

Antwort

der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Stefan Schmidt, Matthias Gastel, Victoria Broßart, weiterer Abgeordneter und der Fraktion BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN
– Drucksache 21/3984 –**

Außergerichtliche Schlichtungsstellen im Tourismus

Vorbemerkung der Fragesteller

Verbraucherschutz betrifft nahezu alle Lebensbereiche und wirkt damit unmittelbar in den Alltag der Menschen hinein. Aus diesem Grund sollte Verbraucherschutz aus Sicht der fragstellenden 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.bmju.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-Pauschalreiserichtlinie. Die Bundesregierung trägt nun die Verantwortung, diese Regelungen umzusetzen und auch künftig den Schutz der Reisenden weiterzuentwickeln sowie den hohen Verbraucherschutzstandard zu sichern.

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?

Der Bundesregierung ist es ein wichtiges Anliegen, die außergerichtliche Streitbeilegung branchenübergreifend zu stärken. Vorteile sind für die Verbraucherinnen und Verbraucher insbesondere die niedrighschwellige Möglichkeit der Interessenwahrnehmung bei regelmäßiger Kostenfreiheit und für die Unternehmen insbesondere die zügige, kostengünstige und die Geschäftsbeziehung weniger belastende Beilegung der Beschwerde. Im Ergebnis führen hohe außergerichtliche Einigungsquoten zu weniger gerichtlichen Verfahren. Vor diesem Hintergrund ist es grundsätzlich wünschenswert, dass sich mehr Reiseunternehmen an der außergerichtlichen Streitbeilegung freiwillig beteiligen.

Die Bundesregierung steht in ständigem Austausch mit den Vertretern des Verbraucherschutzes, den Akteuren der Reisewirtschaft sowie der Praxis der Verbraucherschlichtung.

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

Bei sämtlichen Überlegungen zur Förderung der Verbraucherstreitbeilegung in bestimmten Branchen sind die Besonderheiten der jeweiligen Branche zu berücksichtigen. Dies gilt insbesondere für die Frage, ob spezifische gesetzliche Regelungen erforderlich sind. Es gilt, einen angemessenen Ausgleich im Interesse sowohl des Verbraucherschutzes als auch der Reisebranche zu finden und keine neuen unnötigen Bürokratiebelastungen zu schaffen.

Sowohl im Rat als auch in den Trilogverhandlungen zur Reform der Pauschalreiserichtlinie hat man sich darauf geeinigt, keine Vorgaben zur Teilnahme von Reiseveranstaltern und Reisevermittlern an außergerichtlichen Schlichtungsverfahren zu machen. Die Bundesregierung teilt diese Einschätzung und hält es für zielführender, wenn Reiseanbieter und Reisevermittler sich aus eigener Initiative freiwillig an der Durchführung von Schlichtungsverfahren beteiligen. Dies gelingt dann, wenn ein Mehrwert der Streitschlichtung auch für die Unternehmen erkennbar ist. Die Bundesregierung nimmt Gespräche mit der Reisebranche regelmäßig zum Anlass, auch über eine freiwillige Teilnahme an Streitschlichtungen zu sprechen und für diese zu werben.

Die Bundesregierung hat aus Anlass des Beschlusses der 19. Verbraucherschutzministerkonferenz am 30. Juni 2023 in Konstanz an einem von Bayern ausgerichteten Runden Tisch am 20. Februar 2024 unter anderem zur Diskussion darüber teilgenommen, ob und wie die Potentiale der außergerichtlichen Streitbeilegung im Reiserecht besser genutzt werden können.

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?

Die Bundesregierung hat sich bei den Verhandlungen zur Reform der Pauschalreiserichtlinie dafür eingesetzt, dass ein hohes Verbraucherschutzniveau beibehalten wird und es, wo erforderlich, erhöht wird. Ergebnis der Trilogverhandlungen zur Richtlinie zur Änderung der EU-Pauschalreiserichtlinie ist, dass es im Bereich der Pauschalreise keiner verpflichtenden Vorgaben auf europäischer Ebene zur Teilnahme von Reiseveranstaltern an einer außergerichtlichen Streit-schlichtung bedarf. Künftig werden die Interessen der Pauschalreisenden dadurch gestärkt, dass Pauschalreiseunternehmen innerhalb einer bestimmten Frist inhaltlich auf Beschwerden reagieren müssen.

