Aufsätze

söp – Schlichtung: Wie funktioniert das?

Edgar Isermann, Berlin*

„*Gemeinsam Lösungen finden*" – unter dieses Motto stellte die damals neu gegründete Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) ihre Arbeit, als sie zum 1.12.2009 ihre Tätigkeit mit Sitz in Berlin aufnahm.[1] Diese Zielvorgabe impliziert, dass bei Konflikten zwischen Reisenden und Verkehrsunternehmen die Schlichtungsstelle – bei Wahrung von Gesetz und Recht – einen befriedenden Interessenausgleich bewirken soll.

Anstoß für die Gründung der söp gaben gesetzgeberische Verbesserungen der Fahrgastrechte für Bahnreisende. Die zuvor geltende Kulanzregelung[2] ging gemäß der zum 3.12. 2009 in Kraft getretenen neuen EU-Fahrgastrechte-Verordnung (Nr. 1371/2007)[3] über in gesetzlich verankerte Rechtsansprüche. Die damalige Bundesregierung drängte sogar darauf, dass die „Fahrgastrechte Bahn" national noch früher gelten sollten (Gesetz vom 26.5.2009[4]). Damit einhergehen sollte aber auch eine Erweiterung in den Rechtsschutzmöglichkeiten für Reisende. Die gleichzeitige Neuregelung in § 37 Eisenbahnverkehrsordnung (EVO) nahm den Gedanken der Schlichtung für den öffentlichen Personenverkehr auf und verwendete erstmals den Begriff „*Schlichtungsstelle*". Zur Beilegung von Streitigkeiten aus der Bahnbeförderung sollten „*Reisende eine geeignete Schlichtungsstelle anrufen (können)*". Das führte zur Gründung der söp. Auf Initiative der Deutschen Bahn (DB) fanden die konstituierenden Versammlungen des Trägervereins[5] (15.7.2009) und des Beirats (23.9. 2009) statt. Was als damals neue juristische start-up-Organisation das Licht der Rechts- und Verbraucherwelt im Personenverkehr erblickte, ist inzwischen eine etablierte, in der breiten Öffentlichkeit bei Verbrauchern und Unternehmen,[6] in der Politik[7] sowie in der Fachwelt[8] bekannte Einrichtung, die inzwischen verkehrsträgerübergreifend auch für Passagiere von Bus, Flug und Schiff schlichtend zuständig ist. In der Verkehrsbranche sehen europaweit viele die söp als Vorbild.

Wie nun funktioniert die Schlichtungsstelle? Und wie funktioniert söp-Schlichtung?

1. Schlichtungsrahmen

Eine Organisationseinheit wie die söp benötigt für ihr Funktionieren rechtlich und finanziell klare Rahmenbedingungen. Schlichtung macht außerdem nur dann Sinn, wenn sie unabhängig und unparteilich ist.

a) Rechtlich

Kern der Schlichtungsarbeit ist das für die Reisenden geltende materielle Recht. Im Vordergrund stehen die EU-Verordnungen zu den Passagierrechten,[9] nationale Gesetze oder Verordnungen nebst dem Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr,[10] ferner das allgemeine Zivilrecht, aber auch die jeweils einschlägigen Beförderungsbedingungen und sonstigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Verkehrsträger. Im

* Der *Verfasser* ist Leiter der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp), Berlin (seit 2009) und Präsident des Oberlandesgerichtes Celle a.D.

1 www.soep-online.de.

2 „*Kundencharta Fernverkehr*" der Deutschen Bahn AG.

3 ABl. Nr. L 315 vom 3.12.2007 S. 14 ff.

4 BGBl. 2009 Teil I Nr. 28 S. 1146 ff., 1148 (mit Wirkung zum 29.7. 2009).

5 Als „*e.V.*" eingetragen im Vereinsregister des AG Berlin-Charlottenburg VR 29041 B. Gründungsmitglieder: Deutsche Bahn (DB) Mobility Networks Logistics, DB Fernverkehr, DB Regio, DB Stadtverkehr, Veolia Verkehr, Keolis, Erfurter Bahn, Usedomer Bäderbahn, RhenusVeniro und der Verband TBNE.

6 Siehe unten die Ausführungen zu Abschnitt 7.

7 Stellvertretend die als positives Beispiel erfolgte Erwähnung der söp („*wichtige Anlaufstelle für Fahrgäste im Landverkehr*") in der Begründung zum Gesetzentwurf der Bundesregierung für die Schlichtung im Luftverkehr (Drs. 17/11210 S. 10) und dazu das Protokoll der 231. Sitzung des Deutschen Bundestags vom 21.3.2013, S. 28897 ff. mit den Stimmen aus allen Fraktionen des Bundestags. Zuvor schon Plenarprotokoll 17/133 vom 20.10.2011 (S. 15710 ff.).

8 Siehe z.B. die Beiträge in RRa 2014, Heft 5.

9 Bahn: VO (EG) Nr. 1371/2007 vom 23.10.2007 (ABl. Nr. L 315 vom 3.12.2007 S. 14 ff. / Flug: VO (EG) Nr. 261/2004 vom 17.2. 2004 (ABl. Nr. L 46 S. 1 ff. / Bus: VO (EU) Nr. 181/2001 vom 16.2.2011 (ABl. Nr. L 55 S. 1 ff.) / Schiff: VO (EU) Nr. 1177/2010 vom 24.11.2010 (ABl. Nr. L 334 S. 1 ff.).

10 Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr (zitiert als LuftVG) vom 11.6.2013 (BGBl. I Nr. 29 vom 20.6.2013, S. 1545 ff.) mit der dazu ergangenen Verordnung (im Weiteren zitiert als LuftVG-VO). Im Bahnbereich z.B. die Eisenbahnverkehrsordnung (EVO)und die Verordnung über die Allg. Beförderungsbedingungen (BefBedV).

Flugbereich sind insbesondere bei Gepäckverlust / -schäden ergänzende Sondervorschriften bedeutsam.

Wann aber können diese Rechte im Rahmen der söp-Schlichtung geltend gemacht machen?

Voraussetzung ist, dass das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde des Reisenden gerichtet hat und gegen das er nun eine Schlichtung beantragen will, Mitglied des söp-Trägervereins ist. Diese Mitgliedschaft bringt die Bereitschaft zur Mitwirkung an einer Schlichtung zum Ausdruck. Tragender Gedanke dabei ist das Prinzip der Freiwilligkeit auf Unternehmensseite. Fehlt diese und ist das Unternehmen nicht Vereinsmitglied, findet eine Schlichtung nicht statt, oder sie kann, wie im Flugbereich, dann nur im Rahmen einer behördlichen Schlichtung gem. § 57a LuftVG[11] erfolgen.

Als privatrechtlicher Verein verfügt die söp zudem über ein von seinen Mitgliedern beschlossenes, internes Regelwerk (Statuten).

Die Satzung[12] regelt die für Vereine üblichen Notwendigkeiten wie die Bestimmung des Vereinszwecks, der Vereinsorgane (Vorstand,[13] Mitgliederversammlung, Beirat), der Rechte und Pflichten des Vorstands, der Geschäftsführung[14] sowie des Leiters und nicht zuletzt der Finanzierung. Der Beirat setzt sich zusammen aus maximal acht Vertretern der Mitgliedsunternehmen / -verbände sowie maximal acht Vertretern von Verbraucherschutzvereinen / -verbänden / Stiftungen, die überregional und ohne kommerzielle Interessen tätig sind. Damit soll dem Paritätsgebot Rechnung getragen werden. Ferner sind im Beirat ein Vertreter der Wissenschaft,[15] maximal drei Vertreter der Bundesregierung sowie des Deutschen Bundestags und ein Ländervertreter. Den Vorsitz hat derzeit eine Vertreterin des Bundesverbandes der Verbraucherzentralen inne.[16]

Die Verfahrensordnung[17] legt Einzelheiten fest zum Schlichtungsantrag, zu seiner Zulässigkeit, zur Beurteilungsgrundlage, zum weiteren Verfahrensgang und dazu, welche Wirkung eine Schlichtung entfaltet.[18]

b) Finanziell

Für die Beschwerdeführer[19] ist die Schlichtung kostenlos.

