

ドイツ航空交通法における調停制度の 導入と航空旅客の保護

久保寛展*

- I. はじめに
- II. 航空旅客の権利の強化とその行使のための窓口
- III. 2013年11月1日施行の航空交通調停法による調停制度の導入
- IV. 結びに代えて

I. はじめに

裁判外紛争処理制度（以下、ADR とする）は、市民にとっては生活規範と紛争解決規範があまり乖離せず、アクセスの簡便性や費用の低廉性があるほか、国家にとっても裁判所の負担軽減を図ることができるという利点がある¹。これらの利点は、本稿が対象とするドイツでもわが国でもそれほど相違するものではない。しかしこのような利点にもかかわらず、従来、ドイツのように ADR がそれほど活用されてこなかった国家もあり、その原因として考えられたのが、権利の譲歩を好まない国民性や、裁判制度の充実に基づく ADR 利用のインセンティブの欠如などである²。もっとも近時では、裁判所の負担の増加や、裁判官・裁判所職員等の人員不足から ADR の重要性が

*福岡大学法学部教授

見直され、ドイツでは当該負担を軽減する一連の立法的措置が講じられてきたところであり³、この措置は本稿が対象とする航空旅客運送の領域でも例外ではない。これは、後述のように、EU 規則に基づき航空旅客の権利が強化されたことにともない、当該旅客の権利行使が格段に増加したことで、立法的措置の必要性が高まったからにほかならない。このことから、航空運送の領域でも、実務における従前の意識を改革しながら、旅客の合理的な権利行使に関して ADR によって迅速かつ費用負担の少ない処理が可能かどうかを検討する必要に迫られることになり、その結果、ドイツでは2013年11月1日に航空交通調停法を成立させた。本法は、旅客の権利保護を目的としたいわゆる調停 (Schlichtung)⁴ 制度をドイツ航空交通法に導入するものであり、現在ではすでに当該制度が運用されている状況にある。本稿は、このような状況にある以上、当該制度が ADR の一つの紛争解決方法としてどのように運用されているかという関心から、航空交通法という狭い領域であるが、ADR の一環として航空旅客の権利保護のためにドイツ航空交通法に導入された調停制度 (現行航空交通法 (Luftverkehrsgesetz) 57条ないし57c 条) に関してこれまでの経緯を含め、どのような制度設計のもとで法的導入が図られたのかを中心に、その概要を提示するものである⁵。

II. 航空旅客の権利の強化とその行使のための窓口

1. EU 規則 ((EG)Nr. 261/2004)⁶ に基づく旅客の権利の強化および問題点

航空運送の領域でも、搭乗拒否 (オーバーブッキング; Nichtbeförderung) や運送の遅延 (Verspätung)、フライトのキャンセル (Annullierung)、手荷物の紛失・損傷 (Verlust, Beschädigung)、さらには身体障害者・老人等の移動に制限がある者 (behinderter oder mobilitätseingeschränkter Personen) の問題など、旅客のクレームに対する迅速な対応は常に喫緊の課題になる。旅客の権利そのものがすでに EU 法のレベルにおいて拡大されたこ

とも、このような旅客のクレームがますます増加する傾向にあることを示す。実際に、たとえばドイツでは、EU 規則 ((EG)Nr. 261/2004) に基づく旅客の権利の強化に基づき、各クレームが連邦航空局に届けられた数が毎年約 3,000 件に及んでいるのが現状であり⁷、この状況から、クレーム処理の負担が航空会社だけでなく、ひいては連邦航空局 (Luftfahrt-Bundesamt; LBA) にとっても無視できないものとなっている。

航空旅客がクレームを申し立てる場合に旅客が航空会社から満足する対応を受けられなかったとすれば、多数の旅客にとって自己の権利の追及が完全に終結したと認識することはない。そのため、旅客が航空会社からクレームを拒絶された場合、その憤りから法的な解明を要求するには、費用を払い弁護士等の独立の第三者の支援によって国家の裁判所を利用する必要がある⁸。しかしながら、たとえ旅客が自己の権利に基づき航空会社に法的な請求権を行使しても、従来、成功するには相当な困難を伴ったか、あるいは低額の訴額であるにもかかわらず、高い訴訟リスクを負担しなければならないことが認識されていた⁹。これは、航空会社が、たとえばフライトのキャンセルもしくは大幅な遅延が自己の支配可能な責任の範囲外にある「特別な事情 (außerordentlichen Umstand)」¹⁰を原因とするので、支払う必要がないと判断したことが一因であるとされる¹¹。その反面、フライトのフル稼働という航空会社の経済的理由から、オーバーブッキングやキャンセルがなされた結果、フライトの統合または相当な遅延を生じさせた事実があることも指摘され、このような状況から、たとえば2010年には国際的に3,000万個以上の旅行手荷物の紛失もしくは旅客への引渡しの遅延が判明したところである¹²。そうであれば、これまで主張された航空会社の特別な事情の抗弁や経済的理由が、現在、維持できるかどうかにつき疑問が生じるほか、旅客の側でも、EU 規則 ((EG)Nr. 261/2004) が明文をもって、航空会社は旅客に対して十分な情報を提供しなければならないと定めるにもかかわらず（同規則

14条1項)、当該旅客の権利に基づく補償金の支払いやサポートサービス(Betreuungsleistung)を受けることができるのかどうか、必ずしも十分な情報が提供されていなかったことが判明した¹³。その結果、旅客は、本来ならばモントリオール条約やEU法、国内法に基づき自己の請求権を行使できてしかなるべきであるが、実際のところは、迅速、効果的かつ費用面で有利な形で請求権を行使できなかったことから、旅客は訴えの提起を躊躇し、請求権を行使するインセンティブに欠けていたのが実状である。このことから、旅客の側でも航空会社の側でも、これらの問題を克服する合理的な措置あるいは制度を必要とするようになった。

