

Schlichtung als Beitrag zum kundenfreundlichen Flugverkehr

Stellungnahme für die öffentliche Anhörung

„Konzepte für einen nachhaltig resilienten kundenfreundlichen Flugreiseverkehr“

im Ausschuss für Tourismus des Deutschen Bundestags

am 13.03.2024

Dr. Christof Berlin
Leiter der söp_Schlichtungsstelle
christof.berlin@soep-online.de
www.soep-online.de

Rund 10 Jahre nach Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr zeigen die praktischen Erfahrungen der söp, dass die Verbraucherschlichtung einen wichtigen Beitrag zur Kundenzufriedenheit im Flugreiseverkehr leisten kann.

I. Über die söp – „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“

Die söp¹ ist von der Bundesregierung als unabhängige und unparteiliche Verbraucherschlichtungsstelle i.S.d. Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) anerkannt.² Sie ist als privatrechtlich eingetragener Verein organisiert, in welchem etwa 400 Verkehrs- und Reiseunternehmen vertreten sind.³ Das Schlichtungsverfahren ist für Reisende kostenfrei.⁴ Im Jahr 2023 gingen insgesamt 39.806 Schlichtungsanträge bei der söp ein⁵, der Anteil von Flugreisenden betrug rund 84 Prozent.

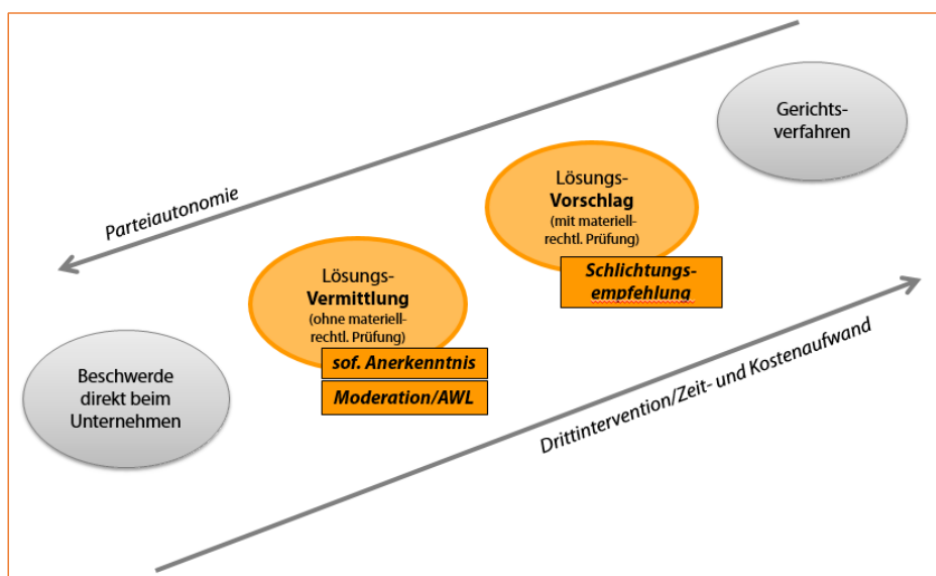


Abb. 1: Das Schlichtungsverfahren zwischen direkter Verhandlung und Gerichtsverfahren

Das Schlichtungsverfahren ist zweistufig (s. Abb. 1): In einem ersten Schritt versucht die söp eine Einigung auf Grundlage der Parteivorschläge (Forderung der Reisenden⁶ bzw. Angebot des Unternehmens⁷) zu vermitteln, was in rund der Hälfte aller Fälle gelingt (sog. „Early Settlement“)⁸. Andernfalls unterbreiten die rund 25 spezialisierten Volljurist:innen (Schlichter:innen) nach gutachterlicher Prüfung der Sach- und Rechtslage eine schriftliche, ausführlich begründete Schlichtungsempfehlung⁹, welche die Parteien annehmen oder ablehnen können. Die Einigungsquote der söp lag im Jahr 2023 bei 89 Prozent.

¹ Der Name der söp – „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.“ ändert sich im Laufe des Jahres 2024 in „Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.“.

² Die Anerkennung für die Schlichtung im Luftverkehr erfolgte durch das Bundesministerium der Justiz (BMJ). Zuvor war die söp bereits bei der Europäischen Kommission notifiziert als anerkannte Einrichtung zur außergerichtlichen Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten gemäß der Empfehlung 98/257/EG. Ausführlich zur Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der söp, siehe Isermann, RRa 2016, 106, 107f.

³ Eine aktuelle Liste der teilnehmenden Verkehrsunternehmen findet sich unter https://soep-online.de/wp-content/uploads/2022/02/soep_Mitgliederliste.pdf.

⁴ § 12 Abs. 1 S. 1 söp-Verfahrensordnung.

⁵ Die Eingangszahlen schwankten zuletzt infolge der Beeinträchtigungen der Reisebranche durch die Covid-19-Pandemie: 30.307 (2022), 15.674 (2021), 41.249 (2020), 26.029 (2019), 32.238 (2018).

