

Aufsätze

Dr. Christof Berlin, Berlin

Schlichtungspotential am Beispiel Luftverkehr

Durch Schlichtung können alle Beteiligten gewinnen. Während die außergerichtliche Streitbeilegung von Verbraucherkonflikten bei unseren europäischen Nachbarn in den Niederlanden, in Skandinavien und Großbritannien bereits seit vielen Jahrzehnten etabliert ist, stellt die Verbraucherschlichtung in Deutschland ein noch relativ junges und entsprechend unbekanntes Phänomen dar.¹

Der rechtliche Rahmen wird in Deutschland branchenübergreifend durch das 2016 in Kraft getretene Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)² geprägt, welches die EU-Richtlinie 2013/11/EU über alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten (ADR-Richtlinie)³ umsetzt. Speziell für den Luftverkehr gibt es seit 2013 Regelungen zur Schlichtung in §§ 57 ff. LuftVG⁴ sowie durch die ergänzende Luftverkehrsschlichtungsverordnung.⁵

Dieser Beitrag⁶ erläutert das Schlichtungsverfahren bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) im Bereich des Luftverkehrs⁷ und zeigt auf, welches Potential damit für die Beteiligten einhergeht.

1. Schlichtung im Luftverkehr bei der söp

a) Über die söp

Die söp wurde im Jahr 2009 als verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen gegründet.⁸

Die söp ist privatrechtlich als eingetragener Verein organisiert. Zweck des Vereins ist die Förderung des öffentlichen Verkehrs durch außergerichtliche Streitbeilegung zwischen Verkehrsunternehmen und deren Kunden⁹ (Reisende).¹⁰ Mitglieder des Vereins sind Unternehmen und Verbände des öffentlichen Personenverkehrs. Neben den öffentlichen Verkehrsunternehmen (Bahn, Bus, Flug, Schiff) bzw. deren Verbänden ist der Verein auch für Verkehrsunternehmen und deren Verbände mit übergreifenden Mobilitätsangeboten entlang der gesamten Reisekette offen.¹¹ Im Trägerverein der privatrechtlich organisierten söp sind aktuell rund 370 Unternehmen vertreten.¹² Die Organe des Vereins sind der Vorstand¹³, die Mitgliederversammlung und der Beirat.^{14,15} Die wichtigsten Vereinsstatuten sind die Satzung¹⁶ und die Verfahrensordnung¹⁷. Der Sitz des Vereins ist Berlin¹⁸, die Geschäftsräume der Schlichtungsstelle befinden sich in Berlin-Charlottenburg. Dort arbeiten derzeit rund 50 Mitarbeiter.¹⁹ Das Team besteht etwa zur Hälfte aus Schlichtern mit der rechtlich vorgeschriebenen Befähigung zum Richteramt (Volljuristen)²⁰, die von juristischen Referen-

ten, Teamassistenzen und studentischen Mitarbeitern unterstützt werden.

Die söp ist von der Bundesregierung als unabhängige und unparteiliche Verbraucherschlichtungsstelle i.S.d. Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) anerkannt.²¹ Der Leiter der Schlichtungsstelle ist hinsichtlich seiner Entscheidungen und Schlichtungsvorschläge, seiner Verfahrens- und Amtsführung im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen

- 1 Ausführlich zur Situation in Europa s. *Hodges/Benöhr/Creutzfeldt-Banda* (Hrsg.), *Consumer ADR in Europe*, 2012.
- 2 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz vom 19.2.2016 (BGBl. I, 254, 1039).
- 3 Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 21.5.2013 über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Amtsblatt der EU, L 165/63).
- 4 Eingeführt durch das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11.6.2013 (BGBl. I, 1545).
- 5 Luftverkehrsschlichtungsverordnung vom 11.10.2013 (BGBl. I, 3820).
- 6 Der Beitrag basiert auf einem Vortrag des Verfassers am 29.9.2018 auf dem 26. Reiserechtstag der DGfR in Leipzig.
- 7 Für einen allgemeinen Überblick zum söp-Schlichtungsverfahren und zu den jeweiligen Besonderheiten der einzelnen Verkehrsträger Bahn, Bus, Flug und Schiff s. *Isermann*, *RRa* 3/2016, 106, 109f. Speziell zu den Erfahrungen, Problemen und Lösungen der Schlichtung im Bahnverkehr, s. *Schmidt*, *RRa* 6/2017, 274.
- 8 Ausführlich zur Gründung der söp s. *Isermann*, *RRa* 3/2016, 106.
- 9 Ausschließlich zum Zweck der besseren Lesbarkeit wird in diesem Beitrag die männliche Schreibweise von Personenbezeichnungen und Pronomen verwendet. Gemeint ist dies jedoch genderneutral (m/w/d).
- 10 § 2 Abs. 1 söp_Satzung.
- 11 § 3 Abs. 2 S. 1, 2 söp_Satzung.
- 12 Eine Liste der teilnehmenden Verkehrsunternehmen findet sich unter https://soep-online.de/assets/files/09.11.soep_Mitgliederliste.pdf.
- 13 Vorsitzender des Vorstands ist Berthold *Huber* (Deutsche Bahn).
- 14 Vorsitzende des Beirats ist Marion *Jungbluth* (Verbraucherzentrale Bundesverband).
- 15 § 5 söp_Satzung.
- 16 Siehe <https://soep-online.de/assets/files/5.2016-sop-Satzung.pdf>.
- 17 Siehe https://soep-online.de/assets/files/A1.2018_s%C3%B6p-Verfahrensordnung.pdf.
- 18 § 1 Abs. 2 söp_Satzung.
- 19 Geschäftsführer ist *Heinz Klewe*.
- 20 § 4 Abs. 3 Satz 1 LuftSchlichtV. Nach dem insofern weiter gefassten Verbraucherstreitbeilegungsgesetz können „Streitmittler“ neben Volljuristen auch „qualifizierte Mediatoren“ sein, § 6 Abs. 2 S. 2 VSBG). Mehrere Mitarbeiter der söp verfügen über eine (zusätzliche) Mediationsausbildung.
- 21 Die Anerkennung für die Schlichtung im Luftverkehr erfolgte durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV). 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, s. *Isermann*, *RRa* 3/2016, 106, 107f.

