



Bundesamt
für Justiz



Tätigkeitsbericht 2022
Schlichtungsstelle
Luftverkehr

Das Bundesamt für Justiz

Inhaltsübersicht

I.	Grußwort.....	3
II.	Die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz– ein Überblick.....	4
	1. Die Entwicklung:.....	4
	2. Das Jahr 2022 in Kürze:.....	5
III.	Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen	6
	1. Eingegangene Anträge	6
	2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge.....	9
	3. Ablehnung der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens.....	10
	4. Erfolgreiche sowie ergebnislos gebliebene Verfahren	12
	5. Durchschnittliche Verfahrensdauer und Verfahrensablauf.....	13
	6. Gebühren.....	15
	7. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche.....	16
	8. Anteil grenzüberschreitender Streitigkeiten.....	16
IV.	Systematisch bedingte oder signifikant häufig auftretende Problemstellungen.....	18
V.	Empfehlungen zur Vermeidung oder zur Beilegung von häufig auftretenden Streitigkeiten	19
VI.	Strukturelle Hindernisse für die Beilegung von Streitigkeiten	19
VII.	Zusammenarbeit mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen zur Beilegung grenzüberschreitender Streitigkeiten.....	20

I. Grußwort

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich freue mich, Ihnen den siebten jährlichen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz vorzustellen.

Schlichtungen sind eine erfolgreiche Möglichkeit, Streitigkeiten beizulegen, Konflikte zu lösen und Gerichtsverfahren zu vermeiden.

Auch im Bereich der Fluggastrechte sind Schlichtungsverfahren erfolgreich. So wurde im Jahr 2022 eine hohe Anzahl an Schlichtungsvorschlägen durch die behördliche Schlichtungsstelle erstellt. Zudem erfolgte nach Einschaltung der Schlichtungsstelle eine Vielzahl von Anerkennnissen der Fluggastrechte durch die Luftfahrtunternehmen. Dem zugrunde lagen zum einen Verfahren, die noch aus den coronabedingten Folgen für den Flugverkehr der Jahre 2020 und 2021 und den damit verbundenen weit überdurchschnittlichen Antragseingängen herrührten. Zum anderen stiegen ab August 2022 die Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens insbesondere aufgrund der Situationen an deutschen und europäischen Flughäfen zu Beginn der Sommerferien 2022 wieder an. Bilder von langen Warteschlangen an Flughäfen und Bergen von nicht zuzuordnenden Gepäckstücken gingen seinerzeit durch die Medien.

Auch wenn solche Umstände für die Verbraucherinnen und Verbraucher oftmals sehr belastend waren, freue ich mich, dass die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Berichtsjahr 2022 von vielen Verbraucherinnen und Verbrauchern bei Streitigkeiten mit internationalen Luftfahrtunternehmen, die sich nicht der privatrechtlich organisierten Schlichtung angeschlossen haben, angerufen wurde. Die behördliche Schlichtungsstelle hat sich damit auch im zehnten Jahr ihres Bestehens als unparteiische und unabhängige Vermittlerin zwischen Fluggästen und Luftfahrtunternehmen bewährt.



(Veronika Keller-Engels)

Präsidentin des Bundesamts für Justiz

II. Die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz – ein Überblick

Unter anderem bei Flugverspätungen, Annullierungen, verlorenem, zerstörtem oder verspätetem Reisegepäck, Herabstufungen in eine niedrigere Klasse oder bei Pflichtverletzungen bei der Beförderung von Fluggästen mit einer Behinderung oder eingeschränkter Mobilität können sich die Betroffenen – wenn die Fluggesellschaft sich weigert, ihre Schäden zu ersetzen – an die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz wenden. Voraussetzung ist, dass sich die Fluggesellschaft keiner anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle angeschlossen hat, der Streitwert zwischen 10,01 Euro und 5.000 Euro liegt, der Flug zu privaten Zwecken gebucht wurde und keine Ablehnungsgründe vorliegen.

1. Die Entwicklung:

1. November 2013	Die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz nimmt ihre Arbeit auf.
1. April 2016	Die Schlichtungsstelle Luftverkehr 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).
Berichtsjahr 2022	Nach anfänglichem Rückgang der Antragszahlen steigen die Eingänge von Schlichtungsanträgen in der zweiten Jahreshälfte erheblich an und erreichen den zweithöchsten Stand seit Bestehen der Schlichtungsstelle.

