

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Stefan Schmidt, Matthias Gastel, Victoria Broßart, Denise Loop, Julian Joswig und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN

Außergerichtliche Schlichtungsstellen im Tourismus

Verbraucherschutz betrifft nahezu alle Lebensbereiche und wirkt damit unmittelbar in den Alltag der Menschen hinein. Aus diesem Grund sollte Verbraucherschutz aus Sicht der fragestellenden Fraktion ein dauerhafter Bestandteil politischer Entscheidungen sein und nicht erst im Zuge von Krisen oder Skandalen Aufmerksamkeit erhalten. Es ist hierbei entscheidend, verlässliche und stabile Rahmenbedingungen zu schaffen, die den Menschen auch bekannt sind und damit Orientierung und Sicherheit geben. Während Reisende in der Regel keine spezialisierten Kenntnisse im Reiserecht haben, können größere Veranstalter auf die Kompetenzen und langjährige Erfahrung ihrer Rechts- und Fachabteilungen zurückgreifen. Dieses Ungleichgewicht wird aktuell beispielsweise durch die unparteiische Expertise von Beratungs- und Schlichtungsstellen weitgehend ausgeglichen (www.bmfv.de/DE/themen/wege_zum_recht/schlichtung/schlichtung.html). Sie ermöglichen Reisenden i. d. R. kostenlos, Konflikte mit Unternehmen zu lösen, bevor es zu einem teuren Gerichtsverfahren kommt. Damit übernehmen Schlichtungsstellen eine zentrale Funktion beim Verbraucherschutz im Tourismus. In letzter Zeit wurden zahlreiche Regelungen verabschiedet, die den Verbraucherschutz im Tourismus betreffen, darunter die Richtlinie (EU) 2025/2647 zur alternativen Streitbeilegung und die EU-Pauschalreiserrichtlinie. Die Bundesregierung trägt nun die Verantwortung, diese Regelungen umzusetzen und auch künftig den Schutz der Reisenden weiterzuentwickeln sowie den hohen Verbraucherschutzstandard zu sichern.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Inwiefern teilt die Bundesregierung den Beschluss der Verbraucherschutzministerinnen, Verbraucherschutzminister, Verbraucherschutzsenatorinnen und Verbraucherschutzsenatoren der Länder vom 30. Juni 2023, dass im Pauschalreiserecht „die Möglichkeiten der außergerichtlichen Streitbeilegung gestärkt werden sollten“, um „mehr Raum für Billigkeitserwägungen, Einzelfallgerechtigkeit und flexible Lösungen“ zu schaffen (vgl. www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf, S. 30), und wie wirkt sich dies auf ihre Arbeit aus?
2. Welche Schritte hat die Bundesregierung auf nationaler Ebene unternommen, um „einen gesetzlichen Rahmen zu schaffen, der die Beteiligung von Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und Anbietern von Reiseeinzelleistungen an einer nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannten Schlichtungsstelle fördert und die tatsächliche Durchführung von Schlichtungsverfahren in geeigneter Weise sicherstellt“ (vgl. www.verbrauchersc

hutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf, S. 30), und wenn keine, aus welchen Gründen nicht?

