

**Sperrfrist:
30. November 2010, 9.30 Uhr**

Presse-Information 3/2010

29. November 2010

söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr feiert „ersten Geburtstag“

Parlamentarische Staatssekretärin Julia Klöckner (BMELV) gratuliert

Über 3.300 Schlichtungsanträge seit Start der söp am 1. Dezember 2009

Im ersten Jahr ihres Bestehens sind bei der von der EU notifizierten, neutral und unabhängig arbeitenden Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) über 3.300 Beschwerden von Bahn-, Bus-, Flug- und Schiffsreisenden eingegangen. Im Streit mit ihrem Verkehrsunternehmen hatten die Reisenden keine sie zufriedenstellende Einigung erzielt.

Die söp konnte für Bahnreisende in 91 % dieser Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielen.

Die Anliegen von zurzeit knapp 1.300 Fluggästen warten hingegen noch auf die abschließende Streitschlichtung. Trotz intensiver Gespräche mit Vertretern der Luftfahrt haben sich bisher nur wenige von ihnen bereit erklärt, zur Vermeidung gerichtlicher Auseinandersetzungen am Schlichtungsverfahren mitzuwirken.

„Wer eine kompetent, effizient und vor allem neutral arbeitende Schlichtungsstelle im Personenverkehr sucht, ist bei der söp gut aufgehoben. Die bisherige hohe Akzeptanz bei Reisenden und Verkehrsunternehmen zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind“, sagte Edgar Isermann, Leiter der Schlichtungsstelle und früherer Präsident des Oberlandesgerichts.

Engagierte Arbeit der söp wird gewürdigt

Die Arbeit der Schlichtungsstelle wird von den Reisenden positiv gewürdigt, selbst in Fällen, in denen sie aufgrund fehlender rechtlicher Grundlagen keine Entschädigung zugesprochen bekommen. Sie alle begrüßen die professionelle Arbeit der söp-Schlichter (ausgebildete Volljuristen), die den jeweiligen Sachverhalt klären, die Rechtslage prüfen und bei ihren Empfehlungen auf den Einzelfall eingehen.

Beispielhafte Reaktionen von Beschwerdeführern:

„Vielen Dank für die erfreuliche Nachricht und die professionelle Arbeit der SÖP! Die SÖP stellt meiner Meinung nach einen erheblichen Fortschritt dar.“

„Besten Dank für die professionelle Hilfe und großartige Unterstützung.“

„Vielen Dank für Ihre hervorragende Leistung.“

„Ganz herzlich möchte ich mich bei Ihnen und dem Team für die Mühe und Arbeit bedanken, die Sie mir in dieser Angelegenheit entgegen gebracht haben“ Vielen herzlichen Dank!“

„Nochmals vielen Dank für Ihre Unterstützung, ich finde diesen neuen Service der Schlichtungsstelle gut.“

„Bei Ihnen möchten meine Frau und ich uns ganz besonders herzlich für die Hilfe und dem eingebrachten Schlichtungsvorschlag bedanken.“

„Besten Dank für die detaillierte Schilderung des Vorfalls und die Bearbeitung.“

Die positive Resonanz bei den Verbrauchern spiegelt sich in der Stellungnahme des Verbraucherzentralen-Bundesverband (VZBV) vom 15. November 2010 wider. Dieser erklärte im Zusammenhang mit der Vorstellung einer Online-Umfrage unter Fluggästen, dass die Arbeit der söp angesichts der großen Kundenzufriedenheit ein Erfolg sei.

Auch von der Politik kommt Zuspruch

Anerkennung kommt nicht zuletzt von den Ländern. Einstimmig erklärten sie auf der 6. Verbraucherschutzministerkonferenz (VSMK vom 17.09.2010), dass die söp „ihre Arbeit in der noch jungen Bestandsphase engagiert aufgenommen hat und sich zu einer wichtigen Anlaufstelle für die Verbraucherinnen und Verbraucher bundesweit entwickelt hat ... Alle in Deutschland tätigen Fluggesellschaften werden deshalb aufgerufen, an dem effektiven und unbürokratischen Schlichtungsverfahren der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) im Interesse der Reisenden mitzuwirken...“

Glückwünsche der Parlamentarischen Staatssekretärin Julia Klöckner

Ganz besonders freut sich die söp über den persönlichen Glückwunsch der Parlamentarischen Staatssekretärin bei der Bundesverbraucherministerin, Frau Julia Klöckner. Sie hat ihren Besuch am 1. Dezember, um 14.15 Uhr in der söp (Fasanenstr. 81/Ecke Kantstr., 6. Stock, 10623 Berlin) angekündigt. Medienvertreter sind zu diesem Termin herzlich eingeladen.

Ausblick auf den zweiten Geburtstag

„Die erfolgreiche Arbeit der von Unternehmen und nicht vom Steuerzahler finanzierten, gleichwohl neutral arbeitenden Schlichtung hat sich bewährt. Das Modell wird sich in der Praxis weiter durchsetzen“, erklärte Heinz Klewe, Geschäftsführer der söp. „Der von den Verkehrsunternehmen zunehmend erkannte Nutzen einer bundesweit und verkehrsträgerübergreifend arbeitenden Schlichtungsstelle wird neue Mitglieder für die söp gewinnen lassen. Das kommt auch den Reisenden zugute. Wir freuen uns, auch 2011 wieder viel Kundenzufriedenheit zu ‚produzieren‘.“

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