

(Sehr) Gute Noten für söp-Schlichtung

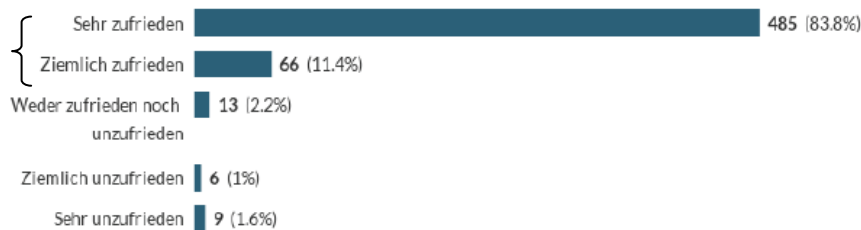
Studie der Universität Oxford belegt hohe Zufriedenheit der Verbraucher mit außergerichtlicher Streitbeilegung der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp)

Um ein objektives Bild von der Zufriedenheit der Verbraucher mit der söp-Schlichtung zu erhalten, hat sich die söp im Rahmen einer empirischen Vergleichsstudie der Universität Oxford evaluieren lassen. An der Studie nahmen 14 Verbraucherschlichtungsstellen aus Frankreich, Großbritannien und Deutschland teil.

Die Zufriedenheit der Reisenden mit der Behandlung ihrer Beschwerde, dem Schlichtungsverfahren sowie dem Schlichtungsergebnis bei der söp ist erfreulich hoch:

Waren Sie insgesamt mit der Behandlung der Beschwerde durch die söp zufrieden?

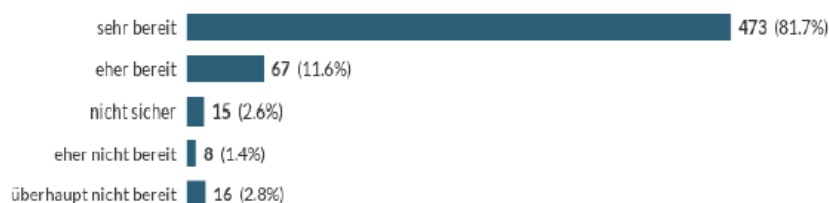
95,2 %



Fiel das Ergebnis zu Ihren Gunsten aus?



Waren Sie dazu bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?



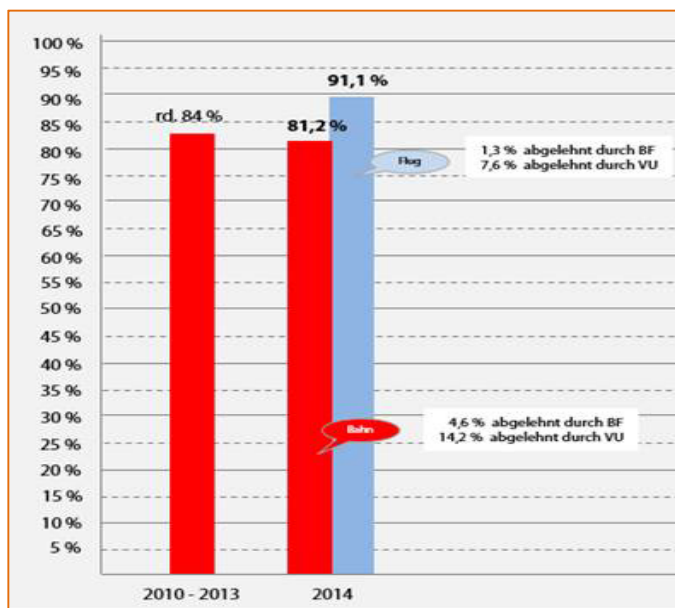
Mehr als 96 % der rund 600 Befragten würde die söp weiterempfehlen (vgl. die übrigen Ergebnisse der Teilstudie im anliegenden Dokument).

Hintergrund-Infos

Die **söp** ist die von der Bundesregierung offiziell anerkannte und von der EU notifizierte Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (Bahn, Bus, Flug, Schiff).

Auch wenn Reisen von Seiten der Verkehrsunternehmen und deren Kunden noch so gut geplant und organisiert sind: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die Anlass zur Beschwerde geben. Wenn Reisende auf eine solche Beschwerde hin keine bzw. keine sie zufriedenstellende Antwort von Seiten der Verkehrsunternehmen bekommen, können sie sich an die söp wenden. Sachlich unabhängig, neutral und auf der Grundlage von Recht und Gesetz erstellen deren Schlichter – alle sind Volljuristen mit der Befähigung zum Richteramt – eine Empfehlung zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

Mit Annahme der Schlichtungsempfehlung durch beide Parteien ist die Schlichtungsempfehlung gleich einem geschlossenen Vertrag **rechtlich bindend**. Dies war 2014 in rund 86 % aller Schlichtungsverfahren der Fall (Flug: 91 %, Bahn: 81 %).



Für die Reisenden ist die **Schlichtung kostenfrei**. Weder müssen Rechtsanwälte noch Gerichte in Anspruch genommen werden. Alle Beteiligten sparen durch Schlichtung Geld, Zeit und Ärger.

Seit Start im Dezember 2009 haben rund 30.000 Reisende einen Schlichtungsantrag bei der söp gestellt.

Auf Seiten der Unternehmen beteiligen sich mittlerweile bereits 240 Verkehrsunternehmen (Bahn, Fernbus, Flug, Schiff) am Schlichtungsverfahren. Zudem schlichtet die söp für Reisende im Nahverkehr mit Bus, Tram oder U-Bahn in neun Bundesländern (Berlin, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz, Saarland, Sachsen-Anhalt, Schleswig-Holstein).

Die Arbeit der söp wird von einem Beirat begleitet, dem u.a. Verbraucherverbände sowie Vertreter aus Politik und Wissenschaft angehören. Den Beiratsvorsitz hat der vzbv (Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.).

Reisende finden das Beschwerdeformular sowie ausführliche Informationen zur Schlichtung im Internet unter <https://soep-online.de>.