

# **VERFAHRENSORDNUNG DER REISESCHIEDSSTELLE**

## **§ 1 Einrichtung der Reiseschiedsstelle**

(1) Der Verein zur Förderung der alternativen Streitschlichtung (FaSir e.v.) (Vereinsregister AG Heidelberg: VR 3304) . betreibt die „Reiseschiedsstelle“, die die Beteiligten unbeschadet des Rechts, die Gerichte anzurufen, in bestimmten Reisesstreitigkeiten (§ 2) mit dem Ziel einer außergerichtlichen Schlichtung anrufen können. Sie ist kein Schiedsgericht im Sinne der §§ 1025 ff. BGB.

(2) Die Reiseschiedsstelle ist dem Bundesministerium der Justiz (Referat I A 4) und beim Europäischen Verbraucherzentrum (Euro-Info-Verbraucher e.V.), Rehfusplatz 11, D-77694 Kehl gemeldet.

(3) Die Schlichtungsstelle ist mit einem Schlichter besetzt, der zum Richteramt befähigt ist.

(4) Das Verfahren ist nicht öffentlich. Alle Verfahrensbeteiligten haben die Vertraulichkeit des Verfahrens zu wahren. Insbesondere sollen während des Verfahrens keine öffentlichen Erklärungen abgegeben werden.

(5) Die Schlichtungsstelle veröffentlicht einmal im Jahr einen anonymisierten Tätigkeitsbericht.

## **§ 2 Zuständigkeit**

(1) Die Reiseschiedsstelle ist zuständig für alle Streitigkeiten, die sich zwischen einem Reisenden (Beschwerdeführer) und einem Unternehmen, das die Absichtserklärung unterzeichnet hat und damit die Reiseschiedsstelle anerkennt, im Bereich der über das Internet vorgenommenen Buchungen von Reiseleistungen ergeben.

(2) Wird der Schlichter angerufen, obwohl er nicht zuständig ist, so teilt er dies den Parteien mit.

## **§ 3 Unabhängigkeit und Neutralität des Schlichters**

(1) Der Schlichter wird vom FaSir bestellt.<sup>1</sup> Er darf in den letzten drei Jahren vor seiner Bestellung nicht dem Verband oder einem verbandsangehörigen Unternehmen beschäftigt gewesen sein und auch während seiner Bestellung dort nicht beschäftigt werden. Der Schlichter darf während des Schlichtungsverfahrens mit keiner der Parteien in einer geschäftlichen Verbindung stehen.

(2) Der Schlichter ist in dieser Eigenschaft unabhängig und weder dem Kunden noch dem Reiseunternehmen gegenüber weisungsgebunden. Er ist unparteiisch und zur Verschwiegenheit verpflichtet.

(3) Der Schlichter darf die Parteien des Schlichtungsverfahrens nach Beendigung des Verfahrens im Zusammenhang mit dem Streitgegenstand nicht beraten oder vertreten.

---

<sup>1</sup> Zur Zeit ist Herr Rechtsanwalt Prof. Dr. iur. Ronald Schmid aus Wiesbaden bestellt.

- (4) Die Parteien verpflichten sich, den Schlichter in einem nachfolgenden Gerichtsverfahren nicht als Zeugen für Tatsachen zu benennen, von denen er im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangt hat.