Die Schlichtungskosten werden allein von den an der Schlichtung teilnehmenden Verkehrsunternehmen getragen. Eine eventuelle „*Einpreisung*" in die Reisepreise stellt keine schlichtungsspezifische Besonderheit dar, da Gleiches auch für eventuell zu erwartende Gerichtskosten gelten dürfte. Die Kostenhöhe und die Kostenverteilung ist in der von den Mitgliedern beschlossenen Beitragsordnung geregelt,[20] nämlich über Mitgliedsbeiträge im Trägerverein und über Fallpauschalen für die einzelnen Schlichtungsfälle. Die Höhe des Mitgliedsbeitrags ist orientiert am jährlichen Fallaufkommen eines Unternehmens. Die Höhe der Fallpauschale orientiert sich am jeweiligen Arbeitsprodukt und dem damit verbundenen kategorisierten Arbeitsaufwand. Dieser ergibt sich aus dem Umfang der im Einzelfall notwendig werdenden tatsächlichen und / oder rechtlichen Prüfungen des Falls. Dafür von den Mitgliedern festgelegte Pauschsätze werden erhoben bei einem unzulässigen Antrag (z.B. es liegt noch keine Beschwerde beim Unternehmen vor, der Streit ist bei Gericht anhängig), bei sofortigem Anerkenntnis der Forderung,[21] bei einem Kurzentscheid (offensichtlich unbegründeter Antrag)[22] bzw. bei einer Schlichtungsempfehlung.[23]

Die söp ist eine non-profit-Einrichtung. Sie ist nicht auf Gewinnerzielung ausgerichtet. Überschüsse werden am Jahresende an die Mitglieder anteilsmäßig rückerstattet, eine Unterfinanzierung wird durch anteilsmäßige Umlagen entsprechend ausgeglichen. Die Mitgliederversammlung beschließt die Jahresbudgets und die Saldierung.

c) Garantie der Unabhängigkeit

Vor diesem Hintergrund arbeiten die Schlichter (Volljuristen). Wichtigste Voraussetzung für eine überzeugende und auf Akzeptanz stoßende Schlichtung ist ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit. Sie ist in mehrfacher Weise gewährleistet.

Institutionell garantiert wird sie zunächst durch die söp-Satzung. Laut § 14 ist der Leiter der Schlichtungsstelle „*hinsichtlich seiner Entscheidungen und Schlichtungsvorschläge, seiner Verfahrens- und Amtsführung im Rahmen der Verfahrensordnung unabhängig und keinen Weisungen unterworfen. Er hat als Entscheidungsgrundlagen Recht und Gesetz zu beachten.*" Gleiches findet sich in § 6 Abs. 1 söp-Verfahrensordnung. Im Vertrag des Leiters der Schlichtungsstelle mit dem Trägerverein ist konkreter normiert, dass er bei Wahrnehmung seiner Aufgaben „*gleich einem Richter unabhängig von den jeweiligen Interessen der Mitgliederversammlung, des Beirats oder einzelner Mitglieder der Schlichtungsstelle (tätig wird); eine Weisungsabhängigkeit und eine Re-*

11 Die behördliche Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz hat ihren Sitz in Bonn. (https://www.bundesjustizamt.de/DE/Themen/Buergerdienste/Luftverkehr/Schlichtungsstelle_node.html).

12 https://soep-online.de/assets/files/Schlichtungsstelle-Traegerverein/soep__satzung.pdf.

13 Vorsitzender seit 2015 ist Berthold Huber (DB), zuvor von 2009 bis 2015 war es Ulrich Homburg (DB).

14 Geschäftsführer ist Dipl.-Ing. Heinz Klewe (seit 2009).

15 Derzeit: DGfR-Präsident Prof. Dr. Ansgar Staudinger (Bielefeld).

16 Vzbv, seit 2015 ist dies Marion Jungbluth, in den ersten Jahren war es Dr. Holger Krahwinkel.

17 https://soep-online.de/assets/files/Verfahrensordnung/soep-Verfahrensordnung.pdf.

18 Zu Einzelheiten des praktischen Ablaufs s. unten Abschnitt 6.

19 Begriffstechnisch handelt es sich um „*Antragsteller*". In der Praxis hat sich aber die im Vorverfahren verwandte Parteibezeichnung „*Beschwerdeführer*" etabliert.

20 § 16 söp-Satzung (Fn. 12).

21 So in der Flugschlichtung möglich laut § 13 Abs. 4 LuftVG-VO, s. dazu unten Abschnitt 5 m.w.N.

22 Siehe unten Abschnitt 6.

23 Siehe unten Abschnitt 6.

chenschaftspflicht diesen gegenüber sowie gegenüber dem Vereinsvorstand besteht nicht." Diese institutionelle Absicherung betreffend die Person des Leiters erstreckt sich auf die Arbeit aller von ihm mit Schlichtungsaufgaben betrauten und für die söp tätigen Schlichterinnen und Schlichter.

Eine weitere institutionelle Sicherung der Unabhängigkeit einschließlich der Garantie einer objektiven und neutralen Amtswahrnehmung ergibt sich aus der Kontrollfunktion des paritätisch ausgewogen besetzten Beirats (Bundesregierung, Bundestag, Wissenschaft sowie Vertreter der Verbraucher und Unternehmen). Leiter und Geschäftsführer der söp haben dem Beirat zweimal jährlich über die Arbeit der Schlichtungsstelle zu berichten. Dieser kann dazu kritische Fragen stellen und könnte ggf. auf Missstände hinweisen.

Eine wichtige Bestätigung der Unabhängigkeit und Neutralität in der Aufgabenwahrnehmung der söp resultiert ferner aus der bisher erfolgten offiziellen Anerkennung durch die Bundesregierung. Diese Anerkennung setzt die Prüfung, ob eine unabhängige und neutrale Schlichtung praktiziert wird, voraus. Zunächst war dies 2010, also zu einer Zeit, als nur eine Bahnschlichtung praktiziert wurde, mit der vom BMJ (heute BMJV) erteilten „*EU-Notifizierung*"[24] der Fall. Später kamen die bisher schon erforderlichen offiziellen Anerkennungen der söp als Schlichtungsstelle für die Bereiche Bus, Flug und Schiff hinzu.[25] Im Hinblick auf das ab 1.4.2016 geltende Verbraucherstreitbeilegungsgesetz[26] ist die Anerkennung bzw. Überleitung als „*Verbraucherschlichtungsstelle*" zu erwarten.

Schließlich haben die Verfahrensbeteiligten die Möglichkeit, bei Zweifeln an der Unabhängigkeit einen Befangenheitsantrag zu stellen,[27] oder wegen der Unverbindlichkeit der Schlichtungsempfehlung diese ggf. abzulehnen und ein gerichtliches Verfahren einzuleiten.[28] Insofern kann die Akzeptanzquote als Indiz gesehen werden, dass alle Beteiligten sich nach Lektüre der söp-Argumente in ihren Anliegen ernst genommen sehen und damit indirekt zum Ausdruck bringen, dass sie sich nicht übervorteilt sehen.[29]

Mit diesen Vorkehrungen wird einer denkbaren strukturellen Abhängigkeit unter dem Hinweis, dass die beteiligten Verkehrsunternehmen die Schlichtungsstelle finanzieren, entschieden und – wie die Praxis zeigt – erfolgreich begegnet. Die Unabhängigkeit und Unparteilichkeit der Schlichter bleiben auch insofern nicht tangiert.[30] Immerhin können auch vom Staat bezahlte Richter nach Gesetz und Recht Entscheidungen gegen den Staat treffen. Ebenso ist und bleibt es letztlich eine Selbstverständlichkeit, dass die persönliche / fachliche Unabhängigkeit überall, ob als Richter oder Schlichter, immer auch eine solche der Integrität der agierenden Personen ist.