2. Das Jahr 2022 in Kürze:

Das Berichtsjahr 2022 war insbesondere in der ersten Jahreshälfte durch die Bearbeitung von den Schlichtungsverfahren geprägt, die ihren Hintergrund in den pandemiebedingten Flugausfällen der Jahre 2020 und 2021 und einer daraufhin folgenden weit überdurchschnittlichen Antragszahl in der Schlichtungsstelle Luftverkehr hatten. Hier ging es in einer Vielzahl der Fälle um Ticketpreiserstattungen aufgrund von Annullierungen in Folge der weltweiten Coronapandemie. Ab August 2022 stiegen die Fallzahlen in der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr aufgrund der Verhältnisse an den Flughäfen in den Sommermonaten 2022 mit erheblichen Flugausfällen und Verspätungen sowie auch Gepäckverspätungen und -verlusten erneut an.

a) Anträge

Bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr wurden insgesamt 3.811 Anträge auf Schlichtung eingereicht. In 1.741 Fällen war die Verspätung von Flügen der Grund für Beschwerden, in 1.462 Fällen stellten Fluggäste einen Schlichtungsantrag wegen der Annullierung ihres gebuchten Fluges.

b) Luftfahrtunternehmen

Insgesamt wurden Ansprüche gegen 122 verschiedene Luftfahrtunternehmen bei der Schlichtungsstelle geltend gemacht. Davon hatte nur eine Fluggesellschaft ihren Sitz in Deutschland, 57 Unternehmen in anderen Mitgliedstaaten der Europäischen Union (EU) bzw. in Staaten des gemeinsamen europäischen Luftraums und 64 Luftfahrtunternehmen außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums.

c) Ergebnisse

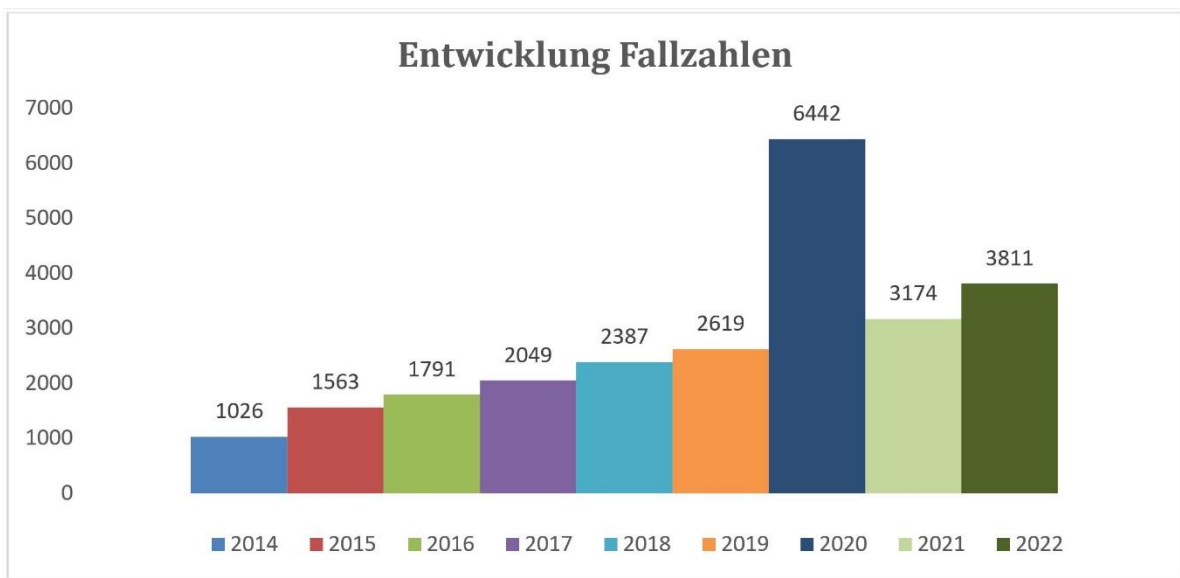
Im Jahr 2022 konnten 3.726 Verfahren erledigt werden, 1.224 Schlichtungsvorschläge wurden erstellt. In 795 Verfahren kam es zu Anerkennnissen der geltend gemachten Fluggastansprüche durch die Luftfahrtunternehmen.

III. Die Luftverkehrsschlichtung in Zahlen

Der Tätigkeitsbericht geht im folgenden Abschnitt genauer auf die Anzahl der im Jahr 2022 eingegangenen Schlichtungsanträge, die Verteilung der Fallgruppen auf die einzelnen Schlichtungsanträge, die Anzahl der Ablehnungen der Durchführung eines Schlichtungsverfahrens und der Anerkenntnisse, auf erfolgreiche und ergebnislos gebliebene Verfahren sowie die Dauer der behördlichen Schlichtungsverfahren ein. Auch werden die Gebührentatbestände erläutert.

1. Eingegangene Anträge

Im Jahr 2022 wurden **3.811 Anträge** auf Schlichtung bei der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr gestellt. Gegenüber dem Vorjahr war damit eine **Steigerung von 20 %** zu verzeichnen. Gegenüber dem „Vor-Corona-Jahr“ 2019 beträgt die Steigerung sogar 46 %.



