

söp_Halbjahresbilanz 1/2017

05.07.2017

Die nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung als „**Verbraucherschlichtungsstelle**“ offiziell anerkannte söp hat im ersten Halbjahr 2017 rund 7.000 Schlichtungsanträge von Reisenden (Bahn, Bus, Flug, Schiff) erhalten.

Im Vergleich zum ersten Halbjahr 2016 mit 5.430 Schlichtungsanträgen damit ein Plus von 27 %.

Sachlich unabhängig, neutral und auf der Grundlage von Recht und Gesetz erarbeiten die söp-Schlichter – alle sind Volljuristen mit der Befähigung zum Richteramt – eine Empfehlung zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Wenn sowohl der Reisende als auch das Verkehrsunternehmen die Schlichtungsempfehlung annehmen (dies ist aktuell zu rd. 80 % der Fall), ist die Empfehlung für beide Seiten bindend.

Reisende sparen durch die Schlichtung Geld, Zeit und viel Ärger, denn sie müssen weder Rechtsanwälte noch Gerichte in Anspruch nehmen. Die Schlichtung ist zudem für die Reisenden als Verbraucher kostenfrei (=> keine zu zahlenden Bearbeitungsgebühren, Erfolgshonorare oder anteilige Mehrwertsteuer).

1. Mitgliederentwicklung

Die söp schlichtet inzwischen für rd. 360 Verkehrsunternehmen (Hinweis: beim Start der söp am 01.12.2009 waren es neun, Ende 2016 waren es 260).

Den stärksten Mitgliederzuwachs gibt es aktuell im Bereich des öffentlichen Personennahverkehrs. Hier schlichtet die söp nunmehr auch für Verkehrsunternehmen in Baden-Württemberg, Bayern und Thüringen bzw. deren Kunden (Hinweis: die Mitgliederliste ist auf unserer Website www.soep-online.de einsehbar).



Abb.: Deutsche ÖPNV-Schlichtungslandschaft

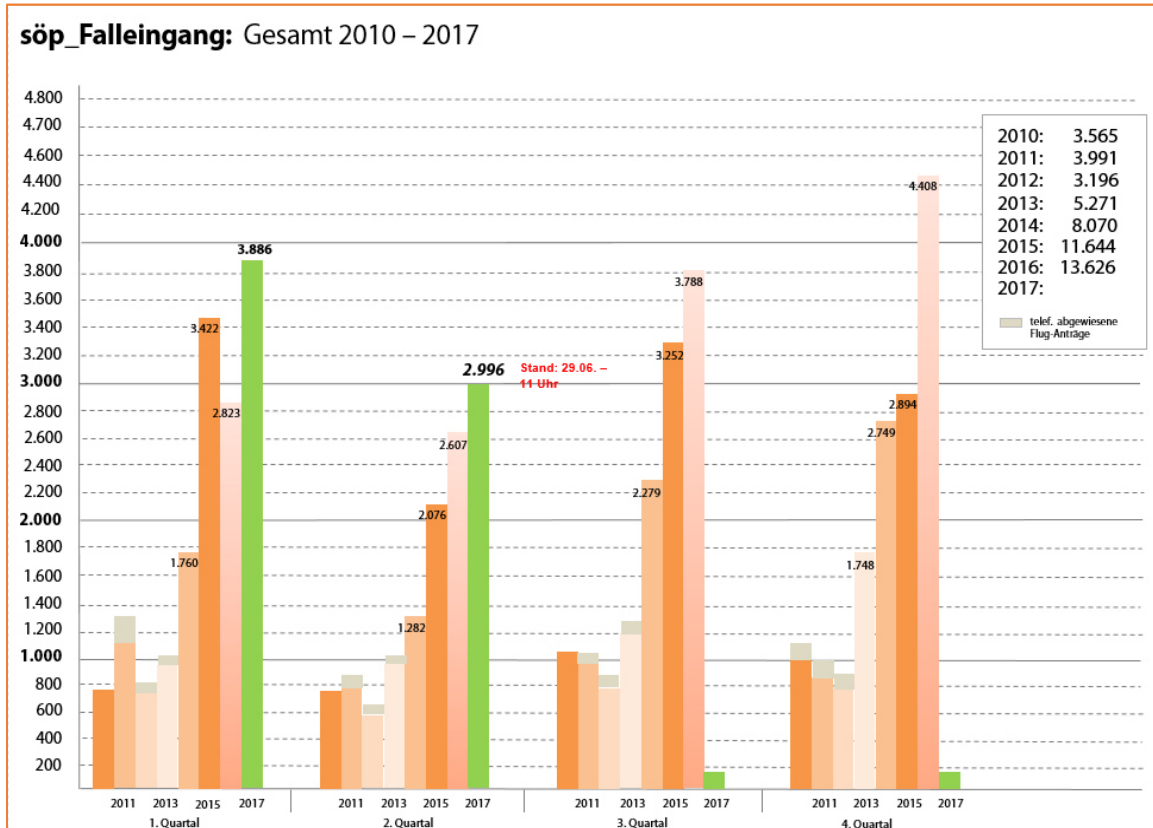
Hinweis:

Niedersachsen/Bremen und Nordrhein-Westfalen unterhalten jeweils noch eine eigene Schlichtungsstelle. Sachsen betreibt sich bisher noch an keiner Schlichtungsstelle.