2. Schlichtungsorganisation

Mit zunehmender Erfahrung hat die söp die organisatorischen und technischen Arbeitsschritte, die für ihr Funktionieren erforderlich sind, immer weiter verfeinert („*Ideenwerkstatt*"). Neben der erforderlichen Definition und Koordination einzelner Arbeitsschritte zählt bürotechnisch dazu insbesondere die sehr komplexe und auf den konkreten Bedarf im Ablauf des Schlichtungsverfahrens speziell ausgerichtete Unterstützung durch die söp-Datenbank („*söp-Data*"). Sie spiegelt die verkehrsträgerspezifischen jeweiligen Arbeitsabläufe, vom Eingang des Antrages bis hin zur Beendigung des Verfahrens nebst einer Dokumentation der gesamten Kommunikation mit den Beteiligten.

Mit dem verkehrsträgerübergreifenden Aufgabenzuwachs und dadurch bedingten höheren Fallzahlen einher ging die Notwendigkeit, die Organisationsstruktur anzupassen. Die Schlichtungsarbeit für Bahn, Bus, Flug, ÖPNV[31] und Schiff wurde einzelnen Teams zugeordnet, die ihr fachliches Know-how und ihre Problemlösungskompetenz durch Spezialisierung ausbauen konnten.

Ferner erhielten die Fachteams juristische Referentinnen[32] zur Seite gestellt. Sie erledigen die der eigentlichen Schlichtung vorgelagerte juristisch-fachliche Zuarbeit für die Schlichter und kümmern sich um die Fälle, bei denen das Verfahren anderweitig erledigt wird. Die Teamassistenz für die Bereiche Bahn, Flug, Rechnungswesen und Kommunikation (insb. Telefonverkehr) wiederum deckt die praktischen Aufgaben ab, die als organisatorisches „*Rückgrat*" der Schlichtungsstelle bezeichnet werden können. Schließlich wirkt eine Reihe von Studierenden (Unterstützung bei der Fallanlage und sonstigen bürotechnischen Bearbeitung) und von jur. Referendaren mit (Entwurf von Schlichtungsempfehlungen unter Anleitung eines Schlichters). Derzeit umfasst das söp-Team ca. 30 Köpfe.

3. Schlichtungsantrag

Der Zugang zur Schlichtung ist einfach. Eine anwaltliche Vertretung ist nicht erforderlich. Anträge können formlos gestellt werden. Weit überwiegend erfolgt dies per E-Mail. Hilfreich sind dabei die auf der söp-Website eingestellten

24 EU-Notifizierung durch BMJ am 21.6.2010 (Empfehlung der EU-Kommission 98/257 / EG zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten).

25 Schiff: 26.3.2013 gem. § 6 Abs. 3 EU-Fahrgastrechte-Schifffahrtsgesetz; Bus: 15.10.2013 gem. § 6 Abs. 3 EU-Fahrgastrechte-Kraftomnibus-Gesetz; Flug: 9.2.2015 gem. § 1 LuftVG-VO.

26 BT-Drucks. 18/5089 (Gesetzentwurf) und BT-Drucks. 18/6904 (Beschlussempfehlung und Bericht).

27 Insofern als Parallele zum Gerichtsverfahren. In der bisherigen Praxis ist kein solcher Antrag gestellt worden.

28 Gerade im Hinblick auf die Frage der Unabhängigkeit ist das ein erhebliches Unterscheidungskriterium zum verbindlichen Richterspruch.

29 Der söp ist kein Fall bekannt, in dem dies eine Rolle gespielt hat oder gespielt haben könnte.

30 Substantiierte Zweifel an der Unabhängigkeit und Neutralität, die etwa durch Beispiele aus der Schlichtungsarbeit belegt wären, sind bisher nicht geäußert worden.

31 ÖPNV: Öffentlicher Personennahverkehr.

32 Absolventinnen von Fachhochschulen.

Online-Formulare.[33] Sie erfüllen einen mehrfachen Zweck. Der Reisende als Beschwerdeführer wird über die Angaben informiert, die für die Schlichtung von Bedeutung sind. Dies wiederum erleichtert andererseits der söp die Bearbeitung der Fälle. Zugleich verringert sich damit die Zahl der unzulässigen Verfahren, weil bei entsprechender Angabe auf einer der Fragestufen der Beschwerdeführer automatisch die begründete Antwort erhält, dass und warum insofern keine Schlichtung in Betracht kommt. Ist ein Antrag bei der söp eingegangen, erhält der Beschwerdeführer eine Eingangsbestätigung, u. U. mit der Aufforderung, bestimmte Unterlagen ergänzend nachzureichen. Bei sonstigen Unklarheiten oder Unvollständigkeiten wird er informiert, um sein Vorbringen zu ergänzen.

4. Schlichtungsgegenstand

Grundsätzlich sind Gegenstand der Schlichtung die Beschwerdegründe, die den Reisenden veranlasst haben, sich zunächst mit einer Reklamationsforderung an das Verkehrsunternehmen zu wenden.

Im Bahnbereich gibt es keine gesetzlich vorgegebenen Einschränkungen im Katalog eventuell nachfolgender Schlichtungsverfahren. Zwar waren die 2009 in Kraft getretenen sog. Fahrgastrechte für Bahnreisende (Zugverspätung, Zugausfall) Anlass für die Gründung der söp. Sehr bald und wohl auch auf Grund der Erfahrungen, die die Bahnunternehmen mit der söp gemacht haben, erstreckte sich das Schlichtungsvolumen auf praktisch alle Beschwerden, die auf Bahnfahrten auftreten können. In der Statistik hat das für 2015 folgenden Niederschlag gefunden: 25% Zugverspätung, 18% Zugausfall, 11% Bahncard, 19% Fahrpreisnacherhebungen, 13% Erstattung von Ticketkosten, 14% Sonstiges (z.B. Haftpflicht bei Körper- / Sachschäden, fehlende / fehlerhafte Information, Komfort, Probleme mobilitätseingeschränkter Reisender).

Beim Flug ist der Zugang zur Schlichtung gemäß der Katalogvorgabe in § 57b LuftVG gesetzlich eingeschränkt.

Angeknüpft wird für die Antragstellung insofern zunächst an den Verbraucherbegriff in § 13 BGB. Das hat schon im Gesetzgebungsverfahren Kritik hervorgerufen, weil damit Geschäftsreisende ausgeschlossen sind. Gleichwohl können sich auf freiwilliger Basis Unternehmen dennoch bereit erklären, mit einer Schlichtung einverstanden zu sein (nach Abgleich mit Angaben aus der Vorkorrespondenz). Davon wird in der Praxis zunehmend Gebrauch gemacht. Im Weiteren ist in § 57b Abs. 1 Nr. 1–5 LuftVG gesetzlich geregelt, bei welchem Beschwerdeanlass eine Schlichtung stattfinden muss.[34] Auch insofern kann freiwillig eine Schlichtung bei Konstellationen außerhalb dieses Katalogs erfolgen (z.B. Stornierungfälle). Im Jahr 2015 betrafen 51% der eingegangenen Fälle eine Verspätung, 17% eine Annullierung, 10% Gepäck, 7% eine Nichtbeförderung und 15% Sonstiges (Flugzeitenänderung, Ticketerstattung nach Storno, Downgrading).

