

söp_Bericht 2019

entsprechend § 34 Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) sowie § 4 Verbraucherstreitbeilegungs-
Informationspflichtenverordnung (VSBInfoV).

1. Schlichtungsanträge: Falleingänge

Im Berichtsjahr 2019 gehen bei der söp insgesamt 26.029 Schlichtungsanträge ein, was einem Rückgang von rd. 19 % gegenüber dem „Flug-Chaos-Jahr 2018“ entspricht (vgl. Abb. 1).

Vergleicht man den Falleingang 2019 mit dem „Normaljahr 2017“, ist wie in den Vorjahren ein erneuter Anstieg der Falleingänge festzustellen (+ rd. 67 %).

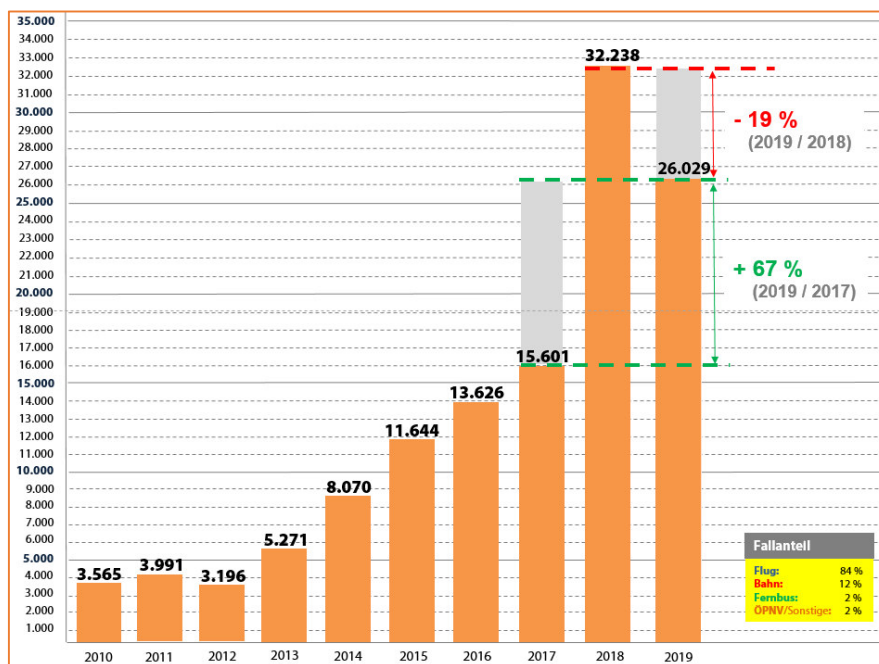


Abb. 1: Falleingänge Gesamt 2010 – 2019

Von den insgesamt 26.029 Schlichtungsanträgen beziehen sich 3.202 auf den Bereich **Bahn** (Fern/Regional), was einem im Vergleich zum Vorjahr nahezu exakt gleichen Fallaufkommen entspricht (2018: 3.200). Der Anteil der Bahnfälle am gesamten Fallaufkommen beträgt im Berichtsjahr 12 % (+ 2 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr).

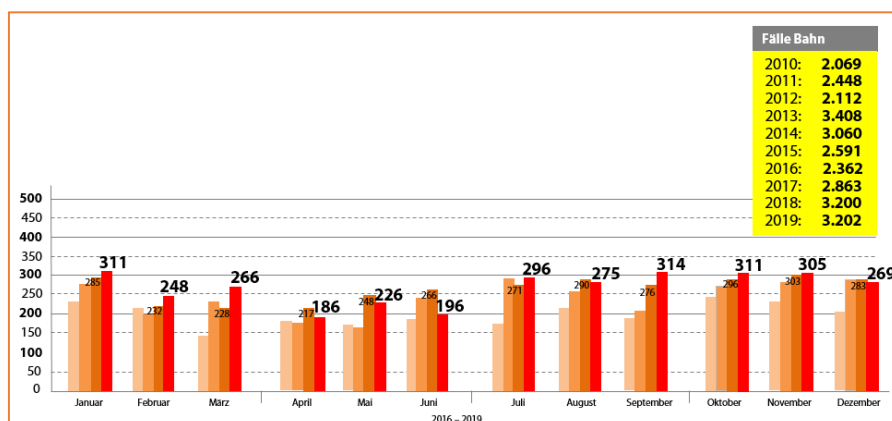


Abb. 2: Falleingang Bahn 2016 – 2019

Im Bereich **Flug** gehen im Berichtsjahr 21.768 Schlichtungsanträge ein. Mit dem „Flug-Chaos-Jahr 2018“ verglichen, entspricht dies einem Rückgang von rd. 22 %. Im Vergleich zum „Normaljahr 2017“ ergibt sich allerdings ein weiterer Anstieg um + 84 % (vgl. Abb. 3). Der Anteil der Flugfälle am gesamten Fallaufkommen der söp reduziert sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr um drei Prozentpunkte auf nunmehr 84 %.

