



Pressemitteilung

22. September 2022

Reise-Schlichtungsstellen treffen sich in Kehl:

Die richtige Adresse bei Urlaubs-Ärger

Urlaub! Ein Traum für viele Menschen! Umso größer ist der Ärger, wenn bei der Reise Probleme auftauchen. Gerade in Krisenzeiten lässt sich bei allen Bemühungen Streit nicht immer vermeiden. Um diesen einvernehmlich zu klären, braucht es manchmal einen neutralen Dritten, der die rechtliche Lage überblickt. Anstatt aber vor Gericht zu ziehen, gibt es eine einfache Alternative: Schlichtungsstellen können helfen, im Streitfall eine Lösung für beide Parteien zu finden. Im Vorfeld des Deutschen Reiserechtstages trafen sich am 22. September 2022 Schlichtungsstellen aus Deutschland und Österreich und die Reiserechtlerin Prof. Dr. Charlotte Achilles-Pujol (Hochschule München) zum Fach-Austausch in Kehl.

1

Was viele Menschen in Deutschland noch nicht wissen: „Ein Schlichtungsverfahren ist für die Verbraucher kostenlos und kann formlos gestartet werden“, erklärt Felix Braun, Leiter der Universalschlichtungsstelle des Bundes (USS).

In Deutschland ist die *söp Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr* die vorrangig zuständige Stelle. Für Bereiche, in denen sie nicht zuständig ist, fängt dies bei Flügen weitestgehend die *Schlichtungsstelle Luftverkehr beim Bundesamt für Justiz* auf, für alle anderen Themenbereiche die *Universalschlichtungsstelle des Bundes*. Alternativ zu letzterer besteht Zugang zur *Außergerichtlichen Streitbeilegungsstelle für Verbraucher und Unternehmen*. In Österreich gibt es die *Agentur für Passagier- und Fahrgastrechte* und die *Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*.

UNIVERSALSCHLICHTUNGSSTELLE DES BUNDES

Zentrum für Schlichtung e.V.
Straßburger Straße 8 - 77694 Kehl am Rhein



Ist dennoch einmal unklar, wer im Einzelfall zuständig ist? „Bei Fragen zur Zuständigkeit kann die Universalschlichtungsstelle immer helfen“, sagt Felix Braun. „Aufgrund unserer Lotsenfunktion können wir den Weg zur richtigen Stelle weisen – oder uns ansonsten gleich selbst des Falls annehmen.“ Alle Schlichtungsstellen sind on- und offline erreichbar.

Wichtig für Verbraucherinnen und Verbraucher: Sie können nur dann ein Schlichtungsverfahren beantragen, wenn sie ihre Ansprüche schon einmal gegenüber dem jeweiligen Unternehmen angemeldet haben und nicht weitergekommen sind. „Erst dann können Schlichtungsstellen aktiv werden“, ergänzt Braun. Die Teilnahme am Verfahren ist grundsätzlich freiwillig.

Die Schlichtungsstellen stehen neutral zwischen den Parteien. Ihr Ziel: Ohne aufwendigen Gerichtsprozess einen akzeptablen Vergleich für beide Seiten zu finden und ihnen die Rechtslage erklären. „Schlichtung erspart viel Geld, Zeit und Nerven – Teilnahme beider Seiten vorausgesetzt“, so Braun. Drei gute Gründe, lieber zu schlichten als vor Gericht zu streiten.

2

Kontakt zur Universalschlichtungsstelle des Bundes:

Straßburger Straße 8 | 77694 Kehl am Rhein

Tel: 07851 / 795 79 40 | E-Mail: mail@universalschlichtungsstelle.de

Website: <https://www.universalschlichtungsstelle.de>

Ansprechpartnerin für die Medien: (nicht zur Veröffentlichung)

Svenja Roth, Tel.: 07851 7957925, aktuell empfiehlt sich für telefonische Anfragen eine vorherige Terminabsprache per E-Mail: presse@verbraucher-schlichter.de

Weitere Informationen finden Sie im [Pressebereich](#) auf unserer Website.