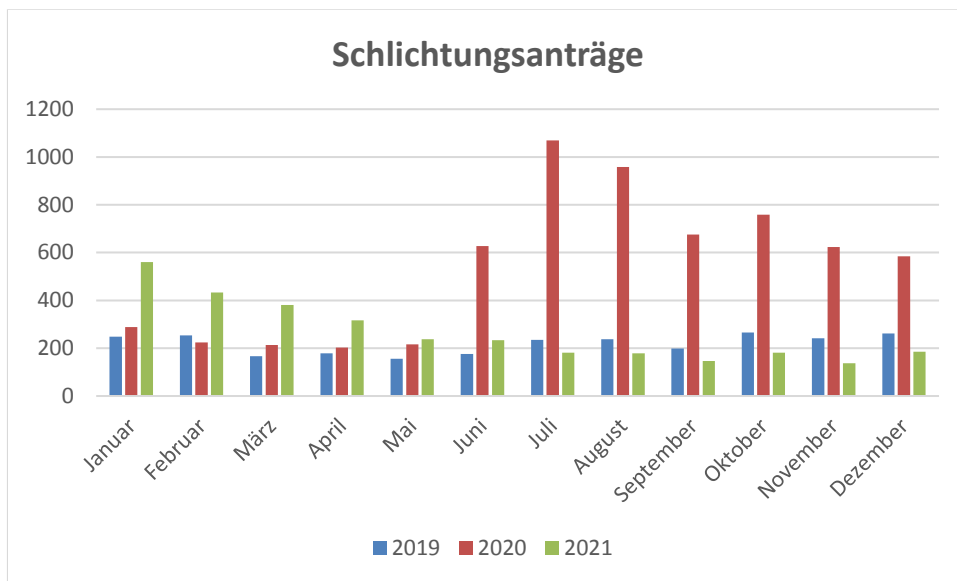
Übersicht 1: Entwicklung der Eingangszahlen bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr seit 2014

Seit der Einrichtung der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz ist die Zahl der Schlichtungsanträge stetig angewachsen. Dabei war 2020 pandemiebedingt ein Ausnahmejahr. Trotz erstmaliger Rückläufigkeit im vergangenen Jahr sind die Antragseingänge des Jahres 2021 noch signifikant hoch. Im Vergleich zum Beginn der statistischen Erhebungen im Jahr 2014 war im Jahr 2021 eine Steigerung der Eingangszahlen um 209 % zu verzeichnen.

Der bereits in den Jahren 2014 bis 2019 kontinuierliche Anstieg der Antragseingänge ist nicht zuletzt auf den gestiegenen Bekanntheitsgrad der Schlichtungsstelle Luftverkehr unter anderem aufgrund von Presseberichterstattungen und der Arbeit von Verbraucherschutzorganisationen zurückzuführen.

Der wesentliche Grund für die weiterhin hohen Fallzahlen im Jahr 2021 liegt in der Vielzahl der pandemiebedingten Flugausfälle begründet. Damit einher ging eine ausführliche Berichterstattung der Medien über die Möglichkeiten zur Geltendmachung von Verbraucherrechten. Ebenso ist davon auszugehen, dass von Fluggästen auch eigene Erfahrungen in den Vorjahren weitergegeben wurden. Die Verbraucherinnen und Verbraucher haben bereits zuvor die außergerichtliche Streitbeilegung als adäquates und dabei kostenfreies Mittel zur möglichen Geltendmachung ihrer Interessen kennengelernt und darauf auch verstärkt in Krisenzeiten vertraut.

Das Ausmaß des Anstiegs der Eingänge von Schlichtungsbegehren in Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie lässt sich auch für 2021 in der Gegenüberstellung mit den Vergleichszahlen aus 2019 und 2020 visualisieren.