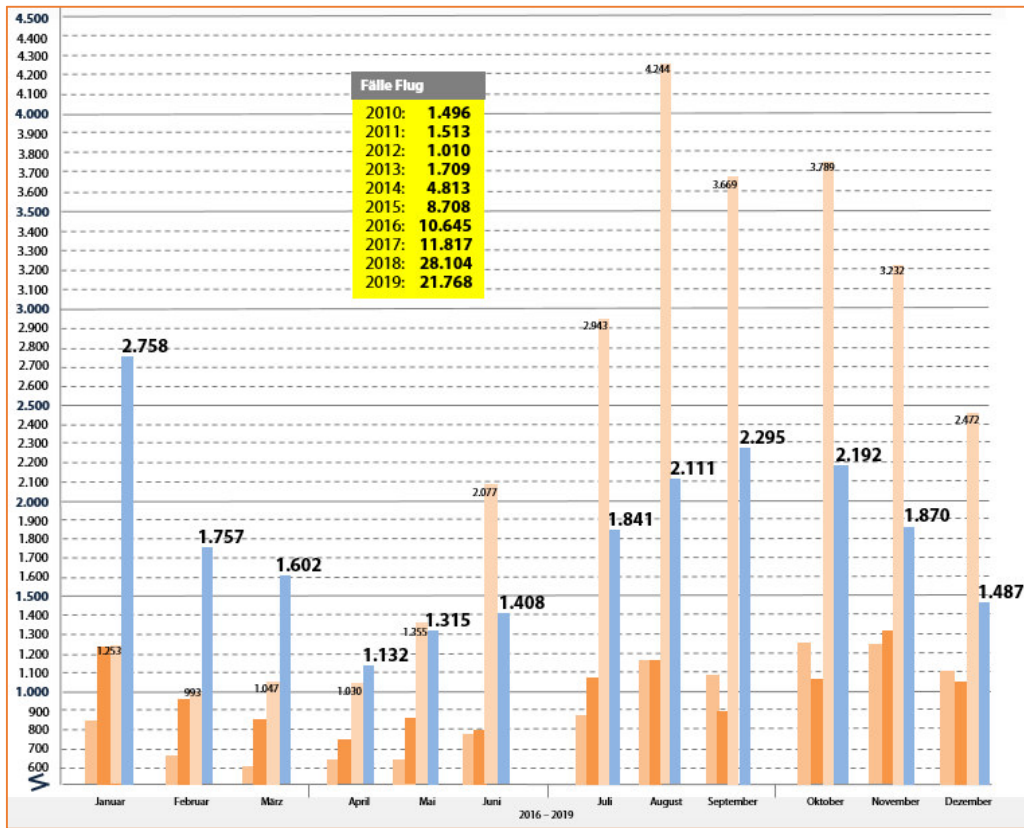


Abb. 3: Falleingang Flug 2016 – 2019

Den Bereich **Fernbus** betreffen 2019 insgesamt 611 Schlichtungsanträge, was im Vorjahresvergleich einem Anstieg um 5 % entspricht (vgl. Abb. 4).

Anmerkung: In 2019 haben sich neben dem Marktführer FlixBus auch die Unternehmen BlaBlaBus und Pinkbus der söp angeschlossen.

Der Anteil der Fernbusfälle am gesamten Fallaufkommen ist mit 2 % gegenüber dem Vorjahr unverändert.