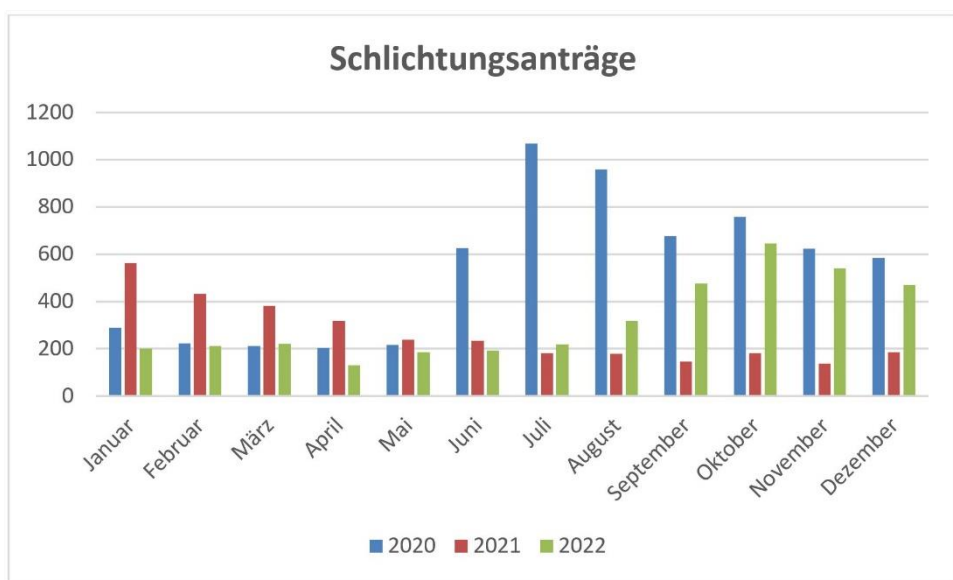
Übersicht 1: Entwicklung der Eingangszahlen bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr seit 2014

Seit der Einrichtung der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz ist die Zahl der Schlichtungsanträge stetig angewachsen. Dabei war 2020 pandemiebedingt ein Ausnahmejahr. Aber auch das Jahr 2022 zeigt wieder einen deutlichen Anstieg der Eingangszahlen gegenüber dem Vorjahr. Sie liegen weiterhin sehr deutlich über dem Niveau der Antragseingänge vor der Coronapandemie.

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

Zu Beginn des Berichtsjahres 2022 stabilisierten sich die Antragseingänge zunächst auf einem hohen Niveau der Vorpandemiezeiten. Ab August 2022 stiegen die Anträge zur Durchführung eines Schlichtungsverfahrens aber wieder sprunghaft an. Dies hatte insbesondere seine Gründe in den Situationen an deutschen und europäischen Flughäfen zu Beginn der Sommerferien 2022. Damit einher ging eine ausführliche Berichterstattung der Medien über die Möglichkeiten zur Geltendmachung von Verbraucherrechten im Bereich der Fluggastrechte. Ebenso ist davon auszugehen, dass von Fluggästen auch eigene Erfahrungen mit Schlichtungsverfahren aus den Vorjahren weitergegeben wurden. Viele Verbraucherinnen und Verbraucher haben bereits während der Coronapandemie in den Jahren 2020 und 2021 die außergerichtliche Streitbeilegung als adäquates und dabei kostenfreies Mittel zur möglichen Geltendmachung ihrer Interessen kennengelernt und darauf auch verstärkt in Krisenzeiten vertraut.

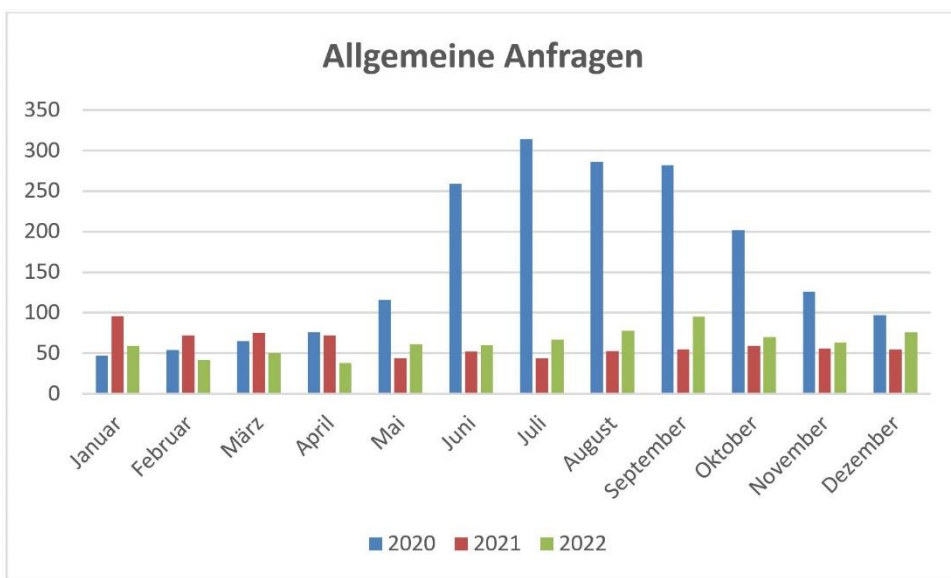
Das Ausmaß des Anstiegs der Eingänge von Schlichtungsbegehren ab August 2022 ist in der Gegenüberstellung mit den Vergleichszahlen aus 2020 und 2021 visualisiert.



