Verbraucherzentrale
Bundesverband

Schlichtung im Luftverkehr

Stellungnahme des Verbraucherzentrale Bundesverbands zu den Änderungsplänen zur Luftverkehrsschlichtungsverordnung sowie zum Justizverwaltungskostengesetz

30. Oktober 2026

Verbraucherrelevanz

Verbraucher:innen haben mitunter über Ansprüche aus Fluggastrechten Streit mit ihrer Airline. Lehnt diese eine Forderung ab oder reagiert nicht innerhalb von zwei Monaten, können sich die Betroffenen an eine Schlichtungsstelle wenden. Das für sie in der Regel[1] kostenfreie und niedrigschwellige Verfahren ermöglicht eine außergerichtliche Konfliktlösung.

Die folgenden Zahlen zeigen den hohen Bedarf an außergerichtlicher Streitbeilegung:

- Im Jahr 2025 gingen bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr 34.828 Schlichtungsanträge zu Flugreisen ein.[2]
- Bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr des Bundesamts für Justiz (BfJ) waren es im selben Jahr 5.521 Anträge.[3]
- Im ersten Halbjahr 2025 betrafen 13 Prozent der gut 11.000 bei den Verbraucherzentralen erfassten Beschwerden im Bereich Mobilität und Reisen Probleme mit Flugreisen.[4]

---

[1] Ausnahme: etwa § 57a Absatz 3 Luftverkehrsschlichtungsverordnung, Nummer 1224 des Kostenverzeichnisses zum Justizverwaltungskostengesetz.

[2] Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V.: Jahresbericht 2025, 2026, Seite 10, https://www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2026/03/SRUV_Jahresbericht-2025.pdf, 19.10.2026.

[3] Bundesamt für Justiz: Schlichtungsstelle Luftverkehr – Tätigkeitsbericht 2025, 2026, Seiten 3 und 5 folgende, https://www.bundesjustizamt.de/SharedDocs/Downloads/DE/Luftverkehr/Taetigkeitsbericht_2025.pdf?__blob=publicationFile&v=2, 19.10.2026.

[4] Die Auswertungen der Beschwerdestatistik basieren auf der Vorgangserfassung aller 16 Verbraucherzentralen in den insgesamt rund 200 Beratungsstellen in Deutschland. Die Vorgangserfassung stellt die statistische Erfassung aller Verbraucheranliegen dar, die an die Verbraucherzentralen herangetragen werden. Direkte Rückschlüsse auf die Häufigkeit des Vorkommens bestimmter Verbraucherprobleme in der Gesamtbevölkerung sind daraus jedoch nicht ableitbar, Beschwerdezahlen – Datenstand: 4. September 2025; https://www.vzbv.de/verbraucherreport/2025/mobilit%C3%A4t, 19.10.2026.

Ein gutes Schlichtungsangebot erleichtert Verbraucher:innen die einfache und kostenfreie Durchsetzung ihrer Rechte.

Allein die für die 19 größten Flughäfen zuständigen Amtsgerichte registrierten im ersten Halbjahr 2026 bereits 53.150 Fluggastklagen.[5] Die Schlichtung entlastet diese hochbelastete Justiz.[6]

Einleitung

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim BfJ soll nach dem Entwurf für eine überarbeitete Luftverkehrsschlichtungsverordnung entscheiden können, ob sie einen Schlichtungsvorschlag erstellt. Nach dem Willen des Gesetzgebers soll dieser Spielraum bestehen, wenn eine Airline im Schlichtungsverfahren keine Stellungnahme abgibt,[7] sodass mit einer Einigung nicht zu rechnen ist. Durch entsprechende Einstellungen sollen Verfahren schneller beendet und die Schlichtungsstelle entlastet werden.

Was für die Behörde ein Vorteil sein kann, kann für Verbraucher:innen jedoch nachteilig sein. Ihnen würde eine fachliche Einschätzung zu ihrem Anspruch fehlen. Diese hilft, die Erfolgsaussichten und Risiken weiterer rechtlicher Schritte zu beurteilen. Zudem kann ein ergebnisloses Schlichtungsverfahren die Durchsetzung ihrer Rechte verzögern und dazu führen, dass sich Verbraucher:innen anschließend an einen Legal-Tech-Anbieter wenden oder Klage erheben. Eine mögliche Entlastung der Schlichtungsstellen kann somit zu einer zusätzlichen Belastung der bereits heute stark belasteten Gerichte führen. Dabei wird bereits berücksichtigt, dass die geplante Entlastung der Schlichtungsstelle mehr Kapazitäten für die verbleibenden Verfahren schaffen könnte. Ob dadurch die Qualität der Schlichtungsempfehlungen und ihre Annahmequote steigen, ist jedoch offen. Der Plan könnte sich umgesetzt am Ende als Bärendienst an den Verbraucher:innen erweisen.

