

# söp\_Halbjahresbilanz 2019

## 1. Schlichtungsquote gestiegen

Die söp hat im ersten Halbjahr 2019 in rund 85 % aller Verfahren zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen eine **von beiden Parteien angenommene Schlichtungsempfehlung** erarbeitet.

Im Vergleich zum Vorjahreszeitraum betrug damit

- der Anstieg der Schlichtungsquote beim Flug vier Prozentpunkte (auf nunmehr 90 %),
- bei der Bahn plus ein Prozentpunkt (auf nunmehr 80 %) und
- beim ÖPNV stieg der Anteil um fünf Prozentpunkte (auf nunmehr 65 %).

Unverändert hoch blieb mit 95 % die Schlichtungsquote beim Fernbus.

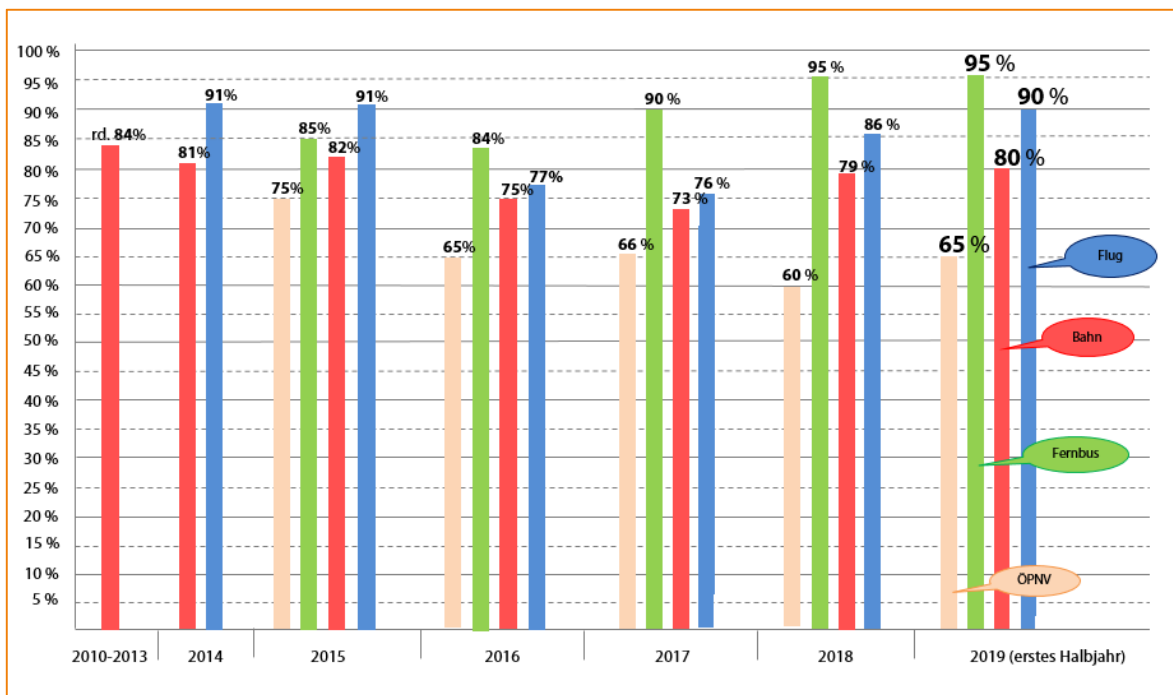


Abb. 1: Schlichtungsquote 2010 – 2019 (Stand: 30.06.2019)

### Fazit

Im ersten Halbjahr 2019 hat die söp in 85 % aller Fälle eine zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen bestehende Streitigkeit erfolgreich beenden können. Dies ohne die Gerichte zu belasten und ohne dass die Verbraucher hierfür bezahlen müssen.

### Hinweis:

Die Schlichtung ist entsprechend des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) für die Verbraucher **kostenlos**.

Schlichtung heißt bei der söp **nicht „fifty fifty“**, also dass beide Parteien sich bei der vom Verbraucher geforderten Ausgleichszahlung/Entschädigung in der finanziellen Mitte treffen.

Die söp hält sich an Recht und Gesetz. Den Verbrauchern wird die Ihnen rechtlich zustehende Ausgleichs-/Entschädigungszahlung also zu 100 % zugesprochen. Ein Erfolgshonorar, eine Bearbeitungsgebühr oder eine in Rechnung gestellte Mehrwertsteuer, die bei kommerziellen Legal-Tech-Unternehmen die Ausgleichs-/Entschädigungszahlung i.d.R. um rd. 30 % (oder mehr) reduzieren, erhebt die söp als Verbraucherschlichtungsstelle entsprechend VSBG nicht.