⁶ Einigung durch „sofortiges Anerkenntnis“, § 9 Abs. 3 söp-Verfahrensordnung.

⁷ Einigung durch „Moderation“ nach Angebotsweiterleitung (AWL), § 9 Abs. 4 söp-Verfahrensordnung.

⁸ Im Jahr 2023 konnten 54 Prozent aller Fälle mitunter binnen weniger Tage durch ein solches „Early Settlement“ ohne materielle rechtliche Prüfung geschlichtet werden.

⁹ § 9 Abs. 6 söp-Verfahrensordnung. Der Anteil der Verfahrensbeendigung mit einer Schlichtungsempfehlung betrug im Jahr 2023 rund 30 Prozent.

II. Verbraucherschlichtung im Luftverkehr

Die sÖp wurde im Jahr 2009 als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle gegründet.¹⁰ Bei den Fluggesellschaften überwog anfangs Skepsis gegenüber der Schlichtung, befürchtet wurden u.a. fehlende Unabhängigkeit, unzureichende Expertise, geringer Mehrwert und hohe Kosten. Diese Vorbehalte erklärten sich primär aus der fehlenden Erfahrung mit der Schlichtung, da die Mehrzahl der Airlines bis dahin nicht am Schlichtungsverfahren teilnahm (s. Abb. 2).



Abb. 2: „Teufelskreis“ vor Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

Dieser „Teufelskreis“ löste sich durch die praktischen Erfahrungen mit der Schlichtung, welche durch das 2014 in Kraft getretene Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr maßgeblich gefördert wurde.

Als Zielsetzung des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr wurde damals gleichermaßen die Entlastung von Gerichten und die Kundenbindung betont¹¹:

„Da das Luftfahrt-Bundesamt keine Vorschläge zur Regulierung zivilrechtlicher Ansprüche unterbreiten kann, werden diese Ansprüche in immer größerer Anzahl vor die Zivilgerichte gebracht. Nicht selten liegen den Ansprüchen ähnliche und einfach zu beurteilende Sachverhalte mit vergleichsweise geringen Streitwerten zugrunde, weshalb sie sich besonders für eine außergerichtliche Streitbeilegung eignen. Eine solche kann in einem schnellen und kostengünstigen Verfahren zur Erfüllung berechtigter Verbraucheransprüche führen, den Luftfahrtunternehmen – eher als ein Streitiges Klageverfahren – eine Kundenbindung ermöglichen und die Gerichte entlasten. Da sich die Luftfahrtunternehmen an den bestehenden Schlichtungsmöglichkeiten bisher grundsätzlich nicht beteiligt haben, soll mit dem vorliegenden Gesetzentwurf eine Schlichtung im Luftverkehr auf eine gesetzliche Grundlage gestellt werden.“

Zentrale Regelung war dabei die (kostenpflichtige) Auffangzuständigkeit einer neu gegründeten behördlichen Schlichtungsstelle für Fluggesellschaften, die nicht Mitglied der privatrechtlich organisierten sÖp waren (§ 57a Abs. 1 LuftVG):

„Zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten über Ansprüche von Fluggästen nach § 57b Absatz 1 gegen Luftfahrtunternehmen, die nicht an einem Schlichtungsverfahren einer anerkannten privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle nach § 57 teilnehmen, können Fluggäste die Schlichtungsstelle anrufen, die bei dem Bundesamt für Justiz einzurichten ist.“

Alle großen deutschen und weitere wichtige internationale Fluggesellschaften traten daraufhin dem sÖp-Trägerverein bei.¹² Die positiven Erfahrungen mit dem Schlichtungsverfahren führte zu einer hohen Akzeptanz der Schlichtung, was wiederum eine über den gesetzlichen Rahmen hinausgehenden Teilnahmebereitschaft bewirkte (s. Abb. 3).

¹⁰ Ausführlich zur Gründung der sÖp siehe Isermann, RRa 2016, 106.

¹¹ Siehe BT-Drs. 17/12678, S. 1; zum gesamten Gesetzgebungsverfahren siehe <https://dip.bundestag.de/vorgang/gesetz-zur-schlichtung-im-luftverkehr/46755?f.deskriptor=Gesetz%20zur%20Schlichtung%20im%20Luftverkehr&rows=25&pos=3>.

¹² Der Marktanteil der beteiligten Airlines beträgt rund 80%.