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)?

Die vorläufige Einigung zur EU-Pauschalreiserichtlinie nimmt in Erwägungsgrund 29 Bezug auf die „Richtlinie (EU) 2025/2647 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. Dezember 2025 zur Änderung der Richtlinie 2013/11/EU über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Richtlinien (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 und (EU) 2020/1828 nach der Einstellung der Europäischen Plattform für Online-Streitbeilegung“.

Diese Richtlinie ist bis zum 20. März 2028 in nationales Recht umzusetzen und sieht in einem neuen Artikel 4a der Richtlinie über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten vor, dass die Mitgliedstaaten über Maßnahmen verfügen, mit denen die Beteiligung von Unternehmen und Verbrauchern an Schlichtungsverfahren gefördert wird. Auf diesen Punkt wird die Bundesregierung bei der Umsetzung dieses horizontalen Rechtsakts zur Verbraucherstreitbeilegung ein besonderes Augenmerk richten.

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)?

Es wird auf die Antwort zu Frage 4 verwiesen.

- 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?

Der Bundesregierung liegen keine Erkenntnisse zur Entwicklung der Verbraucherbeschwerden im Bereich des Reiserechts vor. Die von den Amtsgerichten deutschlandweit erledigten Verfahren in Reisevertragssachen sind nach einem Anstieg während der Corona-Pandemie seit Jahren rückläufig. Im Übrigen wird auf die Antwort zu Frage 2 verwiesen.

In Fluggastrechtesachen hat sich die Zahl der Schlichtungsverfahren seit Inkrafttreten der §§ 57 des Luftverkehrsgesetzes und der Luftverkehrsschlichtungsverordnung im Jahr 2013 kontinuierlich erhöht. Dazu wird auf die Antwort zu Frage 6a verwiesen.

- b) Was sind nach Kenntnis der Bundesregierung die Gründe für die geringe Beteiligung von Unternehmen aus der Verkehrs- und Tourismusbranche an alternativen Streitbeilegungsverfahren?

Zu den Gründen der Teilnahme oder Nicht-Teilnahme an Schlichtungsverfahren liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor. Die Schlichtungsstelle Reise und Verkehr e. V. (SRuV) gibt in ihrem Jahresbericht 2024 an, dass sich bisher vor allem Online-Reisevermittler an der Schlichtung im Rahmen der SRuV beteiligen. Laut Universalschlichtungsstelle des Bundes bestehen bei Unternehmen Bedenken gegenüber einer Teilnahme unter anderem aufgrund des als hoch empfundenen Kostenrisikos.

Nach hiesigen Erkenntnissen ist der Reisebranche die Kundenzufriedenheit ein wichtiges Anliegen. Laut Informationen der Verbände führt ein gut funktionierendes Beschwerdemanagement bei den Reiseveranstaltern oft zu einer frühen, einvernehmlichen Lösung in Konfliktfällen. So werden beispielsweise etwaige Mängel direkt am Bestimmungsort der Reise behoben oder Gutscheinelösungen angeboten. Kostenträchtige Gerichtsprozesse sind für die Reiseunternehmen nur Ultima Ratio.

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?

Die Fragen 6 und 6a werden gemeinsam beantwortet.

Die Entwicklung der Teilnahme- und Einigungsbereitschaft der Unternehmen seit 2013 kann dem jeweiligen Jahresbericht der SRuV (www.schlichtung-reise-und-verkehr.de/service/materialien/) und dem jeweiligen Tätigkeitsbericht der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz (www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Verbraucherrechte/Schlichtungsstellen/Luftverkehr/Berichte/Berichte_node.html) entnommen werden.

Nach Informationen der Bundesregierung gingen bei der SRuV in Fluggastrechtesachen im Jahr 2013 1 709 neue Anträge für Schlichtungsverfahren ein; im Jahr 2025 gingen 34 828 neue Anträge ein. Die SRuV hat im Jahr 2025

38 868 Schlichtungsanträge abschließend bearbeitet, wobei in 25 305 Fällen eine Einigung der Parteien erreicht wurde.