Weisungen unterworfen.²² Alle Schlichter sind gegenüber den Parteien unabhängig und unparteilich.²³ Im Beirat, welcher an allen wesentlichen Entscheidungen des Vereins mitwirkt, sind Vertreter der Unternehmen und der Verbraucher paritätisch repräsentiert. Weitere Mitglieder des Beirats kommen aus der Wissenschaft, der Bundesregierung sowie der Bundes- und Landespolitik.²⁴

Die söp ist in keiner Weise wirtschaftlich tätig²⁵ und verfolgt somit kein finanzielles Interesse²⁶. Die Kosten des Vereins und der als Vereinszweck definierten Schlichtungsarbeit werden durch seine Mitglieder getragen.²⁷ Das Schlichtungsverfahren ist für Reisende kostenfrei.²⁸ Dies entspricht den gesetzlichen Vorgaben.²⁹

b) Schwerpunkt zunächst Bahn, jetzt Flug

Im ersten Jahr ihres Bestehens gingen bei der söp insgesamt 3.600 Schlichtungsanträge ein, wovon sich 60 Prozent auf Bahnreisen und 40 Prozent auf Flugreisen bezogen.³⁰ Auch wenn das Schlichtungsangebot der söp von Anfang an gleichermaßen auf Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisen zielte, war die Schlichtungspraxis zunächst auf den Bereich Bahn beschränkt. Die Gründungsmitglieder der söp³¹ waren vornehmlich Bahnunternehmen, die ihrerseits rund 99 Prozent des Fernverkehrs und 95 Prozent des Regionalverkehrs abdeckten. Aufgrund der Mitgliedsstruktur konnten nahezu alle Bahnfälle bearbeitet werden. Dies sah im Bereich Flug damals anders aus: Die Fluggesellschaften zeigten zunächst kein Interesse an der Schlichtung, so dass die entsprechenden Schlichtungsanträge nur ausnahmsweise zu einer erfolgreichen Schlichtung führten.

Die Bundesregierung reagierte auf die fehlende Beteiligung der Fluggesellschaften mit dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr³² durch Neufassung der §§ 57 ff. Luftverkehrsgesetz (LuftVG), ergänzt durch eine Luftverkehrsschlichtungsverordnung (LuftSchlichtV). Beide Regelungen traten im November 2013 in Kraft. Anlass war die zunehmende Anzahl fluggastrechtlicher Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Verordnung (EG) Nr. 261/2004.³³ In Gesprächen mit der Bundesregierung signalisierten die im Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL) sowie im Board of Airline Representatives in Germany (BARIG) organisierten Fluggesellschaften schließlich ihre Bereitschaft zu einer freiwilligen Schlichtung.³⁴ Entsprechend wurde die freiwillige, privatrechtlich organisierte Schlichtung „in den Vordergrund gestellt“ (§ 57 LuftVG).³⁵ Diese wird ergänzt durch eine subsidiär zuständige behördliche Schlichtungsstelle (§ 57a LuftVG), damit sich Fluggesellschaften der Schlichtung nicht „entziehen“, Wettbewerbsverzerrungen vermieden werden und einem umfassenden Verbraucherschutz Sorge getragen wird.³⁶

Der Anwendungsbereich erstreckt sich gemäß 57b Abs. 1 LuftVG auf Zahlungsansprüche bis 5.000 € aus einer Luftbeförderung mit Start oder Landung in Deutschland³⁷, die einem Verbraucher (§ 13 BGB) geschuldet wird, insoweit es sich um einen der nachfolgend aufgeführten Lebenssachverhalte handelt: Nichtbeförderung, Verspätung, Herabstufung oder Annullierung (Nr. 1), Schäden bezüglich des Reisegepäcks (Nr. 2) oder sonstigen Sachen des Fluggastes (Nr. 3) sowie Pflichtverletzungen bei Beförderungen von behinderten Fluggästen und Fluggästen mit eingeschränkter Mobilität (Nr. 4).³⁸ Voraussetzung eines Schlichtungsverfahrens ist u.a., dass die Forderung

zuvor direkt gegenüber der Fluggesellschaft geltend gemacht und von dieser binnen zwei Monaten nicht erfüllt worden ist.³⁹ Das Recht, die Gerichte anzurufen, bleibt unberührt.⁴⁰

Die söp ist für den Luftverkehr die einzige anerkannte privatrechtlich organisierte Schlichtungsstelle. Subsidiär zuständig i.S.d. § 57 LuftVG für alle nicht dem Trägerverein der söp angehörigen Fluggesellschaften ist die beim Bundesamt für Justiz (Bfj) eingerichtete Schlichtungsstelle Luftverkehr⁴¹. Alle großen deutschen⁴² und wesentliche ausländische⁴³ Fluggesellschaften sind zwischenzeitlich dem Trägerverein der söp beigetreten.

22 § 14 Abs. 1 söp_Satzung.

23 § 4 Abs. 3 Satz 2 LuftSchlichtV.

24 § 11 söp_Satzung. Eine Aufstellung der aktuellen Beiratsmitglieder findet sich unter <https://soep-online.de/der-beirat.html>.

25 § 2 Abs. 3 söp_Satzung.

26 Am Ende eines Jahres erfolgt eine Gesamtsaldierung, in deren Rahmen etwaige Überschüsse an die Mitglieder zurückerstattet bzw. Defizite von den Mitgliedern ausgeglichen werden.

27 § 16 söp_Satzung. Die Finanzierung erfolgt demnach primär über aufwandsabhängige Fallpauschalen pro Schlichtungsantrag, ergänzt durch Jahresbeiträge. Einzelheiten dazu regelt die von den Mitgliedern beschlossene Beitragsordnung.

28 § 12 Abs. 1 S. 1 söp_Satzung.

29 Siehe § 23 VSBG und § 57 Abs. 4 LuftVG. Für die dort vorgesehene Möglichkeit einer Kostenbeteiligung von Verbrauchern bei „missbräulichen“ Anträgen i.H.v. bis zu 30 € zeigt sich in der söp-Praxis mangels entsprechender Anträge keine Notwendigkeit. Die früheren Sorgen von Unternehmen vor „querulatorischen“ Eingaben und sonstigem „Missbrauch“ des Schlichtungsverfahrens haben sich insofern nicht realisiert.

30 Die Verkehrsträger Bus und Schiff spielten damals noch keine nennenswerte Rolle.

31 Die Gründungsunternehmen waren die Deutsche Bahn mit ihren Unternehmen DB Fernverkehr, DB Regio, DB Stadtverkehr und DB Mobility Networks Logistics, die Erfurter Bahn, die Keolis, die Rhenus Veniro, der Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE), die Usedomer Bäderbahn (UBB) und die Veolia Verkehr.

32 Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr v. 11.6.2013, BGBl. I 2013, 1545.

33 Zu entsprechenden Durchsetzungsdefiziten s. *Tonner*, RRa 5/2014, 324, 236.

34 Siehe Begründung Gesetzentwurf, BT-Drucks. 17/11210 v. 24.11.2012, S. 1f.

35 Siehe Begründung Gesetzentwurf, BT-Drucks. 17/11210 v. 24.11.2012, S. 11.

36 Siehe Begründung Gesetzentwurf, BT-Drucks. 17/11210 v. 24.11.2012, S. 17.

37 Gemäß § 57b Abs. 2 Nr. 1 LuftVG ist die Zuständigkeit deutscher Gerichte für den streitgegenständlichen Sachverhalt erforderlich. Im Fall einer Personenbeförderung im Luftverkehr sind sowohl der Ort des vertragsgemäßen Abfluges als auch der Ort der vertragsgemäßen Ankunft des Flugzeugs als die Orte anzusehen, an denen die Leistungen, die Gegenstand des Beförderungsvertrags im Luftverkehr sind, hauptsächlich erbracht werden (EuGH, Urt. v. 9.7.2009 – C-204/08, RRa 2009, 234 Rz. 43 – Rehder/Air Baltic).

