

Presse-Information

31. März 2016

# Schlichtung ist „Kundenservice plus“

**Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) begrüßt das am 1. April in Kraft tretende neue Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG)**

Dienstleistungen und Waren können noch so gut angeboten bzw. hergestellt werden: Es wird immer wieder zu Problemen kommen, die den Verbrauchern Anlass zur Beschwerde geben.

Soll die Kundenzufriedenheit wieder hergestellt werden, bietet sich bei ungelösten Streitigkeiten eine Schlichtung an. Dieses Modell der außergerichtlichen Streitbeilegung wird in Deutschland zunehmend fester Bestandteil eines guten Kundenservice, eines „Kundenservice plus“.

Für Verbraucher ist die Schlichtung entsprechend der rechtlichen Vorgaben kostenfrei. Weder Rechtsanwälte noch Gerichte müssen bemüht werden. Alle Beteiligten sparen so Geld, Zeit und Ärger.

Der Erfolg der Schlichtung hängt entscheidend von der juristischen Qualität der Schlichtungsarbeit ab. Die söp hat daher von Anfang auf Volljuristen mit der Befähigung zum Richteramt gesetzt. Ein weiterer Erfolgsbaustein der söp-Schlichtung ist die bundesweite Zuständigkeit für die gesamte Branche des öffentlichen Personenverkehrs (Bahn, Bus, Flug, Schiff).\*

Die söp begrüßt daher, dass sich der Gesetzgeber für den qualitativen Ansatz (Schlichter müssen Volljuristen sein) und die räumliche Zentralität der „Allgemeinen Schlichtungsstelle“ (statt im Extrem 16 dezentraler Universalschlichtungsstellen) entschieden hat.

Eine sowohl inhaltlich und ökonomisch gute Entscheidung.

\* Die **söp ist von der Bundesregierung als Schlichtungsstelle** für den Bereich Bahn, Fernbus, Flug und Schiff **anerkannt** und zudem bei der EU notifiziert. Rund 250 Verkehrsunternehmen beteiligen sich derzeit am Schlichtungsverfahren. Zudem schlichtet die söp für Reisende im Nahverkehr mit Bus, Tram oder U-Bahn in neun Bundesländern. -> Fallzahlen siehe Seite 3

## **Die söp hat von den Verbrauchern sehr gute Noten bekommen:**

Die söp hat sich 2015 an einer europäischen Vergleichsstudie der Universität Oxford beteiligt. Im Mittelpunkt des Forschungsinteresses stand neben einem generellen Vergleich der Bedeutung und Funktion von Schlichtung in Frankreich, Großbritannien und Deutschland insbesondere der Verbraucher mit seinen Erwartungen an das Schlichtungsverfahren. Die ersten (Teil-)Ergebnisse liegen bereits vor (Veröffentlichung der Gesamtstudie ist für Ende 2016 geplant).

<b>Teilnehmer</b>	579
entspricht einer Rücklaufquote von	20%

## 1. Der erste Kontakt

### Wie haben Sie von der Schlichtungsstelle gehört?

durch Unternehmen / Unternehmensunterlagen	2,60%
Website der Schlichtungsstelle	4,00%
Internet-Recherche	47,80%
Medien	23,80%
Empfehlung	9,20%

### Wie haben Sie zum ersten Mal Kontakt aufgenommen?

Online-Formular	55,10%
E-Mail	32,00%
Telefon	8,80%
Brief/Fax	3,10%

## 2. Das Verfahren

### Zufriedenheit mit Behandlung der Beschwerde

sehr zufrieden	83,80%
ziemlich zufrieden	11,40%

### Die Informationen, die Ich erhalten habe, waren nachvollziehbar.

stimme stark zu	66,10%
stimme zu	29,60%

## 3. Das Ergebnis

### Waren Sie bereit, das Ergebnis zu akzeptieren?

sehr bereit / ja	81,70%
eher bereit / teilweise	11,60%

### Beschwerdeergebnis wurde gut und verständlich erklärt

stimme stark zu	77,8%
stimme zu	19,1%

## 4. Gesamteindruck

### Das Verfahren war transparent.

stimme stark zu	55,80%
stimme zu	22,90%

### Die Dauer des Verfahrens war angemessen.

stimme stark zu	65,10%
stimme zu	20,80%

### Schlichtungsstelle handelt im Einklang mit Recht und Gesetz.

ja	80,8%
sehr wahrscheinlich	14,9%

### Würden Sie die Schlichtungsstelle weiterempfehlen?

sehr wahrscheinlich	92,70%
ziemlich wahrscheinlich	3,60%

### Insgesamt betrachtet: Wie zufrieden waren Sie mit dem Verfahren?

sehr zufrieden	86%
ziemlich zufrieden	9,30%