Übersicht 2: Gegenüberstellung Schlichtungsanträge 2020/2021/2022

Die im Vergleich zu den aufgetretenen Problematiken an Flughäfen zu Beginn der Sommerferien 2022 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 betroffene Luftfahrtunternehmen die Ansprüche nicht zuvor eindeutig ablehnt.

Neben den Schlichtungsanträgen gingen im Jahr 2022 bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr 759 schriftliche **allgemeine Bürgeranfragen** ein. Auch die Zahl dieser allgemeinen Bürgeranfragen ist mit 759 gegenüber 733 im Vorjahr leicht **gestiegen**. Das Aufkommen des Jahres 2019 wird mit einer Steigerung von 68 % deutlich überboten. Auf viele Bürgeranfragen folgte ein Schlichtungsantrag.



Übersicht 3: Gegenüberstellung Allgemeine Anfragen 2020/2021/2022

Insgesamt stieg das Informationsbedürfnis der Bürgerinnen und Bürger in den Sommermonaten des Jahres 2022 merklich an. Die Schlichtungsstelle Luftverkehr stand Ratsuchenden dabei auch mittels einer Hotline zur Verfügung. Insbesondere das Telefonaufkommen erhöhte sich, wobei die Zahl der eingehenden Anrufe nicht statistisch erfasst wird. Fluggäste informierten sich bereits unmittelbar nach oder während der Störungen ihrer Urlaubsflüge über Möglichkeiten und Voraussetzungen eines Schlichtungsverfahrens. Sie wurden darauf hingewiesen, dass sie sich zunächst an die Fluggesellschaften zu wenden hätten und bei erfolgloser Intervention nach Ablauf von zwei Monaten Schlichtungsanträge stellen könnten.

Die Hotline der Schlichtungsstelle Luftverkehr ist unter der Telefonnummer +49 228 410 6120 zu erreichen und beantwortet gerne telefonische Anfragen zur Antragstellung und Verfahrensablauf.

2. Verteilung der Fallgruppen auf die Anträge

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

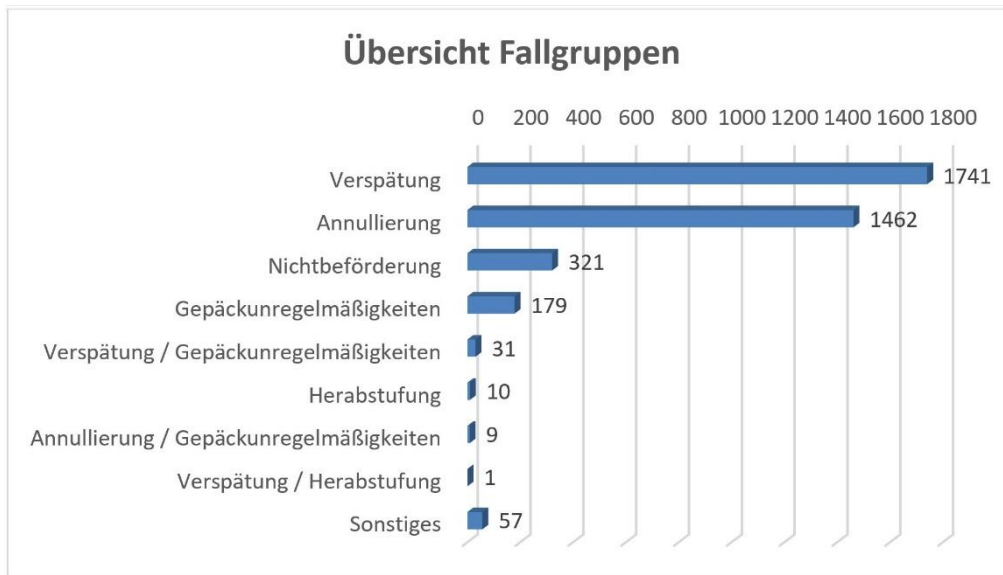
- a) der **Nichtbeförderung**, der verspäteten Beförderung oder der **Herabstufung** von Fluggästen in eine niedrigere Klasse (sogenanntes Downgrading) sowie der **Annullierung** von Flügen,
- b) der Zerstörung, der Beschädigung, des Verlustes oder der verspäteten Beförderung von **Reisegepäck**,
- c) 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**.