Im Bereich der Fernbusreisen ist mit 42% die Nichtbeförderung häufigster Beschwerdeanlass (z.B. auf Grund unklarer Ortsangaben zur Haltestelle). 25% der Fälle betreffen Schäden am Reisegepäck oder dessen Verlust. Weitere Beschwerdegründe sind z.B. die nicht erfolgte Erstattung von Folgekosten oder ein mangelhafter Service.

Im Schiffsbereich kommt es in geringer Zahl zur Geltendmachung von Ansprüchen im Zusammenhang mit Gepäckschäden und annullierten Abfahrten. Häufigster Beschwerdeanlass sind aber unzureichende Reise- bzw. Serviceleistungen, die sich als Reisemangel bei Pauschalreisen darstellen (§ 651c BGB) und im Rahmen des Pauschalreisevertrags (nicht des Beförderungsvertrags) geltend zu machen sind. Diese sind einem söp-Schlichtungsverfahren nicht zugänglich.

Explizit nicht in die summarische Prüfung im Rahmen der söp-Schlichtung fällt die Klärung von Ansprüchen wegen eventueller Nebenforderungen zum Verfahren (insb. Rechtsanwaltskosten, Zinsen).[35]

5. Schlichtungsverfahren

Grundlage für die Schlichtung aller Verkehrsträger ist die von der Mitgliederversammlung beschlossene und insofern verbindliche söp-Verfahrensordnung.[36] Für den Flug gesondert zu beachten sind die §§ 57 ff. Luftverkehrsgesetz nebst der dazu ergangenen Verordnung.[37] Mit dem neuen Verbraucherstreitbelegungsgesetz kommt ergänzend ein weiteres Regelwerk zum Tragen.[38]

Wie ist nun vor diesem Hintergrund die Verfahrenspraxis? Mit Nuancen unterscheiden sich die Abläufe dabei zwischen den Bahn- bzw. sonstigen Fällen und den Flugfällen.

Gemeinsam ist stets, dass dem Schlichtungsantrag ein obligatorisches Beschwerdeverfahren beim Unternehmen vorauszugehen hat, um diesem eine schnelle und einfache Abhilfemöglichkeit zu eröffnen.[39] Erst bei einem für den Reisen-

33 Siehe die Formulare für Bahn, Flug und Bus unter http://www.soep-online.de/ihre-beschwerde.html. Ein Online-Formular für Schiffsreisende folgt demnächst.

34 Erfolgt diese nicht freiwillig bei der söp, kommt die behördliche Schlichtung beim Bundesamt für Justiz (BfJ) gem. § 57a LuftVG zum Tragen. Siehe dazu bereits oben Abschnitt 1a mit Verweis auf Fn. 11.

35 § 14 Abs. 1 S. 4 LuftVG-VO enthält insofern eine Kann-Vorschrift.

36 http://www.soep-online.de/assets/files/Verfahrensordnung/soep-Verfahrensordnung.pdf.

37 Fn. 17.

38 BGBl. I 2016 Teil I Nr. 9 S. 254; http://dipbt.bundestag.de/extrakt/ba/WP18/672/67297.html.

39 Siehe § 2 Abs. 2 söp-Verfahrensordnung; speziell für die Flugschlichtung s. § 57b Abs. 2 Nr. 5 LuftVG. Das entspricht der allgemeinen Rechtspraxis, bei der – etwa zur Vermeidung der Kostenlast bei sofortigem Anerkenntnis – die Klageschriften auch nicht quasi „*vom Himmel fallen*", sondern ein streitiger Austausch der Standpunkte voraus geht.

den negativen Ausgang dieses Vorverfahrens kann dann die Schlichtung folgen.

Bei der Schlichtung von Bahnfällen hat sich über die Jahre ein sehr pragmatischer Verfahrensgang eingespielt. Ein Antrag wird zunächst auf seine Zulässigkeit geprüft.[40] Ist sodann ein Antrag offensichtlich nicht begründet, ergeht insofern der oben bereits erwähnte Kurzentscheid.[41] Ist der Antrag nicht offensichtlich unbegründet, wird die Einholung einer Stellungnahme durch das Unternehmen verbunden mit der Übersendung eines Entwurfs der Schlichtungsempfehlung nach derzeitigem Sachstand, wie er sich aus der bisher zwischen den Beteiligten geführten und der söp übermittelten Korrespondenz ergibt. Das ist möglich, weil bei Konflikten im Bahnbereich bereits im Vorfeld eine ausführliche wechselseitige Korrespondenz stattgefunden hat.[42] Die Zusammenfassung dieser beiden Verfahrensschritte soll den Verfahrensgang beschleunigen bzw. vereinfachen[43] und dem Umstand Rechnung tragen, dass – anders als im Flugbereich – die Möglichkeit des sofortigen Anerkenntnisses gesetzlich nicht vorgesehen ist. Diese Praxis wird von den Bahnunternehmen sehr begrüßt. Stimmt ein solches dem Vorschlag zu, wird der Antragsteller informiert und seinerseits um Stellungnahme gebeten, ob er einverstanden ist. Mit den jeweiligen Erklärungen (Zustimmung / Ablehnung) wird das Verfahren beendet.

Bei der Schlichtung von Flugfällen folgt nach Antragseingang und grober Vorsortierung zur ersten Problemsicht eine Weiterleitung an das betroffene Unternehmen. Dies kann dann gem. § 13 Abs. 4 LuftVG-VO ggf. ein sofortiges Anerkenntnis erklären.[44] Eine solche Erklärung führt allerdings nur dann zur sofortigen Beendigung des Verfahrens, wenn es sich um ein vollständiges Anerkenntnis gemäß der vom Beschwerdeführer im Schlichtungsantrag bezifferten Forderung handelt. Wird die Forderung nicht vollständig anerkannt, ist das Unternehmen gehalten, eine ausführliche Stellungnahme abzugeben.[45] Erst nach Eingang dieser Stellungnahme erfolgt die Prüfung der Zulässigkeit sowie der Sach- und Rechtslage. Die materielle Prüfung kann zum Ergebnis haben, dass ein Kurzentscheid (bei offensichtlicher Unbegründetheit) oder eine Schlichtungsempfehlung ergeht (bei ganzer oder teilweiser Begründetheit).

Das Verfahren bei Busfällen ist dem im Bahnbereich angepasst. Zum Schiffsverkehr hat sich noch keine feste Schlichtungspraxis entwickeln können.

Verfahrensrechtlich und -praktisch bedeutsam ist, dass bei der Schlichtung generell keine umfassende Beweiserhebung erfolgt. Es steht nur der Urkundenbeweis offen. In die Schlichtungsabwägung werden deshalb im Wesentlichen die schriftlichen Unterlagen einbezogen, die der söp zugeleitet worden sind. Ergänzend können Auskünfte aus Datenbanken einbezogen werden, etwa zu Flugdaten oder Wetterdaten. Umso mehr Gewicht kommt folglich dem Vortrag der Beteiligten zu, was sie zum Geschehensablauf konkret und substantiiert schildern und mit welchen Dokumenten sie ihre Argumente stützen (Belege für Ersatzkäufe bei verspätetem Gepäck oder für sonstige Folgekosten, z.B. Taxi- / Hotelkosten bei Verspätung, Auszüge aus der Buchungs- / Flugdatenbank u.a.). Die sich aus der Darlegungs- und Beweislast ergebende Pflicht zur konkreten Substantiierung des Vorbringens ist für das Verfahren und dessen Ergebnis deshalb von enormer Wichtigkeit. Erforderlichenfalls erfolgt zur Erläuterung bzw. Ergänzung per Mail oder telefonisch eine Nachfrage bei den Verfahrensbeteiligten.