#### **§ 4 Schlichtungsauftrag**

- (1) Der Reisende kann die Reiseschiedsstelle erst dann anrufen, wenn der Versuch, mit dem entsprechend betroffenen Unternehmen eine Lösung der Streitigkeit herbeizuführen, gescheitert ist.
- (2) Die Kundenbeschwerde ist schriftlich unter kurzer Schilderung des Sachverhalts und unter Beifügung der zum Verständnis der Beschwerde erforderlichen Unterlagen zu erheben. Der Beschwerdeführer hat dabei zu versichern, dass er in der Streitigkeit noch kein Gericht, keine andere Streitschlichtungsstelle und keine Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, angerufen und auch keinen außergerichtlichen Vergleich mit dem Beschwerdegegner abgeschlossen hat.
- (3) Der Beschwerdeführer kann sich vertreten lassen. Dieser muss die deutsche Sprache hinreichend verstehen. In diesem Fall ist dem Schlichter eine entsprechende Vollmacht vorzulegen.
- (4) Die Verfahrenssprache ist deutsch. Das gilt auch, wenn einer der Beschwerdeführer EU-Ausländer ist. In diesen Fällen kann zur Überwindung von Kommunikationshindernissen das Europäische Verbraucherzentrum (Euro-Info-Verbraucher e.V.) in Kehl verfahrensbegleitend hinzugezogen werden.

#### **§ 5 Ablehnung der Schlichtung**

- (1) Der Schlichter lehnt die Schlichtung durch schriftlich begründete Mitteilung an den Beschwerdeführer bzw. dessen Vertreter ab, wenn
  - in Streitigkeiten, an deren Abwicklung er selbst beteiligt ist oder war; in diesem Fall überträgt er die Schlichtung einem Vertreter.
  - ein Antrag auf Prozesskostenhilfe gestellt worden ist, weil die beabsichtigte Rechtsverfolgung keine Aussicht auf Erfolg bietet.
  - die Streitigkeit bereits durch einen außergerichtlichen Vergleich beigelegt ist.
  - die Angelegenheit bereits Gegenstand eines Schlichtungsvorschlages oder eines Schlichtungsverfahrens einer anderen Schlichtungs- oder Gütestelle, die Streitbeilegung betreibt, ist.
  - der Anspruch bei Erhebung der Kundenbeschwerde bereits verjährt war und der Beschwerdegegner sich auf Verjährung beruft.
- (2) Der Schlichter kann die Schlichtung ablehnen, wenn die Schlichtung die Klärung einer grundsätzlichen Rechtsfrage beeinträchtigen würde.

#### **§ 6 Ort der Schlichtung**

- (1) Die Schiedsstelle arbeitet im Regelfall in Wiesbaden. Der Schlichter kann in Einzelfällen nach Anhörung der Parteien einen anderen Ort bestimmen.

- (2) Die Reiseschiedsstelle betreibt die Schlichtung grundsätzlich im schriftlichen Verfahren. Ein mündliches Verfahren wird nur anberaumt, wenn das dem Schlichter sachdienlich erscheint.

### **§ 7 Anhörung der Parteien**

- (1) Der Schlichter bestätigt innerhalb einer Woche dem Antragsteller (Beschwerdeführer) den Eingang seiner Beschwerde unter Hinweis auf die Regelungen dieser Verfahrensordnung.
- (2) Der Schlichter prüft, ob er gemäß § 2 zuständig ist und ob ein Ablehnungsgrund gemäß § 3 gegeben ist. Müsste eine Ablehnungsmitteilung nach § 5 ergehen, fehlen Unterlagen oder sind die Ausführungen noch nicht vollständig, weist der Schlichter den Beschwerdeführer darauf hin und gibt dem Beschwerdeführer Gelegenheit, den Mangel innerhalb eines Monats abzustellen.
- (3) Der Schlichter leitet die Beschwerde, den am Schlichtungsverfahren teilnehmenden Unternehmen innerhalb von zwei Wochen nach Eingang der Beschwerde zur Stellungnahme zu. Das Unternehmen muss innerhalb eines Monats ab Zugang der Beschwerde Stellung nehmen; die Frist kann gegebenenfalls um einen Monat verlängert werden.
- (4) Die Parteien sind verpflichtet, den Verfahrensforgang jederzeit zu fördern. Wenn der Schlichter eine weitere Aufklärung des Sach- und Streitstandes für geboten hält, kann er eine ergänzende Stellungnahme oder Auskunft der Beteiligten einholen. Ein Anspruch auf Einsicht in die Akte des Schlichters besteht nicht.
- (5) Vorgelegte Urkunden und sonstige schriftliche Beweisstücke werden berücksichtigt. Eine Zeugenvernehmung wird grundsätzlich nicht durchgeführt. Sachverständigengutachten werden von der Reiseschiedsstelle nicht eingeholt.

