

Antrag

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

Das Potenzial außergerichtlicher Schlichtungsstellen für Reisende und Branche besser nutzen

Der Bundestag wolle beschließen:

I. Der Deutsche Bundestag stellt fest:

Im Fall von touristischen Rechtsstreitigkeiten, z. B. um Entschädigungszahlungen im Reiseverkehr, besteht grundsätzlich ein großes Ungleichgewicht zwischen Reisenden und Reiseunternehmen. 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 benachteiligt Reisende gegenüber Reiseunternehmen. Unterschiedliche Beratungs- und Schlichtungsstellen gleichen dieses Ungleichgewicht aktuell teilweise aus (vgl. www.bmjv.de/DE/themen/wege_zum_recht/schlichtung/schlichtung.html).

Schlichtungsstellen ermöglichen Reisenden in der Regel kostenlos, Konflikte einvernehmlich mit Unternehmen zu lösen, bevor es zu einem teuren und aufwendigen Gerichtsverfahren kommt. Auch die Bundesregierung bewertet diese niedrigschwellige Möglichkeit der Interessenwahrnehmung als klaren Vorteil für Verbraucherinnen und Verbraucher (vgl. Bundestagsdrucksache 21/4247, S. 2). Damit übernehmen Schlichtungsstellen eine zentrale Funktion für den Verbraucherschutz im Tourismus.

Schlichtungsverfahren haben gegenüber juristischen Streitigkeiten entscheidende Vorteile: Sie zeichnen sich vor allem dadurch aus, dass die Perspektiven beider Seiten gleichberechtigt einbezogen werden. Viele Verfahrensbeteiligte schätzen dabei vor allem die transparente und faire Behandlung ihres Anliegens, und zwar auch dann, wenn das Ergebnis rechtlich nicht zu ihren Gunsten ausfällt (vgl. Jahresbericht 2025 der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., S. 7). Außerdem können Schlichtungen die Justiz entlasten, weil es bei frühzeitig beigelegten Streitigkeiten erst gar nicht zum Gerichtsprozess kommt.

Das hohe Aufkommen von knapp 42.000 neuen Schlichtungsanträgen, die im vergangenen Jahr allein bei der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr eingingen (vgl. Jahresbericht 2025 der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., S. 8), unterstreicht die grundsätzliche Bedeutung außergerichtlicher Schlichtungsstellen.

Eine Gesamt-Einigungsquote von rund 88 % der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V. zeigt zudem, dass in den Schlichtungsverfahren die überwiegende Mehrheit der Streitigkeiten einvernehmlich zwischen den Parteien gelöst wird. (vgl. Jahresbericht 2025 der Schlichtungsstelle Reise & Verkehr e.V., S. 16). Auch für Unternehmen bietet diese Option der Streitbeilegung eine zügige, kostengünstige und die Geschäftsbeziehung weniger belastende Lösung (vgl. Bundestagsdrucksache 21/4247, S. 2). Die damit in der Regel effizienteren und für beide Seiten kostengünstigeren Verfahren sprechen dafür, nach den positiven Erfahrungen im Luftverkehr auch Reiseveranstalter gesetzlich zu verpflichten, Schlichtung als feste Option anzubieten.

Zusätzlich besteht sowohl auf europäischer Ebene (vgl. https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=OJ:L_202502647, S. 1) als auch auf der Ebene der Bundesländer (vgl. www.verbraucherschutzministerkonferenz.de/documents/ergebnisprotokoll-19-vsmk_oeffentlich_18-07-2023.pdf, S. 30) die Position, dieses Instrument verstärkt zu nutzen. Auch die Bundesregierung selbst betont den Wert der außergerichtlichen Streitbeilegung und möchte diese nach eigener Aussage branchenübergreifend stärken (vgl. Bundestagsdrucksache 21/4247, S. 2).

- II. Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung auf,
 1. Reiseveranstalter dazu zu verpflichten, im Streitfall mit Reisenden eine außergerichtliche Schlichtung als feste Option anzubieten, sodass beispielsweise anerkannte privatrechtlich organisierte Einrichtungen als Schlichtungsstellen fungieren können, und hierzu eine Rechtsgrundlage analog zur Regelung im Luftverkehr (§§ 57 bis 57c LuftVG sowie dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr) zu erarbeiten und damit dem Beschluss der Verbraucherschutzministerkonferenz vom 30. Juni 2023 zu folgen;
 2. die Sichtbarkeit alternativer Schlichtungsangebote für Reisende insgesamt zu erhöhen, indem sie die Umsetzung der unternehmerischen Hinweispflicht auch im Zusammenhang mit der Umsetzung der reformierten EU-Pauschalreiserrichtlinie in deutsches Recht entsprechend gestalten.

Berlin, den 5. Mai 2026

Katharina Dröge, Britta Haßelmann und Fraktion

Vorabfassung – wird durch die lektorierte Fassung ersetzt.