3. Welche Schritte hat die Bundesregierung auf europäischer Ebene unternommen, um „einen gesetzlichen Rahmen zu schaffen, der die Beteiligung von Reiseveranstaltern, Reisevermittlern und Anbietern von Reiseeinzelleistungen an einer nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz anerkannten Schlichtungsstelle fördert und die tatsächliche Durchführung von Schlichtungsverfahren in geeigneter Weise sicherstellt“ (vgl. www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf, S. 30), und wenn keine, aus welchen Gründen nicht?
4. Welche Herausforderungen sieht die Bundesregierung im Ausbau der freiwilligen Teilnahme an Schlichtungsstellen, wie sie auch die vorläufige Einigung zur EU-Pauschalreiserichtlinie vorsieht (vgl. www.driv.de/anzeigen/txnews/ergebnis-des-trilogs-zur-eu-pauschalreiserichtlinie-politische-arbeit-hat-sich-gelohnt.html)?
5. Welche Konsequenzen zieht die Bundesregierung aus der Richtlinie EU 2025/2647 vom 16. Dezember 2025, die in Erwägungsgrund 16 die Mitgliedstaaten dazu aufruft, „Maßnahmen zur Förderung der Teilnahme von Unternehmen an AS-Verfahren“ (AS = Außergerichtliche Streitbeilegung) zu treffen (vgl. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202502647)?
 - a) Teilt die Bundesregierung die dort genannte Auffassung, dass diese Maßnahmen insbesondere die Verkehrs- und Tourismusbranche aufgrund der geringen Beteiligung von Unternehmen an alternativen Streitbeilegungsverfahren und einer hohen Zahl von Verbraucherbeschwerden betreffen sollten, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?
 - b) Was sind nach Kenntnis der Bundesregierung die Gründe für die geringe Beteiligung von Unternehmen aus der Verkehrs- und Tourismusbranche an alternativen Streitbeilegungsverfahren?
6. Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr von 2013 mit den damals neu eingefügten §§ 57 ff. des Luftverkehrsgesetzes (LuftVG), die u. a. die Einrichtung privatrechtlich organisierter Schlichtungsstellen und gemeinsamer Standards vorsieht (vgl. www.gesetze-im-internet.de/luftvg/_57.html), auf die Teilnahme von Fluggesellschaften am Schlichtungsverfahren ausgewirkt?
 - a) Wie hat sich nach Kenntnis der Bundesregierung die Teilnahme- und Einigungsbereitschaft der Fluggesellschaften seitdem entwickelt?
 - b) Wäre aus Sicht der Bundesregierung das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr ein geeignetes Vorbild für eine Förderung der Teilnahme von Reiseveranstaltern an Schlichtungsverfahren, um die Kundenzufriedenheit zu stärken und zusätzlich die Gerichte zu entlasten?
7. Welche Konsequenzen zieht die Bundesregierung aus den steigenden Fallzahlen und der hohen Einigungsquote von 90 Prozent der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e. V. in Bezug auf die weitere Stärkung von Schlichtungsstellen (www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/wp-content/uploads/2025/03/Jahresbericht-2024.pdf, S. 13)?
8. Inwiefern ergreift die Bundesregierung Maßnahmen, um die Bekanntheit der Beratungs- und Schlichtungsstellen in der öffentlichen Wahrnehmung zu erhöhen, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?

9. Welche konkreten Maßnahmen plant die Bundesregierung insgesamt zur Stärkung des Verbraucherschutzes und speziell zur Reduzierung der Fallzahlen von Rechtsstreitigkeiten im Reiserecht (bitte einzeln aufschlüsseln)?
10. Welche Erfahrung hat die Bundesregierung mit der Einführung des Onlinedienstes zum Vorab-Check und zur digitalen Klage für Fluggastrechte durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz in der letzten Legislaturperiode gemacht (vgl. <https://service.justiz.de/fluggastrechte>)?
 - a) Wie hoch war die Anzahl der über das Portal eingereichten Klagen im vergangenen Jahr 2025 (bitte einzeln nach Standort des Amtsgerichts und Ergebnis aufschlüsseln)?
 - b) Plant die Bundesregierung, das ursprüngliche Pilotvorhaben fortzusetzen, wenn ja, inwiefern, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?
 - c) Beabsichtigt die Bundesregierung, in diesem Jahr weitere Standorte (Amtsgerichte) aufzunehmen, wenn ja, welche, und wann, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?
11. Wird die Bundesregierung ihre Positionierung hinsichtlich der Reform der EU-Fluggastrechteverordnung (EG) Nr. 261/2004 (vgl. Bundestagsdrucksache 21/749) auch mit Blick auf die Entscheidung des Europäischen Parlaments (www.europarl.europa.eu/news/de/press-room/20260116IPR32442/europaisches-parlament-will-bestehende-fluggastrechte-sichern) noch einmal anpassen (bitte begründen)?

Berlin, den 28. Januar 2026

Katharina Dröge, Britta Haßelmann und Fraktion