Nach Informationen der Bundesregierung gingen bei der Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz im Jahr 2014 1 026 neue Anträge für Schlichtungsverfahren ein; im Jahr 2025 gingen 5 521 neue Anträge ein. Es wurden im Jahr 2025 5 438 Verfahren erledigt. In 944 Fällen hat das Luftfahrtunternehmen den geltend gemachten Anspruch nach Zusendung des Schlichtungsantrags anerkannt; weitere 495 Verfahren waren erfolgreich, weil entweder das Luftfahrtunternehmen dem Fluggast ein Gegenangebot gemacht hat, das dieser angenommen hat, oder (in 312 Fällen) der von der Schlichtungsstelle Luftverkehr erstellte Schlichtungsvorschlag sowohl von dem Luftfahrtunternehmen als auch von den Fluggästen angenommen wurde.

- 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?

Anders als beispielsweise bei einer reinen Flugbeförderung sind die einzelnen Fallgestaltungen möglicher Beschwerden wesentlich komplexer und individueller (zum Beispiel Beschwerden über Einzelleistungen, Hotelausstattung, Versorgung, Lage der Unterkunft). Zu beachten ist zudem die Struktur der Branche. Die weit überwiegende Mehrheit der über 5 000 in Deutschland tätigen Reiseanbieter besteht aus kleinen und mittleren Unternehmen mit einem Jahresumsatz von weniger als 10 Millionen Euro, die nach Kenntnis der Bundesregierung mit kleinen Margen arbeiten und sehr kostensensibel sind.

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)?

Die Bundesregierung begrüßt die hohe Einigungsquote bei der privatrechtlich organisierten SRuV, der die Unternehmen freiwillig beitreten können. Die Schlichtung stellt einen wichtigen Beitrag zur Streitlösung dar, im Interesse sowohl der Verbraucherinnen und Verbraucher als auch der beteiligten Unternehmen.

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?

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) informiert zur Verbraucherschlichtung auf seiner Webseite ([/www.bmjbv.de/DE/themen/wege_zum_recht/schlichtung/schlichtung.html](http://www.bmjbv.de/DE/themen/wege_zum_recht/schlichtung/schlichtung.html)) sowie in der Broschüre „Verbraucherschlichtung – Ein Leitfaden“ (www.bmjbv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Verbraucherschlichtung.html). Es weist zudem speziell auf die Schlichtung von Fahrgast- und Reiserechten in seinen Broschüren „Reisezeit – Ihre Rechte“ und „Pauschalreiserecht“ hin (www.bmjbv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Reisezeit.html und www.bmjbv.de/SharedDocs/Publikationen/DE/Broschueren/Pauschalreiserecht.html). Zudem wird auf den Webseiten des BMJV (www.bmjbv.de/DE/themen/kaufen_reisen_wohnen/flugreisen/flugreisen_node.html), des Bundesministeriums für Verkehr (www.bmjbv.de/DE/Service/Fahr-Fluggastrechte/fahr-fluggastrechte.html), des Luftfahrt-

Bundesamts (www.lba.de/DE/Fluggastrechte/Schlichtung/Schlichtung_node.html) sowie des Eisenbahn-Bundesamts (www.eba.bund.de/DE/Themen/Fahrgastrechte/fahrgastrechte_node.html#doc1688744bodyText4) auf die Schlichtungsstellen hingewiesen. Auch auf der Webseite für den Onlinedienst zur Erstellung von Klagen auf Ausgleichszahlung bei Flugproblemen wird nach Durchlaufen des Vorab-Checks auf die Schlichtung hingewiesen (siehe <https://service.justiz.de/fluggastrechte>).

Die Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz, die SRuV und die Universalschlichtungsstelle des Bundes präsentieren sich zudem regelmäßig auf dem Tag der offenen Tür der Bundesregierung, zum Beispiel zuletzt am 23./24. August 2025.

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)?

Die von den Amtsgerichten deutschlandweit erledigten Verfahren in Reisevertragsachen sind nach einem Anstieg während der Corona-Pandemie seit Jahren rückläufig.

Der Kompromisstext zur Reform der Pauschalreiserrichtlinie (EU) 2015/2302 sieht die Einführung eines Beschwerdemanagementsystems zugunsten der Verbraucherinnen und Verbraucher vor, das unter anderem zu einer verlässlichen und zeitgerechten Reaktion der Reiseveranstalter bei Beschwerden führen wird. Künftig müssen Reiseveranstalter innerhalb von sieben Kalendertagen den Eingang der Beschwerde bestätigen und innerhalb von 60 Tagen eine begründete Antwort übermitteln. Insoweit ist eine weitere Reduzierung der Fallzahlen für das Pauschalreiserecht zu erwarten. Sobald die Richtlinie in Kraft getreten ist, wird sie innerhalb von 28 Monaten umzusetzen sein.