2. 権利行使のための「窓口」¹⁴

(1) 裁判所 それでは、まず、航空旅客の権利行使に係る窓口として、どのような機関が考えられるか。第一に考えられるのが、裁判所であろう。旅客の権利行使に関して公表された裁判所の判決の数が、実際に過去数年の間に増加したことからすれば、このことは、反面、国家による解決に期待する側面があることを示す。もっとも、裁判所における法的解決によれば、法的拘束力を有する中立的かつ確定的な判決が下される利点があるとはいえ、旅客の側では、むしろ杓子定規でなく、費用面で有利であり、迅速かつ合意に基づき解決されることを期待する者が多い¹⁵。旅客の側では主として金銭補償が問題にされるにすぎず、航空会社の側でも顧客の信頼の修復が問題であって、さらに、旅客の権利行使に要する訴額が低い場合が多数であることからすれば、多数の旅客にはこのような事情が権利行使に際して事実上の障害になることが懸念される¹⁶。そのため、旅客の権利の行使もしくは追及に関しては、裁判所以外の別の代替手段が可能であるかどうかという問題を生じさせた。

(2) EU規則に基づく実施機関 そこで、次に考えられるのが、EU規

則（(EG)Nr. 261/2004）に基づく構成国の実施機関である。当該規則によれば、各構成国は、たとえばドイツの連邦航空局のように当該規則の実施に係る国内執行機関（National Enforcement Bodies; NEB）を指定しなければならない（同規則6条1項）¹⁷、この執行機関によって、旅客の権利行使に係る法律上の規定が航空会社によって遵守されることが保証される。その審査については、みずから監督を実施するほか、主権に基づく権能を行使し、もし航空会社が当該規則に違反する場合には制裁も科すことができる（同規則16条3項）。執行機関は、職権に基づき、あるいは旅客からの個人的クレームに基づき、当該規則に違反する場合に「旅客の権利を守るのに必要な措置」をどのように講じることができるのかを審査する。もっとも、とりわけ補償請求権（同規則7条）に関する決定のように、当該規則に基づき個人的に行使される法律上の請求権の確定が、執行機関の管轄に属するわけではないので、個々の具体的事案において補償金の支払いを求める旅客の要求に直接応じられるものではない¹⁸。国内執行機関は、単にEU規則に違反する場合に制裁を科し、航空会社が確定された補償金を旅客に受けさせることで、間接的に個々の旅客を支援できるにすぎないものである。その意味では、必ずしも完全な窓口として考慮できるものではない。

（3）消費者センター・ヨーロッパ消費者センター　他方、航空旅客は、いわゆる消費者保護センター¹⁹やヨーロッパ消費者センター²⁰でも、場合によっては費用面で有利な支援を受けることができる。ここでは旅客は、法的な判断に基づく権利行使の機会について助言を求めることができ、たとえ国境を超えるような訴訟の場合であっても、ヨーロッパ消費者センターのネットワークを通じて支援を受けることが可能である²¹。しかし、各構成国の消費者保護センターやヨーロッパ消費者センター自体は、必ずしも専門的に旅客と航空会社の双方の特別な要求を扱うことはできないので、旅客の権利行使の実現が双方のセンターに期待されうるものではなく、最終的に弁護士の

支援を得ることが推奨され、当該事件が係属する限りでは、国内の調停機関に移送されることも多い²²。したがって、近年では、裁判所での権利追及という伝統的な方法とならんで、各業界にはたとえばドイツの保険オンブズマン（Ombudsstelle für Versicherungen）²³のように、すでに成功がみられるADRモデルが存在するのが通例であって、多くの業界ではこのようなモデルを利用する方がより受け入れられているのが現状である。このような状況は、航空会社の場合にも例外ではなく、一般的に調停による合意に基づく解決がすべての関係者に経済的であり、時間を節約しかつ旅客の憤懣を抑えることができるものと判断されている²⁴。他方、企業の側でも、顧客との関係を絶やすことなく、喪失した顧客の信頼の回復が可能になるほか、たとえ強情な顧客であっても、調停機関が当該顧客に裁判をとどまらせるフィルターの機能を果たし、航空会社の応訴負担を軽減できる利点もあることが指摘されている²⁵。

3. ドイツにおける公共交通機関調停機関（söp）

そうであれば、現在のところ、航空旅客の権利行使に係る窓口として、より適切であると考えられるのが、調停の制度を利用できる調停機関であろう。実際にEUにおいても、すでに旅客が自己の権利行使に関して調停によるADRを利用する機会が付与されており、複数の構成国に調停機関が設置されているところである。たとえばドイツでも、現在、後述する交通運営主体を横断する公共交通機関調停機関（Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.; söp）²⁶が設置されているほか、オランダ、イギリス、スイスならびに北欧諸国およびバルト三国のような他のEU構成国でも、調停機関が同様に設置されており、これらの機関が相応の役割を果たしているとされる²⁷。

前述のように、2004年のEU規則（(EG)Nr. 261/2004）によって、航空旅

客の権利が規定されたが、この動きは実務においても衝撃をもって受け止められ、その後も欧州司法裁判所によって当該規則に基づく旅客の権利が拡充されていった。これに付随する形で、航空交通における裁判外の紛争調停の必要性もますます高くなったが、この需要に対して、たとえばドイツ国内では、2009年11月30日の解散当時まで存在した、民間主導型の「ドイツ交通クラブ（Verkehrsclub Deutschland; VCD）」の調停部門がその対応を担っていたとされる²⁸。このクラブはもともと機動的な調停機関を目指して設置されたが、この設置は単なるプロジェクトの一つであったことから²⁹、解散以降は民間の企業が主体となった公共交通機関調停機関がその業務を引き継ぐことになった。当該機関は、現在でもその活動を継続している。

公共交通機関調停機関は、もともとは2007年の「鉄道交通における旅客の権利に関する規則」³⁰をきっかけにベルリンに設置された同名の調停機関を前身とするものであったが、現在では公共交通機関、つまり鉄道を含む、バス・船舶・航空機を利用して外出したすべての旅客紛争の調停の横断的強化が目的とされている³¹。当初、鉄道交通に限定されたのは、従前ではその職務の重点がそもそも鉄道旅行にあり、バス会社や航空会社の他の交通企業の協力の準備がなかったことを原因とする。そのため、たとえば航空会社の旅客にとっては当該調停制度を利用できなかったという事情がある。しかしながら、バス交通³²や船舶交通³³の場合にも、当該調停機関による調停の利用がますます求められ、さらにその間に当該事情の見直しが進んだことから、これら他の分野についても調停制度の利用が開かれることになった。立法作業の過程でも、繰り返し当該調停機関の重要性が取り上げられたので、立法理由書では、当該調停機関が「国土交通における旅客のための重要な窓口（Anlaufstelle）へと発展」することで、航空交通の分野もまた、その調停について立法的必要性があることが述べられた³⁴。これを受けて、ドイツ連邦議会の審議においても、当該調停機関の任務が重大な役割を果たすことが認識さ

