

Schlichtung im Reiserecht – eine Alternative zum Prozess?!

Ein erster Erfahrungsbericht über 32 Monate Tätigkeit der „Reiseschiedsstelle“

Prof. Dr. Ronald Schmid, Wiesbaden

I. Einführung

Die Inanspruchnahme gerichtlicher Hilfe ist nicht immer der effizienteste Weg für einen Reisenden, »Recht« zu finden. Entscheidungen im Schiedsverfahren, Verhandlungen zwischen den Parteien oder die außergerichtliche Streitschlichtung sind – wenn sie gut durchgeführt werden – interessante und vor allem kostengünstige Alternativen. Das Schlichtungsverfahren kann zwar nicht garantieren, dass es zu einer einvernehmlichen Streitbeilegung kommt; sie beinhaltet aber eine große Chance, dass es dazu kommt.¹

In dieser Erkenntnis und auf Anregung von *Rainald Taesler*² haben deshalb vor drei Jahren, während der ITB 2005, die Mitgliedsunternehmen des Verbandes Internet Reisevertrieb (VIR)³ die vom Verfasser gerade gegründete „Reiseschiedsstelle“ mit der Schlichtung von Streitigkeiten zwischen ihnen und ihren Kunden beauftragt.

II. Die häufigsten Fehler bei der Online-Buchung von Reisen

Viele Rechtsfragen, die sich im Zusammenhang mit einer Online-Buchung ergeben sind noch nicht von Gerichten entschieden worden; jedenfalls liegen dem Verfasser keine veröffentlichten Entscheidungen vor. Um einen kleinen Eindruck davon zu geben, worum zwischen Online-Kunden und Online-Reiseanbieter (seien es Reiseveranstalter oder Reisemittler) häufig streiten, sollen einige Probleme kurz skizziert werden.⁴

* Der Autor ist Rechtsanwalt in *Frankfurt a. M.* und war 15 Jahre Justitiar eines Luftfahrtunternehmens. Er ist Honorar-Professor an der Technischen Universität *Darmstadt* (Luftverkehrsrecht) und an der Technischen Universität *Dresden* (Bürgerliches Recht, Luftverkehrsrecht und Reiserecht). Im März 2005 wurde er zum Schlichter der »Reiseschiedsstelle« berufen.

¹ Wegen Einzelheiten siehe *Schmid*, RRA 2006, 17 und VUR 2006, 340 ff. Siehe auch die Stellungnahme von *Tonner*, RRA 2005, 110 ff. und die von einer Rest-Skepsis getragene Befürwortung der Schlichtung im Reiserecht durch *Noll*, RRA 2006, 15 ff.

² Dr. *Rainald Taesler* ist Professor an der Hochschule Heilbronn.

³ Gründungsmitglieder waren die 13 Unternehmen Avigo, ebookers, Expedia, Ferien.de; Hin und weg, Holiday Autos, holiday and more medhotels, Opodo, lastminute.de und lastminute.com, medhotels, Travel24 sowie travelocity. Zum aktuellen Stand siehe www.reiseschiedsstelle.de.

⁴ Der Begriff ist zwar nicht ganz korrekt, weil ein Buchungswilliger im Stadium der Vertragsanbahnung noch kein „Reisender“ i.S.d. § 651 a ff. BGB ist. Gleichwohl wird er nachfolgend verwendet, weil der Begriff „Buchungswilliger“ zu schwerfällig erscheint.

