

Präambel

Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) ist eine unabhängige und neutrale, EU-notifizierte und von der Bundesregierung anerkannte Einrichtung zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Verkehrsunternehmen und deren Kunden (Reisende). Ihre Arbeit ist verkehrsträgerübergreifend ausgerichtet.

§ 1 Anwendungsbereich

Die folgenden Vorschriften finden Anwendung, wenn der Reisende (Beschwerdeführer) sein gegen das Verkehrsunternehmen (Beschwerdegegner) gerichtetes Anliegen (Beschwerdegegenstand) im Rahmen eines Schlichtungsverfahrens weiter verfolgt.

Für den Bereich der Schlichtung im Luftverkehr gelten ergänzend zu den Vorschriften dieser Verfahrensordnung die Vorschriften der §§ 57, 57b LuftVG und §§ 2-16 Abs. 1 und 3 LuftSchlichtV. Im Falle eines Widerspruchs gehen diese Vorschriften den Vorschriften dieser Verfahrensordnung vor.

§ 2 Zulässigkeit

- (1) Die söp kann angerufen werden, wenn
 - a) eigene oder im Wege der Vertretung fremde Anliegen verfolgt werden,
 - b) ein Zusammenhang mit einem Beförderungsvertrag besteht und
 - c) das Verkehrsunternehmen, gegen das sich der Anspruch richtet, Mitglied des söp-Trägervereins ist.
- (2) Die söp behandelt das Schlichtungsanliegen erst dann, wenn der Beschwerdeführer sich hinsichtlich seines Anliegens zuvor an das Verkehrsunternehmen gewandt hat und das Verkehrsunternehmen Gelegenheit hatte, in angemessener Zeit (in der Regel vier bis sechs Wochen) dazu Stellung zu nehmen.
- (3) Ein Schlichtungsverfahren findet nicht statt,
 - a) wenn der Beschwerdegegenstand einen Wert von 30.000 Euro überschreitet, wobei für die Wertermittlung die Grundsätze der Zivilprozessordnung (ZPO) zum Streitwert gelten, oder
 - b) solange der Beschwerdegegenstand vor einem Gericht oder Schiedsgericht anhängig ist bzw. wenn der Beschwerdegegenstand von einem Gericht oder Schiedsgericht abschließend behandelt wurde,
 - c) sobald hinsichtlich des Beschwerdegegenstandes ein gerichtliches Mahnverfahren bzw. ein strafrechtliches Ermittlungsverfahren eingeleitet ist,
 - d) wenn vor Aufnahme der Schlichtung die Streitigkeit anderweitig beigelegt wurde.
- (4) Die söp berücksichtigt in jeder Lage des Verfahrens, ob der Schlichtungsantrag zulässig ist. In Zweifelsfällen erhalten die Verfahrensbeteiligten Gelegenheit zur Stellungnahme.

§ 3 Schlichtungsantrag

- (1) Das Verfahren beginnt mit der Stellung des Schlichtungsantrags bei der söp. Die Antragstellung erfolgt im Regelfall schriftlich, kann aber auch in jeder anderen geeigneten Form erfolgen.
- (2) Die söp bestätigt den Eingang des Schlichtungsantrags und unterrichtet den Beschwerdeführer über den weiteren Verfahrensgang.
- (3) Der Beschwerdeführer soll sein Anliegen klar und eindeutig zum Ausdruck bringen, alle zur Beurteilung des Falles sachdienlichen Tatsachen mitteilen sowie die erforderlichen Unterlagen beifügen. Sind die Unterlagen unvollständig, können Ergänzungen nachgefordert werden.
- (4) Die söp hilft dem Beschwerdeführer, seinen Schlichtungsantrag zu konkretisieren. Sie kann sich auch an den Beschwerdegegner wenden, um den Sachverhalt aufzuklären.
- (5) Die Verfahrenssprache ist deutsch, sofern sich nicht Schlichtungsstelle, Reisender und Verkehrsunternehmen im Einzelfall auf eine andere Verfahrenssprache verständigen.

§ 4 Vertretung

Der Beschwerdeführer kann sich in jeder Lage des Verfahrens auf eigene Kosten vertreten lassen.

