

söp_Halbjahresbilanz 2018

1. Einleitendes

Die söp ist eine von der Bundesregierung nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) offiziell anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle.

Verbraucher (Reisende mit Bahn, Fernbus, Flugzeug, ÖPNV, Schiff) können bei der söp einen Schlichtungsantrag stellen (<https://soep-online.de/>), wenn sie auf eine Beschwerde gegen ihr Verkehrsunternehmen hin keine oder keine sie zufriedenstellende Antwort erhalten.

Sachlich unabhängig, neutral und auf der Grundlage von Recht und Gesetz prüfen die Schlichterinnen und Schlichter der söp – alle haben die Befähigung zum Richteramt – dann die Sach- und Rechtslage und erarbeiten eine Empfehlung zur außergerichtlichen Streitbeilegung.

Stimmen die Reisenden als Beschwerdeführer und die Verkehrsunternehmen als Beschwerdegegner der Schlichtungsempfehlung zu, ist diese – gleich einem Vertrag – für beide Parteien bindend. Ohne die Gerichte bemühen zu müssen, können so mehr als 80 % aller Streitigkeiten definitiv beendet, Geld, Zeit und viel Ärger gespart werden.

Die Schlichtungsarbeit der söp ist für die Verbraucher kostenfrei. Es fallen weder Bearbeitungsgebühren, Mehrwertsteuer noch ein Erfolgshonorar an.

2. Fallentwicklung gesamt

Im ersten Halbjahr 2018 gingen bei der söp knapp 9.600 Schlichtungsanträge ein. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet dies einen Anstieg um 37 % (1. Halbjahr 2017: 6.993).

