

Berlin, im August 2026

Stellungnahme

Runder Tisch „Außergerichtliche Streitbeilegung bei Pauschalreisen“ – Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz, 12. August 2026

1. Anlass und Einordnung

Der VUSR vertritt unabhängige, inhabergeführte Reisebüros sowie mittelständische und große Reiseunternehmen. Diese Betriebe verfügen überwiegend über keine eigene Rechtsabteilung und tragen die Kosten von Konflikten unmittelbar selbst. Sie haben ein doppeltes Interesse: an fairen, bezahlbaren Verfahren und an einem Wettbewerb, in dem sich niemand seiner Verantwortung entzieht.

Der VUSR begrüßt daher, dass das Ministerium die Potenziale der außergerichtlichen Streitbeilegung bei Pauschalreisen erörtert. Zugleich bleibt die Teilnahme an der Schlichtung auch nach der überarbeiteten Pauschalreiserichtlinie freiwillig; verpflichtend wird allein ein strukturiertes Beschwerdemanagement.¹ Die vorgesehene bloße Förderung der Freiwilligkeit greift jedoch aus nachfolgenden Gründen zu kurz.

2. Der Befund: Die freiwillige Schlichtung erreicht die Pauschalreise nicht

Die Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. hat 2025 mit rund 46.000 abgeschlossenen Fällen ein Rekordergebnis erzielt – auf Pauschalreisen entfielen davon nur 531; den ganz überwiegenden Teil machten Flug- (82,9 %) und Bahnreisen (14,8 %) aus.² Das Instrument als solches funktioniert: Wo eine Schlichtung stattfindet, wird sie überwiegend erfolgreich abgeschlossen (Einigungsquote 88 %). Das Problem ist nicht die Qualität der Schlichtung, sondern der fehlende Zugang zu ihr im Anwendungsbereich der Pauschalreise.

3. Die Ursache: Freiwilligkeit ohne Auffangstruktur

Freiwilligkeit führt dazu, dass sich gerade in strittigen Fällen ein Teil der Unternehmen dem Verfahren entzieht. Bei der Universalschlichtungsstelle des Bundes beteiligte sich 2024 in rund 43 Prozent der abschließend bearbeiteten Verfahren die Gegenseite nicht.³ Der Verbraucheranspruch läuft dann ins Leere – unabhängig davon, wie berechtigt er ist.

Den Gegenbeweis liefert der Luftverkehr: Gehört eine Fluggesellschaft keiner anerkannten privaten Schlichtungsstelle an, greift die behördliche Auffangschlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz⁴, die allein 2023 rund 5.000 weitere Anträge bearbeitete – mit steigender Tendenz⁵. Aus dieser flächendeckenden Erreichbarkeit resultieren die hohen Fallzahlen.

¹ Richtlinie (EU) 2026/1024 zur Änderung der Pauschalreiserichtlinie; Umsetzung in deutsches Recht bis 29. September 2028. Die Teilnahme an der Schlichtung bleibt freiwillig, neu ist ein verpflichtendes Beschwerdemanagement.

² Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., Kurzbilanz 2025 (rund 46.000 abgeschlossene Fälle, davon 531 Pauschalreisen; Flug 82,9 %, Bahn 14,8 %; Einigungsquote 88 %). www.schlichtung-reise-und-verkehr.de

³ Universalschlichtungsstelle des Bundes, Tätigkeitsbericht 2024 nach § 34 VSBG (Nichtbeteiligung der Unternehmen in rund 43 % der abschließend bearbeiteten Verfahren). www.universalschlichtungsstelle.de

⁴ Bundesamt für Justiz, Schlichtungsstelle Luftverkehr – behördliche Auffangschlichtungsstelle für Fluggesellschaften ohne Anbindung an eine anerkannte private Schlichtungsstelle. www.bundesjustizamt.de

⁵ Bundesamt für Justiz, Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Luftverkehr (2023: rund 5.024 eingegangene Anträge; 2022 rund 3.800). www.bundesjustizamt.de

4. Nur Verbindlichkeit schafft Wettbewerbsgleichheit und Verbraucherschutz

Verbraucherschutz. Ein Anspruch ist nur so viel wert wie seine Durchsetzbarkeit. Solange das Unternehmen frei entscheiden kann, ob sie sich auf ein Verfahren einlässt, bleibt der niedrigschwellige Weg der Schlichtung vielen Verbrauchern verschlossen; es bleibt nur das Gericht – bei kleineren Rechtsstreitigkeiten auf der einen Seite ein abschreckender Aufwand und auf der anderen Seite ein überdurchschnittliches Kostenrisiko für Unternehmen.

Wettbewerbsgleichheit. Freiwilligkeit belohnt die Verweigerung: Wer sich einer Schlichtung stellt, trägt Aufwand und Kosten; wer sich verweigert, spart sie und verschafft sich einen Vorteil. Eine verbindliche Teilnahme für alle beendet diese Schieflage – und entlastet.

5. Der VUSR-Ansatz in der Praxis

Der VUSR hat Ende 2025 ein eigenes, zweistufiges Schlichtungsprozedere für Konflikte zwischen Verbrauchern und Reisebüros eingeführt:

- Eine Anwaltskanzlei erstellt eine kostenlose juristische Ersteinschätzung und wirkt vermittelnd zwischen den Parteien.
- Auf dieser Grundlage folgt ein konkreter Vermittlungs- und Einigungsvorschlag zwischen Kunde und Reisebüro.

Der Ansatz zeigt die Bereitschaft der Branche zur fairen Konfliktlösung – aber auch die Grenze freiwilliger Verbandslösungen: Sie erreichen nur teilnehmende Unternehmen.

6. Vorschläge

Primär fordert der VUSR somit eine gesetzliche Teilnahmepflicht an einer anerkannten Schlichtung – zumindest als Auffangmodell nach dem Vorbild des Luftverkehrs.