Die im Jahr 2022 eingegangenen Schlichtungsanträge hatten folgende Beschwerdegründe zum Inhalt:

Verspätung	1741
Annullierung	1462
Nichtbeförderung	321
Gepäckunregelmäßigkeiten	179
Verspätung / Gepäckunregelmäßigkeiten*	31
Herabstufung	10
Annullierung / Gepäckunregelmäßigkeiten*	9
Verspätung / Herabstufung*	1
Sonstiges	57

(* = 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 2022 gestellten Schlichtungsanträge

Im Jahr 2022 bezogen sich 1.741 Schlichtungsanträge auf Flugverspätungen. Sie bildeten mit 46 % die größte Beschwerdegruppe. Die Annullierung von Flügen, das heißt die Nichtdurchführung eines Flugs durch das Luftfahrtunternehmen war in 1.462 Fällen Grund für eine Beschwerde und betraf damit 38 % der Schlichtungsverfahren. Ganz überwiegend ging es dabei um die Erstattung der Ticketkosten. Nichtbeförderung führte in 321 Fällen zu Schlichtungsanträgen (8 %) und wegen unterschiedlicher Gepäckprobleme stellten 179 Fluggäste einen Schlichtungsantrag (5 %).

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 **geeignet** hatte oder
- der geltend gemachte Anspruch **10,00 Euro nicht** überschreitet.

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.

Wichtig, da Voraussetzung für die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens, ist, dass die Fluggäste ihre Ansprüche zunächst **unmittelbar** gegenüber dem Luftfahrtunternehmen, mit welchem das Schlichtungsverfahren durchgeführt werden soll, geltend gemacht haben 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): 80 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): 66 Fälle.
- c) Nach § 13 Absatz 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung (Anspruch schon nach der Darlegung des Fluggastes offensichtlich unbegründet): 201 Fälle.

Bei 13 % 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. Erfolgreiche sowie 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.

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 den Fluggastrechten berücksichtigen.

Im Jahr 2022 unterbreitete die behördliche Schlichtungsstelle insgesamt in 1.224 Verfahren 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 828 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 2022 unterbreiteten Schlichtungsvorschlägen wurden insgesamt 158 sowohl von den Luftfahrtunternehmen als auch von den Fluggästen angenommen. Ausschließlich durch Fluggäste wurden 881 Vorschläge angenommen, in 38 Fällen erklärte sich ausschließlich das Luftfahrtunternehmen mit den Schlichtungsvorschlägen einverstanden. Für die verbleibenden Vorschläge sind zum Abschluss des Jahres 2022 die Annahmefristen noch nicht abgelaufen bzw. die Verfahren wurden noch nicht förmlich beendet.

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 1.118 Verfahren Erfolglosigkeitsbescheinigungen ausgestellt. Das entspricht etwa 30 % der im Jahr 2022 insgesamt abgeschlossenen Verfahren.

Zu den erfolgreichen Schlichtungsvorschlägen sind die 795 unmittelbaren Anerkennnisse der Fluggastrechte durch die Luftfahrtunternehmen nach Zuleitung der Schlichtungsanträge durch die behördliche Schlichtungsstelle hinzuzurechnen. Damit ist es der hiesigen Schlichtungsstelle in 953 Fällen und damit in rund 26 % der insgesamt abgeschlossenen Verfahren, erfolgreich gelungen, Konflikte zwischen Fluggästen und Luftfahrtunternehmen beizulegen.

5. Durchschnittliche Verfahrensdauer und Verfahrensablauf

Die Verfahrensdauer berechnet sich von dem Zeitpunkt des Eingangs des Antrags auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens in der behördlichen Schlichtungsstelle Luftverkehr bis zu dem Zeitpunkt der Verfahrenserledigung. Der Verfahrensablauf wird durch das untenstehende Schaubild dargestellt.

Die Dauer des Schlichtungsverfahrens wird dabei grundsätzlich durch die gesetzlichen Stellungnahmefristen und die Dauer der Reaktion der Verfahrensbeteiligten bestimmt. Fehlen für die Prüfung des Schlichtungsantrags wesentliche Unterlagen, werden diese zunächst durch die behördliche Schlichtungsstelle von den Fluggästen nachgefordert. Ist der Antrag vollständig und zulässig, wird er dem Luftfahrtunternehmen zugeleitet. Das Luftfahrtunternehmen hat sodann Gelegenheit, 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 wiederum den Fluggästen durch die Schlichtungsstelle zugeleitet. Darauf können die Fluggäste ihrerseits innerhalb von zwei Wochen erwidern.