Der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) begrüßt die Absicht, den Airlines den wirtschaftlichen Anreiz für eine fehlende Mitwirkung am Schlichtungsverfahren zu nehmen: Nach dem gleichzeitigen Entwurf für eine Anpassung des Justizkostenverwaltungsgesetzes soll sich die Verfahrensgebühr nicht mehr von 330 Euro auf 150 Euro ermäßigen, wenn eine Airline auf das Schlichtungsbegehren nicht reagiert und deshalb von einem Schlichtungsvorschlag abgesehen wird.[8]

Der vzbv bedankt sich für die Möglichkeit zum Referentenentwurf eine Stellungnahme abzugeben.

---

[5] tagesschau.de, Fluggast-Klagen belasten Gerichte zunehmend, https://www.tagesschau.de/inland/innenpolitik/luftverkehr-justiz-klagen-nehmen-zu-100.html, 19.10.2026.

[6] BMJV, Pressemitteilung Nr. 62/2026, „Streit mit der Fluggesellschaft: Schlichtung soll flexibler werden“, 2026, https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2026/0210_Schlichtung_Luftverkehr.html, 26.10.2026.

[7] Siehe § 13 Absatz 2 der geplanten Luftverkehrsschlichtungsverordnung.

[8] Siehe Nummer 1222 der Anlage (Kostenverzeichnis) zum geplanten Justizverwaltungskostengesetz.

Bewertung im Einzelnen

1. Gute Verbesserungspläne

Der vzbv begrüßt die Absicht, Airlines einen wirtschaftlichen Anreiz zu nehmen, sich nicht an einem Schlichtungsverfahren zu beteiligen.

Positiv ist auch, dass für die Beteiligten künftig die Beendigung eines Schlichtungsverfahrens eindeutig wäre. Es soll nach dem Willen des Gesetzgebers „mit der Mitteilung“ eines Schlichtungsvorschlages oder „mit der Mitteilung“ des Absehens von einem Schlichtungsvorschlag an die Beteiligten beendet sein.[9] In einem Vorentwurf unter der Ampel-Regierung[10] hieß es noch weiter formuliert „nach der Mitteilung“ an die Beteiligten.

Die vorgesehene Übergangsregelung wäre verbraucherfreundlich. Für fortgeschrittene Verfahren soll noch ein Schlichtungsvorschlag gegeben werden. Dort soll die neue Regelung nicht rückwirkend zu Anwendung kommen.[11]

2. Risiko für falsche Anreize für die Airlines

Eine faktische Wirkung der Schlichtung ist es, Verbraucher:innen zu ihrem Recht zu verhelfen und ein Gleichgewicht zu den juristisch oft gut aufgestellten Airlines herzustellen. Airlines haben rechtliche Expertise, die vielen Verbraucher:innen fehlt. Gelingt die Herstellung des Gleichgewichts mangels Mitwirkung der Airlines und Einigung nicht, sollten die Beteiligten eine fundierte rechtliche Bewertung auf der Grundlage der zugänglichen Informationen erhalten. Der Änderungsvorschlag sollte nach der Auffassung des vzbv diese Vorteile eines Schlichtungsvorschlages unterstützen. Wenn eine Airline zukünftig auf die Aufforderung zur Stellungnahme nicht reagiert, eröffnet sie sich nach dem Vorschlag selbst die Möglichkeit auf eine Verfahrenseinstellung. Wenn das Verhalten einer Airline zur Einstellung führt, wäre dies ein sich verwirklichter, im Gesetz angelegter, Fehlanreiz und nachteilig für Verbraucher:innen.

Im Vorschlag fehlen Lösungen, die die Schlichtung stärken und die das Verfahren verbindlicher gestalten. Bei einer Schlichtung darf sich Passivität für eine Airline nicht lohnen.