### **§ 8 Beendigung des Verfahrens**

- (1) Das Verfahren endet, wenn beide Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben oder wenn mindestens eine Partei die Schlichtung schriftlich gegenüber dem Schlichter und der anderen Partei für gescheitert erklärt.
- (2) Sieht der Schlichter keine Aussicht auf Erfolg des Verfahrens, so kann er auch das Verfahren jederzeit beenden. Einer Begründung bedarf diese Entscheidung nicht.
- (3) In den Fällen der Absätze 1 und 2 ist das Schlichtungsverfahren mit Ablauf des Tages, in dem die Erklärungen beim Schlichter eingehen, beendet.

### **§ 9 Schlichtungsentscheidung**

- (1) Der Schlichter unterbreitet einen Schlichtungsvorschlag nach Lage der Akten bzw. einer eventuellen mündlichen Verhandlung. Die Parteien sind darauf hinzuweisen, dass sie zur Annahme nicht verpflichtet und bei Nichtannahme berechtigt sind, die Gerichte anzurufen.
- (2) Der Schlichtungsvorschlag besteht aus einem Vorschlag, wie der Streit der Beteiligten aufgrund der Rechtslage unter Berücksichtigung von Treu und Glauben angemessen beigelegt werden kann, und eine Begründung, in welcher der Vorschlag kurz und verständlich erläutert wird.

- (3) Der Schlichter soll die nicht anwaltlich vertretenen Parteien über die Folgen eines Einigungsvorschlages informieren.
- (4) Der Schlichtungsvorschlag kann von den Parteien innerhalb von 3 Wochen ab Zugang durch eine schriftliche Mitteilung an den Schlichter angenommen werden.
- (5) Nach Ablauf der Frist teilt der Schlichter den Parteien das Ergebnis mit.
- (6) Lehnt eine Partei den Schlichtungsvorschlag ab, so informiert der Schlichter die andere Partei. Mit dieser Mitteilung ist das Verfahren bei der Reiseschiedsstelle beendet.
- (7) Wird der Schlichtungsvorschlag von beiden Parteien angenommen, kommt er mit diesem Inhalt rechtsverbindlich zustande. Die Schlichtungsvereinbarung kann auf Wunsch der Parteien schriftlich niedergelegt und von beiden Parteien unterschrieben werden. Sind die Parteien anwaltlich vertreten, sollten Sie einen vollstreckbaren Anwaltsvergleich im Sinne der §§ 796 a – c ZPO anstreben.

### **§ 10 Kosten**

- (1) Das Verfahren ist für Kunden der die Reiseschiedsstelle anerkennenden Unternehmen kostenfrei. Die Kosten der Schlichtungsstelle und des Schlichters, notwendige Auslagen sowie Umsatzsteuer (sofern Umsatzsteuerpflicht besteht) trägt das am Schlichtungsverfahren teilnehmende Unternehmen, das Partei des Schlichtungsverfahrens ist.
- (2) Auslagen (z.B. Porto- und Telefonkosten, Übersetzungskosten) werden nicht erstattet; jede Partei trägt solche oder ähnliche Kosten selbst. Das gilt auch für eventuell anfallende eigene Rechtsanwaltskosten.

### **§ 11 Haftung**

Eine Haftung des FaSir oder des Schlichters und deren Mitarbeiter für Handlungen oder Unterlassungen ist auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz beschränkt.

### **§ 12 Inkrafttreten**

Diese Schlichtungsverfahrensordnung tritt am 1. Januar 2006 in Kraft und wurde im September 2007 mit Gründung des FaSir aktualisiert). Sie wird im Internet unter [www.reiseschiedsstelle.de](http://www.reiseschiedsstelle.de) potentiellen Beschwerdeführern zugänglich gemacht.