## 2. Mehr Schlichtungsfälle

Nach dem im vorigen Jahr explosionsartigen Fallanstieg (+ 107 %), deutet die Entwicklung im ersten Halbjahr 2019 auf rückläufige Beschwerdezahlen im Gesamtjahr 2019 hin.

Gegenüber dem Vergleichszeitraum 2018 gibt es im ersten Halbjahr 2019 mit + 24 % zwar immer noch einen beachtlichen Anstieg der Schlichtungsanträge, jedoch ist eine abnehmende Tendenz zu verzeichnen.

2019	Januar:	98 % mehr	Fälle im Vergleich zu Januar 2018
	Februar:	62 % mehr	Fälle im Vergleich zu Februar
	März:	45 % mehr	Fälle im Vergleich zu März
	April:	6 % mehr	Fälle im Vergleich zu April,
	Mai:	3 % <b>weniger</b>	Fälle im Vergleich zu Mai
	Juni:	26 % <b>weniger</b>	Fälle im Vergleich zu Juni

### Fazit

Der positive Trend lässt hoffen, dass die letzten Sommer im Luftverkehr aufgetretenen recht chaotischen Situationen sich 2019 nicht in gleichem Ausmaße wiederholen. Offensichtlich wirken die eingeleiteten bzw. bereits realisierten Maßnahmen der Branche.