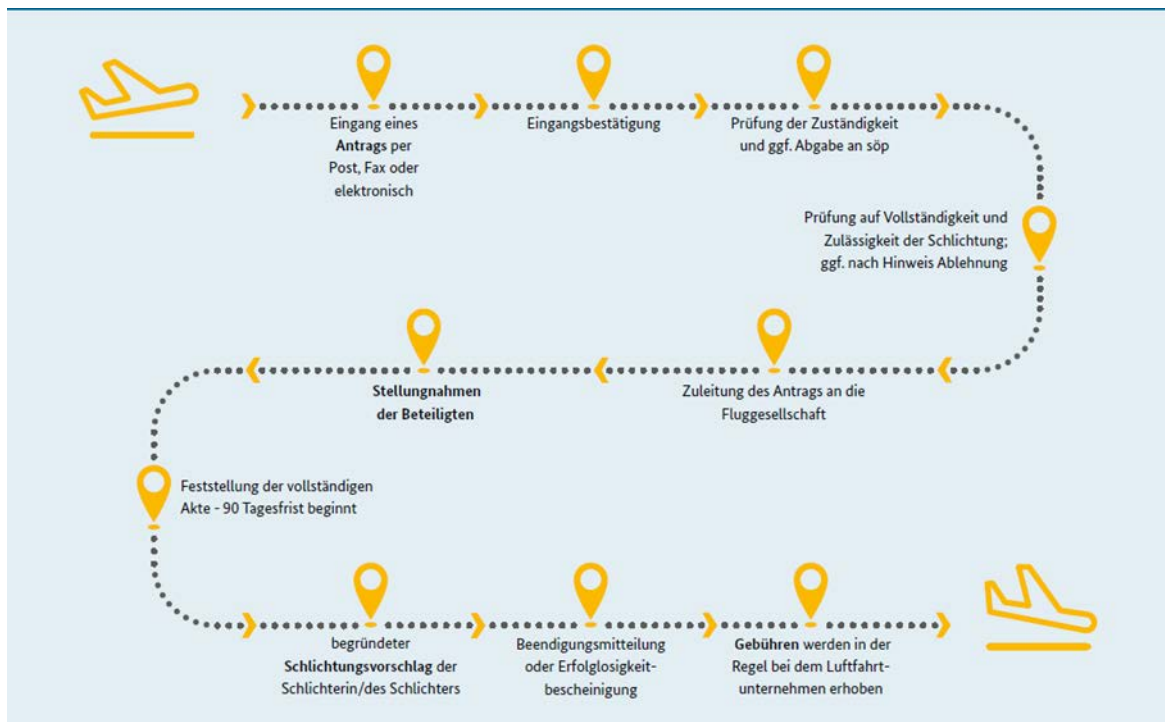
Sobald die gegenseitigen Argumente ausgetauscht sind und keine weiteren Angaben oder Unterlagen mehr benötigt werden, benachrichtigt die Schlichtungsstelle hiervon die Beteiligten und erstellt grundsätzlich innerhalb von 90 Tagen ab diesem Zeitpunkt der Vollständigkeit der Akte einen Schlichtungsvorschlag. 2022 war diese Frist aufgrund der Vielzahl von pandemiebedingten Anträgen und der daraus folgenden Rückstände der Vorjahre (siehe auch Pkt. IV) nicht immer 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.

Diese Verfahrensabläufe zugrunde legend, dauerte im Jahr 2022 ein behördliches Schlichtungsverfahren im Durchschnitt 294 Tage. Dies ist noch immer den Rückständen aus der pandemiebedingten Ausnahmesituation der Vorjahre sowie den erneut steigenden Eingangszahlen geschuldet (siehe auch Punkt IV.). Es zeichnet sich allerdings eine Tendenz ab, dass die Verfahrensdauer wieder rückläufig ist und sich der Verfahrensdauer der Vorpandemiezeit annähern könnte.

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. 2022 konnte in 795 Fällen (21% der im Berichtsjahr abgeschlossenen Verfahren) vor Erstellung eines Schlichtungsvorschlags ein Anerkenntnis seitens des Luftfahrtunternehmens erzielt werden. Das

erfreuliche Ergebnis des Vorjahres, in dem Luftfahrtunternehmen in 782 Fällen ein Anerkennnis vor Erstellung eines Schlichtungsvorschlags abgegeben haben, konnte damit sogar noch leicht übertroffen werden.



Übersicht 5: Verfahrensablauf

6. Gebühren

Das Schlichtungsverfahren ist für **Verbraucherinnen und Verbraucher kostenlos**. Die Verfahrensgebühr beträgt für **Luftfahrtunternehmen 330,00 EUR** je Verfahren. Bei vollständiger Anerkennung des geltend gemachten Anspruchs durch das Luftfahrtunternehmen innerhalb von vier Wochen nach Zuleitung wird die Verfahrensgebühr auf 75,00 EUR ermäßigt. Eine weitere Ermäßigung der Verfahrensgebühr auf 150,00 EUR ist in allen Fällen vorgesehen, in denen das Verfahren vor Absendung des Schlichtungsvorschlags beendet wird sowie eine Erhöhung der Verfahrensgebühr um jeweils 30,00 EUR für jeden weiteren Fluggast unabhängig vom Beendigungsgrund.