れた。

このような展開を背景に、公共交通機関全体のための調停という考え方が連邦政府にも受け入れられた結果、2009年10月26日の連立協定において「バス、鉄道、航空機および船舶の各交通機関のための独立の横断的な調停機関の設置を法律に定める」³⁵ことが明示されたのである。その目的は、できる限り包括的に消費者を保護しかつ調停費用に係る各セクター間の競争の歪みを回避することにあった。しかしながら、その当時、欧州委員会のADR指令案が2011年11月29日に公表され³⁶、当該指令の適用範囲も契約上の請求に基づく限り、航空交通における消費者の請求権にまで及ぶものであったため、実際に公共交通機関全体のための調停という考え方が必要なかどうか、一部において活発な議論を引き起こしたのも事実である³⁷。消費者保護団体の側では、旅客の権利行使に際して喫緊の改善の必要性を要求したのに対し³⁸、航空会社の側から、アンケート調査に基づく現在の高い顧客満足度の存在が指摘された³⁹。また、ヨーロッパのレベルでは「航空旅客の権利レポート2011 (ECC-Net Air Passenger Rights Report 2011)」において旅客のクレームの増加が指摘されたのに対し⁴⁰、ドイツの立法者によって、旅客のクレームの取り扱いに関して国際比較に基づく他のヨーロッパ各国の実務の現状が指摘された。しかし、立法理由書において明示されたように、ドイツの立法者には、むしろ既存の調停機関のポジティブな経験の方が重要であったとされ、その一例として、保険分野での保険契約者の請求権に係る保険オンブズマンによる調停の成功例や、鉄道分野での鉄道旅客の請求権に係る公共交通機関調停機関による約90%の調停の成功率を掲げている⁴¹。これらの各経験が、航空交通に調停制度を導入するためのインセンティブを与えるものとして位置づけられたのである。

このような事情から、2009年12月に公共交通機関調停機関が設立されて以降、最初の8か月間で当該調停機関にすでに約2,000件もの調停申立てがな

され、そのうち航空旅客の調停申立ては単独で800件にも及んだとされる⁴²。しかしながら、そもそも当該調停機関への航空会社自身の参加が不十分であったため、実際には数件の個別事案に限り、調停に付すことができたにすぎず、必ずしも制度の趣旨が十分に生かされることはなかった。このことは、立法的課題を残すことになり、結果として後述する2013年の航空交通調停法の制定につながったが、本法の制定後は、各航空会社の参加および協力も格段に増加し、その数か月以内に、ドイツの航空会社全部と30社以上の国際的な航空会社が当該調停機関の代表者会議に加入したとされる⁴³。実際、それ以降は旅客からすでに2,000件以上に及ぶ調停申立てが当該調停機関によって処理された実績があり⁴⁴、このような事件の処理の増加は、当事者が杓子定規ではなく、迅速かつ独立の、費用面で有利な合意に基づく紛争処理方法として調停制度を選択したことを示すものとして理解されよう。同時に、航空会社の側でも調停手続に参加することで得られるポジティブな実務経験を通じて、何年にもわたって抱いていたクレーム処理の疑念を払拭できるものとなる⁴⁵。

Ⅲ. 2013年11月1日施行の航空交通調停法による調停制度の導入

1. 立法の過程および基本方針

航空交通に直接もしくは間接に関係するすべての者の利益は多様かつ複雑であり、その調整には高度な技術が要求されるが、この場合の調整の出発点としては、少なくとも次の特徴を確認できる。すなわち、航空旅客の権利が①多数に及び、②低い訴額であり、③その大半は同一の事実関係のもので、④通常は単純な判断で行使される、ということである⁴⁶。このような特徴は消費者の場合にも共通するが、その場合に認められることは、たとえ情報を提供された熟練の消費者であっても、当該消費者は、「合理的無関心」として低い訴額と、権利の行使に要する時間の浪費および高いコストから、実体

法に基づく権利行使を放棄する場合があるということである⁴⁷。そうであれば、消費者の場合と同様に、紛争の解決には航空交通の領域でも、旅客に対するADRの必要性が確認されうるほか、法律に基づく調停による解決も促進されるべきものになる。そのため、当該領域にも調停制度を整備し、航空会社が受託団体である調停機関に任意に加入し、調停が利用可能になれば、このことは旅客にとって権利行使の可能性を高める結果にもつながることになる。その結果、調停機関への受入体制の準備をいっそう促進させることが重要であることが認識され、これまで調停機関への加入に慎重であった航空会社の代表者への接触を図ることで、より集中的な対話の機会が設けられることになった⁴⁸。すなわち、ドイツ連邦航空交通経済連盟(Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft e.V.; BDL)に加入したドイツの航空会社と、在ドイツ航空会社代表者会議(Board of Airline Representatives in Germany e.V.; BARIG)に加入した外国の航空会社の双方の代表者による対話である。この対話の結果、これらの航空会社が民間の調停機関への任意の加入に賛意を表明する成果をもたらしたが、この協力関係の構築こそ、航空交通の領域における調停制度導入のための立法の実現に向けた重要な措置であった。結果として、すでに2013年11月1日に施行されているが、航空交通調停法⁴⁹に基づき、航空交通を含む公共交通機関調停機関のような私法上の民間主導型の調停機関の設置のほか(現行航空交通法57条)、さらに、公官庁の行政主導型の調停機関の設置(同57a条)もまた、明文をもって規定されることになり、これをもって航空交通の領域での調停制度の整備が一応完結されたのである(同57条ないし57c条)。以下では、その具体的内容をみていくことにしよう。