Die Verfahrensdauer beträgt in der Regel drei Monate, im Fall des sofortigen Anerkenntnisses bei der Flugschlichtung sogar nur wenige Tage.[46] Sollte sich die Bearbeitung des Antrags verzögern, bekommen die Beschwerdeführer eine Zwischennachricht.

6. Schlichtungsergebnis

In den obigen Ausführungen finden sich bereits Hinweise, zu welchen Ergebnissen ein Schlichtungsverfahren führen kann. Darauf soll hier weiter eingegangen werden.

Das Verfahren kann bereits mangels Zulässigkeit abzuschließen sein.[47] Ist die Zulässigkeit bejaht, wird der Antrag sachlich und rechtlich geprüft. Diese Prüfung kann bei offensichtlicher Unbegründetheit in einem sog. söp-Kurzentscheid[48] enden. Der Entscheid wird schriftlich näher begründet, so dass der Beschwerdeführer die Möglichkeit bekommt, nachzuvollziehen, warum er aus söp-Sicht keinen Erfolg hat. Zugleich wird er auf den Gerichtsweg verwiesen, sollte er sein Anliegen weiter verfolgen wollen.

40 Diese Prüfung erfolgt in jedem Einzelfall auch dann, wenn sich nicht bereits eine Klärung durch Nutzung des Online-Formulars ergeben hat. Siehe dazu oben die Ausführungen Abschnitt 3 mit Fn. 33.

41 Siehe dazu die nachfolgenden Ausführungen unter Abschnitt 6.

42 Korrespondenz des Servicecenters Fahrgastreche (SFR) bzw. z.B. des DB-Kundendialogs. Das in der Bahnschlichtung erfolgreich praktizierte *„vereinfachte Verfahren"* ist als Option vom Gesetzgeber auch für die Flugschlichtung in Betracht gezogen worden und damit abgesichert (§ 16 LuftVG-VO).

43 Die Idee resultiert aus der an § 139 ZPO anknüpfenden Gerichtspraxis von richterlichen Hinweisen in Vorbereitung einer Gerichtsverhandlung.

44 Diese Regelung ist von der Flugbranche im Rahmen der Diskussion um das Gesetz zur Schlichtung im Luftverkehr ausdrücklich eingefordert worden. Sie kann zur bemerkenswerten Praxis führen, dass ein Flugunternehmen vorgestern eine Beschwerde ablehnt, dass der Beschwerdeführer gestern einen Schlichtungsantrag stellt, der heute an das Unternehmen weitergeleitet wird, welches dann morgen das sofortige Anerkenntnis erklärt.

45 Dazu hat die söp zur Vereinheitlichung der Praxis ein den Unternehmen zur Verfügung gestelltes Formular entwickelt, in das entsprechende Angaben einzufügen sind.

46 § 20 VSBG (Fn. 38) bzw. zum sofortigen Anerkenntnis (§ 13 Abs. 4 LuftVG-VO) s. auch Abschnitt 7 unten.

47 Siehe die *„Ablehnungsgründe"* in § 14 VSBG, die Kriterien in § 57b LuftVG und in § 2 söp-Verfahrensordnung.

48 Der Begriff ist gewählt worden, weil im Rahmen der Schlichtung keine wechselseitig streitige Auseinandersetzung mehr erfolgt.

Die Schlichtungsempfehlung der söp ist im Wortsinn immer nur eine unverbindliche Empfehlung[49] nebst ausführlicher schriftlicher Begründung. Innerhalb einer von der söp gesetzten Frist müssen sich Beschwerdeführer und -gegner dazu erklären. Stimmen beide Seiten zu, entsteht zu dem vorgeschlagenen Ergebnis zwischen ihnen eine Rechtsverbindlichkeit wie bei einem (Vergleichs-) Vertrag. Wird von einer oder beiden Seiten der Vorschlag ausdrücklich abgelehnt oder gibt eine Seite keine Antwort, gilt die Schlichtung als gescheitert.

Der Aufbau der meist etwa drei Seiten langen Schlichtungsempfehlung ist in Abschnitte gegliedert. Vorangestellt wird der Tenor des Prüfergebnisses. Ihm folgt die Wiedergabe des Sachverhalts. Wegen der nur eingeschränkten Beweismöglichkeiten kann mitunter keine Feststellung von Tatsachen erfolgen. Deshalb muss sich widerspiegeln, dass es maßgeblich auf den Parteivortrag ankommt. Einleitend wird ein entsprechender Vorbehalt zum Ausdruck gebracht, indem formuliert wird: *„Nach den uns mitgeteilten Angaben ist von folgendem Sachverhalt auszugehen:…"*. Im weiteren werden zur Ergebnisbegründung die für die jeweiligen Verfahrensbeteiligten sprechenden bzw. ermittelten Argumente angeführt, indem formuliert wird: *„Zugunsten des Beschwerdeführers haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt:…"* bzw. *„Zugunsten des Beschwerdegegners haben wir die folgenden Aspekte berücksichtigt: …"*. Schließlich werden die vorangegangenen Ausführungen zur Begründung des Ergebnisses zusammengefasst, indem abschließend formuliert wird: *„In Abwägung aller Umstände …"*. Im Fall einer quotierten Entschädigung wird der Schlusssatz angefügt: *„Dieses Ergebnis soll der obigen Gesamtwürdigung Rechnung tragen."* Zuletzt wird eine Frist genannt, innerhalb derer die Verfahrensbeteiligten sich hinsichtlich ihres eventuellen Einverständnisses erklären sollen. Sie werden zugleich über die Folgen eines beiderseitigen Einverständnisses bzw. der Ablehnung oder Nichtäußerung aufgeklärt. Immer werden sie auch darüber informiert, dass der Weg zu den ordentlichen Gerichten weiterhin offen steht.

7. Schlichtungserfolg

Die Schlichtungsstelle sieht es als Bestätigung ihrer Arbeit, dass sich die Zahl der bei ihr eingegangenen Anträge über die Jahre hinweg deutlich gesteigert hat: von 3.565 im Jahr 2010 auf nunmehr 11.644 im Jahr 2015. Den großen Sprung brachte die im November 2013 hinzugekommene Flugschlichtung. Das führte zu einem Anstieg der Schlichtungsanträge insgesamt (2013: 5.271, 2014: 8.070, 2015: 11.644 Anträge). Verteilt auf die Verkehrsträger bedeutet das für 2015 im Einzelnen: Bahn 2.591, Flug 8.708, Fernbus / Schiff / ÖPNV 345 (im Fernbusbereich immerhin mit einer Steigerung um 182% zum Vorjahr). Abgeschlossen wurden 2015 insgesamt 10.446 Verfahren (Steigerung um 58% zum Vorjahr).

Durch Vermittlung der söp ist 2015 eine einvernehmliche Lösung des bis dahin streitigen Konflikts erzielt worden beim Flug zu 90,7%, bei der Bahn zu 82,4%, beim Fernbus zu 85,4% und beim ÖPNV zu 75%.

Eine Besonderheit ist zu beachten bei der Schlichtungsquote Flug. Gut 2/5 der Verfahren enden dort mit dem oben erläuterten sofortigen Anerkenntnis gem. § 13 Abs. 4 Luft-VG-VO. Ohne die Existenz der Schlichtungsstelle wäre es hier nicht zu einer Anerkenntniserklärung gekommen, wie das vorangegangene Beschwerdeverfahren gezeigt hat.[50] Der Beschwerdeführer müsste etwa auf eine ihm zustehende Entschädigung verzichten oder bliebe auf den Gerichtsweg angewiesen. Immerhin verkürzt sich in den Anerkenntnisfällen die Verfahrensdauer erheblich, meist auf wenige Tage, so dass der Beschwerdeführer schnell zu einem für ihn positiven Ergebnis kommt. Gerichtsverfahren werden in besonders deutlicher Weise entbehrlich.