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>)?

Der seit März 2025 verfügbare Onlinedienst für Fluggastrechte ist Teil eines übergeordneten Digitalisierungsprojektes des BMJV zur Entwicklung und Erprobung eines zivilgerichtlichen Online-Verfahrens. Ziel ist es unter anderem, den Zugang zum Recht für Bürgerinnen und Bürger zu erleichtern und perspektivisch auch Entlastungspotenziale für die Justiz zu unterstützen – insbesondere durch nutzendenfreundliche Informationsangebote, strukturierte Daten und deren bessere Weiterverarbeitung in gerichtlichen Prozessen.

Mit dem Gesetz zur Entwicklung und Erprobung eines Online-Verfahrens in der Zivilgerichtsbarkeit wurde die gesetzliche Grundlage für das Online-Verfahren als neue Verfahrensart in der Zivilprozessordnung (§§ 1124 bis 1134 ZPO) geschaffen (Hintergrundinformationen zum Gesetzentwurf sind verfügbar unter www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/DE/2025_Online_Verfahren_Zivilgerichtsbarkeit.html).

Das zivilgerichtliche Online-Verfahren soll den Zugang zur Justiz erleichtern. Bürgerinnen und Bürger können ihre Zahlungsansprüche vor den Amtsgerichten in einem einfachen, durchgängig digital geführten Gerichtsverfahren geltend machen. Gleichzeitig soll die Arbeit an den Gerichten, insbesondere in Massenverfahren, effizienter und ressourcenschonender gestaltet werden. Das

neue Online-Verfahren soll den Gerichten mehr Flexibilität bei der Verfahrensgestaltung geben, wie den einfacheren Verzicht auf eine mündliche Verhandlung, den Vorrang von Videoverhandlungen und die Möglichkeit, strukturierte Datensätze statt PDF-Dokumente einzusetzen.

Fluggastrechte wurden als erster Anwendungsfall ausgewählt, da Klagen in diesem Bereich sehr häufig vorkommen und oftmals standardisierbare Fallgestaltungen betreffen. Diese eignen sich gut, um das zivilgerichtliche Online-Verfahren zu erproben. Der Vorab-Check und die digitale Klage für Fluggastrechte sind also nur ein erster Baustein im Rahmen des Gesamtvorhabens zur Entwicklung und Erprobung eines Online-Verfahrens. Daneben werden aktuell auch digitale Eingabesysteme für allgemeine Zahlungsklagen in der Zuständigkeit der Amtsgerichte entwickelt.

Die Erprobung des Online-Verfahrens soll in der Woche ab dem 13. April 2026 beginnen. Dann werden die erforderlichen digitalen Eingabesysteme zur Erstellung einer Klage im Online-Verfahren bereitgestellt, zeitlich abgestimmt mit der Benennung der teilnehmenden Amtsgerichte durch Rechtsverordnungen der Länder.

Der bereits in der Erprobung befindliche Onlinedienst zu Fluggastrechten wird zu diesem Zeitpunkt angepasst, um ebenfalls die Eröffnung von Online-Verfahren zu ermöglichen.

Gemäß § 1134 ZPO werden die Vorschriften zum Online-Verfahren unter Beteiligung der an der Erprobung des Online-Verfahrens teilnehmenden Länder und auf der Grundlage der technischen Entwicklung und der durch die Erprobung gewonnenen Erfahrungen und Erkenntnisse zwei Jahre, vier Jahre und acht Jahre nach dem 23. Dezember 2025 evaluiert. Die erste gesetzlich vorgesehene Evaluierung wird ab Ende 2027 erfolgen.