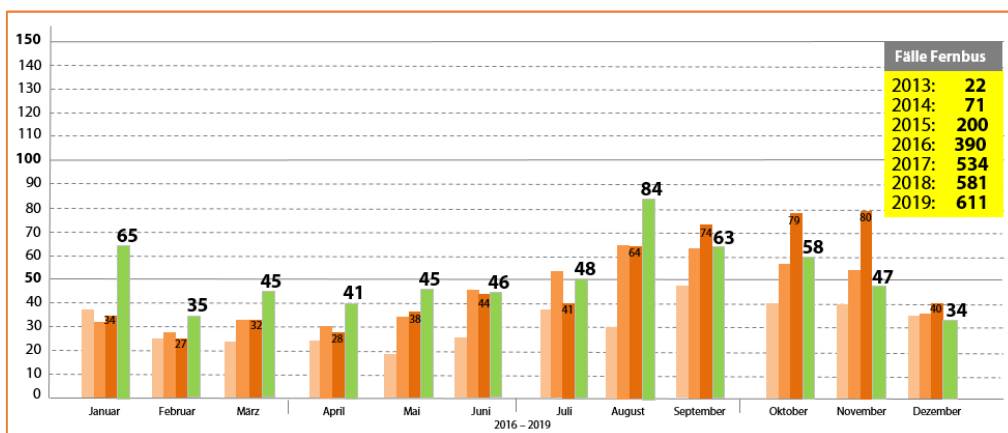


Abb. 4: Falleingang Fernbus 2016 – 2019

Im Bereich **ÖPNV/Sonstige** gehen im Berichtsjahr 2019 insgesamt 430 Schlichtungsanträge ein. Dies entspricht einem Anstieg von 22 % (vgl. Abb. 5 auf S. 3).

Anmerkung: In 2019 haben sich zahlreiche weitere ÖPNV-Unternehmen der söp angeschlossen, was den Anstieg um 22 % im Wesentlichen erklärt.

Der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl der 2019 eingehenden Schlichtungsanträge steigt auf 2 % (+ 1 Prozentpunkt).

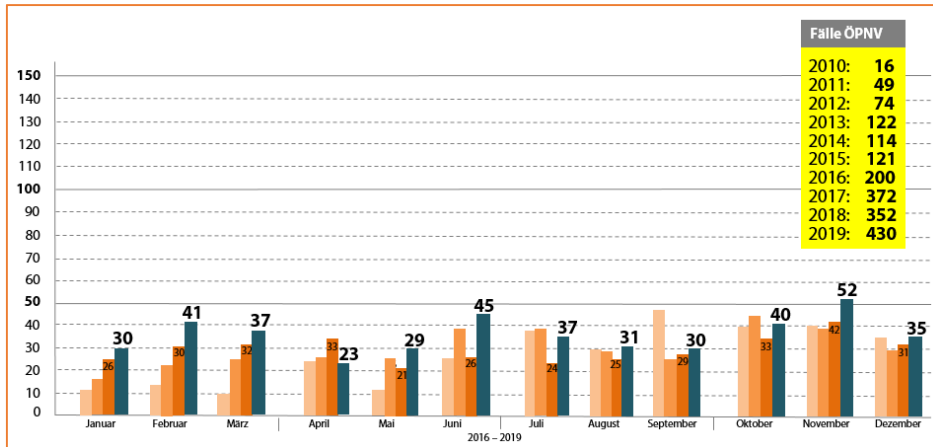


Abb. 5: Falleingang ÖPNV/Sonstige 2016 – 2019

Im Bereich **Schiff** sind mit 12 Schlichtungsanträgen weiterhin nur sehr wenige Fälle zu schlichten (vgl. Abb. 6).

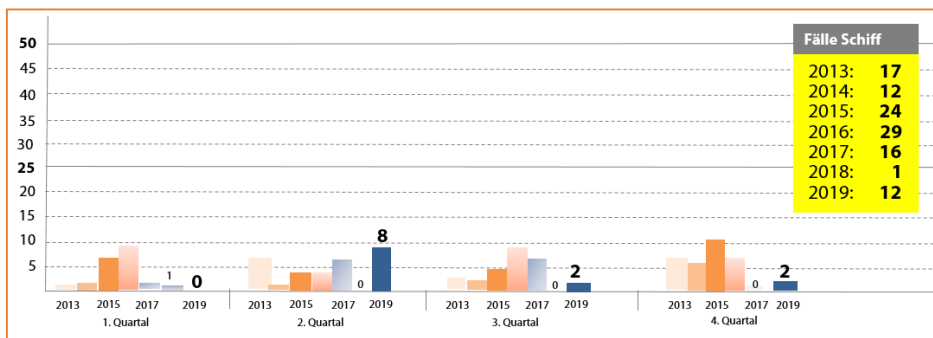
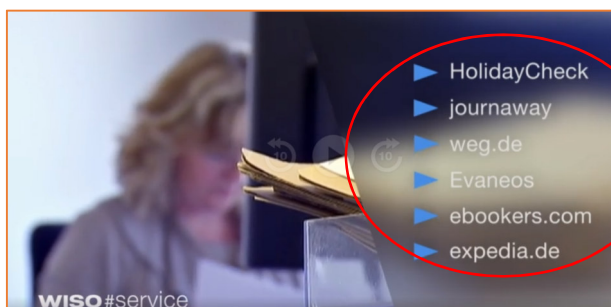