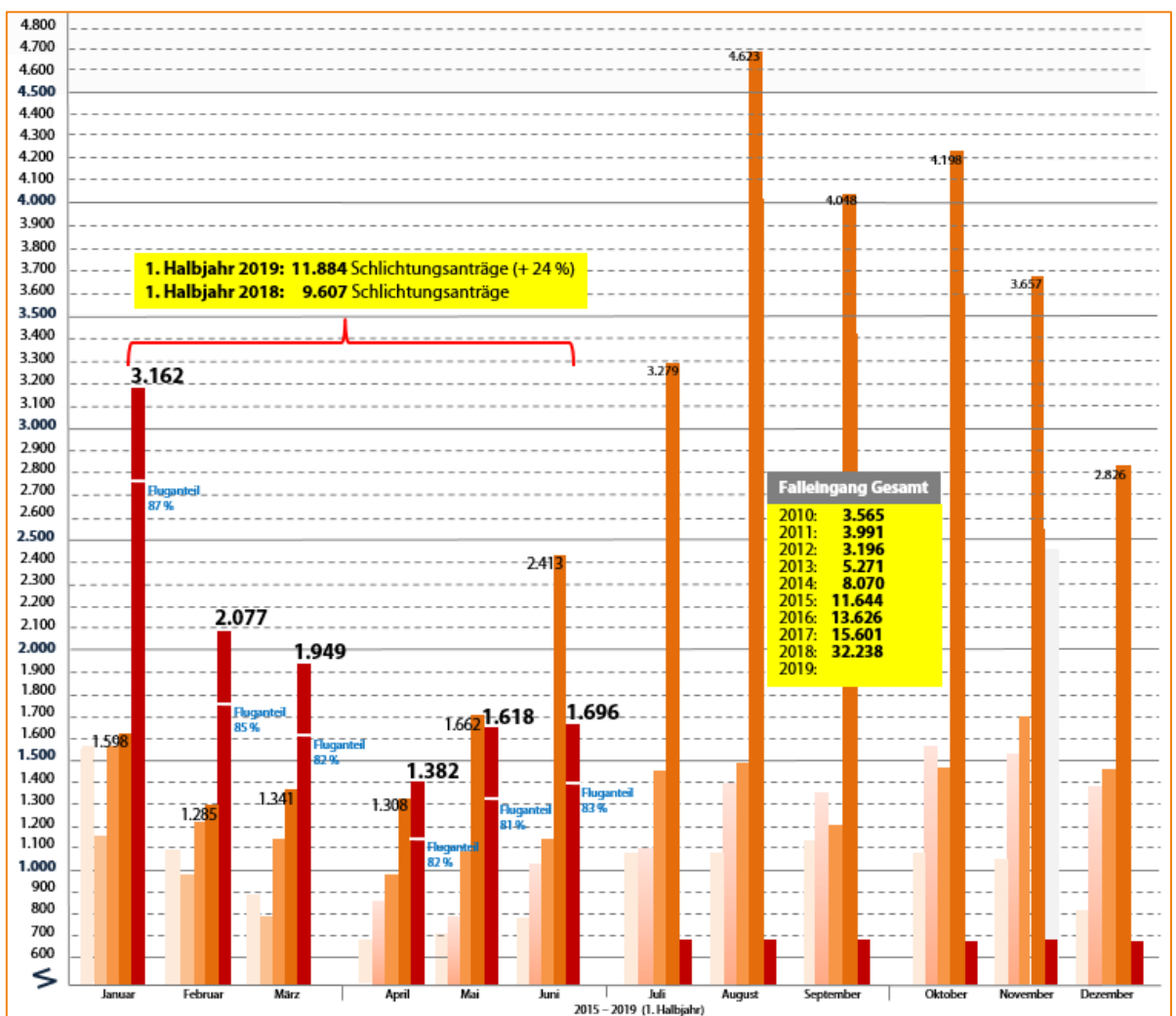


Abb. 2: Fallaufkommen Gesamt pro Monat 2015 – 2019 (Stand: 30.06.2019)

### 3. Fallentwicklung nach Verkehrsart

Der Bereich **Flug** hat mit rund 83 % weiterhin den höchsten Anteil am gesamten Schlichtungsaufkommen der söp.

Im Vergleich zum ersten Halbjahr 2018 stieg die Zahl der Schlichtungsanträge von Flugreisenden im ersten Halbjahr 2019 um 28 % (-> allerdings mit abnehmender Tendenz, siehe auch S. 2).

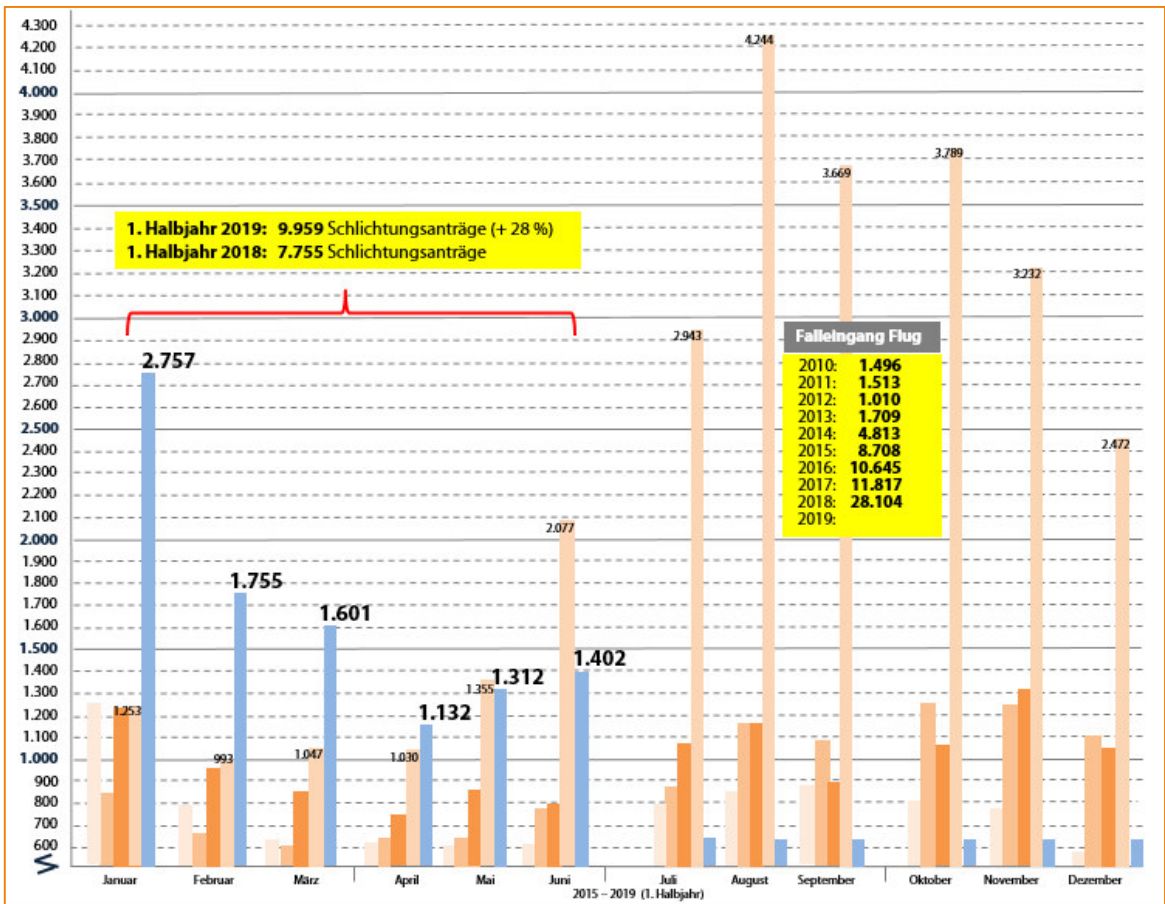


Abb. 3: Fallaufkommen Flug pro Monat 2015 – 2019 (Stand: 30.06.2019)

Die Zahl der Schlichtungsanträge von **Bahnreisenden** liegt im ersten Halbjahr 2019 mit 1.430 geringfügig unter dem Niveau des Vergleichszeitraumes 2018 (- 3 %).