1. Viele Reisende lesen leider die Texte auf dem Bildschirm nicht genau durch, bevor sie eine Frage mit einem Mausklick beantworten und sind sich nicht immer bewusst, dass sie mit einem „Ja“ oder „Nein“ eine Willenserklärung abgegeben, an die sie zunächst gebunden sind. Auch wenn sie bestätigen, dass Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Kenntnis genommen haben, können sie später nicht behaupten, Sie wären damit nicht einverstanden gewesen.
2. Die wenigsten Reisenden drucken sich die wichtigen Informationen aus, z. B. die akzeptierten Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Beförderungsbedingungen, Reisebedingungen), Hotelbeschreibungen nicht aus und fertigen auch keine Screenshots an. Damit sind sie später oft in unnötiger Beweisnot.
3. Eine häufige Fehlerquelle ist auch die unfreiwillige und vor allem unbenmerkte Änderung der Eingaben in einer Buchungsmaske (z.B. Angabe des Reiseortes, des Reisedatums etc.) durch Verscrollen.
4. Reisende vergessen oft auch zu prüfen, ob die Namen der Reisenden richtig geschrieben sind. Ist das nicht der Fall, werden die Tickets somit fehlerhaft ausgestellt. Nach den Tarifbestimmungen lassen die meisten Luftfahrtunternehmen den Fehler nicht einfach beheben; vielmehr muss die Buchung storniert und eine neue Reise gebucht werden. Es ist zwar keinesfalls sicher, ob solchen Klauseln rechtswirksam ist, doch solange Gerichte die entsprechenden Klauseln nicht „kassiert“ haben, werden sich die Luftfahrtunternehmen darauf berufen.
5. Viele Probleme entstehen durch die Angabe einer ungültigen oder falschen E-Mail-Adresse im Rahmen des Buchungsvorgangs: Punkte, Binde- und Unterstriche oder Domain-Endungen (de, com, net etc.) werden häufig falsch bzw. unvollständig gesetzt. Eine korrekte E-Mail-Adresse ist aber die Voraussetzung dafür, dass das Angebot des Reisenden (Buchung) schnell und unkompliziert bestätigt werden kann. Auch eventuelle Änderungen der Reise können den Reisenden bei fehlerhafter Mail-Adresse nicht erreichen. Wenn der Reisende im Rahmen der Buchung hier einen Fehler gemacht hat, kann dem Reiseunternehmen im Regelfall nicht der Vorwurf gemacht werden, dass er nicht informiert worden ist.
6. Gleiches gilt, wenn der Reisende nicht sicherstellt, dass das E-Mail-Postfach nicht übergelaufen ist. Wenn ihn deswegen wichtige Informationen nicht erreichen, kann er dem Reiseunternehmen im Regelfall keinen Vorwurf machen, dass er nicht informiert wurde.
7. Gelegentlich passiert es auch, dass wichtige E-Mails den Reisenden nicht erreichen, weil sie vom eigenen Spamfilter als verdächtige Werbesendung „aussortiert“ werden. Es ist daher ratsam, dass der Reisende die E-Mail-Adresse seines Online-Dienstleisters in eine „Liste zugelassener Adressen“ aufnimmt.
8. Einige Rechtsstreitigkeiten haben Ihre Ursache auch darin, dass der Reisende eingegangene Emails nicht abrufen. Wer eine Reise online bucht und eine E-Mail-Adresse hinterlegt, eröffnet damit aber einen virtuellen Briefkas-

ten und muss (wie bei einem echten) dafür Sorge tragen, dass eingegangene E-Mails auch abgerufen werden.

9. Häufig passiert es, dass Reisebuchungen per Kreditkarte bezahlt werden (sollen). Selten aber prüfen die Reisenden vor der Online-Buchung, ob Ihr persönliches Kreditkartenlimit⁵ am Tag der Abbuchung überschritten wird. Wird eine Flug- oder eine Pauschalreise gebucht und ist beim Belastungsversuch das Kreditkartenlimit nicht ausreichend, wird diese Belastung vom Kreditinstitut unweigerlich abgewiesen. Die Folge ist, dass die Tickets oder Reiseunterlagen nicht ausgestellt werden können. Bis das geklärt ist, vergeht wertvolle Zeit, in der die von den Luftfahrtunternehmen festgelegten Ticketausstellungsfristen überschritten werden können, so dass die Dokumente auch später nicht mehr ausgestellt werden können. Der Flug oder die reise muss dann regelmäßig neu gebucht werden. Weil dann aber der Tag der Buchung sehr viel näher am Abreisetermin liegt, erheben Luftfahrtunternehmen und Reiseveranstalter in der Regel einen höheren Preis.