Übersicht 2: Gegenüberstellung Schlichtungsanträge 2019/2020/2021

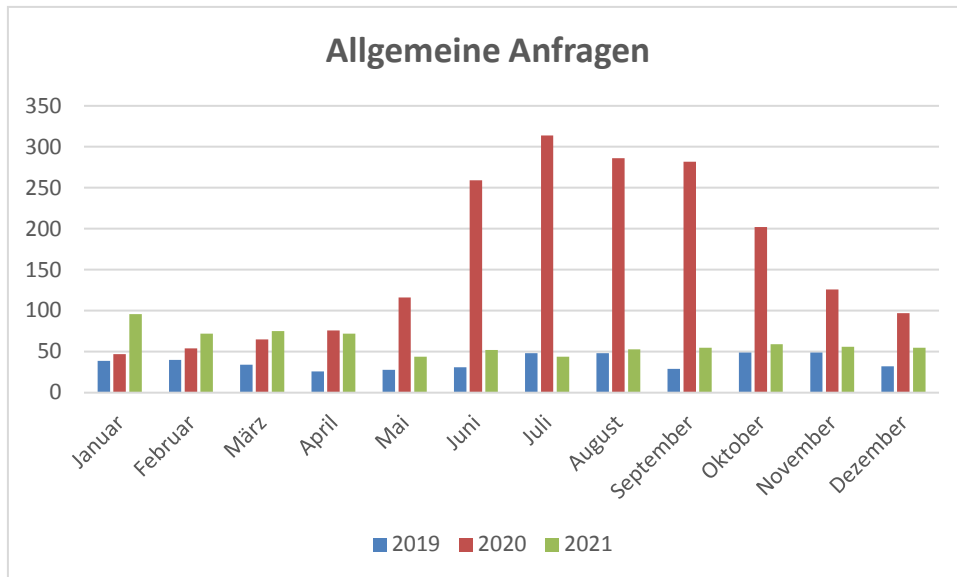
Die erste Jahreshälfte 2021 ist noch deutlich von den Ereignissen der Covid-19-Pandemie gezeichnet. Die Eingangszahlen sind höher als im ersten Halbjahr des Rekordjahres 2020. In den Folgemonaten sanken die Eingangszahlen unter das Niveau von 2019.

Die im Vergleich zu dem Pandemieverlauf verzögerte Entwicklung 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.

Diese Zeitverzögerung ist auch weiterhin konsequent zu beobachten: Nachdem sich der Flugverkehr im Frühjahr 2021 in großen Teilen langsam wieder erholte, folgten zunächst weiterhin hohe Antragseingänge.

Das Informationsbedürfnis der Bürger sank in 2021 merklich. Insbesondere das Telefonaufkommen war rückläufig, wobei die Zahl der eingehenden Anrufe nicht statistisch erfasst wird.

Die Zahl der schriftlichen allgemeinen **Bürgeranfragen (AR)** ist mit 733 gegenüber 1.924 im Vorjahr deutlich gesunken. Gegenstand dieser Anfragen waren ebenso wie bei den Schlichtungsanträgen immer noch häufig Flugannullierungen im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie. Vielen Bürgeranfragen folgte ein Schlichtungsantrag.



Übersicht 3: Gegenüberstellung Allgemeine Anfragen 2019/2020/2021

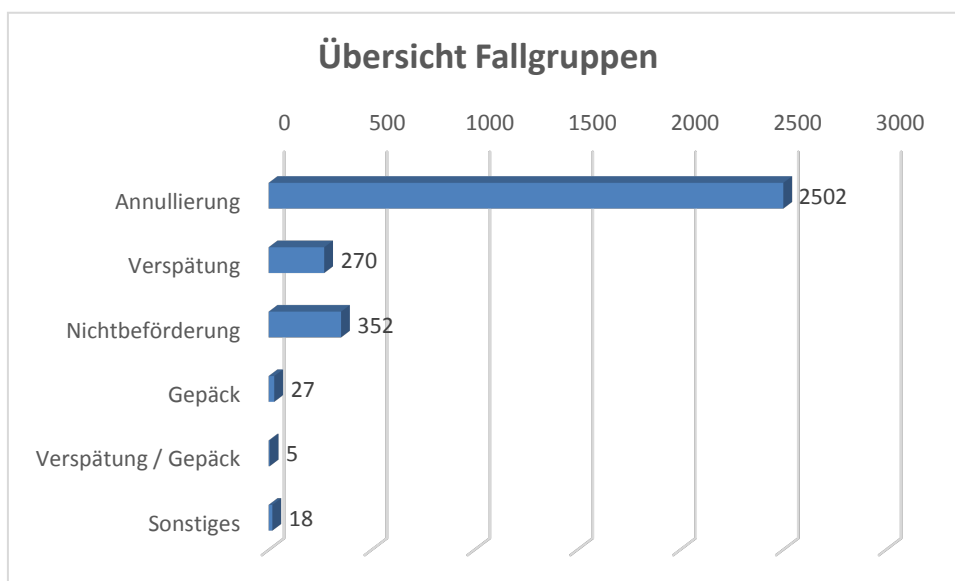
2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge

Die im Jahr 2021 eingegangenen Schlichtungsanträge hatten folgende Beschwerdegründe zum Inhalt:

| | |
|---|-------|
| Annullierung | 2.502 |
| Verspätung | 270 |
| Nichtbeförderung | 352 |
| Gepäckunregelmäßigkeiten | 27 |
| Verspätung / Gepäckunregelmäßigkeiten * | 5 |
| Sonstiges | 18 |

(* = doppelte Pflichtverletzung des Luftfahrtunternehmens geltend gemacht)

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



Übersicht 4: Fallgruppen der in 2021 gestellten Schlichtungsanträge

Auch im Jahr 2021 lag den Anträgen im Schwerpunkt die Annullierung von Flügen zugrunde, das heißt die Nichtdurchführung eines Fluges durch das Luftfahrtunternehmen (79 %). Ganz überwiegend ging es dabei um die Erstattung der Ticketkosten. Wegen Verspätung eines Fluges stellten 270 Fluggäste einen Schlichtungsantrag (8,5 %). Nichtbeförderung führte in 352 Fällen zu Schlichtungsanträgen (11 %) und wegen unterschiedlicher Gepäckprobleme stellten 27 Fluggäste einen Schlichtungsantrag (unter 1 %).

3. Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens

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

- 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.

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 stellen, weist die Beteiligten des Schlichtungsverfahrens auf Versäumnisse im Rahmen der Antragstellung 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): 152 Fälle.

- b) Nach § 12 Absatz 2 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Ausschlussgründe nach § 57b Absatz 2 Luftverkehrsgesetz, insbesondere aufgrund fehlenden deutschen Gerichtsstands, aber auch aufgrund Geltendmachung vor einer anderen Schlichtungsstelle oder eines missbräuchlichen Schlichtungsbegehrens): 144 Fälle.

- c) Nach § 13 Absatz 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet): 61 Fälle.

Bei 19 % der Schlichtungsbegehren führten die Unzulässigkeit des Schlichtungsverfahrens oder die offensichtliche Unbegründetheit des geltend gemachten Anspruchs dazu, dass ein Schlichtungsverfahren nicht durchgeführt wurde. In einigen Fällen wurden unzulässige oder offensichtlich unbegründete Anträge nach ausführlichen, erläuternden Hinweisen seitens der Schlichtungsstelle durch die Fluggäste selbst zurückgenommen. Viele Fluggäste nahmen vor der Antragstellung Kontakt zur Schlichtungsstelle auf. Dabei konnten Antragshindernisse bereits im Vorfeld geklärt und gegebenenfalls ausgeräumt werden.

Seit Oktober 2020 wird zudem durch das elektronische Antragsformular in vielen Fällen der Unzulässigkeit des Antrags bereits die Möglichkeit der Antragstellung, verbunden mit erläuternden Hinweisen, unterbunden.

4. Ergebnislos gebliebene Verfahren

Grundsätzlich endet jedes durchgeführte Verfahren mit der Einigung der Parteien entweder vor Unterbreitung eines Schlichtungsvorschlags oder auf Grundlage des Schlichtungsvorschlags. Ein weiterer Beendigungsgrund ist eine erfolglose 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. In diesem Fall erhält der Fluggast eine sog. **Erfolglosigkeitsbescheinigung**. Im Berichtsjahr wurden in 808 Verfahren Erfolglosigkeitsbescheinigungen ausgestellt. Das entspricht etwa 16 % der im Jahr 2021 insgesamt abgeschlossenen Verfahren.

