söp_ Jahresbericht 2019

Vorwort

Vor zehn Jahren, am 1. Dezember 2009, startete die söp. Im Vorwort des ersten Jahresberichtes (2010) war in Anbetracht der zu diesem Zeitpunkt knapp 3.600 Schlichtungsanträge zu lesen: „Auf unserem Weg haben wir aber noch nicht die volle Fahrt aufgenommen, mit der wir bei unserer Schlichtungsarbeit gerne unterwegs wären."

Wie richtig diese Einschätzung bzw. dieser Wunsch doch war: Mit jährlich steigender Tendenz gingen bei der söp bisher schon über 120.000 Anträge auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ein. Eine Entwicklung, mit der bei Gründung der söp wohl nur wenige Akteure gerechnet hatten. Der Erfolg der söp-Schlichtung bestätigt die Richtigkeit der von Beginn an verfolgten Strategie, *eine* bundesweit tätige, inhaltlich verkehrsträgerübergreifend ausgerichtete Schlichtungsstelle aufzubauen, bei der die Schlichtungsempfehlungen ausschließlich von qualifizierten Volljuristinnen und Volljuristen verfasst werden.

Mit dem Einstieg in das vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) unterstützte Projekt „Reiseschlichtung" wurde im Dezember 2019 ein weiterer Schritt getan, Reisenden und Unternehmen eine auf „Reise und Verkehr" spezialisierte Branchenschlichtung anzubieten.

Alles in allem ein Grund das „Zehnjährige" zu feiern.

Gemeinsam mit 200 Gästen haben wir das dann auch in einer Festveranstaltung am 22. Januar 2020 mit Beiträgen zur Entstehungsgeschichte der söp und zur Zukunft der Alternativen Streitbeilegung getan.

Alles in allem ein Grund für perspektivischen Optimismus.

Auch in den kommenden zehn Jahren wird die söp mit hoher Qualität und hoher Effizienz für Reisende und Unternehmen schlichten.

Um dem Optimismus eine reale Basis zu geben, wird die söp im Jahr 2020 wiederum alles daran setzen,

- weitere Ideen für die Schlichtung zu entwickeln, zu erproben und bei Erfolg in die Schlichtungspraxis umzusetzen,
- mit anderen Schlichtungsstellen (national und international) eng zusammen zu arbeiten, um durch den Austausch praktischer Erfahrungen zu lernen,

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- mit ihren externen Dienstleistern eine faire und erfolgreiche Zusammenarbeit zu pflegen,
- ein guter Arbeitgeber zu sein, um die Schlichtungsaufgaben von einem engagierten, motivierten Team bestmöglich erfüllen zu können.

Für die außergerichtliche Streitbeilegung gut (aus-)gerüstet – das söp-Team

Zudem hat die söp vor wenigen Tagen ihren Webauftritt erneuert. Die für eine Schlichtungsstelle angebrachte Seriosität wird dabei beibehalten, jedoch in ein moderneres Erscheinungsbild transferiert. Zudem wird eine in Gestaltung, Handhabung und Technik optimierte Version der Online-Formulare zur Einreichung eines Schlichtungsantrags ins Netz gestellt.

Neben der Änderung des Erscheinungsbildes (bei gleichzeitig mehr IT-Sicherheit) ist das Ziel des umfangreichen Maßnahmenpakets eine für die Beschwerdeführer noch komfortablere und für das gesamte Schlichtungsverfahren noch effizientere, online-basierte Antragstellung (*„Wenn Sie mal schauen wollen..."* -> https://soep-online.de).

Liebe Leserinnen und Leser, wir danken Ihnen für Ihr Interesse an der söp, an unserer Arbeit für die außergerichtliche Streitbeilegung.

Berlin, 10. März 2020

Dr. Christof Berlin
Leiter der Schlichtungsstelle

Dipl.-Ing. Heinz Klewe
Geschäftsführer

PS: Haben Sie Vorschläge, wie wir den Jahresbericht weiter verbessern können? Über Ihre Rückmeldung würden wir uns freuen (siehe Seite 27).