10. Bei Buchungen zugunsten Dritter und Zahlung per Kreditkarte geben die Reisenden oft nicht den eigenen Namen (als Halter der Kreditkarte) an, sondern den Namen des Passagiers, für den eine Reise gebucht wurde, oder den Namen des Rechnungsempfängers. Beachten Sie, dass eine Kreditkarte nur belastet werden kann, wenn alle Daten für die zu belastende Karte korrekt sind.

Wenn dem Reisenden diese Fehlerquellen bewusst sind und er diese Fehler deswegen vermeidet, sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass die Online-Buchung für ihn zum Ärgernis wird.

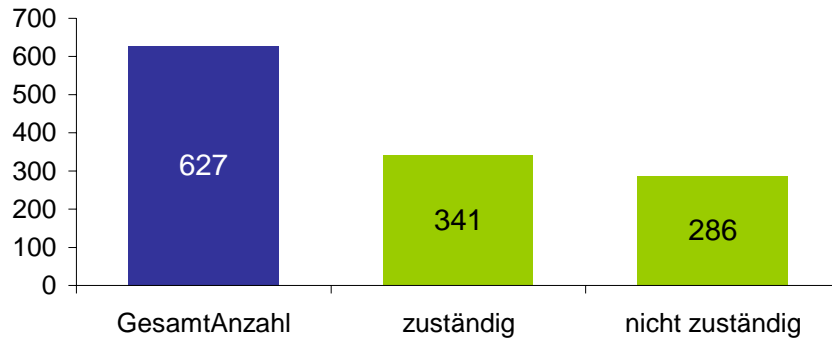
III. Kurz-Bericht über die Schlichtungsverfahren im Zeitraum 2005- 2007

In den 32 Monaten, in denen die Reiseschiedsstelle seitdem tätig ist, wurde sie insgesamt 627 Mal angerufen; aber nur in 341 Fällen war die Reiseschiedsstelle zuständig. Die folgenden Schaubilder sprechen für sich.⁶

⁵ DIE wenigsten Reisenden sind sich bewusst, dass es eine Monats-Limit, aber auch eine Tages-Limit gibt!

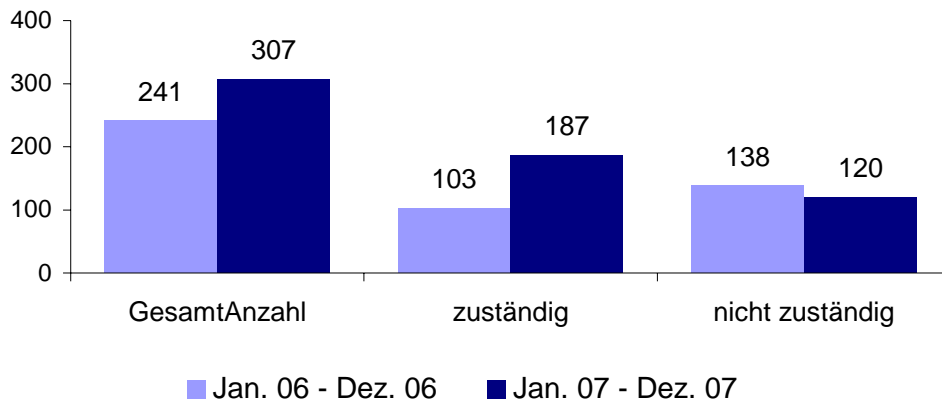
⁶ Der besseren Vergleichbarkeit wegen wurden nur die Volljahre berücksichtigt, d.h. die ersten 9 Monate des Jahre 2005 außen vor gelassen.

Reiseschiedsstelle: Anzahl der Fälle gesamt
(von März 2005 bis Dezember 2007)