38 Eine freiwillige Schlichtung ist auch unabhängig davon möglich. Soweit von beiden Parteien gewünscht, schlichtet die söp beispielsweise bis zu einem Streitwert von 30.000 € (§ 2 Abs. 3 lit. a söp_Verfahrensordnung) und auch für Geschäftsreisende.

39 § 57b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG.

40 § 57b Abs. 4 LuftVG.

41 https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html.

42 Condor, Eurowings, Germania, Germanwings, Lufthansa und TUIfly.

43 Beispielsweise Austrian, Air Baltic, Air France, Delta, Easyjet, Emirates, KLM, Laudamotion, Qatar, SAS, Swiss, TAP, Ryanair, WIZZ (eine vollständige Liste der Mitglieder findet sich unter https://soep-online.de/asset/s/files/09.11.soep_Mitgliederliste.pdf).

Seit 2016 ist die söp zudem von der britischen Durchsetzungsstelle Civil Aviation Authority (CAA) anerkannt als Schlichtungsstelle für einige Airlines auf dem britischen Markt.⁴⁴

Seit Inkrafttreten des Gesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr ist die Anzahl der Schlichtungsanträge von Fluggästen bei der söp kontinuierlich angestiegen (Abb. 1). Im Jahr 2018 gingen bei der söp insgesamt über 32.238 Schlichtungsanträge ein, wovon rund 87 Prozent auf den Luftverkehr entfielen. Anders als in den Anfangsjahren bildet die Flugschlichtung bei der söp somit nun zahlenmäßig klar den Schwerpunkt ihrer Tätigkeit.

c) Ablauf Schlichtungsverfahren Flug

Der Ablauf des Schlichtungsverfahrens ist geregelt durch die Verfahrensordnung der söp. Sie berücksichtigt die rechtlichen Vorgaben des VSBG sowie die speziellen Regelungen des § 57b LuftVG und der LuftSchlichtV. Demnach gliedert sich das Schlichtungsverfahren in die folgenden Schritte:

aa) Vorherige Beschwerde bei Fluggesellschaft

Zunächst müssen sich Flugreisende mit ihrem Anliegen direkt an das Unternehmen wenden. Erfahrungsgemäß kann in der überwiegenden Anzahl von Fällen die Streitigkeit bereits auf diesem Wege bilateral zwischen den Konfliktparteien beigelegt werden. Nur wenn die Fluggesellschaft auf die direkte Beschwerde des Fluggastes innerhalb von zwei Monaten nicht bzw. nicht zufriedenstellend reagiert, kann ein Schlichtungsantrag bei der söp erfolgen.⁴⁵ Dieses „Vorverfahren“ trägt der Erkenntnis Rechnung, dass die meisten Fälle parteiautonom direkt zwischen den Konfliktparteien geklärt werden können und die Hinzuziehung eines Dritten (z.B. Schlichtungsstelle) daher nur subsidiär erfolgen sollte.

bb) Schlichtungsantrag

Der Zugang zur Schlichtung soll so einfach wie möglich sein. Deshalb können Anträge formlos gestellt werden.

Die meisten Schlichtungsanträge von Flugreisenden erreichen die söp über ein benutzerfreundliches Online-Formular.⁴⁶ Mit Hilfe von interaktiven Dialogfenstern werden in fünf Schritten alle relevanten Informationen abgefragt. Die Fragen sind adaptiv, d.h. sie passen sich maßgeschneidert der jeweiligen Fallkonstellation an. Dabei werden auch direkte Antworten und weiterführende Hinweise erteilt, wenn z.B. die Zulässigkeit eines Schlichtungsverfahrens bei der söp nicht gegeben ist.

Alternativ können Anträge auch über andere Wege wie E-Mail, Brief oder Fax eingereicht werden, um einen niedrighschwelligsten Zugang für alle Reisenden zu ermöglichen. Eine anwaltliche Vertretung ist nicht erforderlich. Etwaige Asymmetrien zwischen den Parteien hinsichtlich ihrer Rechtskenntnis werden durch die laienverständlichen Erklärungen der unabhängigen Schlichtungsstelle ausgeglichen. Gleichwohl können sich Parteien auf Wunsch und eigene Kosten anwaltlich vertreten lassen.⁴⁷

Die Sachverhalte, welche dann Gegenstand eines Schlichtungsantrags werden, weisen häufig die folgenden Charakteristika auf: Im Rahmen einer stark standardisierten Vorkorrespondenz fühlen sich die Reisenden nicht hinreichend gehört, zuweilen

gar „abgespeist“. Eine gerichtliche Geltendmachung erscheint aufgrund der typischerweise dreistelligen Forderungsbeträge häufig unverhältnismäßig.⁴⁸ Die Streitgegenstände betreffen insbesondere Verspätungen (43 %), Annullierungen (42 %), Gepäckunregelmäßigkeiten (6 %) und Nichtbeförderungen (4 %).⁴⁹

cc) Stellungnahme Fluggesellschaft

Der Schlichtungsantrag wird mit allen eingereichten Unterlagen elektronisch an die jeweilige Fluggesellschaft übermittelt. Diese erhält dann die Möglichkeit zur Stellungnahme. Dabei kann sie die geltend gemachte Forderung sofort anerkennen oder aber der Forderung inhaltlich entgegentreten und sich damit in der Sache einlassen.

(1) Sofortiges Anerkenntnis

Erklärt die Fluggesellschaft in ihrer Stellungnahme, dass sie die vom Fluggast in seinem Schlichtungsantrag geltend gemachte Forderung entsprechend § 13 Abs. 4 LuftSchlichtV vollumfänglich erfüllen wird, teilt die söp dies dem Fluggast mit und beendet das Verfahren („sofortiges Anerkenntnis“).⁵⁰ Die söp stellt dabei gegenüber den Beteiligten ausdrücklich klar, dass die Einigung ausschließlich und „centgenau“ auf der vom Fluggast geltend gemachten Forderung basiert und eine inhaltliche Prüfung durch die söp insofern nicht stattgefunden hat. Der Vorteil des sofortigen Anerkenntnisses ist die für alle Seiten prozessökonomische Erledigung. Die söp spart Prüfungsaufwand, wovon die Fluggesellschaften finanziell in Form einer ermäßigten Fallpauschale profitieren. Und die Reisenden freuen sich über den schnellen Erfolg ihres Schlichtungsantrags: Häufig vergehen zwischen Einreichung des Schlichtungsantrags und Anerkennung der Forderung nur wenige Tage.⁵¹

(2) Einlassung in der Sache

Entscheidet sich die Fluggesellschaft gegen ein sofortiges Anerkenntnis, so muss sie inhaltlich zum Schlichtungsantrag Stellung nehmen. Für die häufigsten Fallkonstellationen hat die söp Fragenkataloge zusammengestellt, an denen sich die Mitarbeiter der Fluggesellschaften orientieren können. Insbesondere im Hinblick auf etwaige Haftungsausschlüsse verlangt die söp präzise Angaben und entsprechende Nachweise. Eine substantiierte, nachvollziehbar auf die konkreten Umstände des je-

44 Siehe <https://www.caa.co.uk/passengers/resolving-travel-problems/how-to-help-caa-can-help/alternative-dispute-resolution>; derzeit folgende Airlines: Austrian, Brussels, Eurowings, Germania, Germanwings, Lufthansa, SAS, Swiss.