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

Inhalt

	Kapitel	Seite
1.	Die Kurzfassung	4
2.	Der Ausbau	5
3.	Die Finanzen	5
4.	Das Controlling	6
5.	Die Schlichtungsanträge	8
6.	Die Schlichtung	14
7.	Die Akzeptanz	16
8.	Die Politik	19
9.	Der Informationstransfer	23
10.	Die Mitglieder	25
11.	Der Beirat	25
12.	Der Vorstand	26
13.	Die Vereinsstatuten	26
14.	Die Bitte (an Sie)	27

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

2019

- **Mitgliederentwicklung:** Die Zahl der sich am Schlichtungsverfahren der söp beteiligenden Unternehmen steigt auf rund 400. S. 25
- **Antragseingang:** Im Vergleich zum „Flug-Chaos-Jahr 2018“ reduziert sich die Zahl der insgesamt eingehenden Schlichtungsanträge um rd. 19 % (Anteil Bahn 12 %, Flug 84 %, Fernbus 2 %, ÖPNV 2 %). Im Vergleich zum „Normaljahr 2017“ steigt die Fallzahl jedoch um rd. 67 %. S. 8
- **Fallabschlüsse:** Die söp schließt knapp 32.000 Schlichtungsverfahren ab (+ 57 %) – ein neuer Spitzenwert. S. 14
- **Schlichtungsquote:** In durchschnittlich 90 % aller Fälle kann die söp eine einvernehmliche Streitbeilegung vermitteln. S. 16
- **Erweiterung des Schlichtungsportfolios:** Ende 2019 treten der söp sechs Unternehmen aus der Reisebranche bei (zugleich Mitglieder des Verbandes Internet Reisevertrieb). S. 22
- **Zufriedenheit:** Die Zufriedenheit der Reisenden mit der Schlichtungsarbeit der söp ist hoch. Es gibt allerdings auch Kritik angesichts der zum Teil mehr als drei Monate dauernden Verfahren. S. 17
- **Politik:** Zahlreiche (verbraucher-)politische Dokumente der Landes- und Bundespolitik nehmen Bezug auf die söp. S. 19
- **Personal:** Entsprechend dem steigenden Fallaufkommen wächst das söp-Team 2019 um rund 14 Vollzeitpersonale. S. 5
- **Finanzentwicklung:** Die Stückkosten für ein Schlichtungsverfahren sinken weiter. S. 5
- **Beitragsordnung:** Entsprechend der positiven Finanzentwicklung sieht die Beitragsordnung für 2020 eine weitere Senkung der von den Unternehmen für ein Schlichtungsverfahren zu zahlenden Fallpauschale vor. S. 25
- **Schlichtungsnetzwerke:** Die auf Initiative der söp gegründeten Netzwerke (national: „Schlichtertreffen“; europäisch: „TRAVEL_NET“) sind etabliert und leisten einen praxisorientierten Erfahrungsaustausch. S. 24
- **Medienberichte:** In über 1.600 Meldungen wird über die söp in den Print- und elektronischen Medien berichtet. S. 8

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

2. Der Ausbau

- **Personal:** Angesichts des hohen Fallaufkommens verstärkt die söp ihr Team im Berichtsjahr 2019 nochmals: Ausgewiesen als Vollzeitpersonale arbeiten in der Schlichtungsstelle neben Leiter und Geschäftsführer im Durchschnitt

  - 28,0 Volljuristen/Schlichter (2018: 17,6; 2017: 15,4; 2016: 13,3; 2015: 10,2; 2014: 7,8),
  - 7,8 Juristische Referenten (2018: 4,7; 2017: 4,0; 2016: 4,0; 2015: 2,5; 2014: 1,3),
  - 6,7 Team-Assistenzen (2018: 5,9; 2017: 4,6; 2016: 4,0; 2015: 3,2; 2014: 2,5).