Im Bereich Flug schlichtet die söp inzwischen für 46 Airlines und deren Kunden (darunter alle deutschen Airlines und viele internationale Airlines - auch Ryanair, easyJet und Wizz Air).

2. Fallentwicklung

Der „Falleingang gesamt“ ist im ersten Halbjahr 2017 im Vergleich zum Vorjahr weiter gestiegen, und zwar um rd. 27 % auf insgesamt 6.882 (Stand: 29.06.2017, 11 Uhr).



2

Gründe für das gestiegene Fallaufkommen:

- es beteiligen sich nunmehr 360 Verkehrsunternehmen an der söp-Schlichtung (2016: waren es erst 260),
- der weiter gestiegene Bekanntheitsgrad der söp (insb. nach der durch die Bundesregierung erfolgten Anerkennung der söp als Verbraucherschlichtungsstelle entsprechend des neuen Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes),
- eine Ausweitung der Flugschlichtung auf das Vereinigte Königreich nach erfolgter Anerkennung der söp durch die britische Luftfahrtbehörde Civil Aviation Authority (CAA),
- die hohe Zufriedenheit der Verbraucher mit der Schlichtungsarbeit der söp – zumal diese für die Verbraucher kostenfrei ist.

Ein weiterer Grund

Der Anstieg im Bereich Flug ist zum Teil aber auch auf laufende Umstrukturierungsprozesse bei einzelnen Luftfahrtunternehmen zurückzuführen, die zu entsprechenden Problemen in der Abwicklung des Flugangebotes führten.

In diesem Zusammenhang ein (erfreulicher) Hinweis:

Aufgrund eines plötzlich außergewöhnlich hohen Personal-Krankenstandes bei eine Airline konnte diese ihr Angebot nicht in der gewohnten Qualität und entsprechend des ausgewiesenen Flugplans anbieten.

Viele Kunden stellten darauf bei der söp einen Schlichtungsantrag und verlangten Entschädigung.

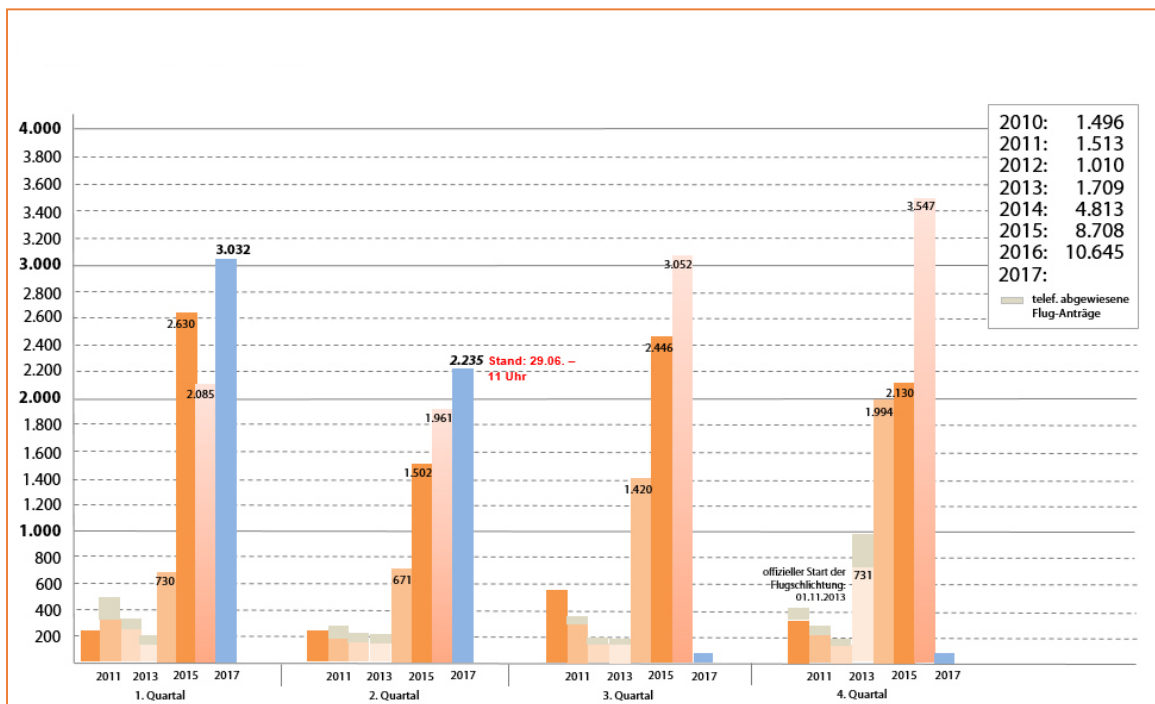
Rechtlich ist noch nicht abschließend geklärt, ob massenhafte Krankmeldungen bei einem Luftfahrtunternehmen einen außergewöhnlichen und damit haftungsbefreienden Umstand darstellen. Die söp hat die bisherige Rechtsprechung sorgfältig ausgewertet und auf dieser Grundlage in jedem Einzelfall eine interessengerechte Schlichtungsempfehlung erarbeitet.