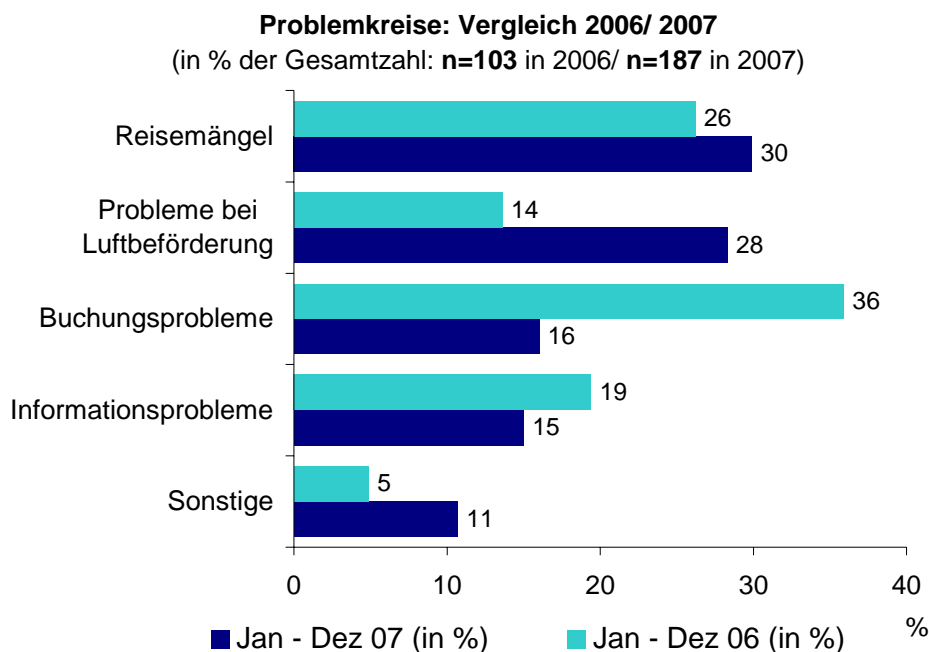


© VIR

Reiseschiedsstelle: Anzahl der Fälle
Vergleich 2006/2007



© VIR



© VIR

Es ist eine verbreitete Fehlvorstellung, dass einem Beschwerdeführer im Rahmen des Schlichtungsverfahrens stets etwas angeboten wird; das ist aber nicht zutreffend. Ein Schlichtungsvorschlag wird nämlich nur unterbreitet, wenn zumindest eine gewisse Wahrscheinlichkeit besteht, dass der geltend gemachte Anspruch vor Gericht vollumfänglich oder zum Teil Bestand haben könnte. Dabei werden aber im Rahmen der Überlegungen, welcher Vorschlag unterbreitet wird, auch die Beweislast und das Prozessrisiko in die Waagschale geworfen.

Wichtig erscheint mir daher auch, das Verhältnis der Schlichtungsvorschläge zu den Fällen, in denen ein Schlichtungsvorschlag nicht unterbreitet werden konnte, darzustellen.

Im Jahr 2005 wurden im Rahmen der 79 Schlichtungsverfahren noch in 64,5 % der Beschwerden (51 Fälle) ein Schlichtungsvorschlag unterbreitet; in 35,4% der Beschwerden (28 Fälle) jedoch nicht. Im Jahr 2006 wurde nur noch in 49,0% der 102 Schlichtungsverfahren Vorschläge unterbreitet, in 41% der Fälle dagegen nicht mehr. Und im Berichtsjahr 2007 veränderte sich das Verhältnis weiter: Nur in 39,5 % der 187 Schlichtungsverfahren (74 Fälle) wurden noch Schlichtungsvorschläge unterbreitet, in 49,7% nicht mehr; in 20 Fällen (10,6%) haben sich im Lauf des Schlichtungsverfahrens erledigt, weil die Beschwerdeführer das Verfahren nicht mehr weiter betrieben. Die Erklärung ist recht einfach: Je bekannter die Einrichtung geworden ist, desto mehr haben Reisende die Reiseschiedsstelle angerufen, in der Hoffnung, vielleicht doch noch eine Kompensation zu bekommen.

Festzuhalten, dass bislang nur 4 Beschwerdeführer den Schlichtungsvorschlag ausdrücklich nicht angenommen haben; keiner von ihnen hat aber bislang versucht, seine Ansprüche nach Abschluss des Schlichtungsverfahrens vor Gericht durchzusetzen. Die übrigen Beschwerdeführer haben auch die Ablehnung des Schlichters, einen Schlichtungsvorschlag zu unterbreiten, akzeptiert.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit einer Beschwerde dauerte im Berichtszeitraum 13,1 Tage.

