

## Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr zieht positive Bilanz

### söp spart Zeit, Geld und Ärger

Berlin, den 30.11.2011. - Nach zwei Jahren erfolgreicher Arbeit zieht die söp, die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr, ein positives Fazit.

6.800 Reisende mit Bahn, Bus, Flugzeug oder Schiff haben seit Gründung der söp am 1. Dezember 2009 die Schlichtung beantragt, weil ihre Beschwerde beim Verkehrsunternehmen nicht zum gewünschten Ergebnis führte.

4.400 Schlichtungsanträge davon betrafen den Bahnverkehr, 2.300 den Flugverkehr und rund 100 Schlichtungsanträge den Busfernverkehr, den Schiffsverkehr bzw. den Nahverkehr (Bus, Straßenbahn, U-Bahn).

Monatlich gehen bei der söp knapp 300 zulässige Schlichtungsanträge ein. Bahnreisende beschwerten sich vorwiegend über Verspätungen und Zugausfälle (45 %). Auch bei Flugreisenden sind Verspätungen und Annullierungen der Hauptgrund für eine Beschwerde (86 %).

### Streitschlichtung: Hohe Erfolgsquote

Reisende wie Verkehrsunternehmen können frei entscheiden, ob sie die Schlichtungsempfehlung annehmen oder ablehnen. Erst wenn beide zugestimmt haben, wird der Vorschlag rechtswirksam.

Für Bahnreisende konnte die söp in nahezu 90 % der Fälle eine einvernehmliche Lösung erzielen und damit die Kundenzufriedenheit wieder herstellen.

"Die hohe Akzeptanz bei Reisenden und Verkehrsunternehmen zeigt, dass der von der söp beschrittene Weg der Streitschlichtung richtig ist", sagte Edgar Isermann, Leiter der Schlichtungsstelle und früherer Präsident des Oberlandesgerichts. "Wer eine neutral und unabhängig arbeitende und von der EU notifizierte Schlichtungsstelle will, ist bei der söp richtig", so Isermann weiter.

Rund 2.300 Schlichtungsanträge von Flugreisenden warten hingegen noch auf ihren Abschluss. Die deutschen Flugunternehmen haben sich inzwischen zwar grundsätzlich zur Teilnahme an einer neutralen Schlichtung entschlossen, jedoch steht die konkrete Umsetzung noch aus.

"Das Angebot der söp umfasst fachliche Kompetenz, hohe Effizienz und niedrige Kosten, was einen fairen Interessenausgleich zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen ermöglicht. Wir sind deshalb zuversichtlich, gemeinsam mit den Flugunternehmen schon bald eine gute Lösung hinzukommen", so Geschäftsführer Heinz Klewe.

### **söp-Trägerverein: Neue Mitglieder**

Aktuell engagieren sich in der söp über 120 Verkehrsunternehmen und -verbände. Darunter etwa die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG), die Deutsche Bahn (DB Fernverkehr, DB Regio), Keolis (Eurobahn), Veolia (u.a. mit BOB, HEX, Nordwestbahn, NVG), die Niederbarnimer Eisenbahn (NEB).

### **söp-Beirat: ADAC im Beirat**

Die Arbeit der söp-Schlichtung begleitet ein hochkarätig besetzter Beirat, dem Vertreter der Verbraucherverbände, der Bundesregierung, der Bundesministerien, der Länder, der Wissenschaft sowie der Verkehrsunternehmen/-verbände angehören. Seit Mitte dieses Jahres arbeitet auch der Allgemeine Deutsche Automobil-Club (ADAC) im Beirat mit. Der ADAC bringt seine langjährige Erfahrung mit Beschwerden von Reisenden in die Schlichtungsarbeit ein und setzt sich für eine Beteiligung der Flugunternehmen an der söp-Schlichtung ein.

### **Politik: Parteiübergreifendes Lob**

Im Rahmen der 133. Sitzung des Deutschen Bundestages (20.10.2011) äußerten sich beim Tagesordnungspunkt "Schlichtung für Luftfahrtunternehmen verkehrsträgerübergreifend einführen" Vertreter aller Parteien positiv über die söp:

- "... die söp (schlichtet) erfolgreich Streitfälle. Die Erfolgsquote von über 90 Prozent ... spricht für sich. Dies ist ein Erfolgsmodell für die Verbraucher..." (MdB Peter Wichtel, CDU)
- "... die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ... leistet ... gute Arbeit ..." (MdB Marco Wanderwitz, CDU)
- "Ich möchte an der Stelle die söp ... loben ... sie macht ... eine gute Arbeit ... Deshalb ein herzliches Dankeschön. " (MdB Marlene Mortler, CSU)
- "Genau wie Kollegin Puttrich sage ich: Ja, die söp leistet gute Arbeit." (MdB Dr. Erik Schweickert, FDP)
- "... Die söp verfügt über eine speziell entwickelte, sehr effiziente Infrastruktur und hat hochqualifizierte Schlichter ... die söp (hat) eine hervorragende Arbeit geleistet." (MdB Ulrike Gottschalck, SPD)
- "Alle Achtung, söp! Ihr leistet eine hervorragende Arbeit. Ihr habt die entsprechende Anerkennung der Unternehmen und der Verbraucher ... Respekt, söp!" (MdB Heinz Paula, SPD)
- "Diese Stelle arbeitet mit großem Erfolg ..." (MdB Herbert Behrens, Die Linke)
- "Die söp ... ist verkehrsträgerübergreifend konzipiert. Das ist die richtige Stelle für die Schlichtung." (MdB Markus Tressel, Bündnis 90/Die Grünen)

Edgar Isermann: "Das parteiübergreifende Lob freut uns und spornt uns an, das Angebot einer verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung auszubauen."

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