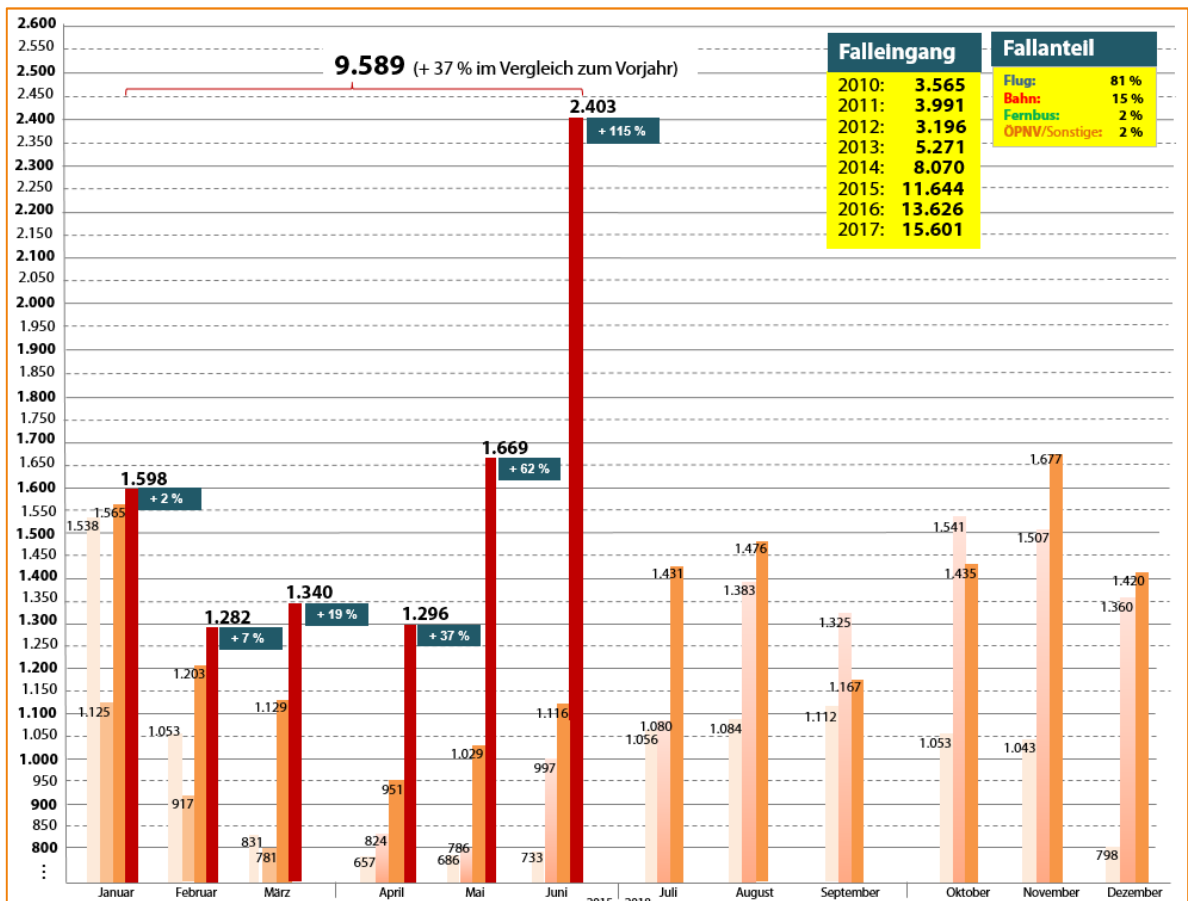


Abb. 1: Fallaufkommen Gesamt pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

Das hohe Fallaufkommen ist ganz wesentlich auf den **steigenden Bekanntheitsgrad** der söp zurückzuführen sowie bedingt durch

- die *hohe juristische Qualität* der Schlichtungsempfehlungen (sie werden ausschließlich von Volljuristen erstellt),
- die *Bearbeitung auch komplexerer Streitfälle* (die nicht einer „algorithmisch-automatisierten Fallbearbeitung“ zugänglich sind und daher von den als Inkassounternehmen auftretenden Fluggastportalen in der Regel abgewiesen werden)

und durch

- das für die Verbraucher *kostenlose Schlichtungsverfahren* (die söp berechnet weder Erfolgshonorare, noch Bearbeitungsgebühren, so dass eine 100 %-ige Ausgleichszahlung/Entschädigung zugunsten der Verbraucher erfolgen kann) *

auf die **hohe Wertschätzung**, die sich die söp bei den Verbrauchern und Unternehmen seit ihrem Start im Dezember 2009 erworben hat.

* Hinweis: Die söp ist satzungsgemäß in keiner Weise wirtschaftlich tätig und arbeitet als Verbraucherschlichtungsstelle entsprechend den gesetzlichen Vorgaben des VSBG für die Verbraucher kostenfrei.

3. Fallentwicklung spezifisch

Im Vergleich zum ersten Halbjahr 2017 (mit 5.343 Schlichtungsanträgen) stieg ganz besonders die Zahl der Schlichtungsanträge von Flugreisenden. Sie wandten sich im ersten Halbjahr 2018 7.745-mal an die söp (+ 45 %).

Für das hohe Fallaufkommen sind neben dem steigenden Bekanntheitsgrad der söp und den generellen Vorzügen der Schlichtung ganz sicher auch die bereits seit einigen Monaten auftretenden Unregelmäßigkeiten im nationalen und europäischen Luftverkehr verantwortlich. Die Kunden spüren die negativen Folgen der zahlreichen Flugverspätungen bzw. Flugannullierungen hautnah und verlangen auf Basis der europäischen Passagierrechte dafür einen finanziellen Ausgleich.