Falls die Fluggesellschaft die Ansprüche der Fluggäste nach Zuleitung des Schlichtungsbegehrens nicht 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 2021 unterbreitete die behördliche Schlichtungsstelle insgesamt 1.235 Schlichtungsvorschläge. Obwohl die Luftfahrtunternehmen nicht zur aktiven Mitwirkung am Schlichtungsverfahren verpflichtet sind, können sie sich dennoch dem Verfahren 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 830 Fällen erfolgte 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 2021 unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen wurden insgesamt 231 sowohl von den Luftfahrtunternehmen als auch von den Fluggästen angenommen. Ausschließlich durch Fluggäste wurden 662 Vorschläge angenommen, in 32 Fällen erklärte sich ausschließlich das Luftfahrtunternehmen mit den Schlichtungsvorschlägen einverstanden. Für die verbleibenden Vorschläge sind zum Abschluss des Jahres 2021 die Annahmefristen noch nicht abgelaufen bzw. die Verfahren wurden noch nicht förmlich beendet.

5. Durchschnittliche Verfahrensdauer

Im Jahr 2021 dauerte aufgrund der pandemiebedingten Ausnahmesituation ein behördliches Schlichtungsverfahren im Durchschnitt 269 Tage.

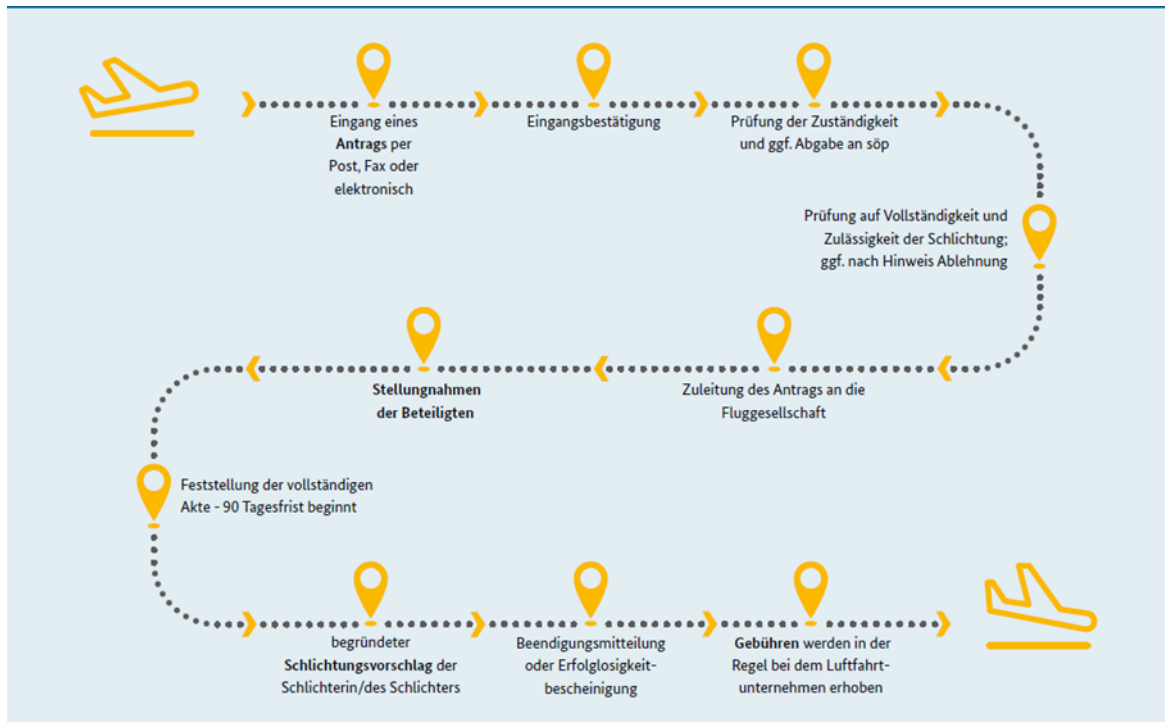
Grundsätzlich wird die Dauer des Schlichtungsverfahrens durch die gesetzlichen Stellungnahmefristen und die Dauer der Reaktion der Verfahrensbeteiligten bestimmt. Dem Luftfahrtunternehmen ist Gelegenheit zu geben, innerhalb von vier Wochen gegenüber der behördlichen Schlichtungsstelle zu dem Schlichtungsbegehren 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. 2021 war die 90-Tage-Frist aufgrund der pandemiebedingten Antragsflut aus dem ersten Halbjahr sowie der Rückstände aus 2020 nicht hinreichend 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.