§ 5 Beteiligung des Beschwerdegegners

- (1) Ist der Gegenstand geklärt und der Schlichtungsantrag zulässig, erhält der Beschwerdegegner Gelegenheit zur Stellungnahme innerhalb einer gesetzten oder vereinbarten Frist. Die Frist kann verlängert werden, wenn der Beschwerdegegner ihre Nichteinhaltung ausreichend entschuldigt.
- (2) Die söp leitet den Schlichtungsantrag derjenigen Stelle des Beschwerdegegners zu, die dieser benannt hat.
- (3) Von der Anforderung einer Stellungnahme des Beschwerdegegners kann abgesehen werden, wenn
 - der Antrag unzulässig ist oder
 - der Schlichtungsantrag bereits anhand der vom Beschwerdeführer eingereichten Unterlagen beurteilt werden kann und offensichtlich unbegründet ist.

2

§ 6 Beurteilungsgrundlage

- (1) Der Leiter der söp handelt bei seinen Entscheidungen und Vorschlägen unabhängig und unparteiisch. Er ist an Recht und Gesetz gebunden.
- (2) Gegenstand des Schlichtungsverfahrens ist der von den Verfahrensbeteiligten mitgeteilte Sachverhalt.
- (3) Die söp klärt den Sachverhalt in jeder Lage des Verfahrens weiter auf, soweit dies zur Entscheidungsfindung erforderlich ist.
- (4) Hat der Beschwerdegegner nicht innerhalb der Frist nach § 5 Abs. 1 Stellung genommen, ist Entscheidungsgrundlage allein der Vortrag des Beschwerdeführers. Gibt der Beschwerdegegner vor Abschluss des Verfahrens eine verspätete Einlassung ab, wird diese berücksichtigt, sofern die Verspätung den Verfahrensgang nicht hindert oder wenn sie entschuldigt ist.
- (5) Bei Schlichtungsanträgen, die im Zusammenhang mit wettbewerbsrelevanten Angaben stehen, sind diese Angaben in nachprüfbarer Form mit allen erforderlichen Angaben in einer gesonderten, nur für die söp bestimmte Anlage darzustellen.

§ 7 Ungeeigneter Schlichtungsantrag

- (1) Die söp kann die Befassung mit dem Schlichtungsantrag in jeder Lage des Verfahrens ablehnen, wenn das Anliegen des Beschwerdeführers für eine Schlichtung ungeeignet erscheint.
- (2) Der Beschwerdegegner kann in jeder Lage des Verfahrens beantragen, dass die söp einen Schlichtungsantrag nicht weiter bearbeitet, sofern er plausibel machen kann, dass es sich bei dem Beschwerdegegenstand um eine Frage von rechtsgrundsätzlicher Bedeutung handelt und eine richterliche Entscheidung eingeholt werden soll (Musterfall). Der Beschwerdegegner hat sich in diesem Fall gegenüber dem Beschwerdeführer zu verpflichten, die erstinstanzlichen Gerichts- und Anwaltskosten des Verfahrens zu tragen, unbeschadet des Ausgangs der richterlichen Entscheidung zu den Verfahrenskosten.

§ 8 Verfahrensdauer

- (1) Die söp sorgt in jeder Hinsicht für eine zügige Bearbeitung des Schlichtungsantrags. Im Regelfall beträgt diese nach Vorlage der dafür notwendigen Unterlagen maximal drei Monate.
- (2) Zur Beschleunigung des Verfahrens kann die söp dem Beschwerdegegner erste Vorstellungen für eine Schlichtungsempfehlung im Sinne von § 9 Abs. 4 mitteilen („Tendenzvorschlag“). Er hat sich innerhalb der Frist nach § 5 zu äußern. Über Inhalt und Ergebnis wird der Beschwerdeführer unterrichtet.

