

## Bei einem erfolgreichen Vermittlungsversuch gewinnt jeder

„Die Reiseschiedsstelle gehört aus Sicht von Expedia.de zu den erfolgreichsten vertrauens-bildenden Maßnahmen für unsere Kunden. Im Fall der Fälle wird hier für alle Beteiligten kompetent nach einvernehmlichen Lösungen gesucht.“

*Jens Uwe Parkitny, Expedia.de*

„Onlinevertrieb ändert sich, Qualität und Service nehmen einen immer wichtigeren Stellenwert ein. Die Reiseschiedsstelle prüft bei Meinungsver-schiedenheiten mit Kunden einfach, schnell und unbürokratisch, ob das Qualitätsversprechen erfüllt wird!“

### Kundenmeinungen:

„Durch Ihre rasche, kompetente und unkomplizierte Intervention konnten wir ein aussichtslos scheinendes Problem lösen.“

„Herzlichen Dank für Ihre unkomplizierte und kompetente Beantwortung meiner Fragen zum Reiserecht. Mit diesem Wissen konnte ich das Problem mit dem Reisemittler befriedigend lösen. Ein großes Lob an alle, die diese Anlaufstelle ermöglichen!“

„Vielen Dank für Ihre prompte, unkomplizierte und effiziente Unterstützung. Ihre Arbeit trägt dazu bei, dass der Internet-Handel sich verbreitet und sicherer wird. Einfach weiter so.“

[www.reiseschiedsstelle.de/kundenmeinung.htm](http://www.reiseschiedsstelle.de/kundenmeinung.htm)

## Neutrale Trägerschaft schafft Vertrauen

Träger der Reiseschiedsstelle ist der Verein zur Förderung alternativer Streitschlichtung im Reiserecht e.V.

Die Reiseschiedsstelle wird verantwortlich gestaltet und getragen von drei erfahrenen Reiserechtsjuristen:

*Prof. Dr. Ronald Schmid:*

Professor für Luftverkehrsrecht und Reiserecht an den Technischen Universitäten Darmstadt und Dresden

*Prof. Dr. jur. Rainald Taesler:*

Wirtschaftsprivatrecht, Tourismusrecht, Wirtschaftsinformatik/ Hochschule Heilbronn und Leiter der Abteilung Tourismuswirtschaft

*Dr. Hans Josef Vogel:*

Rechtsanwalt. Lehrbeauftragter der IFH Bad Honnef, Chairman Leisure Industries Section der IBA 2006-2007

### Impressum

Reiseschiedsstelle –  
eine Einrichtung des Vereins zur Förderung  
alternativer Streitschlichtung im Reiserecht e.V.

[service@reiseschiedsstelle.de](mailto:service@reiseschiedsstelle.de)



Schnell.  
Fair.  
Außergerichtlich.

## Gütliche Einigung spart Geld, Zeit und Nerven

### ➤ für Kunden

- Kompetente, sachverständige Beratung und Unterstützung
- Kostenloser Service, Rat und Aufklärung
- Zusätzliche Sicherheit bei Problemen im Zusammenhang mit der Online-Buchung durch neutrale Anlaufstelle und persönlichen Ansprechpartner
- Verfügbarkeit für deutsche und europäische Reisende

### ➤ für Unternehmen

- Höhere Kundenzufriedenheit und -bindung
- Positiver Imagegewinn
- Erhöhtes Vertrauen in das Unternehmen
- Konstruktives Feedback für das eigene Qualitätsmanagement
- Lerneffekte für die Mitarbeiter durch die Zusammenarbeit mit den Fachjuristen
- Kostengünstige Alternative zu langwierigen Gerichtsverfahren (erste Instanz 6-9 Monate)
- Unbürokratische und effiziente Möglichkeit der Streitbeilegung (Ø Bearbeitungszeit 2 Wochen)
- Exklusive Werbemöglichkeit
- Positiver PR-Effekt durch starkes Medieninteresse
- Qualitätskennzeichnung

### ➤ für Dritte

- Aufklärung über oft komplexe reiserechtliche Zusammenhänge
- Entlastung der Gerichte
- Input zur Weiterentwicklung und Anpassung der aktuellen Rechtsprechung

## Neutrale Schlichtung ist einfacher als Sie denken

Wenn sich die Parteien nicht direkt einigen können, schlägt die Stunde der Reiseschiedsstelle (RSS).

### Voraussetzungen die Schlichtung

- Keine Möglichkeiten der Streitbeilegung durch die Parteien selbst
- Die Reise wurde im Internet (online) gebucht
- Der Reise-Anbieter ist Teilnehmer der RSS
- Beide Parteien wollen die Angelegenheit außergerichtlich regeln

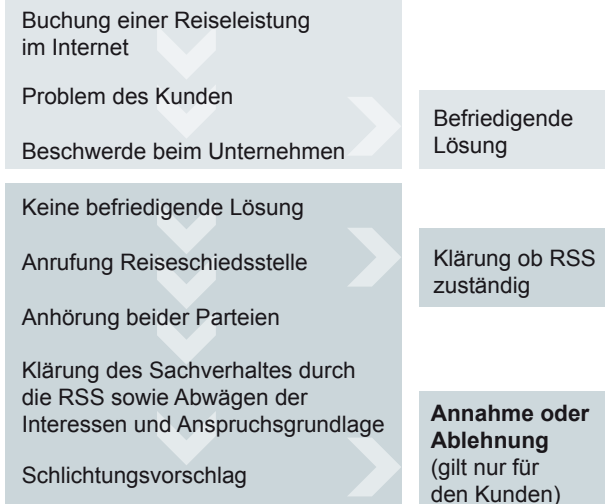
### Anfallenden Kosten

Die Schlichtung ist für den Kunden kostenfrei, denn die Kosten der Schlichtungsstelle und des Schlichtungsverfahrens werden durch den Trägerverein und die Unternehmen finanziert.

### Häufige Schlichtungsanträge

- Probleme bei der Buchung
- Informationsprobleme
- Reismängel
- Probleme bei Luftbeförderungsverträgen

### Der typische Ablauf



## Nutzen Sie die zeitgemäße Form der Streitbeilegung

Die außergerichtliche Schlichtung ist eine zeitgemäße, schnelle und erfolgreiche Form der Beilegung von Reiserechtsstreitigkeiten.

Sie gibt den Kunden die Sicherheit, ihren Fall neutral bewerten und lösen zu lassen und den Online-Unternehmen die Chance, an der kontinuierlichen Verbesserung ihres Angebots zu arbeiten.

### Die Teilnahmebedingungen

Anträge sind an die Geschäftsstelle zu richten.

Mit Unterzeichnung der Absichtserklärung und Anerkennung der Verfahrensordnung haben Unternehmen der Online-Reisebranche die Möglichkeit, den Service der Reiseschiedsstelle in Anspruch zu nehmen.