Dies mit großem Erfolg: Zu 81 % (Stand: 28.06.) werden diese sowohl von den Verbrauchern als auch von der betreffenden Airline angenommen.

Allen Beteiligten wird so Geld, Zeit und sehr viel Ärger erspart.

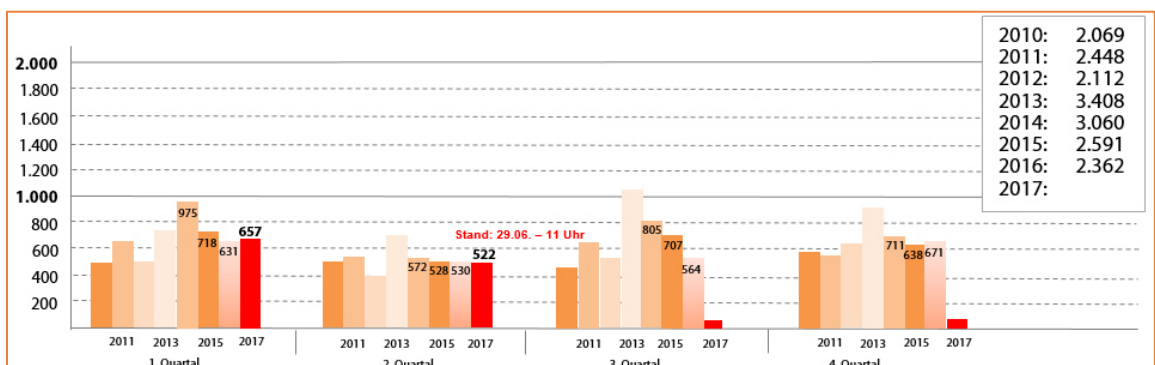
3. Fallentwicklung im Detail

Im Vergleich zum Vorjahr ist im ersten Halbjahr 2017 die Zahl der Schlichtungsanträge von Flugreisenden um 31 % auf rd. 5.300 gestiegen.

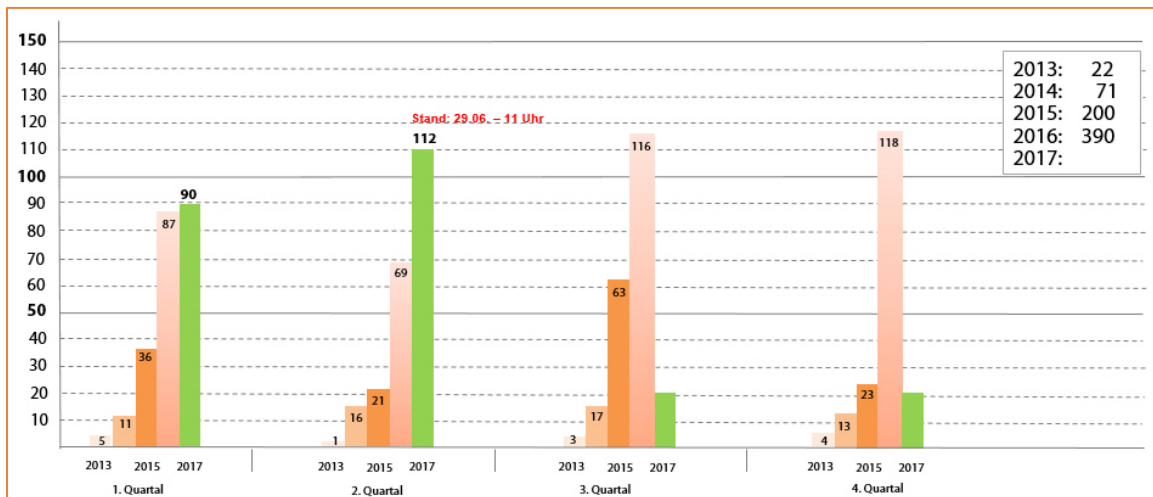


3

Die Zahl der Schlichtungsanträge im Bereich der Bahn liegt mit rd. 1.200 annähernd auf dem Niveau des ersten Halbjahres 2016 (1.161).



Im Bereich Fernbus spiegelt sich die gestiegene Nachfrage auch bei der Zahl der Schlichtungsanträge wider. Sie wuchs auf 202 Fälle an (+ 29 %).



Im Bereich ÖPNV/Sonstige [z.B. Carsharing], bedingt durch die steigende Zahl der sich am Schlichtungsverfahren beteiligenden ÖPNV-Unternehmen, ist die Zahl der Schlichtungsanträge um 118 Fälle gestiegen (+ 36 %).