Abgelehnt durch die Antragsteller wurden 1,5% der Empfehlungen bei Flug-, 5,3% bei Bahn- und 3,0% bei ÖPNV-Fällen. Auf Seiten der Antragsgegner / Beschwerdegegner sind abgelehnt worden 7,8% der Flug-, 12,3% der Bahn-, 12,2% der Fernbus- und 21,2% der ÖPNV-Fälle.

Was steckt inhaltlich hinter diesem Zahlenwerk?

Jedenfalls stehen hinter den positiven Zahlen keineswegs nur *„abgespeiste"* Verbraucher, deren bisherige Unzufriedenheit in der Kommunikation mit dem Unternehmen sich in einer voreiligen Einverständniserklärung mit dem Schlichtungsvorschlag perpetuiert (Motto: *„Hilft ja doch nichts"*). Rechtswahrung und Interessenausgleich als tragende Säulen der Schlichtung sprechen für eine andere Realität der söp-Praxis.

Besteht ein klarer Anspruch auf eine Entschädigung z.B. bei einer Bahn- oder einer Flugverspätung, geht die Empfehlung auf 100% der rechtlich zustehenden Forderung (was nicht identisch sein muss mit der geltend gemachten Forderungshöhe). Da die Schlichtung für den Antragsteller kostenlos ist, erhält er also ohne jeden Abzug das, was ihm als betroffenem Reisenden zusteht. Wegen der bei der Schlichtung erfolgenden vollen Rechtsprüfung erhält er mindestens das, was er bei gerichtlicher Entscheidung bekäme, u. U. aber sogar auch mehr, wenn etwa gewisse rechtliche Anhaltspunkte für einen weitergehenden Kompensationsbedarf bei zusätzlichen Positionen gegeben sind. Besteht hingegen ein Anspruch offensichtlich nicht, geht die Empfehlung als sog. Kurzentscheid auf 0% der geltend gemachten Forderung. Das kann daran liegen, dass ihm keine Rechte zustehen oder aber keine, die über bisher Geleistetes hinausgehen.

49 In der Öffentlichkeit werden einige Begrifflichkeiten gern verwechselt. Ein *„Schlichterspruch"* suggeriert ein verbindliches Ergebnis. Dies ist im Rahmen der Schlichtung auch möglich, setzt aber eine vorab getroffene Einigung der Beteiligten voraus, ob eine alle oder aber auch nur das Unternehmen treffende Verbindlichkeit gelten soll. Der *„Schiedsspruch"* wiederum betrifft ein ganz anderes Verfahren, nämlich das Schiedsverfahren beim Schiedsgericht mit einem verbindlichen Schiedsspruch.

50 Siehe erläuternd auch das in Fn. 44 beschriebene mögliche Szenario.

Das eigentliche Schlichtungspotential liegt zwischen diesen beiden Extremlösungen von 0% bzw. 100%. Maßgeblich kann hier sein ein unklarer Sachverhalt, weil nicht substantiiert genug vorgetragen wurde, oder eine unklare Rechtslage, weil z.B. die Gesetzeslage nicht eindeutig ist, weil es keine höchstrichterliche Rechtsprechung gibt oder weil die Instanzgerichte unterschiedlich entscheiden. Hier ist eine genaue Abwägung der Argumente des Für und Wider erforderlich und hier macht Schlichtung als eine Art des *„Dissens-Managements"* besonderen Sinn. Es wird in jedem Einzelfall möglichst genau dargestellt und erklärt, was für die eine oder andere Seite spricht, um der Rechts- wie der Interessenlage gerecht zu werden, warum welche Quote angemessen erscheint und warum etwa ein Abschlag von sonst in Betracht kommenden Höchstbeträgen an Entschädigung oder Kostenerstattung pp. der Gesamtwürdigung am besten Rechnung trägt. In allen Fällen wird ein hoher Begründungswert nicht nur darin gesehen, dass die Rechtsargumente kompetent und gemäß der Gesetzeslage einschließlich der einschlägigen und ggf. verbindlichen Rechtsprechung erläutert werden, sondern auch, dass sich die Verfahrensbeteiligten verstanden sehen können und in ihren jeweiligen Interessenlagen wieder finden.

Die Anführung tatsächlicher / rechtlicher Unklarheiten einschließlich des Hinweises auf eine etwaige gerichtliche Beweisproblematik verschafft den Verfahrensbeteiligten die Möglichkeit, eine *„informierte Entscheidung"*[51] darüber zu treffen, ob sie letztlich die Schlichtungsempfehlung annehmen / ablehnen oder aber das Verfahren abbrechen, um den Gerichtsweg zur Klärung dieser Fragen einzuschlagen.[52]

Im Flugbereich steht der Vorschlag auf Zahlung im Vordergrund. In Ausnahmefällen kommt zur Konfliktlösung kumulativ oder alternativ auch der Vorschlag auf Ausstellung eines Reisegutscheins in Betracht. Diese Lösung kommt nicht als *„Trostpreis"* in Betracht, sondern dann, wenn wenigstens eine partielle rechtliche Rechtfertigung für ein Entgegenkommen auf Seiten des Unternehmens erkennbar ist. Viele Airlines bieten allerdings Gutscheine gar nicht an.[53]

Anders verhält es sich im Bahnbereich. Der Vorschlag auf Übersendung eines Reise- oder Genussgutscheins hat eine deutlich größere praktische Bedeutung. Sie wird dann erwogen, wenn ansonsten kein rechtlicher Anspruch auf ein Entgegenkommen bestünde (z.B. Taxikosten nach Zugausfall / -verspätung). Dies erfolgt nicht wahllos, sondern immer als Ergebnis einer genauen Prüfung im konkreten Einzelfall und dann, wenn ein für den Reisenden sonst in Betracht kommender negativer Ausgang nicht angemessen erscheint. In etwa 45% der Bahnfälle ist die Gutscheinlösung das einvernehmliche Schlichtungsergebnis. Ansonsten geht es bei der Bahnschlichtung um Geldzahlungen nach Zugverspätung / -ausfall, aber auch um Forderungsverzicht / -reduzierung bei der BahnCard oder Fahrpreisnacherhebung.

Zur Frage des Schlichtungserfolgs bleibt festzuhalten, dass hinter allen Zahlen und Fakten als wesentliches Kriterium der einverständliche Abschluss eines bis dahin offenen Konflikts zu sehen ist, weil beide Seiten nach erläuterter Rechts- und Interessenlage ihre Zustimmung erteilen. Die Schlichtung eröffnet zudem ein breites, flexibles Instrumentarium, mit dem die streitigen Parteien befriedet werden können. Das wirkt sich auf den Inhalt der jeweiligen Empfehlungen aus. Deshalb kommen nicht nur, wie geschildert, Vorschläge auf Zahlung und Gutscheine in Betracht, sondern bei sonst zweifelhaften Rechtsansprüchen etwa auch Bonuspunkte / -meilen, ein Upgrading bei künftigen Reisen und ähnliches.