45 § 2 Abs. 2 söp_Verfahrensordnung i.V.m. § 57b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG.

46 Siehe <https://soep-online.de/beschwerdeformular-flug.html>.

47 § 4 söp_Verfahrensordnung.

48 In den meisten Fällen bilden die Ausgleichszahlungen nach Art. 7 Verordnung (EG) Nr. 261/2004 i.H.v. 250 bis 600 € den betragsmäßigen Schwerpunkt der Forderung.

49 Angaben für das Jahr 2017; s. Jahresbericht 2017, S. 13; https://soep-online.de/assets/files/s%C3%B6p_Jahresbericht%202017_V.pdf.

50 Vgl. § 9 Abs. 3 söp_Verfahrensordnung.

51 Siehe dazu auch entsprechende Erfahrungsberichte von Reisenden in der Presse, jüngst beispielsweise Artikel „Hartnäckigkeit zahlt sich aus“, Die Welt, 5.11.2018.

weiligen Einzelfalls eingehende Stellungnahme ist maßgeblich für das Verständnis und damit auch für den Erfolg der Schlichtung.

dd) Inhaltliche Prüfung durch söp

Alle zulässigen Fälle, bei denen kein sofortiges Anerkenntnis erklärt wurde, werden umfassend inhaltlich geprüft. Die Schlichter des söp-Flugteams sind jeweils auf einzelne Fallgruppen spezialisiert (z.B. Flugunregelmäßigkeiten wegen Wetter, Streik oder Flughafeninfrastruktur; Gepäckprobleme; Einreiseschwierigkeiten). Diese Spezialisierung fördert eine fundierte Kenntnis sowohl der rechtlichen als auch tatsächlichen Besonderheiten der jeweiligen Fallkonstellationen und ermöglicht den Schlichtern somit eine entsprechend qualifizierte Prüfung.

(1) Tatsächliche und rechtliche Unsicherheiten

Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist der von den Verfahrensbeteiligten mitgeteilte Sachverhalt.⁵² Dies entspricht dem zivilprozessualen Beibringungssatz.⁵³ Zudem klärt die söp den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens weiter auf, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich ist.⁵⁴ Beispielsweise werden widersprüchliche Angaben mit Hilfe spezieller Datenbanken (z.B. Flugdaten oder Wetterlage) überprüft bzw. ergänzt. Mitunter werden von den Fluggesellschaften Screenshots ihrer internen Dokumentation sowie von den Reisenden Belege ihrer Auslagen angefordert. Dabei erfolgt stets eine prozessökonomische Kosten-Nutzen-Abwägung. So kann etwa bei geringen Beträgen auf den Nachweis verzichtet werden, insoweit die geltend gemachten Auslagen plausibel erscheinen. Auch kann die söp fehlende Nachweise durch entsprechende Abschlüsse im Schlichtungsergebnis „einpreisen“. Auf eine umfassende, dem Zivilprozess vergleichbare Beweisaufnahme (z.B. Sachverständigengutachten) wird somit zugunsten eines einfachen, schnellen und kostengünstigen Verfahrens verzichtet. Die gerichtsprozessuale Darlegungs- und Beweislast kann daher nur eingeschränkt gelten und wird im Rahmen des Schlichtungsverfahrens nur als ein Anhaltspunkt verstanden.

Angesichts zahlreicher offener Rechtsfragen, wie etwa zu Einzelheiten der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004, lässt sich die Rechtslage nicht immer eindeutig beurteilen. Regelmäßig erscheint ein Abwarten auf die höchstrichterliche Klärung als wenig erfolgsversprechend,⁵⁵ und wird den Erwartungen der Reisenden im Schlichtungsverfahren nicht gerecht: Die Erfahrungen der söp zeigen, dass es ihnen weniger um die abstrakte Klärung grundsätzlicher Rechtsfragen, sondern um eine schnelle, günstige Streitbeilegung in ihrem Einzelfall geht. Die söp bietet konkrete Vorschläge zur Konfliktlösung. Dafür recherchieren die Schlichter bei der söp umfassend und differenziert die Rechtslage mit Ausleuchtung aller für und gegen einen Anspruch sprechenden Argumente. Durch die transparente Prüfung und ausführliche Begründung in laienverständlicher Sprache werden die Beteiligten auch ohne eigene Rechtskenntnisse zu einer „informierten Entscheidung“⁵⁶ befähigt. Statt die Entscheidung an Dritte zu delegieren bzw. von Dritten abhängig zu machen, können sie anhand der ihnen zur Verfügung gestellten Expertise eigenverantwortlich über die Annahme oder Ablehnung der Schlichtungsempfehlung entscheiden („informierte Autonomie“⁵⁷).

Im Übrigen fördern die Ausführungen auch den juristischen Diskurs.⁵⁸ Exemplarische Schlichtungsempfehlungen werden anonymisiert auf der Website der söp veröffentlicht.⁵⁹ Die differenzierte Aufbereitung des Diskussionsstandes zu einer Rechtsfrage unter Einbeziehung der bisherigen Rechtsprechung wird auch außerhalb des konkreten Schlichtungsverfahrens genutzt: Beispielsweise finden sich sowohl in der Beschwerdekommunikation von Fluggesellschaften als auch in Schriftsätzen von auf Reiserecht spezialisierten Anwälten Formulierungen aus den Schlichtungsempfehlungen der söp.

(2) Schlichtungsempfehlung

Ergibt die rechtliche Prüfung gewichtige Anhaltspunkte für einen Rechtsanspruch, so ergeht eine entsprechende Schlichtungsempfehlung. Je nach Komplexität des Falles variiert deren Umfang. Durchschnittlich umfassen die Schlichtungsempfehlungen der söp drei bis vier Seiten.

Der Aufbau der Schlichtungsempfehlung ist an dem eines Gerichtsurteils orientiert: Eingangs werden die Parteien in Form eines „Kurzzubrums“ genannt. Dann erfolgt der „Tenor“ mit der eigentlichen Schlichtungsempfehlung. Diese wird anschließend ausführlich begründet, untergliedert nach „Sachverhalt“ und „Würdigung“. Abweichend vom Aufbau eines Gerichtsurteils ist die Würdigung in der Schlichtungsempfehlung jedoch nicht auf Rechtsausführungen beschränkt und zudem im Aufbau zweigeteilt.

Neben den rechtlichen Argumenten werden auch sonstige, nicht justiziable Aspekte einbezogen, welche beispielsweise dem Fluggast im konkreten Fall erkennbar wichtig sind (individuelle Härte, unbefriedigende Kommunikation, bisherige Loyalität, besonderer Anlass der Reise, etc.). Die Schlichtungspraxis zeigt, dass es den Fluggästen nicht (nur) um die Durchsetzung von Rechtsansprüchen geht. Vielmehr wollen sie mit ihren Anliegen gehört und als Kunde ernstgenommen werden. Häufig besteht der Wunsch, dass Kritikpunkte bei der Airline ankommen und dass auf diese Weise vergleichbaren Problemen bei künftigen Reisen vorgebeugt wird. Sie hoffen auf die Wiederherstellung des zwischenzeitlich beschädigten Vertrauens, damit sie sich auch künftig auf die Airline verlassen können. Es geht ihnen also häufig um einen umfassenden Interessenausgleich.