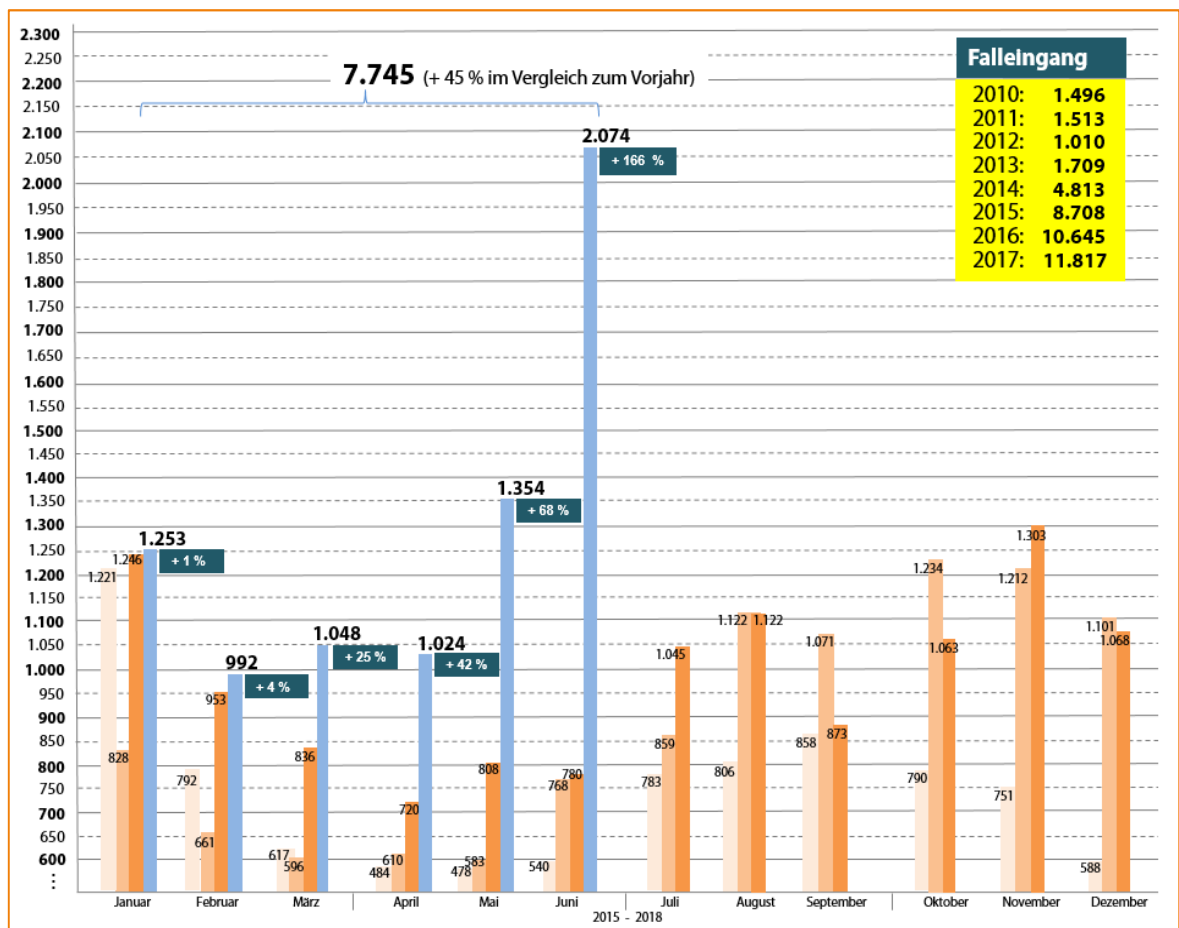


Abb. 2: Fallaufkommen Flug pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

Die Zahl der Schlichtungsanträge von Bahnreisenden liegt mit 1.473 um 15 % über dem Niveau des vergleichbaren ersten Halbjahres 2017 mit 1.277 Schlichtungsanträgen.

