

Drei Jahre Schlichtungsarbeit für Reisende und Verkehrsunternehmen

söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr

Immer mehr Verkehrsunternehmen beteiligen sich

Seit Start der söp am 01.12.2009 ist die Zahl der sich an der Schlichtung beteiligenden Verkehrsunternehmen stetig gewachsen: Über 180 Verkehrsunternehmen bieten inzwischen ihren Kunden die neutrale und unabhängige Schlichtung der söp an, wenn anders ein Streit nicht zu lösen ist. Gegründet überwiegend von Bahnunternehmen (u.a. Deutsche Bahn, Keolis, Veolia), schlichtet die söp inzwischen auch für andere Mobilitätsformen: CarSharing und Leihfahräder (Flinkster, Call-a-Bike), Fernbusse (BEX, Deutsche Touring).

Im Bereich des öffentlichen Nahverkehrs beteiligen nach den Ländern Berlin, Brandenburg und Sachsen-Anhalt ab kommendem Jahr auch Verkehrsunternehmen der Länder Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Saarland und Schleswig-Holstein an der söp-Schlichtung.

Immer mehr Reisende schätzen die Schlichtung

10.000mal haben sich Reisende bisher an die söp gewandt und die Schlichtung beantragt. In knapp 87 % der Fälle gelang es, dass die erarbeitete Schlichtungsempfehlung sowohl von den Verkehrsunternehmen als auch von den Reisenden angenommen wurde.

"Die hohe Akzeptanz zeigt, dass wir mit unserer Arbeit weiterhin auf dem richtigen Weg sind. Das schafft Rechtsfrieden und fördert die Kundenzufriedenheit - ein Vorteil für alle Beteiligten", so Edgar Isermann, Leiter der Schlichtungsstelle. "Es freut uns, dass 40 % der Reisenden unserer Arbeit mit ‚sehr gut‘ und 30 % mit ‚gut‘ bewerten."

Immer näher am Ziel einer gemeinsamen Schlichtungsstelle

Weiterhin strebt die söp eine gemeinsame Schlichtungsstelle für alle Reisende mit Bahn, Bus, Flug und Schiff an. Dies ist sachlich notwendig, ökonomisch sinnvoll und politisch gewollt. Die dafür erforderlichen gesetzlichen Rahmenbedingungen sind geschaffen.

Heinz Klewe, Geschäftsführer der söp: "Reisende sollten nicht erst ein Fortbildungsseminar belegen müssen, um die für sie zuständige Schlichtungsstelle zu finden." Klewe weiter: "Die laufenden Gespräche mit Airlines und Reedereien deuten darauf hin, dass Anfang nächsten Jahres eine gute Lösung umgesetzt werden kann".

Die Schlichtungsstelle (söp) arbeitet fachlich unabhängig und neutral. Sie kann von allen Kunden der Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsunternehmen kostenfrei angerufen werden.

Reisende finden ausführliche Informationen unter <http://www.soep-online.de>