Die Darstellung in der Würdigung erfolgt für jede Partei separat gegliedert: einerseits die zugunsten des Fluggastes und an-

52 § 6 Abs. 2 söp_Verfahrensordnung.

53 Mitunter wird dies auch aus § 7 Abs. 1 S. 2 VSBG abgeleitet, so *Roder/Röthemeyer/Braun/Roder*, VSBG § 5 Rz. 16.

54 § 6 Abs. 3 söp_Verfahrensordnung.

55 Die Entwicklung der vergangenen Jahre zeigt, dass eine höchstrichterliche Klärung häufig nicht mehr stattfindet, weil ein entsprechendes Gerichtsurteil durch Anerkennung oder Vergleich „abgewendet“ wird. Insofern können offene Rechtsfragen kein Hindernisgrund für Schlichtung sein. Siehe dazu ausführlich *Isermann*, VuR 8/2018 283,286 sowie auch *Roder*, ZKM 6/2018, 200, 205.

56 Siehe *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten*, 2014, S. 154, m.w.N.

57 *Niewisch-Lennartz*, ZKM 5/2015, 136, 139.

58 Ausführlich dazu s. *Isermann*, RRa 3/2016, 106, 113f.

59 Siehe <https://soep-online.de/söp-empfehlungen.html>.

dererseits die zugunsten der Fluggesellschaft sprechenden Aspekte. Damit sollen sich beide Parteien mit ihren Anliegen gleichermaßen in der Schlichtungsempfehlung wiederfinden. Zudem werden dadurch eine differenzierte Betrachtung und das Verständnis der Parteien für die jeweils andere Perspektive gefördert.

Abschließend ergeht eine Gesamtabwägung. Deren Höhe richtet sich primär nach den Erfolgsaussichten einer gerichtlichen Geltendmachung: Wenn der Anspruch eindeutig besteht, schlägt die söp entsprechend eine Zahlung in voller Höhe vor (100 Prozent). Nur wenn tatsächliche und/oder rechtliche Unsicherheiten verbleiben, werden individuelle Quoten vorgeschlagen. Als zusätzliche Option nach Wahl des Reisenden bzw. ergänzend neben Geldzahlungen können auch Gutscheine oder Meilengutschriften vorgeschlagen werden. Bereits an den Fluggast erfolgte Zahlungen und sonstige Leistungen werden dabei berücksichtigt.

Zeitgleich wird dem Fluggast und der Fluggesellschaft die Schlichtungsempfehlung (i.d.R. elektronisch) übersandt und eine 14-tägige Frist zur Annahme bzw. Ablehnung der Schlichtungsempfehlung gesetzt. Die Parteien werden darüber in Kenntnis gesetzt, dass das Ergebnis eines Gerichtsverfahrens von der Schlichtungsempfehlung abweichen kann und dass ihnen im Falle einer Ablehnung der Schlichtungsempfehlung weiterhin der Rechtsweg offen steht.⁶⁰ Während des gesamten Schlichtungsverfahrens ist die Verjährung gehemmt.⁶¹

(3) Kurzscheid

Wenn die Prüfung hingegen ergibt, dass eindeutig kein Anspruch besteht und auch kein besonderer Härtefall vorliegt, ergeht die inhaltliche Abweisung des Schlichtungsantrags durch sog. „Kurzscheid“.⁶²

Auch wenn der Name anderes vermuten lässt, begründet die söp den Kurzscheid ausführlich schriftlich. Der Aufbau entspricht weitgehend dem der Schlichtungsempfehlung. Zusätzlich werden die schriftlichen Ausführungen jedoch häufig in einem zugewandten Telefonat mit den Reisenden angekündigt und von den Schlichtern persönlich erläutert. Damit wird dem Umstand Rechnung getragen, dass die kommunikative Vermittlung einer Abweisung besonders wichtig ist. Dies wird offenbar sehr geschätzt: Die Resonanz auf die Kurzscheide ist trotz des in der Sache negativen Ergebnisses erstaunlich positiv – regelmäßig reagieren Reisende mit Dankesworten für das transparente Verfahren und die laienverständlichen Erläuterungen.⁶³ Sie fühlen sich durch die Ausführungen der Schlichter mit ihrem Anliegen „gehört“. Mit der Gewissheit einer unabhängigen und fachlich kompetenten Prüfung fällt es ihnen erkennbar leichter, die juristische Ablehnung ihrer Forderung zu akzeptieren.

ee) Einigung auf Grundlage der Schlichtungsempfehlung

Aufgrund der Unverbindlichkeit der Schlichtungsempfehlung haben es die Parteien selbst in der Hand, der Schlichtungsempfehlung zuzustimmen oder eine andere Form der Rechtsverfolgung zu wählen. Nur im Falle der beidseitigen Annahme wird die Schlichtungsempfehlung Gegenstand einer vertraglichen Bindung zwischen den Parteien.

Die Einigungsquote bei der söp ist vergleichsweise hoch – in rund 80 Prozent der Fälle kann eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

2. Schlichtungspotential

a) Schlichtungsmotive (Ausgangslage)

Der typische Anlass für eine Fluggastbeschwerde ist die unglücklich verlaufene Reise. Der Ärger und die Enttäuschung werden jedoch verstärkt, wenn die Fluggesellschaft auf die Beschwerde unbefriedigend oder überhaupt nicht reagiert. Dann kann der Eindruck von unprofessionellem Service, mangelnder Wertschätzung, Überheblichkeit und Ignoranz entstehen. Dies gilt in besonderem Maße für regelmäßige Kunden, die sich auf „ihre“ Airline verlassen können wollen. Eine gerichtliche Geltendmachung ihrer Forderung erscheint ihnen häufig unverhältnismäßig.⁶⁴

Der Luftverkehr ist ein stetig wachsendes Massengeschäft. Streiks, Personalmangel, unzureichende Infrastruktur, fehlende Flugzeuge oder widrige Wetterbedingungen führen zu operativen Problemen. Den vorläufigen Höhepunkt bildeten die zahlreichen Ausfälle und Verspätungen des Sommers 2018, die in den Medien als „Flugchaos“⁶⁵ bezeichnet wurden. Entsprechend hoch ist das Aufkommen von Beschwerden bei den Fluggesellschaften, die dafür zur Verfügung stehenden Personalressourcen sind nicht zuletzt durch Einsparungen infolge von Kostendruck beschränkt. Die meisten Beschwerden werden daher in einer „schlanken“, stark standardisierten Form bearbeitet. Damit kann bereits einer Vielzahl von Problemen erfolgreich abgeholfen werden. Gleichwohl wird diese Bearbeitung nicht allen Beschwerden gerecht. Für diese ergibt sich dann die Notwendigkeit einer angemessenen Eskalationsstufe.⁶⁶

b) Schlichtungsvorteile

Welche Vorteile das Schlichtungsverfahren in der oben beschriebenen Ausgangslage für die Parteien bietet, zeigen die nachfolgenden Ausführungen:

aa) Vorteile für beide Parteien

Beide Parteien sparen durch die Schlichtung Zeit, Geld und Ärger. Durch sofortiges Anerkenntnis kann die Streitigkeit häufig binnen weniger Tage beigelegt werden. Und auch die ausführliche Schlichtungsempfehlung ergeht im Regelfall deutlich

60 § 10 Abs. 4 söp_Verfahrensordnung; § 57b Abs. 4 LuftVG.