  Unterstützung leisten zudem Studierende der Europa-Universität Viadrina (Frankfurt/Oder), der Freien Universität Berlin, der Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin, der Humboldt-Universität zu Berlin sowie der Technischen Hochschule Wildau.

3. Die Finanzen

- **Jahresabschluss:** Der Jahresabschluss 2018 wird von den Mitgliedsunternehmen des söp-Trägervereins in der Mitgliederversammlung am 29. April 2019 gebilligt.

- **Rechnungsprüfung:** Gegenstand der Prüfung ist die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit und Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2018 (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung). Die Prüfung erfolgt gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Vereinssatzung der söp. Der Bericht der beauftragten Rechnungsprüferin vom 9. April 2019 attestiert erneut „keine Beanstandungen".

- **Kostenentwicklung:** Die den Mitgliedsunternehmen durchschnittlich pro Schlichtungsfall entstehenden Kosten (Stückkosten) sinken 2019 im Vergleich zum Vorjahr um 8 % (vgl. Abb. 1).

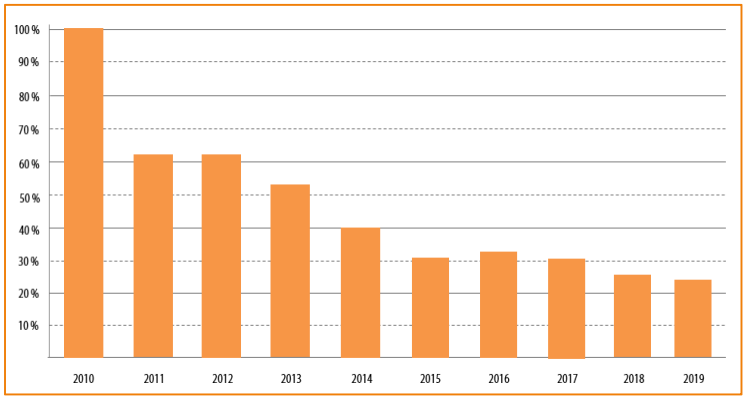

Abb. 1: Entwicklung der Fall(Stück-)kosten 2010 – 2019 (2010 = 100 %)

- **Einnahmeentwicklung:** Zur Finanzierung der Schlichtungsarbeit stehen der söp die Einnahmen aus den jährlich erhobenen Mitgliedsbeiträgen und den monatlich in Rechnung gestellten Fallpauschalen zur Verfügung. Die erlösten Mitgliedsbeiträge liegen 2019 mit knapp 5 % über dem Niveau des Vorjahres (vgl. Abb. 2), die Einnahmen aus Fallpauschalen steigen um rd. 56 % (vgl. Abb. 3).

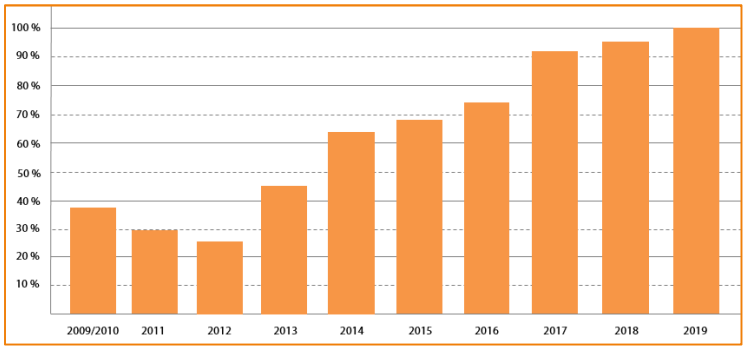

Abb. 2: Entwicklung der Gesamteinnahmen aus Mitgliedsbeiträgen 2009/2010 – 2019 (2019 = 100 %)