IV. Die Weiterentwicklung der Idee der Schlichtung im Reiserecht

Die außergerichtliche Schlichtung in Reises Streitigkeiten ist kein neuer Weg – andere Industriezweige sind ihn längst (und mit Erfolg!) gegangen. Es ist nur ein Weg, der – wie ein verschlungener Pfad im Dschungel – noch nicht von allen von den Touristikern gesehen, jedenfalls aber nicht beschritten wurde.

- Die Mitglieder des VIR hatten sie sich von Anbeginn vorgenommen, in Sachen kunden- und kostenfreundlicher außergerichtlicher Einigungen nicht nur ein Zeichen zu setzen, sondern auch die Etablierung eines branchenweiten Standards anzustreben. Folgerichtig wurde die Reiseschiedsstelle geöffnet für alle Unternehmen, die auf nicht-traditionellem Weg Reisen vertreiben, auch wenn Sie nicht dem VIR angehören. Seit dem 18. September 2007 wird Reiseschiedsstelle deshalb nicht mehr vom VIR, sondern vom zu diesem Zweck gegründeten „Verein zur Förderung alternativer Streitschlichtung im Reiserecht“ (FaSiR) getragen.⁷ Mit diesem konsequenten Schritt folgt die Online-Reisebranche anderen, großen Branchen, in denen sich vergleichbare Institutionen bereits seit längerem bewährt haben.⁸

Der Trägerverein hat auch einen Beirat berufen, in dem sich Wissenschaft, Unternehmen, Verbraucher und andere interessierte Kreise wiederfinden. Der Beirat soll die Arbeit der Reiseschiedsstelle begleiten. Mitglieder sind:

- Prof. Karl Born, Hochschule Harz
- Olaf Nink, Hauptbevollmächtigter (CEO)
- Monika Peichl, Journalistin
- Martin Radtke, Justitiar L'tur
- Monika Spielberger, Chefredakteurin „Urlaub perfekt“
- Reiner Seydlitz, TÜV Süd, Leiter Internet-Zertifizierung
- Prof. Dr. Rainald Taesler, Hochschule Heilbronn
- Prof. Dr. Klaus Tonner, Universität Rostock

⁷ Die Gründungsmitglieder VIR, expedia.de, ebookers.de, opodo.de, travel24.com, lastminute.com, ferien.de und hinundweg.com haben Rechtsanwalt Dr. Hans Josef Vogel zum Vorstandsvorsitzenden der nun eigenständigen Institution gewählt. Er ist Vorstand der IBA Leisure Industries Section und seit Jahren im Reiserecht als Anwalt tätig sowie Lehrbeauftragter an der IFH Bad Honnef. Die Geschäftsführung wird Claudia Brözel übernehmen, die bereits in Ihrer Funktion als Vorstandes des VIR die Reiseschiedsstelle maßgeblich mit aufgebaut hat.

⁸ Siehe dazu die Pressemitteilung des VIR unter http://reiseschiedsstelle.de/pm_0907.htm. Bei der Reiseschiedsstelle des VIR sind bislang 96 % der Beschwerden erfolgreich geschlichtet worden. Für die Schweiz: Oetterli, Außergerichtliche Streitschlichtung in reiserechtlichen Angelegenheiten in der Schweiz, in: DGfR Jahrbuch 2002 (Baden-Baden 2003), S. 79 ff.

An meinem bereits vor einiger Zeit an anderer Stelle⁹ geäußerten Optimismus, dass in nicht allzu ferner Zukunft auch die übrige Tourismusindustrie die Vorteile und Chancen der alternativen Streitbeilegung erkennen wird, halte ich bei dieser positiven Entwicklung fest. Denn wenn auch nur 85 Prozent aller reiserechtlichen Auseinandersetzungen außergerichtlich gelöst werden könnten (und das halte ich durchaus für realistisch!), wäre schon viel gewonnen für die Reiseunternehmen und die Reisenden. Und die Gerichte würden deutlich entlastet.

⁹ VUR 2006, 340 ff.