Das Luftfahrtunternehmen hat 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. 2021 konnte 782 Mal, d. h. in 16 % der Fälle, vor Erstellung eines Schlichtungsvorschlags ein Anerkenntnis seitens des Luftfahrtunternehmens erzielt werden. Dies stellt eine Steigerung zum Vorjahr

dar, in dem Luftfahrtunternehmen in 287 Fällen ein Anerkenntnis vor Erstellung eines Schlichtungsvorschlags abgegeben haben.



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 (JVKG) 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. Hinzu gekommen 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.

Nach der Übergangsregelung in § 24 Satz 1 Nummer 1 JVKG sind die neuen Gebührenbestimmungen in Schlichtungsverfahren aufgrund von Anträgen anzuwen-

den, die ab dem 17. Juli 2020 beim Bundesamt für Justiz eingegangen sind. Die Gebühren entstehen mit Zuleitung des Schlichtungsantrags an das Luftfahrtunternehmen. Ein Gebührenbescheid wird dem Luftfahrtunternehmen am Ende des Schlichtungsverfahrens zugeschickt. Die Änderungen der Gebührenregelungen haben sich auf das Gebührenaufkommen im Jahr 2021 noch nicht so stark wie erwartet ausgewirkt, da die Erhebung der Gebühren in vielen Fällen noch nicht abgeschlossen werden konnte.

7. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche

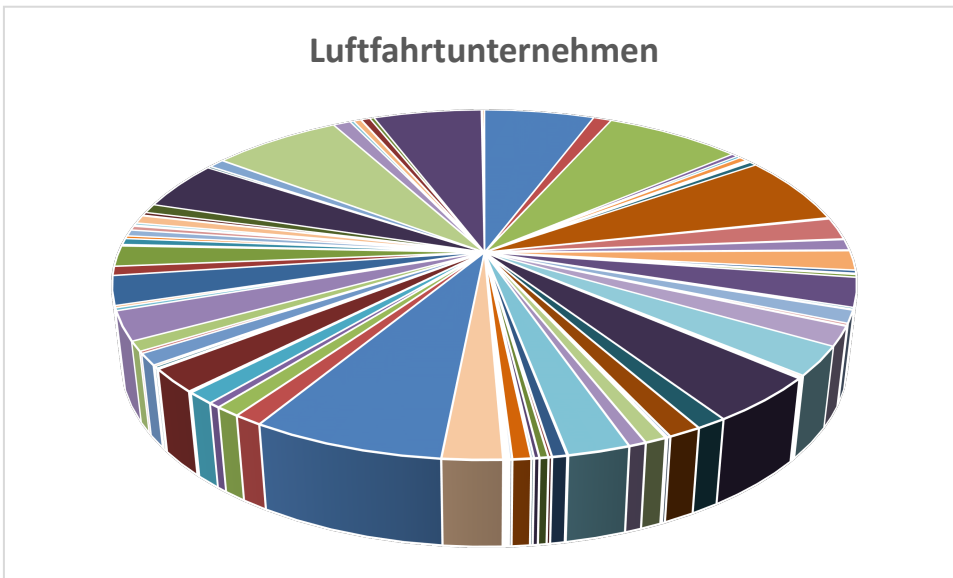
Eine etwaige Zahlung an die Fluggäste wird zwischen den Parteien, d.h. unmittelbar zwischen den Fluggästen und Luftfahrtunternehmen, abgewickelt. Der Schlichtungsstelle stehen keine rechtlichen Möglichkeiten zur Verfügung, von den Luftfahrtunternehmen gegenüber den Fluggästen eingegangene Zahlungsverpflichtungen zwangsweise durchzusetzen. Deshalb hat die behördliche Schlichtungsstelle keinen Einblick in die „Erfüllungsquote“ seitens der Luftfahrtunternehmen. Statistische Aussagen zu diesen Fällen sind in der Schlichtungsstelle Luftverkehr daher nicht vorhanden.