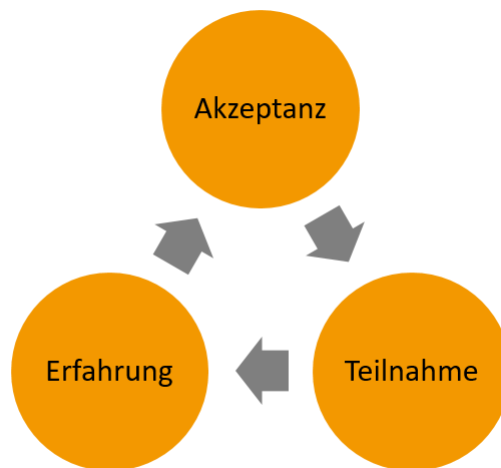


Abb. 3: „Erfolgskreis“ nach Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

Die anfänglich geäußerten Vorbehalte konnten ausgeräumt und kontinuierlich Vertrauen aufgebaut werden. Dies zeigt sich u.a. darin, dass Schlichtungsempfehlungen zwar für beide Seiten unverbindlich sind, gleichwohl einige Fluggesellschaften die Schlichtungsempfehlungen der söp mittlerweile pauschal annehmen. Das Vertrauen in die Expertise und Unabhängigkeit der söp-Schlichtung führte auch dazu, dass die söp von einigen deutschen Fluggesellschaften ergänzend als Schlichtungsstelle für das Vereinte Königreich vorgeschlagen und von der britischen Civil Aviation Authority anerkannt wurde¹³.

Seit 2014 gingen bei der söp rund 200.000 Schlichtungsanträge von Flugreisenden ein. Die jährliche Anzahl stieg dabei von Jahr zu Jahr kontinuierlich an, wobei es 2018 („Flug-Chaos-Sommer“ nach der Insolvenz von Air Berlin) und 2020-2022 (pandemiebedingte Beeinträchtigungen des Reisegeschehens) zu größeren Schwankungen kam (s. Abb. 4).

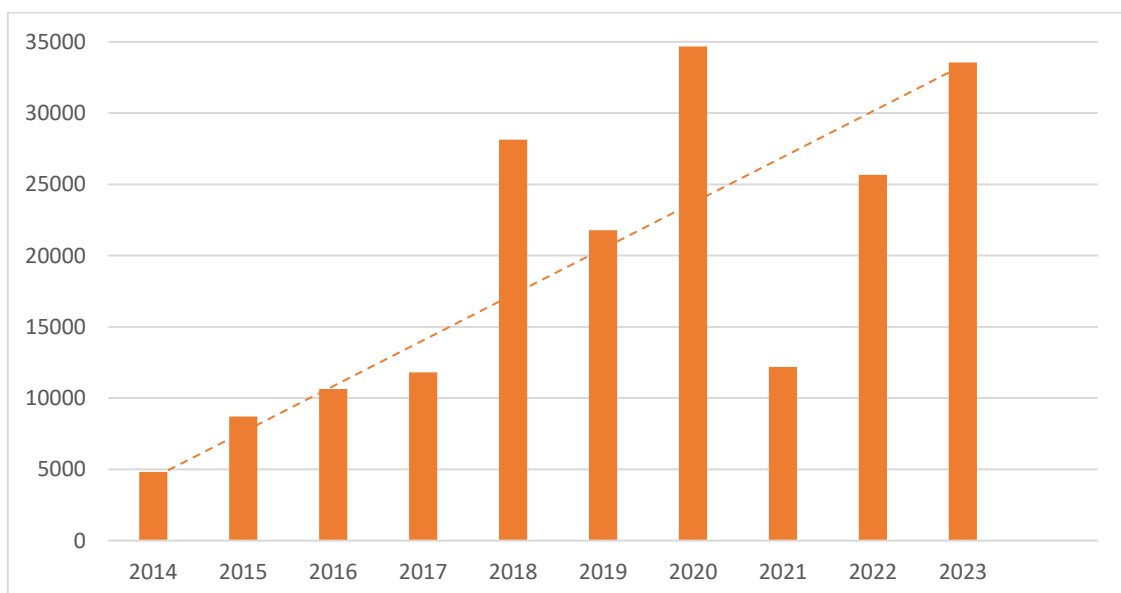


Abb. 4: Fallentwicklung söp seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr

¹³ Siehe <https://www.caa.co.uk/passengers/resolving-travel-problems/how-the-caa-can-help/alternative-dispute-resolution/>.

III. Schlichtung als Beitrag zur Kundenzufriedenheit

Der Zweck der söp ist gemäß ihrer Satzung die Förderung des öffentlichen Verkehrs durch außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Unternehmen und deren Kunden. Die söp verfolgt diesen Zweck durch die Schlichtung, welche sie als einen Dreiklang aus fachlicher Präzision, individueller Empathie und hoher Effizienz versteht (sog. Schlichtungsdreiklang¹⁴, Abb. 5).