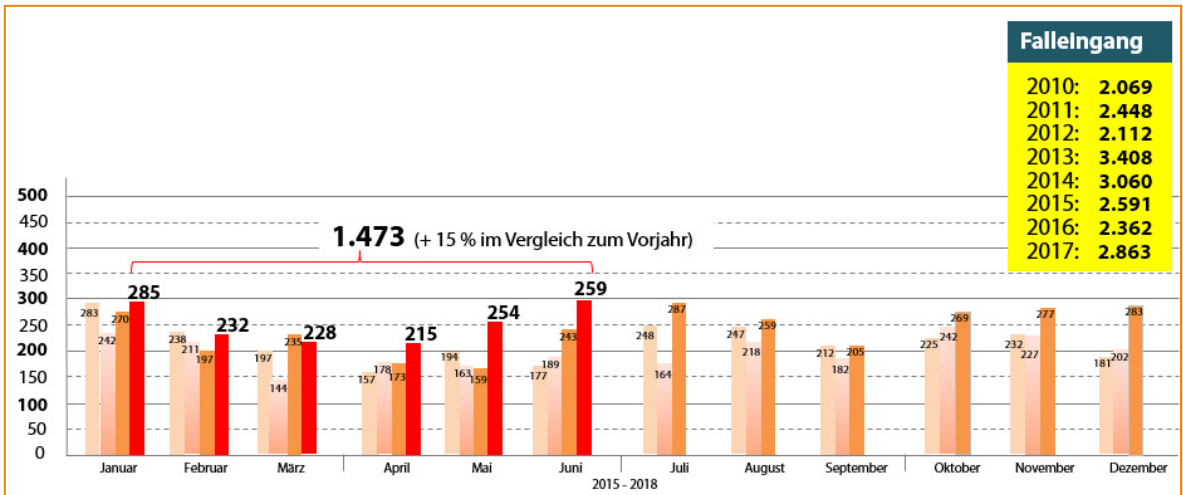


Abb. 3: Fallaufkommen Bahn pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

Im Bereich Fernbus ist im ersten Halbjahr 2018 das Fallaufkommen mit 202 Schlichtungsanträgen nahezu exakt auf dem Niveau des vergleichbaren Vorjahreszeitraums (203 Fälle).

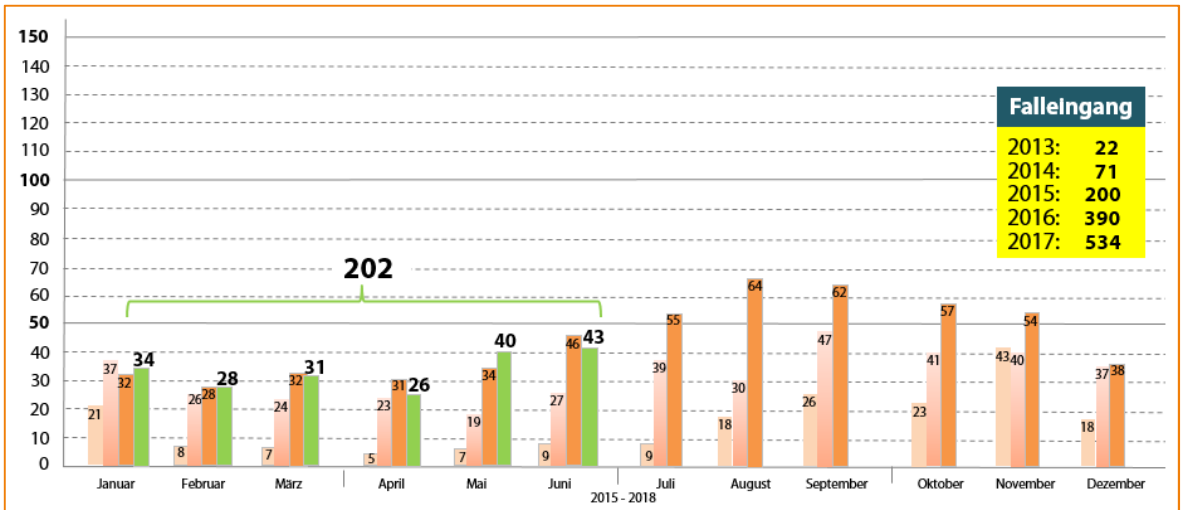


Abb. 4: Fallaufkommen Fernbus pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

Auch im Bereich ÖPNV hat sich im ersten Halbjahr 2018 die Zahl der Schlichtungsanträge kaum verändert: 168 statt 156 Fälle (+ 8 %).