Die Gebühren entstehen mit Zuleitung des Schlichtungsantrags an das Luftfahrtunternehmen. Ein Gebührenbescheid wird dem Luftfahrtunternehmen am Ende des Schlichtungsverfahrens zugesandt.

7. Erfüllung der im Schlichtungsverfahren anerkannten Ansprüche

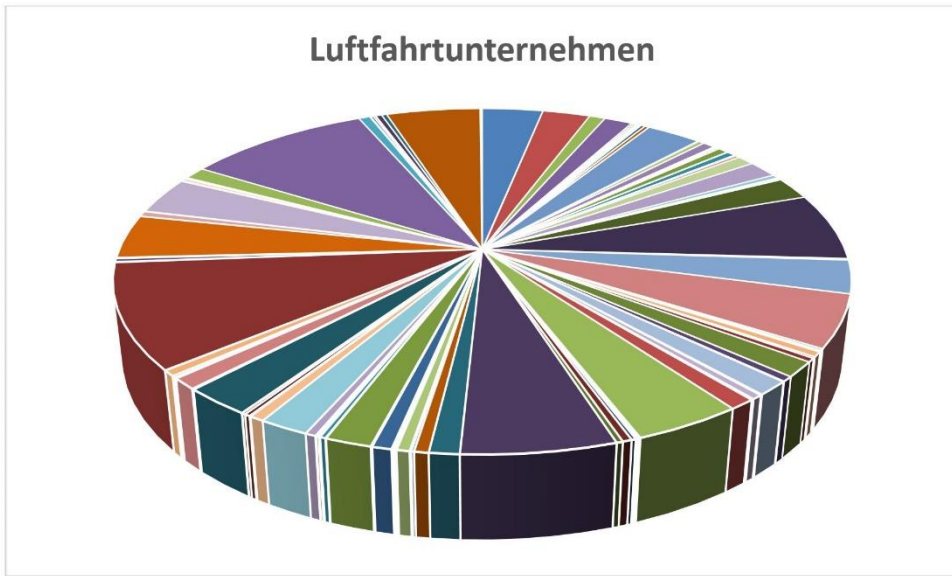
Eine etwaige Zahlung des Luftfahrtunternehmens an die Fluggäste wird unmittelbar zwischen den Fluggästen und Luftfahrtunternehmen abgewickelt. Der Schlichtungsstelle Luftverkehr stehen keine rechtlichen Möglichkeiten zur Verfügung, die von den Luftfahrtunternehmen gegenüber den Fluggästen eingegangenen 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 möglich.

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.

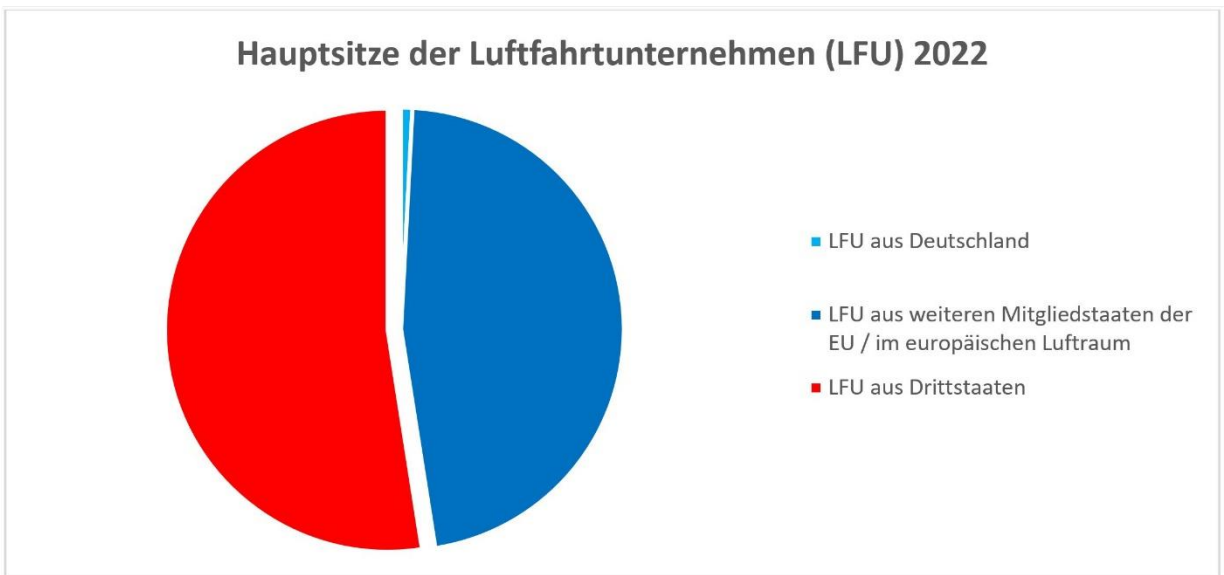
8. Anteil grenzüberschreitender Streitigkeiten