§ 9 Verfahrensbeendigung

- (1) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 2 unzulässig, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten.
- (2) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 7 ungeeignet, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten.
- (3) Ist der Schlichtungsantrag gemäß § 5 Abs. 3 offensichtlich unbegründet, endet das Verfahren mit entsprechender Unterrichtung der Verfahrensbeteiligten („Kurzenscheid“).
- (4) In den sonstigen Fällen erarbeitet die söp nach Prüfung der Sach- und Rechtslage eine Schlichtungsempfehlung, die aus ihrer Sicht geeignet ist, den Streit beizulegen. Hierüber werden die Verfahrensbeteiligten unterrichtet.
- (5) Die Beendigung nach Abs. 1 bis 4 ergeht schriftlich und ist mit Gründen zu versehen. In geeigneten Fällen kann im Einverständnis mit den Verfahrensbeteiligten von der Schriftform abgesehen werden.
- (6) Im Übrigen endet das Schlichtungsverfahren durch Rücknahme des Schlichtungsantrags. Davon geht die söp auch dann aus, wenn der Mitwirkungspflicht nach § 3 Abs. 3 nicht nachgekommen wird. Erledigt sich der Schlichtungsantrag aus Gründen, die außerhalb des Schlichtungsverfahrens liegen, haben die Verfahrensbeteiligten die söp hierüber umgehend zu unterrichten.

§ 10 Bindungswirkung

- (1) Die von der söp ausgesprochene Schlichtungsempfehlung ist für die Verfahrensbeteiligten nicht bindend. Es steht den Verkehrsunternehmen jedoch frei, nach entsprechender Erklärung eine Selbstbindungswirkung gegen sich gelten zu lassen.
- (2) Einigen sich beide Verfahrensbeteiligte auf Basis der Schlichtungsempfehlung oder in einer von ihnen modifizierten und mit der söp abgestimmten Form, kommt der von den Verfahrensbeteiligten dazu abgegebenen Erklärung eine zwischen ihnen geltende vertragliche Bindungswirkung entsprechend einer Vergleichsvereinbarung zu.

- (3) Dem Beschwerdeführer steht in jeder Lage des Verfahrens der Weg zu den ordentlichen Gerichten offen.

§ 11 Hemmung der Verjährung

- (1) Während der Dauer des gesamten Verfahrens gilt gegenüber dem Beschwerdegegner die Verjährung für streitbefangene Ansprüche des Beschwerdeführers als gehemmt.
- (2) Sofern gegen den Beschwerdeführer bereits ein Mahn-/Inkassoverfahren eingeleitet wurde, wirkt die söp darauf hin, dass das Verkehrsunternehmen das Mahn-/Inkassoverfahren für die Dauer des Schlichtungsverfahrens aussetzt. Dem Beschwerdeführer dürfen während der Aussetzung keine diesbezüglichen weiteren Kosten (Mahn-/Inkassokosten, Verzugszinsen) berechnet werden.

§ 12 Kosten

- (1) Das Schlichtungsverfahren ist für den Beschwerdeführer kostenfrei. Er trägt lediglich seine eigenen Kosten (z.B. für Porto, Kopien, Telefon).
- (2) Die Kosten des Schlichtungsverfahrens tragen die am Verfahren beteiligten Verkehrsunternehmen entsprechend der Beitragsordnung des söp-Trägervereins.

§ 13 Verschwiegenheit / Vertraulichkeit

- (1) Die Mitarbeiter der söp sind zur Verschwiegenheit über alle die Parteien betreffenden Umstände verpflichtet, von denen sie im Rahmen des Schlichtungsverfahrens Kenntnis erlangen.
- (2) Vom Beschwerdegegner benannte Geschäftsgeheimnisse werden den übrigen Verfahrensbeteiligten gegenüber nicht offenbart. Die söp berücksichtigt die insoweit fehlende Verteidigungsmöglichkeit des Beschwerdegegners im Rahmen ihrer Beweiswürdigung.
- (3) Veröffentlichungen von Schlichtungsempfehlungen erfolgen nur in anonymisierter Form.

4

§ 14 Besorgnis der Befangenheit

- (1) Ein Schlichter darf nicht bei einer Streitigkeit tätig werden, wenn ein Grund vorliegt, der geeignet ist, Misstrauen gegen seine Unparteilichkeit zu rechtfertigen. Für ihn wird sein Vertreter in diesem Verfahren tätig.
- (2) Wird ein Schlichter vom Beschwerdeführer wegen Besorgnis der Befangenheit abgelehnt, entscheidet sein Vertreter über diese Ablehnung.
- (3) Hat ein Schlichter selbst die Besorgnis seiner Befangenheit, hat er dies dem Beschwerdeführer sowie dem Verkehrsunternehmen des betreffenden Streit-schlichtungsverfahrens zu offenbaren. In diesem Fall gilt Abs. 1 Satz 2.