8. Schlichtungsevaluation

Die primäre Prüfung, ob das mit der Schlichtung verfolgte Ziel einer Befriedung eingetreten ist, bemisst sich zunächst an der Akzeptanz der Schlichtungsarbeit durch die Beteiligten des Schlichtungsverfahrens.[54] Eine weitere und ebenfalls sehr informative Aussage leitet sich ab aus der sonstigen Resonanz der Parteien, die sich bei der söp nach Abschluss des Verfahrens melden.[55] Dabei wird meist auf die Ausführlichkeit und Nachvollziehbarkeit der söp-Ausführungen, aber auch auf die Kompetenz und Neutralität abgestellt. Bemerkenswert sind insofern Schreiben in Fällen, bei denen die Schlichtung für die Beschwerdeführer erfolglos war, diese sich aber nun bedanken, über die söp-Ausführungen *(„endlich")* informiert worden zu sein, warum sie mit ihren Forderungen keinen Erfolg haben konnten.

Externe empirische Erhebungen zur Zufriedenheit auf Seiten der Verbraucher wie auch der Unternehmen bestätigen dieses Gesamtergebnis.

Eine erste Studie über die Zufriedenheit der Reisenden mit der söp-Schlichtung (Bahn) im Rahmen einer Masterarbeit an der TH Wildau (2012)[56] ergibt, dass 69% der Befragten insbesondere die gegebenen rechtlichen Erklärungen positiv empfanden. Eine weitere Studie ist von der Europa-Universität Viadrina, Frankfurt / O. zur Zufriedenheit auf Seiten der Unternehmen (hier: DB) erstellt worden (2014).[57] Dort wurde ermittelt, dass seitens des Bahnunternehmens

51 *Niewisch-Lennartz* (ZKM 2015, 136, 139) bezeichnet das anschaulich als *„Prinzip der informierten Autonomie"*.

52 Davon hat in der bisherigen söp-Praxis kein Verfahrensbeteiligter Gebrauch gemacht.

53 Nicht zu verwechseln ist das Angebot einer Gutscheinlösung mit dem oft von den Flugunternehmen im Vorfeld bereits gemachten Angebot, mit dem der Beschwerdeführer aber nicht einverstanden ist und für das auch von ihm keine schriftliche Einverständniserklärung gem. Art. 7 Abs. 3 VO (EU) 261/2004 vorliegt. Die deshalb angestrebten Schlichtungen gehen im Ergebnis deshalb auf Zahlung des Betrags, der rechtlich begründet ist.

54 Zu den Akzeptanzquoten s. die Ausführungen oben.

55 Siehe auszugsweise die Zitate in den einzelnen Jahresberichten, etwa zuletzt in Abschnitt 7 des Jahresberichts für 2015.

56 http://www.soep-online.de/assets/files/Service/20130312_soep-Jahresbericht-2012.pdf. Der Erhebung liegt allerdings mit 113 (= 55,4%) keine große Zahl von Befragten zugrunde.

57 Siehe die Arbeit von Franziska Franke / Nicole Becker. Auszüge im Jahresbericht 2014 (http://www.soep-online.de/assets/files/Service/150317-soep_Jahresbericht-2014.pdf).

ein eindeutiger Mehrwert in der Zusammenarbeit mit der söp gesehen wird und dass deren neutrale Stellung und Professionalität sowie deren qualitativ hochwertige Arbeit eine hohe Zufriedenheit verschaffe. Außerdem würden Unternehmen die Erkenntnisse aus der Kommunikation mit der söp als sinnvolle Ergänzung zu Informationen aus anderen *„Beschwerdekanälen"* sehen.

Aktuell und von besonderem Aussagewert ist die 2015 erhobene Evaluierungsstudie der Universität Oxford *„TrustingtheMiddle-Man: Impact and Legitimacy of Ombudsman in Europe"*, die mehrere europäische Schlichtungsmodelle zum Gegenstand hat und sich auch auf die Zufriedenheit von Fluggastrechten mit der Arbeit der söp erstreckt.[58] Bei 579 Teilnehmern (Rücklaufquote von 20%) sind Bestnoten verteilt worden bei der Zufriedenheit mit der Behandlung der Beschwerde (83,8%), der Nachvollziehbarkeit der Informationen (66,1%), der Bereitschaft zur Ergebnisakzeptanz (81,7%), der guten und verständlichen Erklärung (77,8%), der Transparenz (55,8%), der Angemessenheit der Verfahrensdauer (65,1%) und der Zufriedenheit mit dem Verfahren generell (86%). Die Frage, ob das Ergebnis *„zu Ihren Gunsten (ausging)"*, haben 88,8% bejaht. 90,7% haben sich in ihren Erwartungen zur Schlichtung bestätigt gesehen und 91,8% beurteilten das Ergebnis ihrer Beschwerde als *„gerecht und unparteiisch"*. Besonders informativ dürften dabei auch die Zahlen zur Bejahung der söp-Arbeit im Einklang mit Recht und Gesetz sein (*„Ja"*: 80,8%, *„sehr wahrscheinlich"*: 14,9%) und die Frage nach einer Weiterempfehlung der söp (*„Sehr wahrscheinlich"*: 92,7%, *„ziemlich wahrscheinlich"*: 3,6%).

9. Schlichtungstransparenz

Das primäre Transparenzgebot gilt den Verfahrensbeteiligten. Sie erhalten durch eine ausführliche Begründung der Schlichtungsempfehlung bzw. im negativen Ausgang mit dem Kurzentscheid die Information, warum bzw. wie dieses Ergebnis zustande gekommen ist. Schlichtung muss aber auch gegenüber der Öffentlichkeit transparent sein. Dem trägt die söp in verschiedener Weise Rechnung.

Einen besonderen Stellenwert hat die halbjährlich erfolgende Präsentation der söp-Arbeit im Beirat.[59] In den veröffentlichten Jahresberichten[60] wird die Arbeit der söp der breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht. Darin sind auch typische Fallkonstellationen aus der Praxis näher dargestellt oder, wie im Jahresbericht 2014,[61] Schlichtungsempfehlungen im Volltext abgedruckt worden. Regelmäßig werden ferner Fallbeispiele zur Bahnschlichtung in Verbraucherzeitschriften mit Sachverhalt, Bewertung und Ergebnis vorgestellt.[62]

Inzwischen hat die söp ihre Veröffentlichungspraxis erweitert, indem eine größere Anzahl von Schlichtungsempfehlungen zu einzelnen Themenbereichen mit Beispielen für alle Verkehrsträger auf der söp-Website im Volltext eingestellt sind.[63] Damit sollen Form und Inhalt der Schlichtung exemplarisch einer breiteren Öffentlichkeit bekannt gemacht werden, damit diese sich mit dem in der Schlichtung liegenden Potential vertraut machen und der einzelne Reisende sich über die Möglichkeiten als Alternative zum Gerichtsverfahren informieren kann.

Bei der Veröffentlichung von Fällen kann es immer nur um exemplarische Beispiele gehen. Kein (Instanz-) Gericht veröffentlicht alle seine Entscheidungen. Der gegenüber der Schlichtung gelegentlich erhobene Hinweis auf die Veröffentlichung von Gerichtsentscheidungen dürfte mit der Gefahr einer Überhöhung dieser Praxis verbunden sein.[64] Nicht selten steht hinter der Einsendung einer Gerichtsentscheidung an eine Fachzeitschrift auch ein am Ergebnis orientiertes Interesse des Einsenders – und die anderslautende Rechtsprechung des in gleichen Verfahren zuständigen Richters im Nachbarzimmer bleibt unveröffentlicht.

Schlichtungsempfehlungen sind der ihnen immanenten Struktur nach ohnehin nicht mit Gerichtsentscheidungen vergleichbar. Es geht nicht um die *„Festschreibung"* einer Rechtsansicht zu bestimmten Fragen, aus denen wiederum Erfolgsaussichten für künftige Ansprüche wie bei einem Gerichtsverfahren abgeleitet werden könnten. Sie ähneln eher dem – übrigens nicht veröffentlichten – Gerichtsvergleich. Der ist stets auch auf den Einzelfall abgestellt, indem darin ebenso wie beim Interessenausgleich per Schlichtung über den eigentlichen (prozessualen) Streitgegenstand hinaus weitere, für die Parteien wichtige Regelungen angesprochen oder getroffen werden können. Stets bleiben also die Besonderheiten des Einzelfalls mit all seinen Implikationen im Fokus.