Unabhängig davon sind aus der bisherigen Erprobung des Onlinedienstes zu Fluggastrechten als iterativer Prozess bislang u. a. folgende Erkenntnisse gewonnen worden (Stand aller Angaben: 5. Februar 2026):

Bislang haben seit Start des Onlinedienstes 12 490 Personen die Landingpage aufgerufen und 8 319 Personen den Vorab-Check verwendet. 5 595 Vorab-Checks wurden abgeschlossen (Abschlussrate: 78,13 Prozent). Im Ergebnis des Vorab-Checks wurden bei 4 746 Fällen Hinweise auf einen möglichen Anspruch angezeigt; 2 784 Nutzende gaben an, bereits Kontakt mit der Fluggesellschaft aufgenommen zu haben, 1 560 Nutzende gaben an, noch keine Schritte unternommen zu haben und 42 Nutzende gaben an, dass bereits ein Klageverfahren anhängig ist. In 391 Fällen wurde im Vorab-Check angezeigt, dass nach den Angaben der Nutzenden derzeit kein an der Erprobung teilnehmendes Amtsgericht zuständig ist, sodass eine digitale Klageerstellung im Rahmen des Onlinedienstes aktuell nicht möglich ist.

Bisher haben 385 Nutzende – nach erfolgreichem Durchlaufen des Vorab-Checks – das Eingabesystem für die Klageerstellung verwendet. Von den Nutzenden, die nach dem Vorab-Check-in die Klageerstellung wechseln, erreichen derzeit rund 22,34 Prozent die Abgabeseite für die Klageerstellung.

Dies ist unter anderem dadurch erklärbar, dass eine Klage häufig erst nachgelagert in Betracht gezogen wird (unter anderem nach außergerichtlichen Klärungsversuchen) und dass Kosten- und Aufwandsabwägungen sowie derzeitige Prozess- und Systemgrenzen (unter anderem Versandweg) die Entscheidung beeinflussen können. Zudem ist nach aktuellen Rückmeldungen die Quote wahrscheinlich dadurch beeinflusst, dass die Klageerstellung häufig unterbrochen und später fortgesetzt wird; dies lässt sich derzeit nur eingeschränkt datenbasiert abbilden.

Viele Bürgerinnen und Bürger nutzen den Vorab-Check mit positiven Resultaten: 67 Prozent der Nutzenden, die Feedback hinterlassen, finden ihn nützlich, um sich über mögliche Ansprüche und über mögliche Handlungsoptionen zu informieren. Sie reichen aber nicht sofort eine Klage ein, sondern streben zunächst eine außergerichtliche Klärung an. Eine Klage wird oft als letztes Mittel angesehen. Um eine informierte Entscheidung zu erleichtern, wird eine Informationsseite „Klagen ohne Anwalt“ zur Verfügung gestellt, die 92 Prozent der Nutzenden, die Feedback hinterlassen, hilfreich finden.

Das Eingabesystem zur Klageerstellung finden 78 Prozent der Nutzenden, die Feedback hinterlassen, hilfreich. Aufgrund des derzeit noch geringen Rückmeldeumfangs im Teilprozess „Klageerstellung“ sind diese Werte jedoch nur eingeschränkt belastbar.

Ergänzend zeigen Nutzungsereignisse, dass Informations- und Weiterleitungsangebote in Anspruch genommen werden: Seit Start des Onlinedienstes wurden u. a. 86 Klicks auf Angebote der Verbraucherzentrale und 521 Klicks auf die Schlichtungsstelle verzeichnet.

Einige Bürgerinnen und Bürger empfinden jedoch die Einrichtung des Dienstes „Mein Justizpostfach“ als herausfordernd. Zur Vereinfachung wurde bereits eine Tutorial-Seite erstellt, die Nutzenden dabei helfen soll, „Mein Justizpostfach“ einzurichten. Es wird geprüft, welche weiteren Verbesserungen möglich sind. Bereits geplant ist, eine direkte Schnittstelle zur nahtlosen Anbindung des Dienstes „Mein Justizpostfach“ an das digitale Eingabesystem zur Klageerstellung bereitzustellen. Die Klageschrift muss dann nicht mehr heruntergeladen und manuell über „Mein Justizpostfach“ versendet werden.

Zu den Onlinediensten wird auch weiterhin unabhängig von den Evaluierungen ein regelmäßiger Austausch mit den Pilotgerichten stattfinden, um Verbesserungen zu ermöglichen. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen fortlaufend in iterative Verbesserungen ein; die gesetzlich vorgesehenen Evaluationen greifen diese zu den vorgesehenen Zeitpunkten auf.

- 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)?

Über den Onlinedienst wurden seit dem Start im Februar 2025 insgesamt bislang 97 Klagen (Stand: 5. Februar 2026) heruntergeladen. Mehrfachdownloads durch dieselbe Person sind technisch möglich.