Im Jahr 2022 wurden gegen 122 verschiedene Luftfahrtunternehmen, die der behördlichen Schlichtung unterliegen, Ansprüche im Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz geltend gemacht. Nur ein Luftfahrtunternehmen, das der Auffangschlichtung nach § 57a Luftverkehrsgesetz bei der behördlichen Schlichtungsstelle im Jahr 2022 unterlag, hatte seinen Sitz in Deutschland. 57 Fluggesellschaften hatten ihren Sitz in anderen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union (EU) bzw. in Staaten des gemeinsamen europäischen Luftraums (48 %)¹. 64 Fluggesellschaften (52 %) hatten ihren Sitz außerhalb der EU bzw. des Europäischen Wirtschaftsraums. In 4% der eingegangenen Anträge (152 Verfahren) stellten Fluggäste Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens mit dem einzigen Luftfahrtunternehmen mit Sitz in Deutschland, das sich nicht der privatrechtlichen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp) angeschlossen hat.

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.



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 2022

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 2022 zum einen die Verspätung und zum anderen die Annullierung von Flügen.

Die meisten der sog. Annullierungs-Fälle bezogen sich dabei auf Covid-19-bedingte Flugausfälle, in deren Folge Fluggäste die Flugscheinkosten für die nicht stattgefundenen Flüge 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. Oftmals war 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 kam 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.

Seit dem Sommer 2022 sind vorwiegend Flugverspätungen Auslöser für den Antrag auf ein Schlichtungsverfahren. Hier ist insbesondere zu prüfen, ob „außergewöhnliche Umstände“ für die Flugverspätungen vorlagen, die den Luftfahrtunternehmen nicht zuzurechnen sind. Durch die Verhältnisse an deutschen und europäischen Flughäfen während der Sommerferien 2022 haben sich zudem die Fälle von nicht beförderten, verspätet ausgeliefertem oder verloren gegangenem Gepäck erhöht. Bilder von nicht ausgelieferten Gepäckstücken gingen im Sommer vielfach durch die Medien. Bei verloren gegangenem Gepäck ist die Fallbearbeitung regelmäßig sehr aufwendig, da der gesamte Kofferinhalt möglichst auch unter Vorlage entsprechender Belege konkret nachgewiesen und sodann der Zeitwert jeder Einzelposition des Kofferinhalts ermittelt werden muss.

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 außergerichtlichen Streitbeilegung.

Die relativ hohe Zahl der Anerkennnisse von Luftfahrtunternehmen auch im Laufe des Jahres 2022 lässt den Schluss zu, dass die Luftfahrtunternehmen zu einem großen Teil den Anspruch der Fluggäste auf Ticketpreiserstattung, aber auch andere vorgetragene Gründe häufig nicht länger in Frage stellen.

Die behördliche Schlichtungsstelle als Auffangschlichtungsstelle ist in der Regel mit internationalen, häufig kleinen und unter Umständen auch über die europäischen Fluggastrechte 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. Immer mehr Fluggäste nutzen auch die Schlichtungshotline als Anlaufstelle, um 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.

Auch im Jahre 2022 wirkte sich auf die Verfahren aus und 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 nur 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 ziel führend durchgeführt werden.

Über die Europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung (ODR) wurde 2022 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

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr befindet sich im Erfahrungsaustausch mit anderen Verbraucherschlichtungsstellen bzw. sonstigen Experten im Bereich der Fluggastrechte. Dies kommt dem Schlichtungsverfahren insbesondere unter fachlichen Aspekten zu Gute.

So hat sich die Schlichtungsstelle Luftverkehr im Jahr 2018 dem „Travel_Net“, einem europäischen Informationsnetzwerk von mittlerweile 28 Schlichtungsstellen aus 18 EU-Staaten im Bereich Reisen und Verkehr, angeschlossen. An den Veranstaltungen von „Travel_Net“ nahmen Vertreter und Vertreterinnen dieser Schlichtungsstellen 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.

Daneben hat die Schlichtungsstelle Luftverkehr u.a. die Teilnahme an einem Erfahrungsaustausch der Universalschlichtungsstelle des Bundes, der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. sowie dem deutschen Reiserechtstag als äußerst gewinnbringend im Sinne einer schnellen, sachgerechten Lösung auch schwieriger Fallkonstellationen in den Schlichtungsverfahren empfunden. Damit kommen diese Veranstaltungen auch den Verbraucherinnen und Verbrauchern sowie den Luftfahrtunternehmen zu Gute.