> Wenn ein Luftfahrtunternehmen einen Anspruch weder anerkennt noch sich innerhalb einer Frist auf die diesbezügliche Anfrage zur Stellungnahme äußert, sollte der Schlichtungsvorschlag wie bisher erstellt werden. Nach Ablauf einer weiteren Frist, in der das Unternehmen widersprechen kann, sollte der Vorschlag als angenommen und bindend gelten.

---

[9] Siehe § 15 Absatz 2 der geplanten Luftverkehrsschlichtungsverordnung.

[10] https://www.bmjv.de/SharedDocs/Pressemitteilungen/DE/2025_A/0328_Luftverkehrsschlichtung.html sowie https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsarchiv/2025_Luftverkehrsschlichtungs_VO.html.

[11] Siehe § 18 Absatz 3 der geplanten Luftverkehrsschlichtungsverordnung.

Käme es in der Folge zu einem Gerichtsverfahren, hätte das Schlichtungsergebnis dort eine vorwegnehmende rechtliche Wirkung. Noch besser wäre nach Überzeugung des vzbv:

> Ein Schlichtungsvorschlag sollte durchsetzbar sein. Verbraucher:innen bliebe ein nachfolgendes Gerichtsverfahren erspart.

3. Attraktivität der Schlichtung steigern

Der Entwurf könnte geeignet sein, dass entstehende Kapazitäten bei der Schlichtungsstelle dazu führen, dass Verbraucher:innen von einer Beschleunigung profitieren. Das ist insbesondere in Fällen, in denen das Luftfahrtunternehmen mitwirkt und eine tatsächliche Aussicht auf Annahme eines Schlichtungsvorschlags besteht, wahrscheinlich. Die Attraktivität der Schlichtung muss nach der Überzeugung des vzbv durch generell zügige Verfahren gesteigert werden: Ein Weg könnte eine Regelung sein, nach dem einem Schlichtungsantrag bei fehlender fristwahrender Mitwirkung durch die Airline immer entsprochen wird. Ein anderer Weg könnte die oben dargestellte Unterstellung einer Annahme bezüglich eines unterbreiteten Schlichtungsvorschlages sein.

Derartige Regelungen fehlen im Entwurf, beide würden aber die Schlichtungsstellen entlasten. Wenn Verbraucher:innen künftig ohne einen Schlichtungsvorschlag aus einer Schlichtung herausgehen, könnte das die Attraktivität der Schlichtung verringern. Dieser Nachteil wird nach der Auffassung des vzbv nicht durch die vom Gesetzgeber erwartete Beschleunigung ausgeglichen.

> Der Gesetzesvorschlag sollte im Interesse der Verbraucher:innen Regelungen enthalten, die das Verfahren beschleunigen und dabei gleichzeitig den Verbraucher:innen einen echten Mehrwert bringen.

4. Weitere mögliche Folgen der geplanten Änderungen

Wenn Schlichtungsverfahren zukünftig ohne Vorschlag eingestellt werden können, dürfte die Wahrscheinlichkeit einer gerichtlichen Auseinandersetzung über Legal-Tech-Dienstleister gegenüber geschlichteten Fällen steigen. Die Arbeitslast würde sich damit von der Schlichtungsstelle zu den ohnehin stark belasteten Gerichten verschieben.

Mit einer hohen Flugreiseaktivität der Verbraucher:innen gibt es auch künftig ein hohes Potenzial für Reisestörungen und damit Schlichtungsfälle. Ohne eine bessere Ausstattung der Schlichtungsstelle dürften sich die dortigen Verfahrenszeiten nicht relevant verbessern.

> Die Ausstattung der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim BfJ muss verbessert werden.

5. Ergebnis

Der vzbv teilt das Ziel einer effizienten und verbraucherfreundlichen Ausgestaltung der Luftverkehrsschlichtung. Aus Sicht des vzbv wäre jedoch der Verzicht auf einen Schlichtungsvorschlag geeignet, Probleme von der Schlichtungsstelle auf die Gerichte zu verlagern. Für eine nachhaltige Stärkung der Schlichtung sind somit andere Maßnahmen erfolgversprechender. Schlichtungsergebnisse sollten verbindlicher sein, als sie es heute sind.

Impressum

Herausgegeben von:
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.
Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin

T +49 30 25800-0
Mobilitaet@vzbv.de
vzbv.de

Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge hier und hier.