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

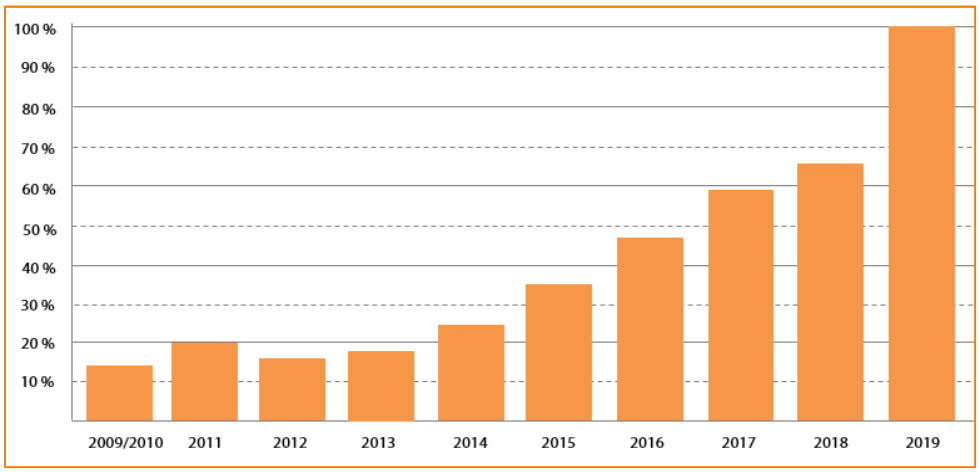

Abb. 3: Entwicklung der Gesamteinnahmen aus Fallpauschalen 2009/2010 – 2019 (2019 = 100 %)

- **Ergebnisumlage:** Satzungsgemäß erfolgt am Ende eines jeden Geschäftsjahres bei bestehender Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben ein finanzieller Ausgleich: bei positivem Saldo durch anteilige Rückerstattung der von den Unternehmen geleisteten Vorauszahlungen bzw. bei negativem Saldo durch eine entsprechend am Anteil des gesamten Fallaufkommens ausgerichtete Umlage.

  War bis einschließlich 2017 stets eine Nacherhebung notwendig, kann den Unternehmen in 2018 und in besonderem Maße im Berichtsjahr 2019 ein Teil ihrer geleisteten Vorauszahlungen rückerstattet werden (vgl. Abb. 4).

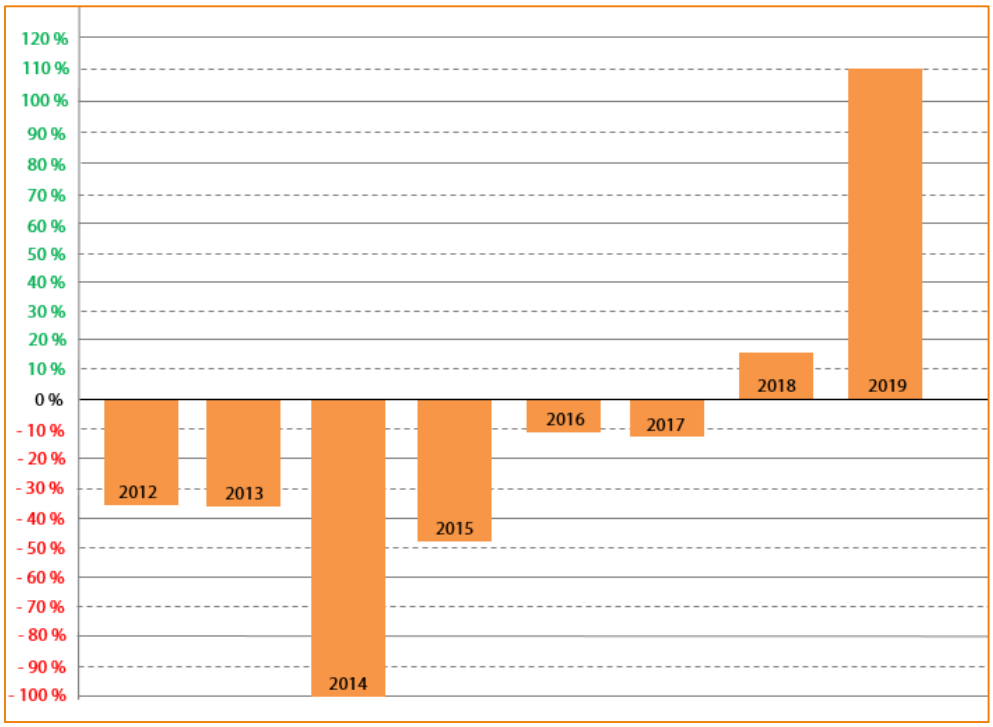

Abb. 4: Entwicklung der Ergebnisumlage 2012 – 2019 (2014 = - 100 %)