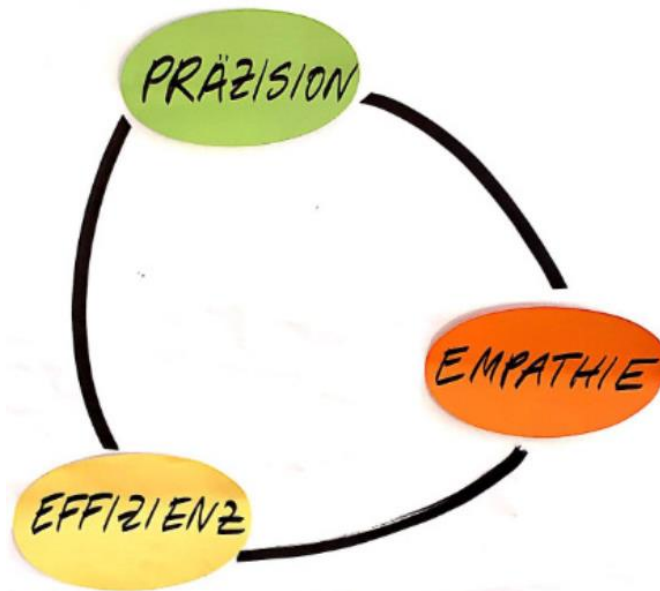


Abb. 5: Der Schlichtungsdreiklang (söp)

Nachfolgend werden die Vorteile der Schlichtung für die Parteien anhand der einzelnen Bestandteile des Schlichtungsdreiklangs dargestellt:

1. Präzision

Die Schlichter:innen der söp sind Volljurist:innen. Begünstigt wird deren fachliche Expertise durch die branchenspezifische Spezialisierung auf passagier- und reiserechtliche Streitigkeiten. Dies erleichtert sowohl das Prüfen und Bewerten der tatsächlichen Abläufe und wirtschaftlichen Hintergründe als auch der verschiedenen rechtlichen Materien. Diese außerordentliche Expertise liegt kontextbedingt über dem Niveau, das Instanzgerichte mit breiten Zuständigkeiten und entsprechend schwächerer Konzentration auf spezielle Rechtsgebiete leisten können. Dies mag dazu beigetragen haben, dass einzelne Gerichte ihren Parteien gelegentlich anstelle eines Gerichtsverfahren eine Schlichtung bei der söp gemäß § 278a ZPO vorgeschlagen.

Die Schlichtungsempfehlungen sind regelmäßig mehrseitige Expertengutachten zum jeweiligen Einzelfall. In der ausführlichen Begründung wird die Sach- und Rechtslage umfassend dargestellt und gewürdigt. In tatsächlicher Hinsicht wird die eingeschränkte Beweiserhebung durch das Ausleuchten von Unklarheiten und das Aufzeigen alternativer Folgeüberlegungen kompensiert. In juristischer Hinsicht wird nicht nur die jeweilige Rechtsprechung aufgezeigt, soweit es sie gibt, sondern es werden auch offene Rechtsfragen, wie sie sich aus einer wenig klaren Gesetzeslage oder fehlender bzw. unklarer Rechtsprechung ergeben, argumentativ mit Für und Wider erörtert. Die ausführlich begründeten, nachvollziehbaren Schlichtungsempfehlungen ermöglichen es den Beteiligten, sich auf die differenzierte unabhängige Prüfung der Schlichtungsstelle zu verlassen.

Zudem werden bestehende strukturelle Asymmetrien hinsichtlich der Fähigkeit zur Einschätzung der eigenen Prozessaussichten zwischen den Parteien ausgeglichen.¹⁵ Reisende haben üblicherweise keine Spezialkenntnisse im einschlägigen Rechtsgebiet und auch keine

¹⁴ Zum Begriff „Schlichtungsdreiklang“ vgl. erstmals Berlin in der ZKM 1/2020, 29-31 und ausführlicher in der Jubiläumsschrift zum zehnjährigen Bestehen der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft, 2021, 34 ff.

¹⁵ Siehe Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014, S. 45 m.w.N.

nennenswerte Prozess Erfahrung, während gerade größere Unternehmen mit ihren Rechts- und Fachabteilungen über die entsprechenden Ressourcen und Erfahrungen verfügen. Diese Asymmetrie wird im Schlichtungsverfahren weitgehend relativiert: Prozessuale Erfahrungen sind in dem einfachen Verfahren nicht erforderlich. Die Antragsstellung erfolgt formlos und in den meisten Fällen online. Das für den Fall erforderliche Fachwissen zur Sach- und Rechtslage wird von der Schlichtungsstelle allen Beteiligten über die Ausführungen in der Schlichtungsempfehlung oder zur näheren Erläuterung ergänzend durch telefonischen Kontakt zugänglich gemacht, wodurch diese zu einer „informierten“ Entscheidung befähigt werden, ob sie der Empfehlung folgen oder nicht.

Die Schlichtung der söp hilft Fluggästen auch bei schwierigen Fällen, die sich nicht auf den ersten Blick eindeutig beurteilen lassen. Die Erfahrung der Schlichtung zeigt, dass viele Fälle komplexer sind, beispielsweise wenn ein Haftungsausschluss weder klar bejaht noch eindeutig ausgeschlossen werden kann. Eine holzschnittartige Prüfung wird diesen Fällen nicht gerecht. Daher werden im Schlichtungsverfahren anstelle einer „Schwarz-Weiß“-Betrachtung auch faktische und rechtliche Grauzonen ausgeleuchtet. So wird ein einzelfallgerechtes „Dissens-Management“¹⁶ gewährleistet. Darin liegt ein erhebliches Schlichtungspotential.