Abb. 6: Falleingang Schiff 2013 – 2019

Im Berichtsjahr 2019 ebenfalls für die praktische Schlichtungsarbeit der söp noch unbedeutend ist die im Dezember gestartete **Reiseschlichtung**. Sechs Reisevermittler (und zugleich Mitglieder des Verbandes Internet Reisevertrieb) haben die Bereitschaft erklärt, sich an der Reiseschlichtung zu beteiligen:



2. Schlichtungsanträge: Unzuständigkeit

Aufgrund der Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben, die Zuständigkeit und den Ablauf des Schlichtungsverfahrens sowie aufgrund der im Netz auf der söp-Website eingestellten ausführlichen Informationen über das Schlichtungsverfahren ist die Anzahl der nicht in die Zuständigkeit der söp fallenden Schlichtungsanträge weiterhin äußerst gering (< 0,5 %).

3. Schlichtungsanträge: Sonstige Unzulässigkeit

Im ersten Schritt formal abgelehnte Schlichtungsanträge haben 2019 einen Anteil von knapp 14 %. Die Ablehnung erfolgt, weil die Kundin bzw. der Kunde sich mit seiner Beschwerde zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt hat oder aber die den Unternehmen rechtlich zustehende Antwortfrist noch nicht ausgeschöpft ist. Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 2 VSBG hat es 2019 nur in sehr wenigen Fällen gegeben (rd. 1 %), etwa weil der Fall bereits bei Gericht anhängig war oder bei Haftpflichtfällen, die sich nur mit einem unangemessenen Aufwand hätten aufklären lassen.

4. Schlichtungsanträge: Beschwerdegründe

Schlichtungsanträge im Bereich **Bahn** beruhen auch 2019 wiederum überwiegend auf einer Zugverspätung bzw. auf einem Zugausfall (vgl. Abb. 7). Gegenüber den Vorjahren haben diese beiden Beschwerdegründe mit 58 % ihren bisher höchsten Anteil.

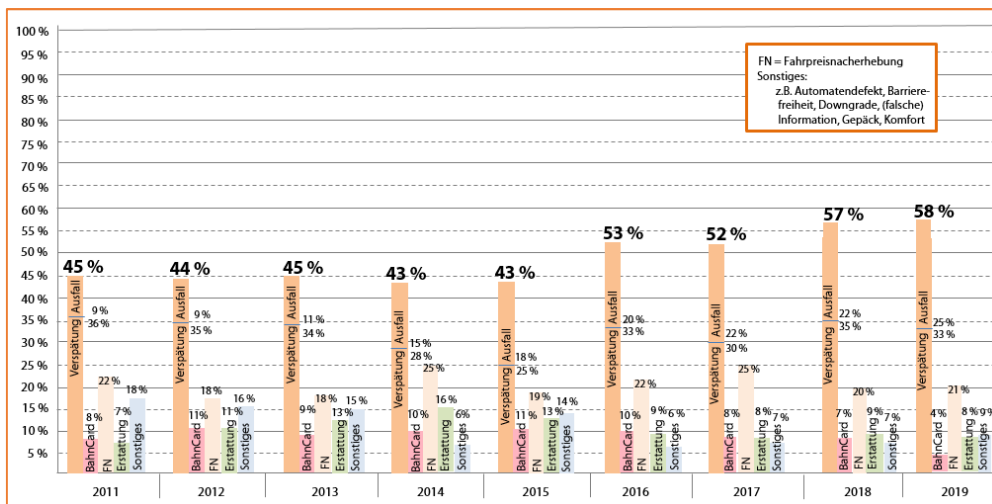


Abb. 7: Beschwerdegründe Bahn 2011 – 2019

Im Bereich **Flug** ist analog zum Bahnverkehr in 2019 die Verspätung bzw. Annullierung mit 80 % der häufigste Beschwerdegrund (vgl. Abb. 8). Ein im Vergleich zu den Jahren 2014 bis 2017 hoher Wert, wobei im Vergleich zum „Flug-Chaos-Jahr 2018“ die von der Luftfahrtbranche bzw. der Politik eingeleiteten bzw. bereits realisierten Maßnahmen jedoch offensichtlich Wirkung zeigen: Die aufgrund einer Verspätung bzw. Annullierung gestellten Schlichtungsanträge reduzieren sich im Berichtsjahr um 5 Prozentpunkte.