2. 調停機関

(1) 私法上の調停機関(現行航空交通法57条) もっとも、航空会社は、

現行航空交通法上、公共交通機関調停機関のような既存の施設に加入する以外にも、独立性や公平性（Unparteilichkeit）など一定の要件のもと、新たに設置される調停機関にも加入できるので、公共交通機関調停機関のような既存の施設に加入するかどうかは航空会社の任意にまかされている⁵⁰。しかし、現在では、私法上の調停機関としては、公共交通機関調停機関が重要な役割を果たしているのが現状であり、ドイツを代表するルフトハンザも当該機関に加入している。私法上の調停機関は、前述の独立性および公平性のほか、法定審問（すべての関係者に陳述の機会を与えかつすべての関係者の利益を考慮すること）、信頼性、手続規程および判決の迅速性のような法定の要件（同条2項1文）を充足している必要があるが、公共交通機関調停機関はこれらの要件を充足し、すでに連邦司法省によって承認を受けた機関である。

前述の要件のうち、とりわけ手続規程の整備の要件に関していえば、調停機関が制定する手続規程は新たに設置される調停機関を含め、ホームページへの掲載あるいは送付によって、関係者がアクセスできるものでなければならないため（同条2項2文）、調停機関には、組織的かつ専門的な観点に基づき（同条2項1文）公平かつ専門的資格を有する調停人が存在しなければならない。これは、調停機関の判断が航空旅客に係る将来の裁判の基礎にもなるからにほかならない。各航空会社の参加表明については、透明性の観点から調停機関のホームページにおいて公表される（同条3項）。

(2) 公官庁の調停機関（現行航空交通法57a条） 航空会社が私法上の調停機関に加入しない場合、当該航空会社は、連邦司法省内に設置される公官庁の調停機関に服することができるので（同条1項1文）、航空旅客は、私法上の調停機関に任意に加入しない航空会社にも調停制度を利用させることができる。もともと調停制度の利用には、個々の具体的事件において調停案の受入れが可能かどうか、調停が当該航空会社にも有利であるかどうか、

さらに、航空会社が長い目でみて私法上の調停機関に任意に加入するかどうかなどが航空会社に検討されることが期待されているが⁵¹、ただし公官庁の調停機関の場合には、航空会社は必ずしも個々の具体的事件において調停手続に積極的に参加する義務は存在せず、あるいは調停案を受け入れる義務が存在するわけでもない（同条4項参照）。そのため、いわば強制調停義務は存在せず、単に間接的な強制でしかないとされるが⁵²、このような措置が講じられたのも、常に裁判所への出訴の方法が残されている必要があるからである（ドイツ基本法19条4項参照）。

なお、調停機関は、私法上の調停機関だけでなく、公官庁の調停機関の場合にも手続規程を整備しなければならないので（同法57c条）、その整備のため、すでに連邦司法省によって「航空交通の調停のための航空交通法57c条による規則（LuftSchlichtV）」⁵³が制定されている。

(3) 手続費用（手数料の徴収） 私法上および公官庁の調停機関における航空旅客の手続費用は、原則として無料である⁵⁴。これは、多数の旅客にとって裁判手続に要する費用が権利行使を妨げるからである⁵⁵。公共交通機関調停機関における調停の場合にも、現在では利用者に対して無料で提供されているが、このように旅客が無料で利用できるのは、原則として航空会社に対し、私法上の調停機関であれ、公官庁の調停機関であれ、これらの調停機関によって徴収される対価の負担が強制されるからである（現行航空交通法57条4項、57a条3項）。この対価は、1件の調停につき、私法上の調停機関の場合には、調停に要する経費と相当な関係にある額が当該調停機関によって確定されるが⁵⁶、公官庁の調停機関の場合における手数料は、290ユーロをもって定められる（この額は、司法行政費用法（Justizverwaltungs-kostenordnung）2条に基づき確定される）。

もっとも、例外的に、多数に及ぶ旅客の権利につき、その一部だけでなく、全部について内容的に理由がないものとみなされるような場合には、調停機

関の利用を抑制する必要があるため、私法上の調停機関の場合にも、公官庁の調停機関の場合にも、調停手続の開始前に旅客に対し対価(20ユーロ以下)を要求することができる(現行航空交通法57条5項1文・4文、57a条4項1文・2文)。その要件として、調停の承認・受理後2年以内において調停の結果次第で旅客の権利の存否が判明するにもかかわらず、当該調停事件の多数(50%以上)の調停申立てがなされたことを、調停機関が証明する場合があげられる⁵⁷。しかし、航空会社は、旅客の権利が調停手続で認容されるか、あるいは少なくとも権利の一部であっても理由があるものとみなされる場合には、調停手続の終結後に旅客に対して当該対価を補償しなければならない⁵⁸。このような措置によっても、通常は調停機関に著しい作業負担は生じないと理解されている。

さらに、航空旅客の濫用的な権利行使の場合にも、最高で20ユーロの対価が旅客に要求される(現行航空交通法57条4項2文、57a条3項)。これは、濫用的な権利行使の場合における当該旅客への費用転嫁によって、調停機関の負担を軽減することが目的とされる⁵⁹。したがって、旅客の請求の見込みがないことが完全に明らかであり、このことが何人にも認識できる場合、すなわち、旅客の権利行使が客観的に侮辱的・侵害的性格を伴う場合や、旅客が意図的に虚偽の記載を行うかもしくは明らかに重要な事情を調停機関に意図的に知らせなかった場合などは、調停機関への濫用的申立てとして判断される⁶⁰。

(4) 航空旅客の支払請求権 旅客は、原則として①搭乗拒否、運送の遅延もしくはフライトのキャンセルの場合、②旅行手荷物の破壊、毀損、滅失もしくは運送の遅延の場合、③旅客が携行もしくは携帯する物の破壊、毀損もしくは滅失の場合、あるいは④身体に障害を有する旅客や老人等のような移動制限がある旅客の運送に際しての義務違反の場合において、ドイツ民法13条所定の消費者の場合と同様の5,000ユーロ未満の支払請求権に限り、権

利を行使できることが定められる（現行航空交通法57b条1項1文）。もっとも、5,000ユーロ以上の旅客の支払請求権をめぐる訴訟の場合には、調停機関の手続規程が定める場合にはじめて調停の対象になる（同項2文）。とりわけ人的損害に基づく権利行使の場合については本条の適用はない。5,000ユーロという訴額は、旅客の延着に起因する損害の限度額を定めたモントリオール条約（19条、22条1項）に基づく4,694特別引出権（SZR）（＝約5,000ユーロ）ならびに区裁判所の管轄に係る訴額の上限の5,000ユーロ（裁判所構成法23条1号、71条1項）に対応して設定されたものである⁶¹。