- **Budget 2020:** Die söp erwartet für 2020 ein im Vergleich zum Berichtsjahr 2019 nahezu gleichbleibend hohes Aufkommen eingehender Schlichtungsanträge. Auf dieser Grundlage wird der Budgetplan für 2020 aufgestellt. In der Mitgliederversammlung am 18. November 2019 stimmen alle dem Trägerverein der söp angehörenden Unternehmen der Finanzplanung für das Jahr 2020 zu.

4. Das Controlling

- **Arbeitsergebnis**: Pro Schlichter und Monat werden im Berichtsjahr 2019 insgesamt 93 Fälle abgeschlossen (2018: 96; 2017: 86; 2016: 75). Der im Vorjahresvergleich um rund 3 % gesunkene Wert ist

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

auf die „Einstellungsoffensive“ in 2019 zurückzuführen: Die neuen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter durchlaufen zunächst eine intensive Schulung und im Anschluss ein Mentoringprogramm, was zusätzliche Kapazitäten des erfahrenen Stammpersonals bindet.

- **Website**: Die Zahl der Nutzer steigt im Gesamtjahr 2019 im Vergleich zu 2018 um knapp 25 % auf rund 185.000. Dieser Anstieg ist umso bemerkenswerter, als 2019 im Vergleich zum „Flug-Chaos-Jahr 2018“ eine Normalisierung im Flugverkehr eintritt. Eine Normalisierung, die sich auch in den Verlaufslinien bei Google Trends widerspiegelt (Keywords „Flugverspätung“/„söp“, vgl. Abb. 5 und 6).

Abb. 5: Google Trends, Keyword „Flugverspätung“ im Zeitverlauf 2018 – 2019

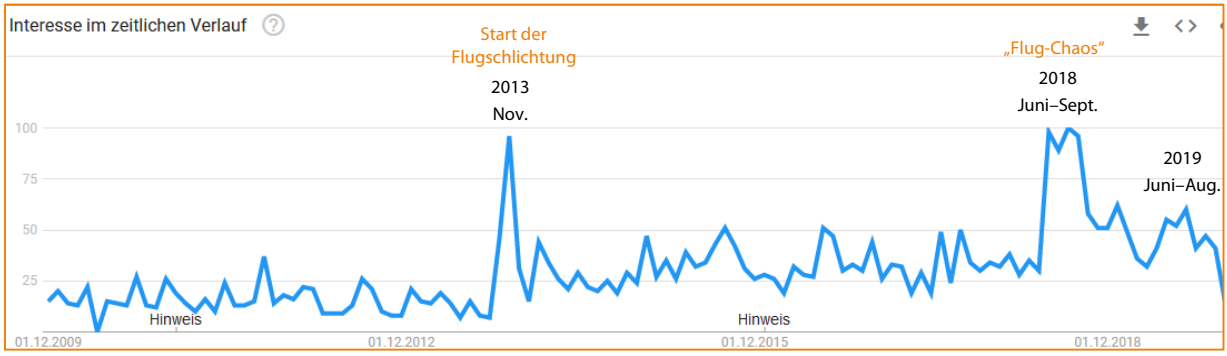

Abb. 6: Google Trends, Keyword „söp“ 2009 – 2019

Über ihre Website erhält die söp im Berichtsjahr 2019 rund 90 % aller Schlichtungsanträge. Betrachtet man ausschließlich die Gruppe der Flugreisenden, nutzen diese zu 93 % (+ 1 % im Vergleich zu 2018) das ihnen zur Verfügung stehende Online-Formular.