Auch bei der Bahn zeigt sich damit – analog dem Luftverkehr – eine für die Reisenden positive Entwicklung.

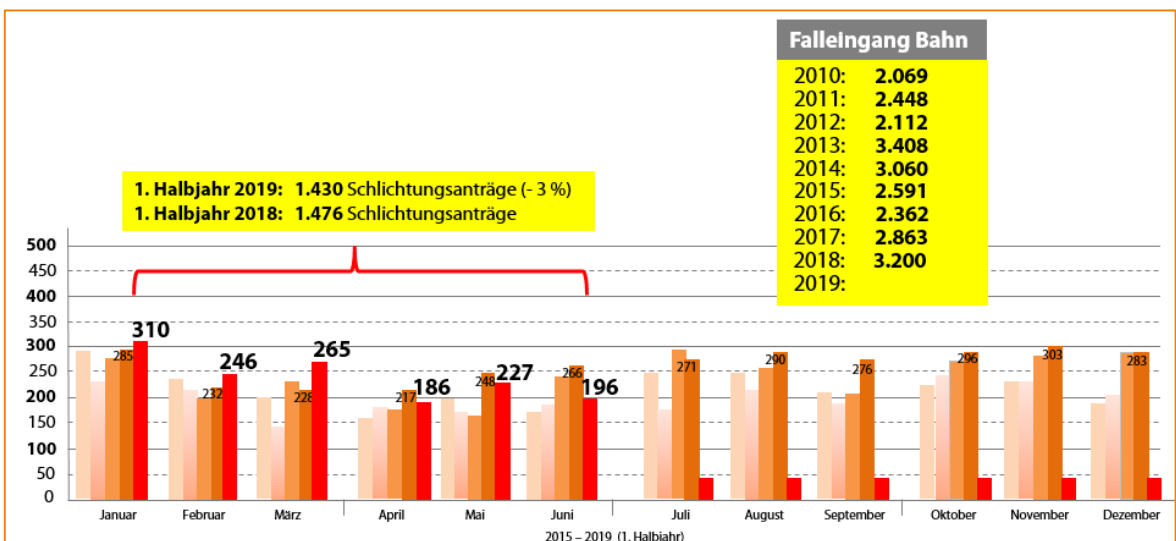


Abb. 4: Fallaufkommen Bahn pro Monat 2015 – 2019 (Stand: 30.06.2019)

Im Bereich **Fernbus** gingen im ersten Halbjahr 2019 knapp 280 Schlichtungsanträge ein, was absolut gesehen wenig Fälle sind, relativ jedoch gegenüber dem Vorjahreszeitraum einem Plus von 37 % entspricht.

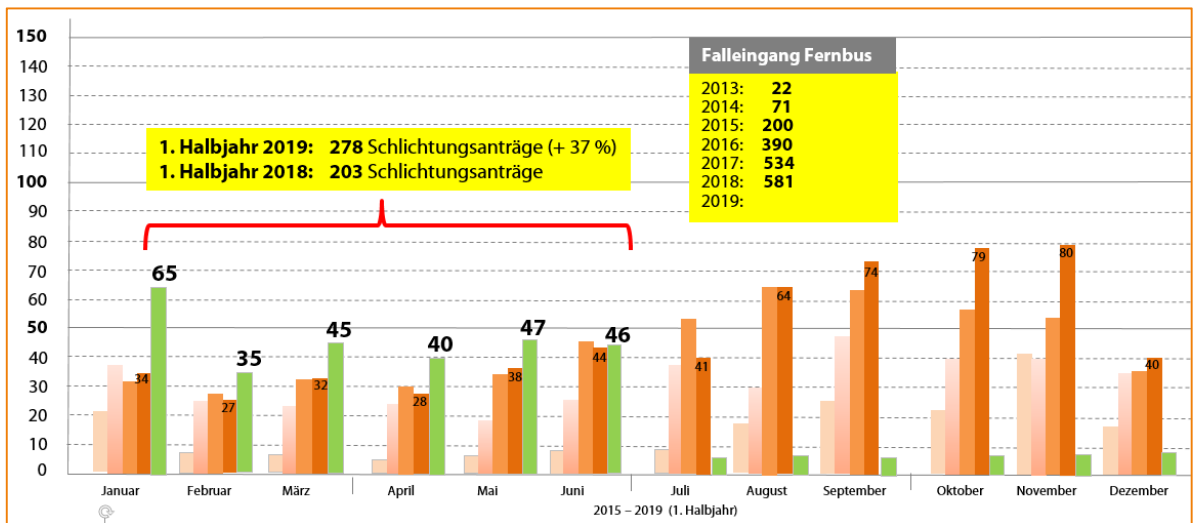


Abb. 4: Fallaufkommen Fernbus pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