①フライトの搭乗拒否、キャンセルおよび遅延（現行航空交通法57b条1項1号） 旅客の権利の法的根拠に関係なく、支払請求権には、フライトの搭乗拒否（オーバーブッキング）、キャンセルおよび遅延に基づく賠償請求権が含まれる。ここでは、たとえばフライトの遅延に基づく旅客の距離に応じた一括補償請求権（250ユーロないし600ユーロ；EU規則（EG）Nr. 261/2004の7条）あるいは旅客の航空券の払戻し請求権（同8条）などが考えられる⁶²。フライトの遅延の場合には、前述したようにモントリオール条約に基づく補償請求権も含まれる（モントリオール条約19条、22条1項）。もっとも、食事やホテルの宿泊、乗り換え輸送、無償の遠距離通信など、サポートサービスに基づく請求権（EU規則（EG）Nr. 261/2004の9条）は原則として金銭請求権ではないが、これらのサービスが提供されないかもしくは提供が不十分であった場合において、旅客がいわゆる代執行（Ersatzvornahme；ドイツ民法280条1項、241条2項）の方法に基づきみずからこれらのサービスを履行した場合は、間接的な金銭賠償請求権として、当該請求権も調停に付することができる⁶³。

②旅行・携帯手荷物（現行航空交通法57b条1項2号・3号） 旅行手荷物や携帯手荷物の場合にも同様に、当該手荷物の損害に係る金銭賠償請求権を調停に付することができる⁶⁴。この請求権は、主としてモントリオール条

約（17条2項・4項、22条2項）および事故の場合における航空会社の責任に関するEU規則（規則（EG）Nr. 889/2002）⁶⁵にその根拠がある。

③身体に障害を有する旅客および移動制限がある旅客 身体障害者（規則（EG）Nr. 1107/2006⁶⁶の2条a）あるいは移動に制限がある者の運送に際して、有効な航空券および予約を有するにもかかわらず、空港で飛行機に搭乗させる義務を怠った場合など、運送に際しての義務違反に基づき旅客に発生する支払請求権（ドイツ民法280条1項）についても、調停に付すことができる。

(5) 当事者 ①債権者である旅客としての消費者 調停に付すことができるのは、旅客の権利に限定される（現行航空交通法57条1項、57a条1項）。この場合の旅客は、航空交通法上の「航空旅客（Fluggast）」（航空交通法44条）であれ、モントリオール条約上の「旅行者（Reisender）」であれ、債権者の呼称が問題になるわけではない⁶⁷。旅客が、航空会社と締結する航空運送契約の相手方であるかどうかも同様である。そのため、たとえ航空旅客が実際にフライトを実施する航空会社（実行航空会社（ausführendes Luftfahrtunternehmen）であるコード・シェア・パートナー）と運送契約を締結しなかった場合であっても、債権者である旅客は調停に付すことができる⁶⁸。もっとも、調停手続は、消費者の権利行使にも役立つべきであるので、旅客は消費者である必要がある。そのため、航空会社が、企業あるいは公官庁と締結する運送契約に基づき航空運送を実施する場合には、調停に付すことはできない⁶⁹。これは、旅客がたとえば企業の従業員である場合には、調停の合意が任意になされる場合を除き、典型的には経済的弱者である消費者を調停により保護する必要性を欠くからであるとされる⁷⁰。したがって、調停を利用できる債権者は、私的な目的のためにフライトを利用した消費者に制限され（現行航空交通法57b条1項）、たとえば出張旅客が権利を行使する場合には、引き続き直接に裁判所を利用するほかない。しかし出張旅客を除外

することについては、一部の学説から疑義が呈されている⁷¹。

②債務者としての航空会社 債務者についても、債務者が「航空企業 (Luftunternehmen; 規則 (EG)Nr. 1107/2006)」、「実行航空企業 (ausführendes Luftfahrtunternehmen; 規則 (EG)Nr. 261/2004)」、「共同体の航空企業 (Luftunternehmen der Gemeinschaft; 規則 (EG)Nr. 2027/97)」であれ、「運送人 (Luftfrachtführer; モントリオール条約、航空交通法44条以下)」であれ、その呼称が問題になることなく、旅客の権利の債務者になる⁷²。その意味では、航空会社の概念は包括的であり、単にドイツもしくはEUの事業認可 (Betriebsgenehmigung) を得た航空会社であることが重要であるにすぎない⁷³。

(6) 調停の認可 (現行航空交通法57b条2項1号ないし6号) 旅客もしくは航空会社が旅客の権利を調停に付す場合には、次の除外事由に該当してはならない。すなわち、①ドイツの裁判所に管轄が存在しない場合 (1号)、②権利がすでに裁判所に係属するかもしくは係属していた場合 (2号)、③権利がすでに別の調停機関において行使されていた場合 (3号)、④裁判外の和解によって紛争が解決されていた場合 (4号)、⑤権利が航空会社に対して直接行使されなかったか、もしくは権利の行使から2か月以上経過していない場合 (5号)、あるいは⑥権利行使の金額が10ユーロを下回る場合 (6号)、である。そのため、①の事由から、管轄がドイツの裁判所に存在しない場合にはそもそも調停に付すことはできないが、どの航空路線を飛行するのか、消費者である旅客がどの国籍を有するののかに関係なく、原則として出発の場合にはすべてのドイツ国内便、さらに到着の場合には第三国出身の航空会社であっても、当該航空会社がEUの事業認可を有する「共同体の航空企業」(規則 Nr. 261/2004の3条1項、2項)に該当する場合には、ドイツの裁判所が管轄を有することになる⁷⁴。これに対して、⑤の事由は、調停手続の開始前に、まず、みずから旅客の権利を調査する機会が航空会社に付与