Durch Anfragen von Fluggästen bei der Schlichtungsstelle, wann sie mit einer Zahlung rechnen könnten, wurden jedoch auch im vergangenen Jahr Verzögerungen in der Abwicklung der anerkannten Forderungen deutlich.

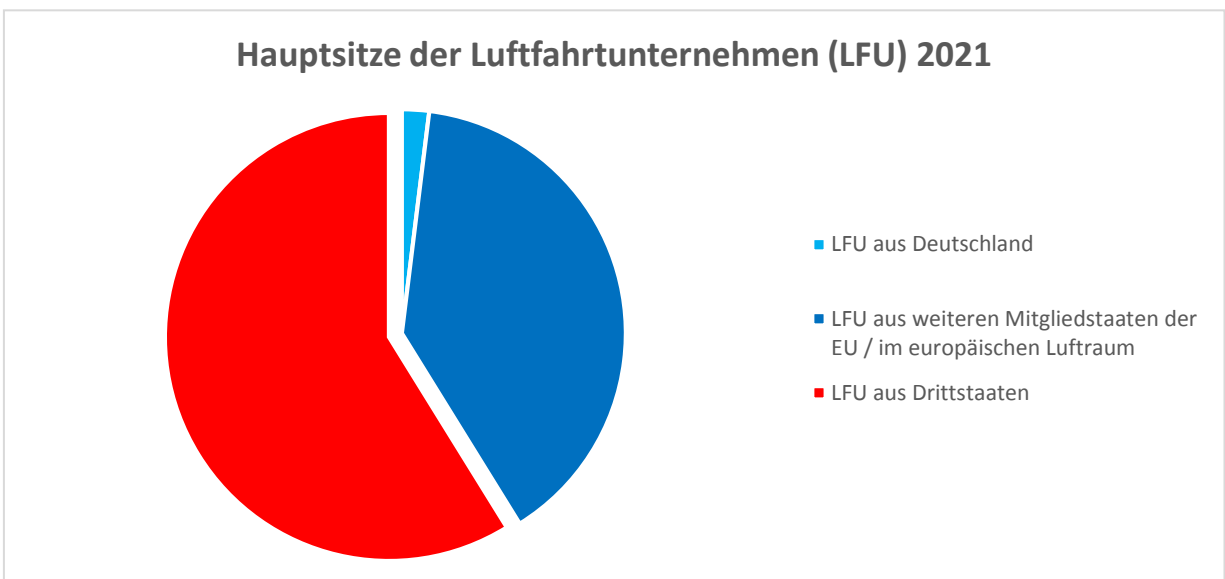
8. Anteil grenzüberschreitender Streitigkeiten

Im Jahr 2021 wurden gegen 102 verschiedene Luftfahrtunternehmen, die der behördlichen Schlichtung unterliegen, Ansprüche im Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz geltend gemacht. Nur zwei der Luftfahrtunternehmen, die der Auffangschlichtung nach § 57a Luftverkehrsgesetz bei der behördlichen Schlichtungsstelle im Jahr 2021 unterlagen, hatten ihren Sitz in Deutschland. 40 Fluggesellschaften hatten ihren Sitz in anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) bzw. in Staaten des gemeinsamen

europäischen Luftraums¹. 60 Fluggesellschaften (59 %) hatten ihren Sitz außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums. Lediglich in 25 Fällen (< 1 % 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 2021

¹ Vertragsstaaten des Übereinkommens zur Schaffung eines gemeinsamen europäischen Luftraums vom 9. Juni 2006 und 5. Juli 2016 (ECAA), ABl. Nr. L 285 vom 16. Oktober 2006, S. 3.