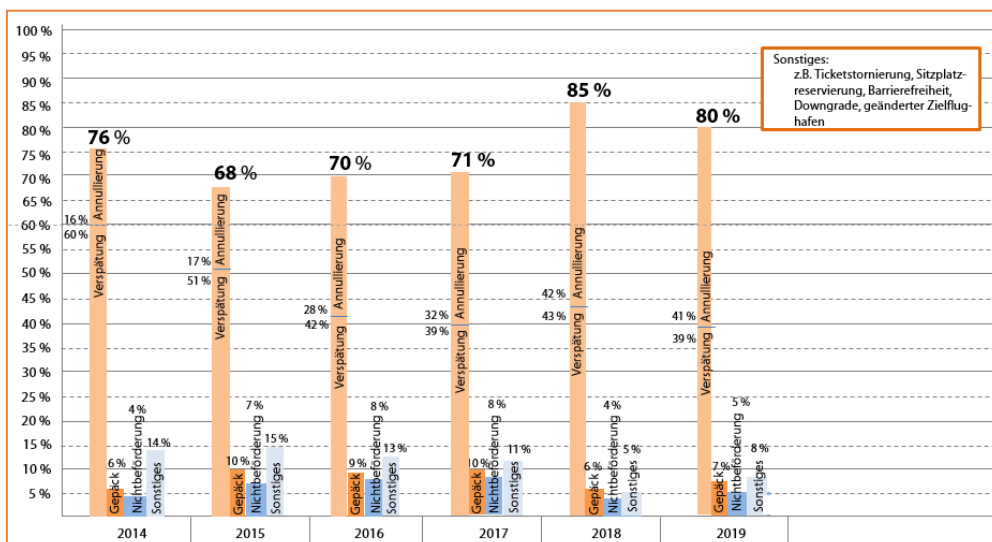


Abb. 8: Beschwerdegründe Flug 2014 – 2019

Waren die Gepäckbeförderung betreffende Beschwerden (Verlust/Beschädigung) im Jahr 2016 mit 56 % noch der Hauptgrund von **Fernbus**reisenden einen Schlichtungsantrag zu stellen, gibt es nach den Rückgängen in 2017 und 2018 auch im aktuellen Berichtsjahr erneut einen Rückgang dieses Beschwerdegrundes. Der Anteil von Gepäckbeschwerden hat sich 2019 auf 25 % reduziert.

Hingegen steigen die Beschwerden aufgrund einer Nichtbeförderung (z.B. aufgrund eines ausgefallenen Busses oder nach einem Pausenstopp) kontinuierlich. Dies häufig im Zusammenhang mit einer (nicht) angebotenen Alternativbeförderung oder dem vom Reisenden geforderten Ausgleich ihm entstandener Folgekosten. In einigen Fällen war der streitige Gegenstand die vermeintlich unzureichende Information, die fehlende Hilfeleistung, ein Servicemangel oder eine Reiseverzögerung z.B. aufgrund einer Panne.