される目的で定められたものであるため⁷⁵、調査の結果、もし理由があれば航空会社に履行する機会が付与される。この規定は強行法であるので、旅客による航空会社への権利行使が調停の前に先行していなければならない⁷⁶。したがって、航空会社が請求を受けたにもかかわらず、航空会社が請求を拒絶するか、もしくは権利の行使から2か月以上が経過した場合であって、かつ請求額が5,000ユーロ未満である場合にはじめて、原則として旅客に対し無料で調停を利用する機会が提供されることになる⁷⁷。もっとも、5,000ユーロを超える権利行使あるいは人的損害については、調停に付することはできないので、このような損害を請求する場合には、旅客は、調停機関ではなく、裁判所への出訴が強制される。もし旅客と航空会社の双方が調停案を受け入れた場合には、この調停案に対し契約上の拘束力が発生するので、旅客は裁判上自己の権利を行使できなくなる⁷⁸。

ただし、裁判所によって確立された判例に基づき法律問題の原則が解明される必要がある場合には、この解明が調停によって妨げられてはならない(現行航空交通法57b条3項)。旅客の請求権に係る法律問題について判例に相違する見解が主張される場合や、法律問題がいまだ最高裁判所によって判決されていない場合など、裁判所による法律問題の解明が必要な場合も考慮されるからである。これにより、調停機関は調停を拒否できる余地が残されていることになるが、もっとも絶対的に拒否しなければならない性質のものではない⁷⁹。

IV. 結びに代えて

以上のように、航空旅客の実効的な権利保護を目的に、ドイツでは航空交通法の改正を通じて、前述したような調停機関の設置によるADRの可能性が開かれた。本稿は、その法的導入の経緯と規制の内容を簡潔に紹介したにすぎないが、これに特化したのも航空分野でのADRによる紛争解決方法の

一端を提示したかったからである。

従来、ドイツ人はそれほどADRを活用しなかったとされる反面、権利の譲歩を好まない国民性であったことは、すでに「はじめに」で指摘したとおりである。しかしそれにもかかわらず、現在、公共交通機関調停機関のような調停機関による処理件数が増加傾向にあることは、比較的旅行好きなドイツ人が当該制度に基づく旅客の権利行使の実効性を期待している現れでもあり、従前の意識も変化したと捉えることができる。権利行使自体が、EU規則（(EG)Nr. 261/2004）で強化されたにもかかわらず、権利保護に有用な調停機関が存在しなければ、EU規則による強化もその実効性を喪失することにもなる。そこで、前述したような拘束力を有する調停手続が立法化され、現実に航空交通法に導入されたわけであるが、この背景からは、今後の航空旅客の権利保護のためには、ドイツがすでに杓子定規的な裁判による解決ではなく、迅速かつ費用面で有利な手続に基づく解決を避けられない状況にあったことも想像できる。

現実に当該手続が整備された以上は、航空交通の分野における旅客の権利保護については、むしろADRによる解決の方が主流になっていくであろう。この場合には、とりわけ現在の民間型調停機関である公共交通機関調停機関が、航空分野を含め、交通分野全般にわたって多大な役割を果たし、貢献することが期待される場所である。ただし、EU域内ではわが国と異なり、各国が国境を接しているのが通常であることからすれば、当該調停機関がヨーロッパのレベルでも確実に定着が図られるかが次の課題になるように思われる。各国の法実務および調停実務も取り込んだ形で、旅客の実効的な権利保護が実現されるかどうかは、今後の展開に待ちたい。

*本研究は、福岡大学研究推進部の研究経費（課題番号：137101）によるものである。

注

- ¹ 三上威彦「比較法的視点からみたわが国 ADR の特質—ドイツ法から」ジュリスト1207号65頁（2001）。
- ² 岡崎克彦「ドイツにおける裁判外紛争解決及び法律相談制度の実情(1)」判例時報1724号19頁（2000）。
- ³ 三上・前掲注(1)66-67頁。
- ⁴ わが国では調停とは、国家の機関が紛争当事者を仲介し双方の主張を折れ合わせ、和解が成立するよう斡旋協力する制度をいい、一般に裁判所で行われる調停のことを指すが、ドイツでは調停（Schlichtung）は、当事者が第三者の判断に従う手続と理解されているので（寺川永「ドイツにおける消費者紛争を扱う ADR の現状と課題」平成20年2月付内閣府国民生活局『諸外国における消費者 ADR 体制の運用と実態に関する調査』（<http://www.consumer.go.jp/seisaku/caa/kokusai/200803adr.html>）の各国報告（4．ドイツ）所収）133頁）、本稿でも「Schlichtung」を調停と訳している（なお、以下において本稿で引用する URL は、2015年12月1日現在のものである）。
- ⁵ 本稿では、ドイツの状況につき、主として次のドイツ語文献を参考にした。すなわち、Führich, Reiserecht, 7. Aufl., 2015, S. 1020-1031; Berlin, Schlichtung im Luftverkehr als Alternative Streitbeilegung, RRa 2014, S. 210; Führich, Neues Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, MDR 2013, S. 749; Isermann, Das neue Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr, RRa 2013, S. 158; Isermann/Berlin, Durchsetzungsstellen und Schlichtungsstellen für Fluggastrechte in Europa, RRa 2010, S. 207.
- ⁶ Verordnung (EG) Nr. 261/2004 des europäischen Parlaments und des Rates vom 11.2.2004 über eine gemeinsame Regelung für Ausgleich und Unterstützungsleistungen für Fluggäste im Fall der Nichtbeförderung und bei Annullierung oder großer Verspätung von Flügen und zur Aufhebung der Verordnung (EWG) Nr. 295/91, ABl. L 46/1 vom 17.2.2004. 本規則のわが国の研究については、すでに小野秀誠「航空旅客の補償と保護に関する EU 指令と消費者保護」現代消費者法10号81頁以下（2011）、金子博人「搭乗拒否、フライトキャンセル、遅延に関する EC レギュレーション（2004）の最近の運用状況とその影響」空法51号37頁以下（2010）、埴崎正俊「EU における航空『旅客の権利』（passenger's rights）と日本への含意」運輸政策研究14巻4号30頁以下（2012）、福村麻希子「EU における欠航・遅延に対する航空運送人の責任について」空法54号81頁以下（2013）などを参照。
- ⁷ Führich, a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 749.
- ⁸ Vgl. Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 207.
- ⁹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1022; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 749.