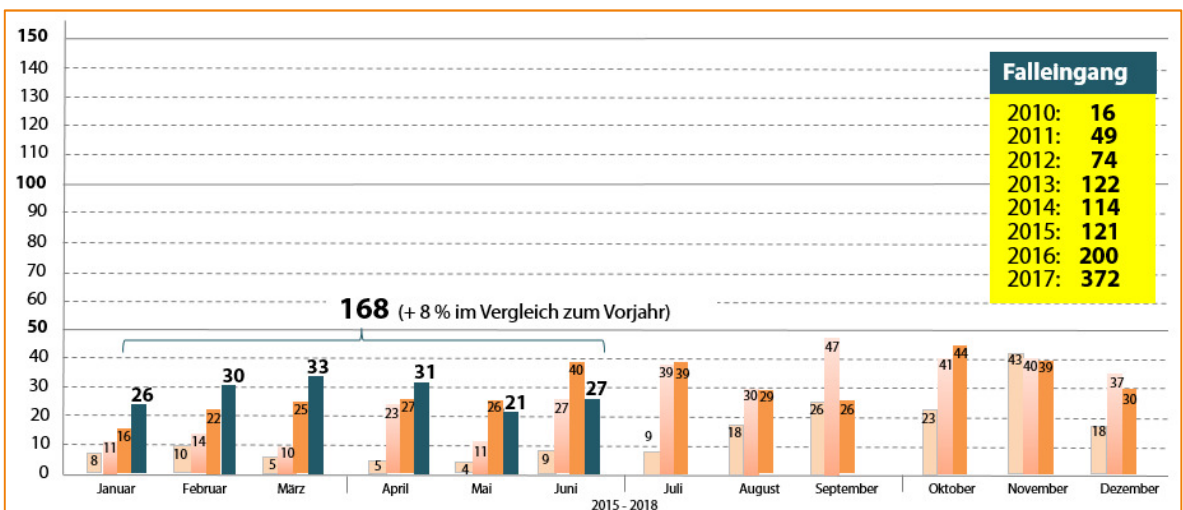


Abb. 5: Fallaufkommen ÖPNV pro Monat 2015 – 2018 (Stand: 30.06.2018)

4. Schlichtungsquote

Der Anteil, bei dem zwischen Verbraucher und Unternehmen im Rahmen des Schlichtungsverfahrens der söp eine verbindliche Streitbeilegung erzielt wurde, ist im ersten Halbjahr 2018 wieder gestiegen – auf bis zu 95 %.

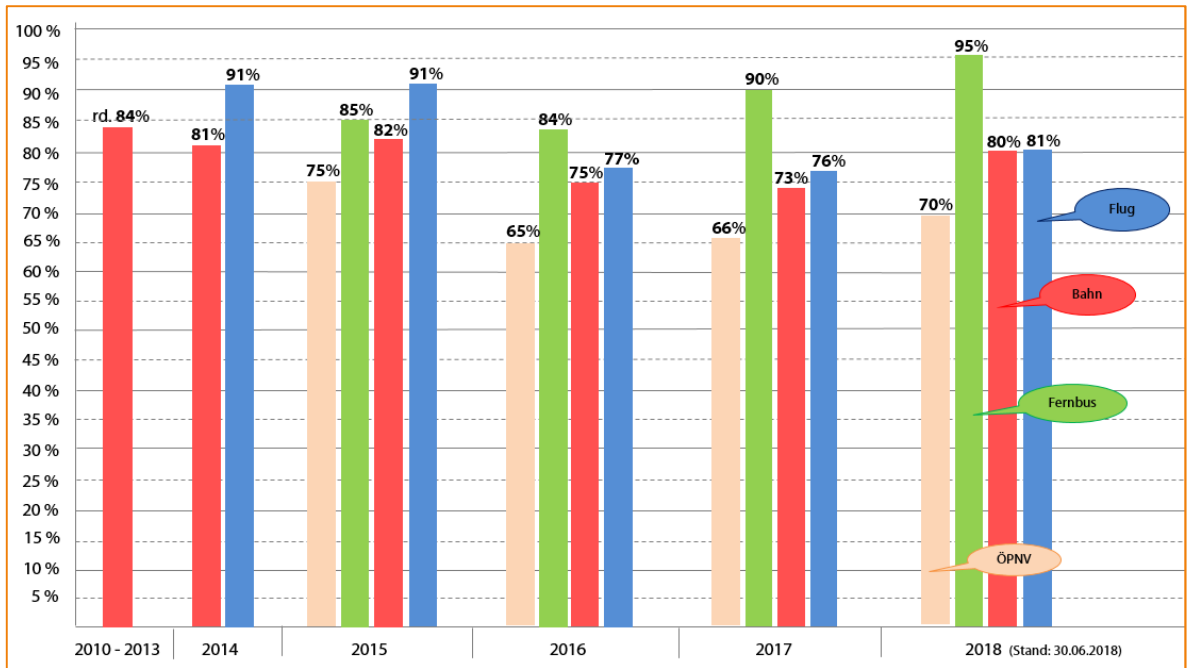


Abb. 6: Schlichtungsquote 2010 – 2018 (Stand: 30.06.2018)