10. Ausblick

Reisende hatten und haben für die Verfolgung von Rechtsansprüchen weiterhin die Möglichkeit einer Inanspruchnahme von Gerichten. Nicht immer wird aber davon Gebrauch

58 www.law.ox.ac.uk/trusting-middle-man-impact-and-legitimacy-ombudsmen-europe (Auszüge im Jahresbericht 2015: http://www.soep-online.de/assets/files/sop_Jahresbericht_2015_vom_02.03.2016.pdf). Projektleiterin: Dr. Naomi Creutzfeldt. Sie stellt ihre Studie, deren Gesamtergebnisse 2016 veröffentlicht werden, vor in ZKM 2016, 12 ff. (*„Vertrauen in außergerichtliche Streitbeilegung"*).

59 Zur Zusammensetzung und Aufgabe des Beirats s. oben Abschnitt 1a und 1c.

60 http://www.soep-online.de/93.html.

61 http://www.soep-online.de/assets/files/Service/150317-soep_Jahresbericht-2014.pdf.

62 *„Signal"* (www.gve-verlag.de/signal) und *„der Fahrgast"* (www.pro-bahn.de/pbz).

63 http://www.soep-online.de/94.html.

64 Siehe ausführlich hierzu (*„verzerrende Idealisierung der Gerichtspraxis"*) und zur Transparenzfrage allgemein *Berlin*, Transparenz und Vertraulichkeit im Schlichtungsverfahren – Zur Frage der Veröffentlichung von Verfahrensergebnissen, VuR Sonderheft / 2016, S. 35, 39.

gemacht.[65] Die Lage der Fakten (steigende Zahl an Schlichtungsanträgen / hohe Akzeptanzquoten) spricht dafür, dass die Schlichtungsidee im öffentlichen Personenverkehr offenbar *„angekommen"* und die söp in der Rechts- und Verbraucherwelt auf einem guten Weg ist. Wer die positive Resonanz auf Verbraucher- und Unternehmensseite sieht, kann erkennen, dass die qualitative und für beide Seiten austarierte, neutrale Schlichtungsarbeit respektiert wird und der an fachlicher Qualität orientierte Ansatz auf Zuspruch stößt. Unternehmen, die sich der Schlichtung lange verweigert und bisher die Austragung von Kundenkonflikten der streitigen Gerichtsbarkeit überlassen haben, nutzen über die Mitwirkung an der Schlichtung nunmehr die Chance, verlorenes Kundenvertrauen zurückzugewinnen. Zugleich nutzen viele Unternehmen, wie einschlägige Rückmeldungen zeigen, die Möglichkeit, Erkenntnisse aus der Schlichtung zur Verbesserung ihres Kunden- und Beschwerdemanagements zu verwerten. Reisende wiederum, die sonst den Weg zu den Gerichten scheuen würden, erhalten über die Schlichtung einen ergänzenden kompensatorischen Rechtsschutz (*„Richter + Schlichter = Verbraucherschutz"*[66]).

Für entsprechend gelagerte Streitfälle bietet die Schlichtung als Konfliktlösungsmodell deshalb gute Perspektiven.

65 Sog. *„rationales Desinteresse"* an Gerichtsverfahren aus vielfältigen Gründen (Verhältnis von Aufwand und Höhe des Streitwerts, Förmlichkeiten bei Gericht, Kosten).

66 So zur Diskussion um das Verhältnis Justiz / ADR prägnant zusammengefasst von *Hirsch* im NJW-Editorial Heft 7/2016. Im gleichen Sinn auch *Nöhre / Ruge*: *„Die Schlichtung am Beispiel der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft"* in BRAK-Mitteilungen 2015, S. 274, 275 (http://www.brak-mitteilungen.de/media/BRAK_2015_06.pdf.), die zutreffend den Charakter der Schlichtung als *„zusätzliches, niedrigschwelliges Angebot"* zur Streitbeilegung betonen. Bemerkenswert für diese Sichtweise dürfte in diesem Zusammenhang sein, dass sie mit *Hirsch, Nöhre* und dem *Verfasser* dieses Beitrags von Autoren geteilt wird, die gleichermaßen über Praxiserfahrung als Richter wie als Schlichter verfügen.

Entscheidungen

Reisevertrag

Reisevertrag / Schadensersatz / Minderung / Anzahl der gebuchten Schlafgelegenheiten

1. Bucht ein Reisender ein Familienzimmer für vier Personen darf er auch Schlafgelegenheiten für vier Personen erwarten. Daher stellt ein solches Familienzimmer mit nur drei Schlafgelegenheiten einen Reisemangel dar, der Minderungs- und Schadensersatzansprüche begründen kann.
2. Ein Reisender darf sich zur Durchsetzung seiner reisevertraglichen Ansprüche der Hilfe eines Rechtsanwalts bedienen. Die Anwaltskosten stellen einen adäquat kausalen Schaden aus der Schlechterfüllung des Reisevertrages dar.

[Leitsätze des Einsenders]

AG Hannover, Urt. v. 22.5.2015 – 562 C 12747/14

Entscheidungsgründe

(Von der Darstellung des Tatbestandes wird gem. § 313a Abs. 1 ZPO abgesehen.)

Die zulässige Klage ist zum Teil begründet.

Der Kläger hat gegenüber der Beklagten einen Anspruch auf Minderung der Reisekosten für die Hotelunterbringung im X Hotel in Sopot / Polen in der Zeit vom 22.4. bis 26.4. 2014 i.H.v. 19,25 EUR, sowie für den Umzug innerhalb des Hotels i.H.v. 20% des Tagesreisepreises, das sind 23,10 EUR. Darüber hinaus hat der Kläger gegenüber der Beklagten einen Schadensersatzanspruch i.H.v. 320,55 EUR.

Zwischen den Parteien ist unstreitig, dass der Kläger für sich, seine Ehefrau und seine zwei Töchter einen Hotelaufenthalt im genannten Zeitraum im X Hotel in Sopot zu einem Gesamtreisepreis i.H.v. 462 EUR gebucht hat.

Unstreitig ist auch, dass dem Kläger vor Ort nur ein Hotelzimmer mit drei Schlafgelegenheiten zur Verfügung gestellt werden konnte.

Der Kläger hat unwidersprochen vorgetragen, dass er ein Familienzimmer für vier Personen gebucht hat, mithin auch Schlafgelegenheiten für vier Personen erwarten durfte. Die einzige Möglichkeit, ihm im Hotel Zimmer mit Schlafgelegenheiten für vier Personen zur Verfügung zu stellen, war der Umzug in die sog. *„Suite"*. Für drei Nächte musste der Kläger hierfür nach unstreitigem Vortrag einen Aufpreis i.H.v. 320,55 EUR zahlen. Da die Beklagte die vertraglich gebuchten vier Schlafgelegenheiten nicht zur Verfügung gestellt hat, hat sie dem Kläger den Mehrpreis für den Umzug in die *„Suite"* i.H.v. 320,55 EUR als Schadensersatz zu erstatten (§ 651f Abs. 1 BGB).

Darüber hinaus hat der Kläger einen Anspruch auf Minderung des Reisepreises für die letzte Nacht, die die Familie in dem Zimmer mit nur drei Schlafgelegenheiten verbringen musste. Der Minderungsanspruch kann aber nicht über den