- ¹⁰ EU 規則 ((EG)Nr. 261/2004) における「特別な事情」については、とくに桑原康行「EC 航空運送旅客補償規則における『特別な事情』の概念」国際商事法務40巻1号126頁(2012)および同「EC 航空運送旅客補償規則における『特別な事情』および『すべての合理的措置』の概念」国際商事法務41巻1号126頁(2013)を参照。
- ¹¹ Fühlich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1023; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 749.
- ¹² Fühlich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1023; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 750.
- ¹³ Fühlich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1023; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 750.
- ¹⁴ 以下の叙述は、原則として Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 207-209 によっている。
- ¹⁵ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 207-208.
- ¹⁶ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 208.
- ¹⁷ 各 EU 構成国の国内執行機関として、ドイツの連邦航空局 (Luftfahrt-Bundesamt; LBA) 以外では、アイスランドの民間航空管理局 (Icelandic Civil Aviation Administration)、アイルランドの航空規制委員会 (Commission for Aviation Regulation)、イギリスの民間航空局 (Civil Aviation Authority)、イタリアの民間航空協会 (L'Ente Nazionale per l'Aviazione Civile)、エストニアの消費者保護局 (Tarbijakaitseamet)、オーストリアの連邦交通・技術革新・科学技術省 (Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie)、オランダの運輸水利監督局 (Inspectie Verkeer en Waterstaat)、キプロスの民間航空局 (Department of Civil Aviation)、ギリシャの民間航空局 (Hellenic Civil Aviation Authority)、スイスの民間航空連邦事務所 (Office Fédéral de l'Aviation Civile)、スウェーデンの消費者庁 (Konsumentverket)、スペインの航空局航空機安全課 (Agencia Estatal de Seguridad Aérea)、スロヴァキアの貿易検査局 (Slovenská obchodná inšpekcia)、スロヴェニアの運輸省 (Ministry of Transport)、デンマークの民間航空局 (Statens Luftfartsvæsen)、チェコの民間航空局 (Civil Aviation Authority)、ノルウェーの航空局 (Luftfartstilsynet)、ハンガリーの全国交通局航空管理部 (Nemzeti Közlekedési Hatóság Légiközlekedési Igazgatósága)、フィンランドの消費者庁 (Kuluttajavirasto)、フランスの民間航空局 (Direction générale de l'aviation civile (DGAC))、ブルガリアの民間航空管理総局 (General Directorate Civil Aviation Administration)、ベルギーの航空運送総局 (Direction générale, Transport aérien)、ポーランドの民間航空局 (Civil Aviation Office)、ポルトガルの国立民間航空院 (Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC))、マルタ共和国の民間航空局 (Department of Civil Aviation)、ラトヴィアの消費者権利保護センター (Consumer Rights Protection Centre (CRPC))、リトアニアの民間航空局 (Civil Aviation Administration)、ルーマニアの国立消費者保護庁 (National Authority for Consumer Protection)、ルクセンブルクの経済貿易省消費局 (Direction de la Consommation du Ministère de l'Economie et du Commerce extérieur) が指定されている。

¹⁸ Vgl. Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 208.

¹⁹ ドイツの各消費者センターの概要については、その上部組織である連邦消費者センター連盟の <http://www.verbraucherzentrale.de> を参照。

²⁰ ドイツには、ケール (Kehl) とキール (Kiel) の2つの都市にヨーロッパ消費者センターがある (<http://www.eu-verbraucher.de/de/startseite>)。すべてのヨーロッパ消費者センターの概要は、欧州委員会の http://ec.europa.eu/consumers/ecc/contact_en.htm# を参照。

²¹ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 208.

²² Vgl. Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 208-209.

²³ ドイツの保険オンブズマンについては、<http://www.versicherungsombudsmann.de/home.html> を参照。

²⁴ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 209.

²⁵ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 209.

²⁶ <https://soep-online.de/> を参照。

²⁷ Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 209. すなわち、消費者事件に関して包括的な管轄権を有する一般的な特定調停機関として、たとえばオランダの、航空苦情処理委員会 (Geschillencommissie Luchtvaart) を設置する苦情処理委員会 (Geschillencommissie)、スウェーデンの消費者苦情委員会 (Allmänna reklamationsnämnden)、デンマークの消費者苦情処理審議会 (Forbrugerklagenævnet)、フィンランドの消費者紛争委員会 (Kuluttajariitalautakunta)、エストニアの消費者保護局 (Tarbijakaitseamet)、ラトヴィアの消費者権利保護センター (Patērētāju tiesību aizsardzības centrs) ならびにハンガリーの個々の地域の調停機関がある。さらに、航空旅客の権利の調停を管轄する特別の機関として、イギリスの航空輸送利用者評議会 (Air Transport Users Council)、ノルウェーの航空旅客苦情処理機構 (Flyklagenemda)、国内執行機関とEU規則による航空旅客の権利のための調停機関を兼ねるデンマークの民間航空局 (Statens Luftfartsvæsen) のほか、旅客と旅行会社との間とEU規則による旅客の権利を仲介するスイスのオンブズマンがある。もっとも、スペイン、イタリア、フランスおよびポーランドのような構成国は、これまで航空会社と旅客との間の紛争に係る特別な調停機関を設置せず、東ヨーロッパでも、ハンガリーを除き、調停制度に特徴は認められない。

²⁸ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1024; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 750.

²⁹ Vgl. Tonner, Die Auswirkungen der Richtlinie über alternative Streitbeilegung auf das Reiserecht, RRa 2014, S. 235.

³⁰ Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23.10.2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr, ABl. L 315/14 vom 3.12.2007.