Die Präzision der Verbraucherschlichtung befähigt somit die Parteien, die durch die rechtsgutachterliche Prüfung der Schlichtungsstelle umfassend informiert sind, selbst eine Entscheidung hinsichtlich der Konfliktbeilegung zu treffen (sog. „Prinzip der informierten Autonomie“¹⁷). Dies ermöglicht den Beteiligten, in freier Entscheidung ihre (Rechts-) Verhältnisse auf fundierter Basis selbst zu prägen und zu gestalten.¹⁸

2. Empathie

Unternehmen fokussieren ihre Antworten auf Verbraucherbeschwerden z.T. darauf, ob aus Unternehmenssicht ein rechtlicher Anspruch besteht oder nicht. Aus der Verbraucher-Perspektive sind die dabei thematisierten oder die dahinterstehenden rechtlichen Bewertungen oft nur schwer nachvollziehbar. Wenn hingegen die Schlichtungsstelle mit ihren Spezialkenntnissen den konkreten Einzelfall aus neutraler Perspektive einfach und transparent darstellt, sorgt dies für Klärung. Die rechtliche Prüfung durch eine unabhängige Stelle ermöglicht es den Verbraucher:innen, ihre Rechtsposition besser zu verstehen und die Erfolgsaussichten eines Rechtsstreits leichter einzuschätzen. Die Erfahrungen bei der söp zeigen, dass eine solche Klärung selbst in denjenigen Fällen als hilfreich empfunden wird, in denen die rechtliche Prüfung eine für Reisende ungünstige Rechtslage ergibt. Verbraucherschreiben als Rückmeldung auf die so ergangene Schlichtungsempfehlung sind nicht selten mit dem Dank verbunden, nunmehr alles, also auch einen negativen Verfahrensausgang, besser verstehen zu können. Der Mehrwert liegt hier nicht im Ergebnis, sondern auf der Verfahrensebene („procedural justice“).¹⁹

Bei aller fachlich-juristischen Präzision verlangt eine nachhaltige Konfliktbeilegung also mehr als eine rein „mechanische“ Rechtsentscheidung. So zeigt die Schlichtungspraxis, dass die umfassende Berücksichtigung und Klärung der verschiedenen Ebenen des Streitgegenstandes die Chancen für eine dauerhafte Befriedung erhöht. In der Schlichtung geht es häufig nicht allein um die Beantwortung einer Rechtsfrage oder um die Durchsetzung einer Geldforderung, Ausgangssituation des Schlichtungsbedarfs können schon kommunikative Probleme sein: Wenn beispielsweise in der Beantwortung der Verbraucherbeschwerde auf einen darin geäußerten Kritikpunkt nicht eingegangen oder wenn der dem Konflikt im Einzelfall zugrundeliegende Sachverhalt vom Unternehmen nicht ausreichend gewürdigt wird, kann bereits auf der „tatsächlichen“ Ebene die Quelle der Verärgerung liegen. In vielen Beschwerdefällen kann der frustrierende Eindruck entstehen, mit dem vorgebrachten Anliegen „gegen Wände zu sprechen“ und mit standardisierten Antworten des Unternehmens „abgefertigt“ zu werden. Mitunter erhalten Reisende überhaupt keine Antwort auf ihre Beschwerde. In den der Schlichtung zugrunde liegenden Sachverhalten geht es deshalb sehr oft nicht nur bzw. sogar weniger um die Klärung von Rechtsfragen, sondern auch um Emotionen wie Enttäuschung, Ärger und das Bedürfnis der Reisenden, mit ihren Anliegen tatsächlich „gehört“ zu werden. Unter dem Stichwort Empathie

¹⁶ Siehe Isermann, RRA 3/2016, 106, 112.

¹⁷ Niewisch-Lennartz, ZKM 5/2015, 136, 139.

¹⁸ Siehe dazu Breidenbach/Gläßer, Kon:Sens – Zeitschrift für Mediation, 4/1999, 207, 209.

¹⁹ Zur Bedeutung der Verfahrensgerechtigkeit in der Verbraucherschlichtung siehe Creutzfeldt, ZKM 1/2016, 12, 15.

berücksichtigt die sÖp daher auch die menschliche Seite von Konflikten und nimmt ebenso wichtige nicht-justiziable Aspekte in ihre Ausführungen auf, indem die dazu vorgetragenen Gegebenheiten in der Formulierung der Schlichtungsempfehlung „gespiegelt“ werden und die antragstellende Partei sich mit ihrem Anliegen dann wiederfinden kann. Das Primat des Rechts bleibt dabei gewahrt.