Nach derzeitigem technischem Stand können Klagen, die mit dem Onlinedienst für Fluggastrechte erstellt wurden, nicht direkt über den Onlinedienst versandt werden. Die nutzenden Bürgerinnen und Bürger verwenden hierfür ihr Postfach „Mein Justizpostfach“ (MJP).

Daher liegen dem BMJV keine vollständigen Daten darüber vor, welche der heruntergeladenen Klagen tatsächlich eingereicht wurden. Seitens der teilnehmenden Gerichte wurden bislang drei Klageeingänge berichtet. Diese Zahlen erheben jedoch keinen Anspruch auf Vollständigkeit, weil sie auf individuellen Rückmeldungen beruhen, wenn seitens der Gerichte auffiel, dass die Klage mit dem Onlinedienst erstellt wurde. Eine belastbare Aufschlüsselung nach Standorten und Ergebnissen ist auf aktueller technischer Grundlage derzeit noch nicht möglich.

Das BMJV beabsichtigt, einen unmittelbaren Versand aus dem Onlinedienst unter Nutzung des jeweiligen MJP zu etablieren. Die erforderlichen technischen Anpassungen sind in Arbeit, jedoch noch nicht implementiert.

- b) Plant die Bundesregierung, das ursprüngliche Pilotvorhaben fortzusetzen, wenn ja, inwiefern, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?

Zum Beginn der Erprobung des Online-Verfahrens siehe die Einleitung der Antwort zu Frage 10.

- c) Beabsichtigt die Bundesregierung, in diesem Jahr weitere Standorte (Amtsgerichte) aufzunehmen, wenn ja, welche, und wann, und wenn nein, aus welchen Gründen nicht?

Die verbindliche Bestimmung der teilnehmenden Amtsgerichte erfolgt nach § 1123 Absatz 1 ZPO durch Rechtsverordnung des jeweiligen Landes.

Es sollen nach Meldung der beteiligten Länder für die Erprobung des Online-Verfahrens nach aktuellem Stand (5. Februar 2026) mindestens 16 Amtsgerichte aus 10 Ländern benannt werden. Davon nehmen vier Amtsgerichte (AGs) (in alphabetischer Reihenfolge: AG Düsseldorf, AG Erding, AG Eilenburg, AG Königs Wusterhausen) nach § 1123 Absatz 1 Satz 2 ZPO beschränkt auf Streitigkeiten über Ansprüche nach der Verordnung (EG) Nr. 261/2004 also – Fluggastrechte – teil.

Soweit die weiteren teilnehmenden Amtsgerichte (in alphabetischer Reihenfolge: AG Berlin-Schöneberg, AG Bonn, AG Bitburg, AG Bremen, AG Essen, AG Hamburg-Mitte, AG Frankfurt am Main, AG Leipzig, AG Mannheim, AG Nürnberg, AG Nürtingen, AG Sinzig) an der Erprobung für allgemeine Zahlungsklagen in bürgerlichen Streitigkeiten teilnehmen, fallen darunter auch Streitigkeiten in Fluggastrechtfällen, wenn das jeweilige Gericht zuständig ist, also insbesondere, wenn ein Flughafen in dessen örtlicher Zuständigkeit liegt.

Zu einem weiteren Amtsgericht steht die Bestätigung der Teilnahme aus. Es ist möglich, dass weitere Länder und Amtsgerichte sich der Erprobung des Online-Verfahrens anschließen. Das BMJV steht hierzu mit den Ländern im Austausch.

11. Wird die Bundesregierung ihre Positionierung hinsichtlich der Reform der EU-Fluggastrechtereordnung (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)?

Die Bundesregierung hält weiterhin an ihrem Vorschlag fest, die bisherige Schwelle von drei Stunden für die Verspätungsentschädigung von Flugreisenden beizubehalten und eine einheitliche Entschädigung von 300 Euro vorzusehen. Die Bundesregierung verweist auf ihre Antworten zu den Fragen 7 bis 9 und 15 der Kleinen Anfrage „Reform der Fluggastrechte auf EU-Ebene“ auf Bundestagsdrucksache 21/962 sowie auf ihre Antwort zu Frage 9 der Kleinen Anfrage „Europäische Tourismuspolitik“ auf Bundestagsdrucksache 21/2276.