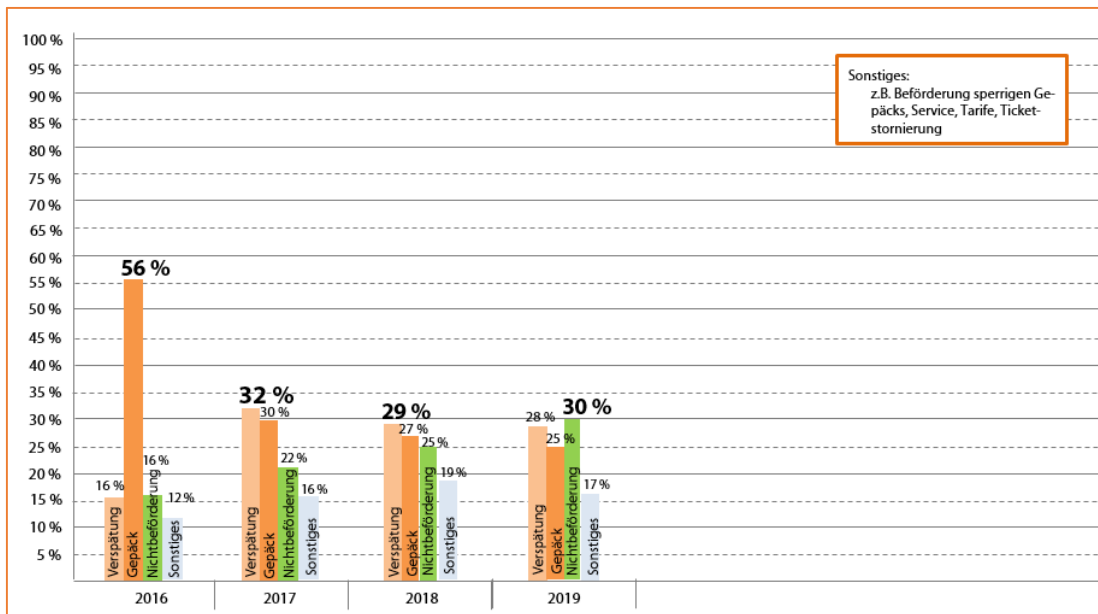


Abb. 9: Beschwerdegründe Fernbus 2016 – 2019

ÖPNV-Reisende mit Bus/Tram/U-Bahn stellen zu 49 % ihren Schlichtungsantrag aufgrund eines von ihnen verlangten „erhöhten Beförderungsentgelts“ (+ 1 Prozentpunkt im Vergleich zum Berichtsjahr 2018). Auffallend ist die Zunahme des Beschwerdegrundes „Verspätung“ und „Ausfall“ (+ 19 Prozentpunkte), während die Fallkategorie „Sonstiges“ sich um 20 Prozentpunkte reduziert hat (vgl. Abb. 10).

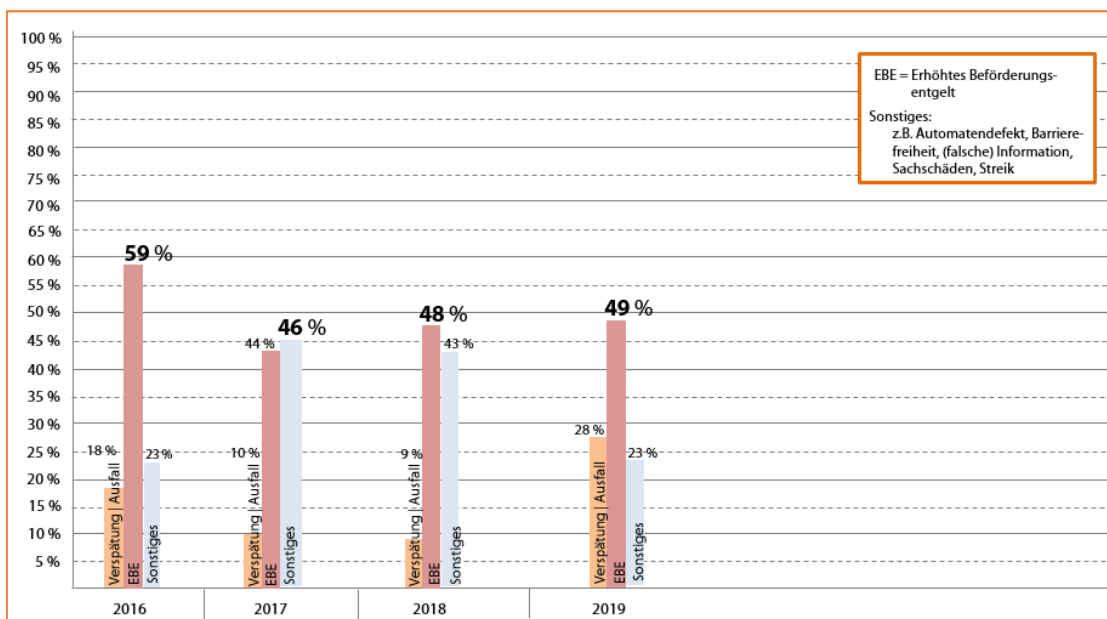


Abb. 10: Beschwerdegründe ÖPNV 2016 – 2019

5. Schlichtungsanträge: Fallabschlüsse

In 2019 schließt die söp 31.781 Schlichtungsanträge ab. Im Vergleich zu 2018 entspricht dies einem Anstieg um rd. 57 % (vgl. Abb. 11).