Ein um den Aspekt der Empathie erweitertes Verständnis des Schlichtungsauftrags kann mitunter weitere Schlichtungsoptionen hinsichtlich der Schlichtungsergebnisse eröffnen.²⁰ So werden bei besonderen Ärgernissen oder Härten im Einzelfall beispielsweise Kulanzleistungen wie Gutscheine vorgeschlagen. Viele Unternehmen stimmen derartigen Schlichtungsempfehlungen auch unabhängig vom Bestehen eines entsprechenden Rechtsanspruchs zu, weil sie die Bedeutung der „nicht-justiziablen“ Aspekte für eine Befriedung der Streitigkeit und die damit einhergehende Kundenbindung erkennen. Somit ist der „menschliche Faktor“ in der Streitbeilegung auch für Unternehmen interessant, weil damit wirtschaftliche Vorteile verbunden werden können. Die einvernehmliche Streitbeilegung steigert die Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.²¹ Gerade in der von starkem Wettbewerb geprägten Flugbranche erspart das Beharren von Unternehmen auf ihrer Position allenfalls kurzfristig finanzielle Aufwendungen, langfristig drohen jedoch größere Nachteile wie zum Beispiel ein schlechtes Image und entsprechender Verlust von Kundenvertrauen.²² Eine das gegenseitige Verständnis fördernde Schlichtung kann verärgerte Kunden wieder mit Unternehmen versöhnen.

3. Effizienz

In der Schlichtungspraxis hat schließlich der Faktor Effizienz eine hohe Bedeutung. Schlichtung trifft vor allem dann auf Akzeptanz der Beteiligten, wenn durch sie Kosten und Zeit gespart werden können. Dies setzt eine effiziente Verfahrensgestaltung voraus.

Durch die bundesweite Konzentration auf ähnlich gelagerte Fälle ergeben sich für die Arbeit der sÖp durch die vergleichsweise hohen Fallvolumina entsprechende Mengenvorteile. Die Fälle werden je nach Problemfeld innerhalb der sÖp auf einzelne Fach-Teams verteilt. Dies führt nicht nur zu dem bereits erwähnten hohen Niveau an Spezialwissen in den jeweiligen Teams, sondern beschleunigt die Bearbeitung des Einzelfalls.

Eine große Rolle spielt zudem der Verzicht auf Rechtsförmlichkeit. Während mit einer Klage bei Gericht mitunter Berührungängste gegenüber dem Justizapparat einhergehen, ist ein formloser Schlichtungsantrag niedrigschwellig und einfach, beispielsweise durch den interaktiven Online-Antrag²³. Dies fördert das Interesse an der Schlichtung und wird bei einigen Schlichtungsstellen durch eine umfassende Digitalisierung begünstigt.²⁴ Diese automatisierte Unterstützung setzt Zeit frei, die für die sorgfältige Prüfung der einzelfallspezifischen Besonderheiten oder auch für klärende Nachfragen mit den Parteien genutzt werden kann. Auch bei der weiteren Fallbearbeitung und Kommunikation mit den Parteien kommen digitale Lösungen zum Einsatz, so etwa bei teilautomatisierten Prüfungen von Standardkonstellationen.

Aus Verbrauchersicht besonders attraktiv ist dabei, dass das Schlichtungsverfahren kostenfrei ist.²⁵ Zudem erhalten Verbraucher:innen anders als bei kommerziellen Claim Companies ihre Ansprüche in voller Höhe. Besteht beispielsweise im Kontext von Flugreisen ein rechtlich klar verankerter Anspruch auf eine Ausgleichszahlung in Höhe von 250 Euro, lautet die Schlichtungsempfehlung vollumfänglich auf Zahlung eben dieser 250 Euro. Ein pauschaler „Schlichtungsabschlag“ findet nicht statt. Auch kommt die Ausgleichszahlung zu 100 Prozent direkt bei den Reisenden an: Die bei anderen Diensten üblichen Bearbeitungs- oder Anwaltskosten bzw. Erfolgshonorare fallen für den Fluggast nicht an.

Aber auch für die das Schlichtungsverfahren finanzierenden Unternehmen ist Verbraucherschlichtung finanziell nicht unattraktiv. Zum einen sind die Kosten für das einzelne

²⁰ Näheres dazu bei Isermann, VuR 8/2018, 283, 286.

²¹ Zur Bedeutung des Kundenvertrauens in Unternehmen siehe Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014, S. 159 ff. m.w.N.

²² Siehe Scherpe, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, 2002, S. 24 m.w.N.

²³ Online-Schlichtungsantrag Flug, siehe <https://soep-online.de/ihre-beschwerde/online-formular-flug/>.

²⁴ Zur Digitalisierung bei der sÖp siehe Meier/Marschner, ZKM 6/2021, 245-248.

²⁵ § 23 Abs. 1 Satz 1 VSBG.