Ebenfalls erhöht hat sich im ersten Halbjahr 2019 die Zahl der Schlichtungsanträge von **ÖPNV**-Nutzern. Statt 168 Fälle wie im Vergleichszeitraum 2018, gingen bei der söp im ersten Halbjahr 2019 insgesamt 207 Schlichtungsanträge ein (+ 23 %).

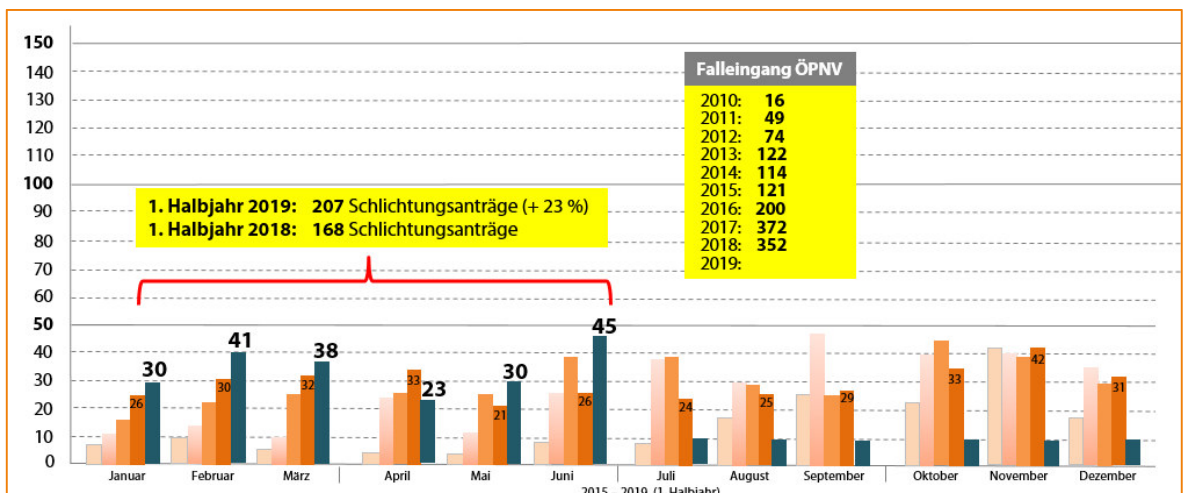


Abb. 5: Fallaufkommen ÖPNV pro Monat 2015 – 2019 (Stand: 30.06.2019)

## 4. Abschließendes

Die söp ist eine von der Bundesregierung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle.

Vom Fallaufkommen her ist die söp national die bedeutendste Schlichtungsstelle (siehe S. 5).

Reisende (mit Bahn, Fernbus, Flugzeug, ÖPNV, Schiff) können bei der söp dann einen Schlichtungsantrag stellen (<https://soep-online.de/>), wenn sie auf ihre Beschwerde hin keine oder keine sie zufriedenstellende Antwort vom Verkehrsunternehmen bekommen haben.

Sachlich unabhängig, neutral und auf der Grundlage von Recht und Gesetz prüfen die Schlichterinnen und Schlichter der söp – alle haben die Befähigung zum Richteramt – die Sach- und Rechtslage und erstellen eine Schlichtungsempfehlung.

Stimmen die Reisenden als Beschwerdeführer und die Verkehrsunternehmen als Beschwerdegegner der Schlichtungsempfehlung zu, ist diese – gleich einem Vertrag – **für beide Parteien bindend**.

Ohne die Gerichte bemühen zu müssen, kann so Geld, Zeit und viel Ärger gespart werden.  
Die Schlichtungsarbeit der söp ist für die Verbraucher **kostenlos**. Sie müssen weder eine Bearbeitungsgebühr noch Mehrwertsteuer oder ein Erfolgshonorar zahlen.

**Verantwortlich für den Inhalt:**

Dipl.-Ing. Heinz Klewe, söp-Geschäftsführer  
Telefon: 030 . 6449933-11