61 § 11 Abs. 1 söp_Verfahrensordnung; § 204 Abs. 1 Nr. 4a, Abs. 2 BGB.

62 § 9 Abs. 4 söp_Verfahrensordnung.

63 Beispiele für Reaktionen der Reisenden finden sich in den söp_Jahresberichten, s. <https://soep-online.de/s%C3%B6p-jahresberichte.html>.

64 Ausführlich zu den typischen Interessen von Verbrauchern bzgl. der Beilegung von Verbraucherkonflikten s. *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014, S. 147 ff.

65 Siehe Berichterstattung zum Luftfahrtgipfel in Hamburg am 5.10.2018, z.B. online durch Handelsblatt, Spiegel, Tagesschau.

66 Ausführlich zu den typischen Interessen von Unternehmen bzgl. der Beilegung von Verbraucherkonflikten s. *Berlin*, Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten, 2014, S. 154 ff.

schneller als ein entsprechendes Gerichtsverfahren. Für Reisende ist das Schlichtungsverfahren kostenfrei und somit günstiger als honorar- oder provisionspflichtige Dienstleister. Und auch für die Fluggesellschaften ergeben sich Kostenvorteile – die vergleichsweise moderaten Fallpauschalen bei der söp sind häufig günstiger als entsprechende Anwalts- und Gerichtskosten. Hinzu kommt das gute Gefühl, sich durch die einvernehmliche Lösung nicht weiter mit dem Konflikt belasten zu müssen.

Auch die Unabhängigkeit und die Unparteilichkeit der Schlichtungsstelle kommen beiden Parteien gleichermaßen zugute. Im Sinne einer „Allparteilichkeit“⁶⁷ werden die Sach- und Rechtslage für beide Seiten transparent geprüft und alle betroffenen Interessen erkennbar gewürdigt. Eine anwaltliche Vertretung ist damit nicht notwendig. Die Schlichtungsstelle gießt „kein Öl ins Feuer“, sondern bemüht sich um unabhängige Aufklärung und Vermittlung. Dies stärkt das Vertrauen beider Seiten in die Schlichtung und fördert die Bereitschaft zur Einigung.

bb) Vorteile speziell für den Fluggast

Während gegenüber einer Klage bei Gericht mitunter Berührungängste bestehen, erfolgt der formlose Schlichtungsantrag bei der söp niedrigschwellig und einfach, bei Verwendung des nutzerfreundlichen Online-Formulars sogar mit interaktiver Hilfestellung.

Reisende schätzen am Schlichtungsverfahren der söp, dass sie sich dort gehört und menschlich verstanden fühlen. Wo es ohne Qualitätseinbußen möglich ist, automatisiert die söp ihre Prozesse mithilfe smarterer IT-Lösungen („söp_Data“). Dies ist jedoch kein ökonomischer Selbstzweck, sondern dient neben der Qualitätssicherung vor allem dazu, an den entscheidenden Stellen wie der Prüfung komplexer Einzelfälle und der empathischen Kommunikation ausreichend Zeit zu haben. Die Chancen von Legal Tech werden genutzt, die Grenzen von Legal Tech werden erkannt. Dies führt nicht nur zu besserer Qualität, sondern auch zu einer „menschlicheren“ Streitbeilegung.

Die meisten Reisenden sind juristische Laien und verfügen entsprechend selten über besondere Kenntnisse im Bereich der Fluggastrechte. Insofern ist ihr Wissen mit dem der Fluggesellschaften nicht auf Augenhöhe (sog. „strukturelle Asymmetrie“⁶⁸). Dieses Gefälle wird durch das Knowhow der Schlichter ausgeglichen, so dass die Reisenden mit deren Hilfe zu einer informierten Entscheidung befähigt werden.

Die Schlichtung bietet für Reisende das optimale Ergebnis. Wenn beispielsweise ein Anspruch auf Ausgleichszahlung i.H.v. 250 € besteht, lautet die Schlichtungsempfehlung vollumfänglich auf 250 €. Ein pauschaler „Schlichtungsabschluss“ findet nicht statt. Zudem kommt das Geld zu 100 Prozent direkt beim Reisenden an. Bearbeitungs- oder Anwaltskosten fallen für den Fluggast nicht an und im Gegensatz zu kommerziellen Dienstleistern wird auch keine Erfolgsprovision⁶⁹ einbehalten.

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 Haftungsausschlussgrund weder klar bejaht noch eindeutig ausgeschlossen werden kann. Eine holzschnittartige Prüfung im Sinne von „Hopper-oder-Top“ wird diesen Fällen nicht gerecht. Daher werden im

Schlichtungsverfahren anstelle einer „Schwarz-Weiß“-Betrachtung auch die faktischen und rechtlichen Grauzonen ausgeleuchtet. So wird ein einzelfallgerechtes „Dissensmanagement“⁷⁰ gewährleistet. Während die kommerziellen Dienstleister zur Vermeidung eines eigenen wirtschaftlichen Risikos nur die einfachen⁷¹ und eindeutigen⁷² Konstellationen annehmen („Rosinenpickerei“), erarbeitet die söp auch in schwierigeren Konstellationen eine einzelfallgerechte Lösung. Damit bietet sie Reisenden die Gewissheit, nicht durch Vorabselektion übervorteilt zu werden bzw. nicht nur deshalb keine Zahlung zu erhalten, weil der Fall nach ökonomischer, auf Algorithmen beruhender Einschätzung den Dienstleistern als zu komplex oder zu riskant erscheint.

Schließlich ist sichergestellt, dass den Fluggästen durch den Schlichtungsantrag keine Nachteile entstehen. Anders als bei kommerziellen Dienstleistern gehen die Fluggäste mit der söp keinen „Exklusivvertrag“ ein. Sie können ihren Antrag jederzeit zurücknehmen.

cc) Vorteile speziell für die Fluggesellschaft

Unternehmen bevorzugen es, Konflikte direkt mit ihren Kunden zu klären.⁷³ Sie wollen zunächst selber eine Chance haben, etwaige Fehler wiedergutzumachen. Durch die dem Schlichtungsverfahren vorgeschaltete Erfordernis einer Erstbeschwerde unmittelbar bei der Fluggesellschaft⁷⁴ erfolgt die Einschaltung eines Dritten (söp) nur subsidiär und trägt dem Wunsch unternehmerischer Autonomie Rechnung.