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

IV. Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen

Die meisten Probleme bei der Durchsetzung von Fluggastansprüchen bereiteten 2021 wie im Vorjahr die Annullierungen von Flügen.

Die meisten Fälle bezogen 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 um Unterstützung suchend an die Schlichtungsstelle wandten. Auch das Jahr 2021 war davon geprägt, dass die Luftfahrtunternehmen noch mit der Aufarbeitung rückständiger Rückerstattungsanträge beschäftigt waren. Bei einigen Luftfahrtunternehmen konnte in der zweiten Jahreshälfte ein Fortschritt erzielt werden. 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 hatten.

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. Wünschenswert wären dennoch deutlichere Hinweise der Luftfahrtunternehmen an ihre Fluggäste auf die Möglichkeit der Inanspruchnahme von Schlichtungsstellen zur Streitbeilegung.

Die relativ hohe Zahl der Anerkennnisse von Luftfahrtunternehmen im Laufe des Jahres 2021 lässt den Schluss zu, dass die Luftfahrtunternehmen zu einem großen Teil den Anspruch der Fluggäste auf Ticketpreisrückerstattung nicht länger in Frage stellen.

Die behördliche Schlichtungsstelle als Auffangschlichtungsstelle ist in der Regel mit internationalen, häufig kleinen und unter Umständen auch schlecht informierten Luftfahrtunternehmen befasst. Hier stellt es sich häufig als Herausforderung dar, dass es dort selten feste Ansprechpartner gibt. Zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten hat es sich jedoch bewährt, mit festen Ansprechpartnern zusammenzuarbeiten. Dadurch wird das Verständnis für beide Seiten geweckt und viele Schlichtungsverfahren könnten, 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 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. Auch im Vorfeld erteilte Hinweise, z. B. auf die Unzulässigkeit des Verfahrens wegen fehlender deutscher Gerichtsbarkeit, werden meistens angenommen. Wünschenswert wäre die gleiche Bereitschaft der Luftfahrtunternehmen,

sich auf ein Schlichtungsverfahren einzulassen. Weil deren aktive Mitwirkung freiwillig ist, reagieren einige Luftfahrtunternehmen auf die Schlichtungsanträge der Fluggäste nicht. Das kann dazu führen, dass mögliche berechtigte Einwände eines Luftfahrtunternehmens im Schlichtungsverfahren nicht bekannt werden und damit nicht berücksichtigt werden können. Der Schlichtungsvorschlag ergeht in diesen Fällen nach Lage der Akten, wobei 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 teilweise in erhebliche wirtschaftliche Schwierigkeiten geraten sind. In der Folge wurden Insolvenzverfahren oder ähnlich strukturierte Verfahren eingeleitet. 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. Die rechtliche Einordnung solcher Verfahren und deren Folgen ist oftmals schwierig, insbesondere dann, wenn sie nach dem Recht von Drittstaaten abgewickelt werden. 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 2021 kein Antrag an die Schlichtungsstelle weitergeleitet. Dies überrascht, da viele Flugreisen online gebucht werden und sich daher die ODR-Plattform als Einstieg für ein Schlichtungsverfahren anbieten würde.

VII. Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten

Bereits im Jahr 2018 hat sich die Schlichtungsstelle Luftverkehr dem „Travel_Net“, einem europäischen Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr, angeschlossen. Präsenzveranstaltungen mussten pandemiebedingt abgesagt werden, wurden aber durch sieben auf das Jahr verteilte Webinare ersetzt. An diesen nahmen Vertreter und Vertreterinnen von 28 Schlichtungsstellen

aus 18 EU-Staaten teil, die im Rahmen eines Erfahrungsaustauschs 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 zum Beispiel die Entwicklung des Antragsaufkommens und die Handlungsfähigkeit der Schlichtungsstelle unter dem Einfluss der Covid-19-Pandemie und den Umgang mit Gutscheinelösungen.