- ³¹ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 158.
- ³² バス交通については、Verordnung (EU) Nr. 181/2011 des europäischen Parlaments und des Rates vom 16.2.2011 über die Fahrgastrechte im Kraftomnibusverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. L 55/1 vom 28.2.2011.
- ³³ 船舶交通については、Verordnung (EU) Nr. 1177/2010 des europäischen Parlaments und des Rates vom 24.11.2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004, ABl. L 334/1 vom 17.12.2010.
- ³⁴ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 159.
- ³⁵ „WACHSTUM. BILDUNG. ZUSAMMENHALT“, Koalitionsvertrag zwischen CDU, CSU und FDP, 17. Legislaturperiode, S. 46の„Außergerichtliche Streitschlichtung“を参照。これについては、<https://www.nachhaltigkeit.info/media/1272874930php6WwCER.pdf> において参照することができる。
- ³⁶ Vorschlag für Richtlinie des europäischen Parlaments und des Rates über Formen der alternativen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2006/2004 und der Richtlinie 2009/22/EG (Richtlinie über alternative Streitbeilegung), KOM(2011) 793 endgültig.
- ³⁷ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 159.
- ³⁸ ブランデンブルク消費者センターのホームページである、www.vzb.de/Fluggastrechte-von-Airlines-oft-missachtet を参照。
- ³⁹ これについては、ドイツ連邦航空会社連盟 (Bundesverband Deutscher Fluggesellschaften (BDF)) の2010年11月15日付のプレスリリース (Pressemitteilung) である「Ergebnisse des EU-Verbraucherbarometers: Luftverkehr ist der verbraucherfreundlichste Verkehrsträger (<http://www.bdf.aero/files/6013/5727/0211/1011151305PMLuftverkehristderverbraucherfreundlichsteVerkehrstrger.pdf>)」を参照。
- ⁴⁰ このレポートについては、http://www.synigoroskatanaloti.gr/docs_ecc/info/ecc_net_air_passenger_report_2011.pdf#search=ECCNet+Air+Passenger+Rights+Report+2011 において参照することができる。本レポートの49頁以下において搭乗拒否やフライトのキャンセルに関する各クレームの報告がある。
- ⁴¹ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 159.
- ⁴² Isermann/Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 212.
- ⁴³ Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 213; Fühlich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1024. なお、2015年7月22日現在における公共交通機関調停機関の代表者会議 (Trägerverein) のメンバーに係る概要については、<https://soep-online.de/assets/files/Schlichtungsstelle-Traegerverein/soep->

Vereinsmitglieder.pdf において参照することができる。航空分野では、以下の38社があげられている。すなわち、① Air Berlin PLC、② Air Astana、③ Air Canada、④ Air France、⑤ Air Mauririus Ltd.、⑥ Austrian Airlines、⑦ China Airlines、⑧ Condor Flugdienst GmbH、⑨ Croatia Airlines、⑩ DELTA Air Lines Inc.、⑪ Deutsche Lufthansa AG、⑫ easyJet Airline Company Ltd.、⑬ EL AL Israel Airlines Ltd.、⑭ Emirates、⑮ Ethiopian Airlines、⑯ Eurowings GmbH、⑰ Germania Fluggesellschaft mbH、⑱ Germanwings GmbH、⑲ IranAir、⑳ Jet2.com、㉑ KLM Royal Dutch Airlines、㉒ Kuwait Airways、㉓ Middle East Airlines Airliban、㉔ Niki Luftfahrt GmbH、㉕ Qantas Airways Ltd.、㉖ QATAR Airways、㉗ Ryanair Ltd.、㉘ Scandinavian Airlines、㉙ Aingapore Airlines Ltd.、㉚ SkyWork Airlines AG、㉛ South African Airways、㉜ SunExpress Deutschland GmbH、㉝ SunExpress Günes Ekspres Havacilik A.S.、㉞ Swiss International Air Lines AG、㉟ TAP Portugal、㊱ TUIfly GmbH、㊲ United Airlines Inc.、㊳ Vietnam Airlines、である。

⁴⁴ Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 213.

⁴⁵ Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 213.

⁴⁶ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 160.

⁴⁷ Vgl. Berlin, a. a. O. (Fn. 5), S. 214.

⁴⁸ Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 160.

⁴⁹ Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr vom 11.6.2013, BGBl. I Nr. 29, S. 1545-1547.

⁵⁰ Vgl. Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1024; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 750.

⁵¹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1024; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 750.

⁵² Isermann, a. a. O. (Fn. 5), S. 162.

⁵³ Verordnung nach § 57c des Luftverkehrsgesetzes zur Schlichtung im Luftverkehr (Luftverkehrsschlichtungsverordnung – LuftSchlichtV) v. 11.10.2013, BGBl. I S. 3820. これによれば、私法上の調停機関に対して、承認（1条）、所在地（2条）、調停機関の構成および業務分掌（3条）、調停人（4条）、偏頗のおそれ（Besorgnis der Befangenheit; 5条）、委員会（Beirat; 6条）、事務局（Geschäftsstelle; 7条）、手続規程（8条）、活動報告書（9条）が定められ、また私法上の調停機関と公官庁の調停機関に係る手続として、手続上の諸原則（10条）、調停機関への訴願（11条）、調停の許可（12条）、調停手続（13条）、調停案（14条）、調停の終結（15条）のほか、略式手続（16条）、証明手続（17条）、経過規定（18条）および施行（19条）が定められている。

⁵⁴ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1025; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 753.

⁵⁵ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1025; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 751.

⁵⁶ Führich, a. a. O. (Fn. 5), Reiserecht 2015, S. 1025; ders., a. a. O. (Fn. 5), MDR 2013, S. 751. この場

合の費用は、1件の調停につき、約240ユーロで定められる（Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1023）。

- ⁵⁷ Vgl. Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1025.
- ⁵⁸ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1025; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 751.
- ⁵⁹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1025; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 751.
- ⁶⁰ Vgl. Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1026; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 751.
- ⁶¹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1026; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 751.
- ⁶² Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1027; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁶³ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1027; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁶⁴ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1027; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁶⁵ Verordnung (EG) Nr. 889/2002 des europäischen Parlaments und des Rates vom 13.5.2002 zur Änderung der Verordnung (EG) Nr. 2027/97 des Rates über die Haftung von Luftfahrtunternehmen bei Unfällen, *ABl. L* 140/2 vom 30.5.2002.
- ⁶⁶ Verordnung (EG) Nr. 1107/2006 des europäischen Parlaments und des Rates vom 5.7.2006 über die Rechte von behinderten Flugreisenden und Flugreisenden mit eingeschränkter Mobilität, *ABl. L* 204/1 vom 26.7.2006.
- ⁶⁷ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁶⁸ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁶⁹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁷⁰ Vgl. Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028.
- ⁷¹ Vgl. Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028.
- ⁷² Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1028-1029; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁷³ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1029; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 752.
- ⁷⁴ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1030; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 754.
- ⁷⁵ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1029; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 753.
- ⁷⁶ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1029; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 753.
- ⁷⁷ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1029; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 753.
- ⁷⁸ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1030; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 753.
- ⁷⁹ Führich, a. a. O. (Fn. 5), *Reiserecht* 2015, S. 1030; ders., a. a. O. (Fn. 5), *MDR* 2013, S. 753.