Gleichzeitig bietet die Schlichtung jedoch ein „Auffangnetz“ für Fehler bei der internen Bearbeitung. Die Schlichtungsanträge sind insofern ein Indikator für Fälle, bei denen die Fluggäste zu weiterer Eskalation bereit sind. Insbesondere durch sofortiges Anerkenntnis⁷⁵ der im Schlichtungsantrag geltend gemachten Forderung können entsprechende Fälle zeit- und kostensparend erledigt sowie eine weitere Eskalation (z.B. gerichtliche Geltendmachung) vermieden werden.

Auch in einem gut funktionierenden Beschwerdemanagement gibt es Beschwerden, bei denen die Beteiligten nicht zueinander

67 Dieser Begriff wird in der Mediation verwendet und bedeutet mehr als nur Neutralität. Vielmehr engagiert sich der Streitmittler gleichermaßen für beide Parteien.

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

69 Die sich gerne als „Fluggasthelfer“ bezeichnenden Claims Management Companies erheben Provisionen, die je nach Anbieter und Geschäftsmodell inkl. Umsatzsteuer ca. 30 bis 50 Prozent betragen können.

70 Siehe *Isermann*, RRA 3/2016, 106, 112.

71 Die Claims Management Companies konzentrieren sich üblicherweise nur auf die Ausgleichszahlung nach Art. 7 VO (EG) Nr. 261/2004 und lassen die schwieriger zu beurteilenden Ansprüche wie Kostenerstattung für Ersatzflüge oder Gepäckschäden außer Betracht.

72 Die Claims Management Companies setzen den Schwerpunkt auf Flüge, zu denen nach Erfahrung mit Parallelfällen eindeutig kein Haftungsausschluss vorliegt. Bei Unklarheiten empfehlen sie den Reisenden Schlichtungsverfahren oder reichen sogar selbst bei der Schlichtungsstelle entsprechende Fälle als „Testballons“ ein.

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

74 § 2 Abs. 2 söp_Verfahrensordnung i.V.m. § 57b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG; s. oben Ziff. 1 c) aa).

75 Siehe oben Ziff. 1 c) cc) (1).

finden. Insofern kann es für die Fluggesellschaft eine Entlastung sein, in solchen schwierigen, eskalierenden Fällen an die söp zu verweisen. Auch über die nach dem VSBG bestehenden Hinweispflichten⁷⁶ hinausgehend schlagen viele Fluggesellschaften ausdrücklich und proaktiv die Einschaltung der söp vor. Es kommt bei den Reisenden gut an, wenn die Fluggesellschaft keine Scheu vor einer unparteilichen Schlichtung zeigt. Zudem fällt Fluggästen die Akzeptanz einer etwaigen Ablehnung leichter, wenn die unabhängige Prüfung der söp ergibt, dass kein Anspruch besteht.⁷⁷

Als „Nebenprodukt“ bietet die söp-Schlichtung für Unternehmen den Vorteil eines externen Feedbacks zu den eigenen Abläufen, welches dann zur internen Prozessoptimierung bei der betreffenden Fluggesellschaft genutzt werden kann.

Der Luftverkehr ist geprägt durch einen starken Wettbewerb zwischen den Airlines. Die eigentliche Dienstleistung der Flugreise ist vergleichsweise ähnlich (einheitliche Sicherheitsstandards, Abhängigkeit von externer Infrastruktur, begrenzte Anzahl von Flugzeugherstellern, etc.). Entsprechend wichtig für die Erhaltung bzw. den Ausbau der Marktposition ist die Reputation der Fluggesellschaft.⁷⁸ Die kooperative Beteiligung im unabhängigen Schlichtungsverfahren fördert die Reputation als kundenfreundliches Unternehmen. Durch die differenzierte Darstellung der unterschiedlichen Perspektiven durch die söp⁷⁹ wird das gegenseitige Verständnis gefördert und Kundenzufriedenheit (wieder)hergestellt. Dies fördert die Kundenbindung und damit das Geschäft der Fluggesellschaften.

Die Abläufe bei der söp entsprechen modernen Businessstandards. Die Prozesse werden laufend optimiert, beispielsweise durch die jüngst eingeführte Möglichkeit der interaktiven Online-Stellungnahme.⁸⁰ Wünsche einzelner Unternehmen zur Kommunikation (Dateiformate, Betreffzeilen, sprachliche Besonderheiten, etc.) werden von der söp nach Möglichkeit berücksichtigt, damit die Unternehmen möglichst reibungslos mit ihren eigenen Strukturen und Abläufen am Schlichtungsverfahren teilnehmen können. Dies bietet gegenüber der Kommunikation mit Behörden oder Gerichten zahlreiche Effizienzvorteile.

c) Schlichtungszufriedenheit

Die hohe Akzeptanz der Schlichtung drückt sich bereits durch die stetig wachsende Anzahl von Schlichtungsanträgen (Abb. 1) sowie durch die hohe Schlichtungsquote aus. Nachfolgend weitere Beispiele für die hohe Schlichtungszufriedenheit, sowohl bei den Fluggästen als auch bei den Fluggesellschaften:

aa) Zufriedenheit bei Fluggästen

Die Zufriedenheit auf Seite der Reisenden ist sehr hoch. Zur Illustration die nachfolgenden Zitate⁸¹ von Reisenden nach beendetem Schlichtungsverfahren: „Durch ihre ausführliche Schlichtungsempfehlung wurden wir bestens über unsere Rechte aufgeklärt.“ „Wir sind dankbar, dass es ihre Schlichtungsstelle gibt, denn sonst wäre man in Fällen mit geringem monetärem Streitwert wohl immer der Willkür großer Unternehmen ausgesetzt.“ „Auch die Genauigkeit der Vorgehensweise bei erfreulicher Verständlichkeit der Ausdrucksweise für den Nicht-Juristen ist für mich beeindruckend. Danke schön!“ „Es ist ein Glücksfall, dass es Sie gibt – für alle Verbraucher, die sich un-

gerecht behandelt fühlen.“ „Sie haben diesen schon hoffnungslosen Fall doch zu einem guten Ende gebracht.“

Diese Zufriedenheit der Fluggäste⁸² ist auch empirisch belegt. Eine Untersuchung der Universität Oxford⁸³ im Zeitraum 2014/2015 ergab bei den 579 nach Abschluss des söp-Schlichtungsverfahrens befragten Fluggästen außerordentlich hohe Zufriedenheitswerte: 95 Prozent waren insgesamt zufrieden. Dabei betonten die Befragten, dass die söp ihr „Problem richtig erkannt“ hatte, sie sich „ernst genommen“ fühlten und „der Bearbeitung durch die söp vertrauen“ konnten (je 94 Prozent). Sie hatten den Eindruck, dass die söp neutral und das Ergebnis „gerecht und unparteiisch“ war (je 92 Prozent) und waren bereit, das Ergebnis zu akzeptieren (93 Prozent).

bb) Zufriedenheit Fluggesellschaften

Während vor einigen Jahren in Deutschland in der Flugbranche noch die Skepsis gegenüber Schlichtung überwog, äußern sich heute viele Fluggesellschaften sehr positiv. Die Anzahl der am söp-Schlichtungsverfahren teilnehmenden Fluggesellschaften ist seit 2013 kontinuierlich gestiegen.⁸⁴ Aufgrund der hohen Zufriedenheit mit der söp bemühten sich mehrere Airlines darum, dass diese auch in Großbritannien als Schlichtungsstelle anerkannt wird und seit 2016 auf dem britischen Markt tätig werden kann.⁸⁵ Auch für weitere europäische Staaten erreichen die söp seitdem Anfragen von Airlines.