Schlichtungsverfahren moderat. So wird bei der söp systematisch und kontinuierlich daran gearbeitet, die Effizienz zu steigern und darüber die Stückkosten für ein Schlichtungsverfahren so gering wie möglich zu halten.²⁶ Zum anderen können durch die Schlichtung firmeninterne Personalkosten und sonstiger Organisationsaufwand für die mitunter langwierige Bearbeitung ungelöster Beschwerden sowie etwaige Rechtsanwalts- und Gerichtskosten eingespart werden. Einen weiteren Vorteil bieten Win-Win-Lösungen im Schlichtungsverfahren wie etwa Gutscheine, deren Wert mitunter sogar über die Höhe des Rechtsanspruchs hinausgehen, welche aber nachhaltig zur Kundenbindung beitragen.²⁷

Verbraucherschlichtung bedeutet zudem Zeitersparnis für die Parteien, denn eine rein bilaterale Beschwerdekorespondenz kann sich, sofern sie außerhalb der Schlichtung läuft, über einen langen Zeitraum hinziehen, ohne dass es zu einer Beilegung des Konflikts kommt. Und am Ende eines langen schriftlichen Hin und Her bleibt den Parteien mitunter der Weg zum Gericht zudem nicht erspart – mit längeren Verfahrensdauern und bei den Unternehmen vor allem mit einer Mehrfachbefassung und entsprechendem zusätzlichem Organisationsaufwand in derselben Sache.

Auch sind Schlichtungsanträge ein Indikator für Fälle, die erkennbar mit der Eskalationsbereitschaft zu weiterem Streit behaftet sind. Unternehmen bevorzugen es, Konflikte direkt mit ihren Kunden zu klären.²⁸ Sie wollen zunächst selber eine Chance haben, flexibel reagieren zu können und aus Eigeninteresse etwaige Fehler wiedergutzumachen. Durch das dem Schlichtungsverfahren vorgeschaltete Erfordernis einer Erstbeschwerde unmittelbar beim Unternehmen²⁹ erfolgt die Einschaltung eines Dritten (Schlichtungsstelle) nur subsidiär und trägt folglich dem Wunsch nach unternehmerischer Autonomie Rechnung. Gleichzeitig bietet die Schlichtung als Mehrwert ein „Auffangnetz“ für unternehmensinterne Bearbeitungsfehler.

Schließlich kann Verbraucherschlichtung auch die Effizienz innerhalb der Unternehmen steigern: Durch die Verfahren zur außergerichtlichen Streitbeilegung wird den Unternehmen in mehrfacher Hinsicht externes Feedback zur betriebsinternen Prozessoptimierung und Qualitätssicherung gegeben.³⁰ Unter der Annahme, dass sich primär diejenigen an eine Schlichtungsstelle wenden, die mit der bisherigen Bearbeitung ihres Anliegens durch die unternehmensinternen Beschwerdestellen besonders unzufrieden sind, kommt der Verbraucherschlichtung eine „Filter-Funktion“ zu. Die eingehenden Anträge sind über den konkreten Schlichtungsfall hinaus somit auch eine aggregierte Rückmeldung zum Verbesserungspotential sowohl hinsichtlich des eigentlichen Produktes³¹ als auch hinsichtlich des Kundenservices³². Dadurch können Produkte und Dienstleistungen so angepasst und verändert werden, dass vergleichbare Konflikte im Sinne einer Konfliktprophylaxe in Zukunft vermieden werden können.³³ Diesen informativen Mehrwert durch Beteiligung an der Schlichtung haben viele Unternehmen erkannt.

IV. Weitere Gesetzgebung

Das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr hat sich bewährt. Unbefriedigend erscheint hingegen, dass viele Fluggäste die Option Schlichtung noch nicht kennen und das Potenzial der Schlichtung daher noch nicht voll genutzt wird. Gesetzgeberische Überlegungen zur Stärkung der Bekanntheit von Schlichtung sind daher sinnvoll. Der Erfolg der hiesigen Schlichtung im Luftverkehr zeigt sich auch darin, wenn diese als Vorbild für weitere Gesetzgebung dient.

²⁶ Vgl. dazu exemplarisch die Darstellung von erzielten Mengenvorteilen im söp-Jahresbericht 2020, S. 5, https://soep-online.de/wp-content/uploads/2021/03/soep_Jahresbericht-2020-kEF-1.pdf.

²⁷ Siehe zu den finanziellen Vorteilen auch Labes, DZWIR 1998, 353, 354.

²⁸ Siehe Berlin, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014, S. 157 m.w.N.

²⁹ § 2 Abs. 2 söp-Verfahrensordnung iVm § 57b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG.

³⁰ Vgl. Hess ZP 2005, 440; Scherpe, aaO. (Fn 13), S. 25.

³¹ Siehe Scherpe, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, 2002, S. 28.

³² In diesem Sinne: Europäische Kommission, Arbeitsdokument der Kommissionsdienststellen – Zusammenfassung der Folgenabschätzung als Begleitunterlagen zum Maßnahmenpaket (Entwurf), SANCO/12362/2011, S. 3.

³³ Scherpe, Außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen, 2002, S. 29 f.

1. Bekanntheit der Schlichtung stärken

Bei vielen Flugreisenden ist die Option Verbraucherschlichtung noch unbekannt. Dies führt dazu, dass sich Reisende häufig aus Unwissenheit an provisionspflichtige Claim Companies wenden, welche in der Öffentlichkeit nicht zuletzt durch deren intensive Werbung deutlich präsenter sind. Eine Umfrage der sÖp im Januar 2024 ergab, dass die meisten Reisenden durch die Hinweise der Unternehmen von der sÖp erfahren (Abb. 6).