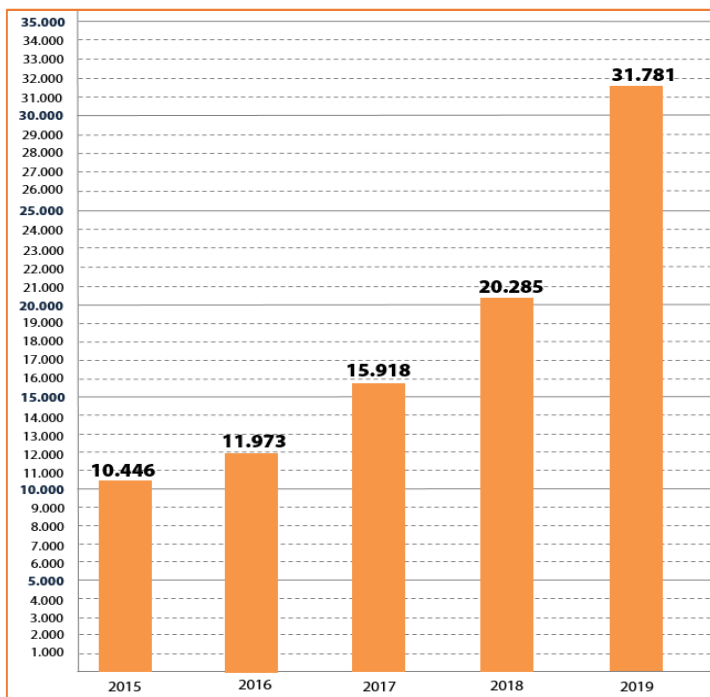


Abb. 11: Fallabschlüsse 2015 – 2019

6

6. Schlichtungsanträge: Schlichtungsquote

In allen Bereichen ist 2019 die Quote der einvernehmlich beigelegten Schlichtungsanträge gestiegen:

Bahn	+ 1 Prozentpunkt,
Flug	+ 2 Prozentpunkte,
Fernbus	+ 1 Prozentpunkt,
ÖPNV	+ 11 Prozentpunkte.

Im Verhältnis zum verkehrsspezifischen Fallaufkommen hat die söp damit in fast 90 % aller Streitfälle zwischen Reisenden und Unternehmen eine außergerichtliche Einigung erzielt (vgl. Abb. 12).

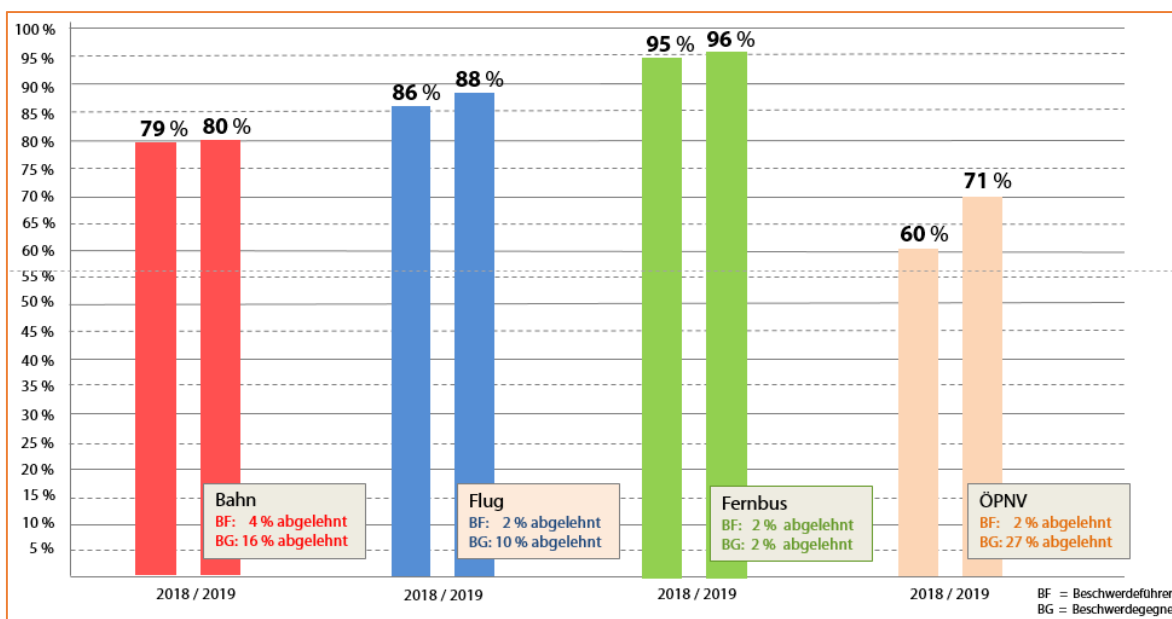


Abb. 12: Schlichtungsquote 2018 / 2019

7. Schlichtungsanträge: **Verfahrensdauer**

Nicht zuletzt durch die insbesondere im Bereich Flug gegebene Möglichkeit des „Sofortigen Anerkennnisses“ können 2019 mehr als 34 % aller Schlichtungsverfahren – vom Eingang des Schlichtungsantrags bis zur Annahme/Ablehnung durch beide Parteien – in wenigen Wochen bzw. oftmals sogar innerhalb weniger Tage abgeschlossen werden.