Eine im Herbst 2018 durchgeführte Evaluierung der söp ergab eine sehr hohe Zufriedenheit der teilnehmenden Fluggesellschaften mit der juristischen Qualität, der operativen Zusammenarbeit und der Kommunikation. Einzelne Fluggesellschaften nehmen freiwillig alle Schlichtungsempfehlungen an und bringen damit ihr großes Vertrauen in die Arbeit der söp zum Ausdruck.

Die Erfahrung zeigt, dass Zweifel an der Schlichtung und insbesondere an deren Fachkompetenz und Unabhängigkeit zu meist mit Unkenntnis aufgrund fehlender Schlichtungserfahrung einhergehen. Diese Vorbehalte lassen sich schwer abstrakt ausräumen und werden eher durch eigene Erfahrung überwunden. Das lässt sich am Beispiel der Schlichtung im Luftverkehr gut illustrieren (Abb. 2): Die durch §§ 57 ff. LuftVG geförderte Teilnahme ermöglichte den Fluggesellschaften eigene Erfahrung mit dem Schlichtungsverfahren bei der söp, was zu einer hohen Akzeptanz der Schlichtung und mitunter sogar zu dem

76 §§ 36, 37 VSBG.

77 Siehe oben Ziff. 1 c) dd) (3).

78 Zur Bedeutung des Kundenvertrauens in Unternehmen s. *Berlin*, *Alternative Streitbeilegung in Verbraucherkonflikten*, 2014, S. 159 ff. m.w.N.

79 Siehe oben Ziff. 1 c) dd) (2).

80 Siehe oben Ziff. 1 c) cc).

81 Siehe söp_Jahresberichte https://soep-online.de/s%C3%B6p-jahresbericht_e.html.

82 In früheren Studien wurde bereits die Zufriedenheit im Bereich der söp_Bahnschlichtung untersucht, die ebenfalls hohe Zustimmungswerte ergab; s. *Isermann*, *RRa* 3/2016, 106, 112.

83 *Creutzfeldt*, *Ombudsman and ADR*, Springer 2018. Siehe auch *Creutzfeldt*, *ZKM* 1/2016, 12 ff. Die Ergebnisse für die söp sind abrufbar unter https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/oxford_bericht_teil_soep.pdf.

84 Siehe oben, Ziff. 1 b).

85 Siehe oben, Ziff. 1 b).

oben erwähnten Wunsch nach einer Ausweitung der Teilnahme auch auf anderen Märkten außerhalb Deutschlands führte.

3. Ausblick

Die Ausführungen haben gezeigt, dass das Potential der Schlichtung im Luftverkehr groß ist und dass die söp dafür immer mehr Zuspruch erfährt. Dies äußert sich auch in Form des stark wachsenden Fallaufkommens. Bezogen auf die Zahl der Falleingänge ist die söp nunmehr eine der größten Verbraucherschlichtungsstellen Europas.

Die Zunahme des Flugverkehrs, die anhaltenden Engpässe und die steigende Bekanntheit der söp lassen zumindest ein anhaltend hohes Fallvolumen erwarten. Zudem äußern immer mehr Airlines Interesse, dass die söp auch außerhalb der in § 57b LuftVG aufgeführten Konstellationen und insbesondere noch stärker außerhalb Deutschlands tätig werden sollte.

Das Potential der Schlichtung im Luftverkehr ist also noch lange nicht ausgeschöpft.

Abb. 1: Falleingang Flug seit 2013

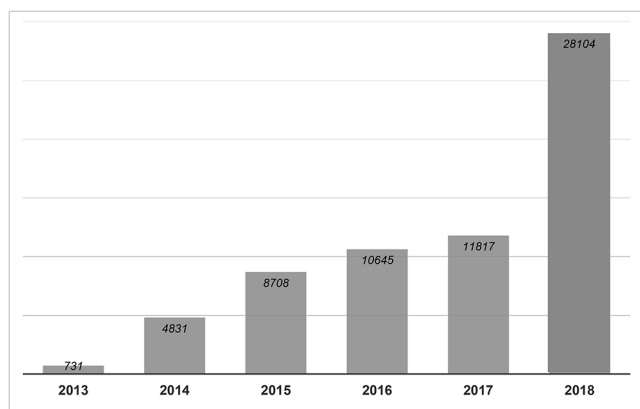
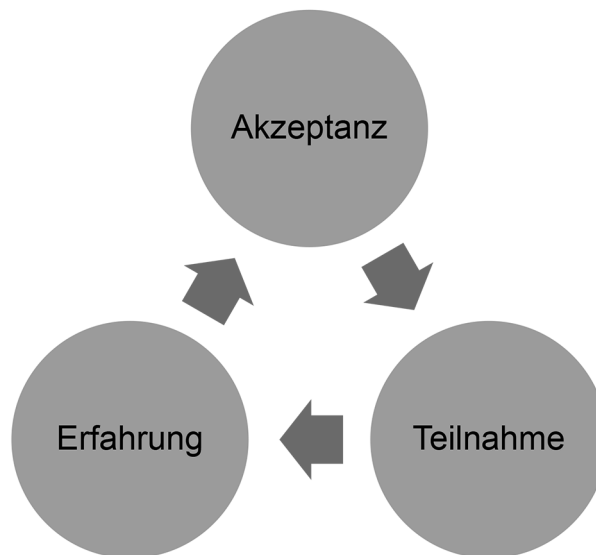


Abb. 2: Anfängliche Skepsis wird durch Teilnahme überwunden



Christof Berlin

Leiter der söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr. Zuvor bis 2010 Rechtsanwalt in einer internationalen Kanzlei. Mitglied des Herausgeberbeirats der Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM).



Forum

Gerhard Saria*

In memoriam Alexander Schmidt

Am 14.12.2018 ist Prof. (FH) Hofrat Dr. Alexander Schmidt im 66. Lebensjahr völlig unerwartet von uns gegangen. In Deutschland ist er vor allem durch seine unermüdlichen Verdienste um das österreichische Reiserecht bekannt, die namentlich in Gestalt der Rechtsprechung des Handelsgerichts Wien und des LG Korneuburg auch auf das deutsche Recht ausstrahlen. Das Reiserecht, das Handelsgericht Wien und Alexander Schmidt bilden dabei eine untrennbare Verbindung, war Alexander Schmidt doch mit Leib und Seele Richter. Seine richterliche Laufbahn führte ihn über das Bezirksgericht Litschau im

Waldviertel – einer Station seines Berufslebens, an die er sich auch in späteren Jahren immer gern zurückerinnerte, – an das Handelsgericht Wien, dem er zunächst als Richter, dann als Vorsteher des Bezirksgerichts für Handelssachen und zuletzt bis zu seiner Pensionierung im Oktober 2018 als sein Vizeprä-

* Auch im Namen von Michael Wukoschitz und des Teams des Jahrbuchs Tourismusrecht.