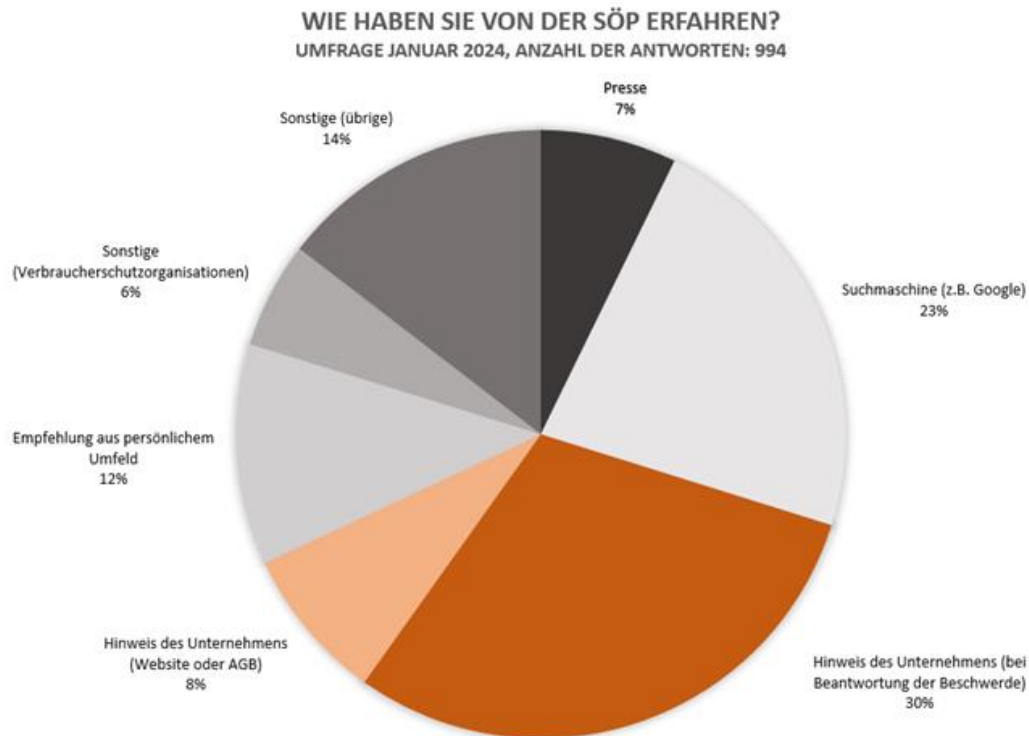


Abb. 6: Informationskanäle zur sÖp, Umfrage 01/2024

Daher sollten die entsprechenden Hinweispflichten für Unternehmen beibehalten werden.³⁴ Da laut einer vom BMJ beauftragten Studie vielen Unternehmen die allgemeinen Hinweispflichten im Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) nicht bekannt sind³⁵, erscheinen branchenspezifische Konkretisierungen wie in § 15 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) hilfreich. Für den Luftverkehr bietet sich im Rahmen der aktuellen Revision des Luftverkehrsgesetz (LuftVG) eine entsprechende Konkretisierung der Hinweispflicht beispielsweise in § 57b LuftVG an.

2. Vorbild für weitere Regelungen

Die Schlichtung im Luftverkehr gilt als Erfolgsmodell und leistet einen wichtigen Beitrag zum kundenfreundlichen Flugreiseverkehr. Dies zeigt sich nicht nur in den dargestellten Erfahrungen, sondern auch durch die Referenz bei anderen Vorschlägen zur Gesetzgebung wie aktuell zur Einführung einer EU-weiten Teilnahmepflicht für Fluggesellschaften³⁶ oder eine entsprechende Regelung für Pauschalreiseveranstalter³⁷.

³⁴ In diesem Sinne ist es zu begrüßen, dass sich im Rahmen der aktuell diskutierten Revision der ADR-Richtlinie 2013/11/EU der im EU-Parlament federführende IMCO-Ausschuss für eine Beibehaltung des Art. 13 Abs. 3 ADR-Richtlinie ausspricht.

³⁵ Abschlussbericht – Einhaltung der Informationspflichten der §§ 36, 37 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, S. 221 ff, abrufbar unter https://www.bmj.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fachinformationen/Abschlussbericht_Einhaltung_der_Informationspflichten.pdf?jsessionid=1CF9D87E4FBF-CEA1992CAC7F588A863F.2_cid297?__blob=publicationFile&v=25.5.

³⁶ Siehe Europäisches Parlament, IMCO-Bericht, https://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2014_2019/plmrep/COMMITTEES/IMCO/DV/2024/02-22/7-CAs_ADR_EN.pdf.

³⁷ Siehe Protokoll VSMK 30.06.2023, S. 30 (TOP 11), abrufbar unter https://www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023_1689678836.pdf.