Andererseits ist die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer in vielen Fällen nicht zu halten. Ursächlich für diesen Umstand ist einerseits der noch zu bearbeitende Rückstand aus 2018 („Flug-Chaos-Jahr“) sowie das auch 2019 gestiegene Fallaufkommen (vgl. Abb. 13). Zur Reduzierung der Verfahrensdauer hat die söp neben zusätzlichen „Power-Samstagen“ und weiteren effizienzsteigernden Maßnahmen ihren Mitarbeiterstab aufgestockt (+ 44 %).

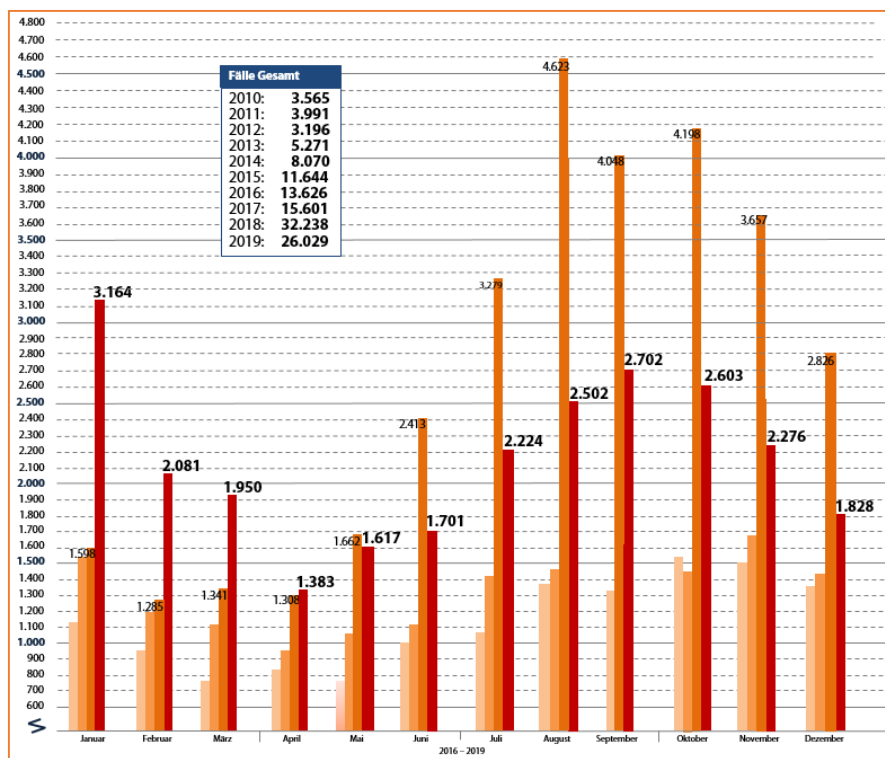


Abb. 13: Entwicklung der monatlichen Falleingänge 2016 – 2019

8. Schlichtungsnetzwerke: **Kommunikation**

Das von der söp 2017 angestoßene europäische Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr („TRAVEL_NET“) hat in 2019 seine Arbeit mit zwei weiteren Veranstaltungen (Paris, 12. April; London, 25. Oktober) fortgesetzt. Im Rahmen der beiden Workshops haben sich die teilnehmenden Stellen über Best Practice ausgetauscht und sich über die Kooperation in grenzüberschreitenden Fällen verständigt. Ende 2019 gehören dem Netzwerk 23 Schlichtungsstellen aus 17 EU-Staaten an.

Das 2012 von der söp mit dem Ziel eines praktischen Erfahrungsaustauschs der Ombudsleute/Leiter und Geschäftsführer von nationalen Schlichtungsstellen erstmals initiierte „Schlichtertreffen“, findet auch 2019 wiederum statt (11. Februar; 06. November).

Darüber hinaus wird die praxisorientierte Zusammenarbeit mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle durch einen (Gegen-)Besuch des Kehler Teams intensiviert (13. November).

Am 04. Dezember begrüßt die söp Vertreter der Schlichtungsstelle Luftverkehr (BfJ), mit der ebenfalls ein kollegialer Informationsaustausch gepflegt wird.

Teilgenommen hat die söp auch an einem internationalen Informationsaustausch mit Praktiken von 43 ADR-Stellen aus 19 europäischen Ländern (Universität Oxford, 18./19. März).

Berlin, den 29.01.2020