- **Kostenstruktur**: Die wesentlichste Veränderung gegenüber dem Vorjahr ist der steigende Anteil „Personalaufwand“ (+ 3 Prozentpunkte) und der durch die Anmietung einer weiteren Büroetage steigende Anteil „Büroraum“ (+ 3 Prozentpunkte). Die Ausgaben für „Fremdleistungen“ entfallen 2019 vollständig (2018: 5 %), „Sonstige Dienstleistungen“ sinken um drei Prozentpunkte, „Sonstiges inkl. Abschreibungen“ und „Reisen“ steigen jeweils um einen Prozentpunkt (vgl. Abb. 7).

Abb. 7: söp-Kostenstruktur 2019

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- **Medienberichte:** Sowohl in den Print- als auch in den elektronischen Medien wird 2019 weiterhin sehr objektiv und sehr positiv über die Arbeit der söp-Schlichtung berichtet. Entsprechend der 2019 im Vergleich zum „Flug-Chaos-Jahr 2018“ entspannten Verkehrslage ist das Medieninteresse an der Thematik Fahrgastrechte bzw. söp-Schlichtung jedoch rückläufig. Die Zahl der im Berichtsjahr erfassten Meldungen ist mit knapp über 1.600 auf dem Niveau des Jahres 2017 (vgl. Abb. 8).

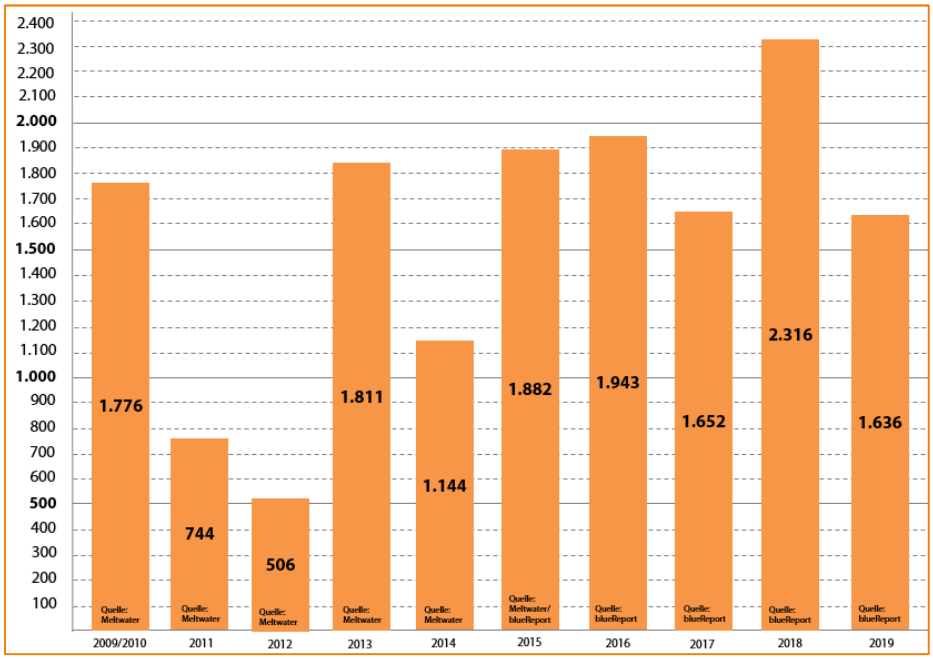

Abb. 8: Medienberichte söp 2010 – 2019

5. Die Schlichtungsanträge

- **Antragseingang gesamt:** Im Berichtsjahr 2019 gehen bei der söp insgesamt 26.029 Schlichtungsanträge ein, was gegenüber dem „Flug-Chaos-Jahr 2018“ einem Rückgang von rd. 19 % entspricht (vgl. Abb. 9). Vergleicht man die Fallzahlen 2019 mit denen des „Normaljahres 2017“, ergibt sich jedoch, wie in den Jahren zuvor, ein weiterer Anstieg (+ 67 %).

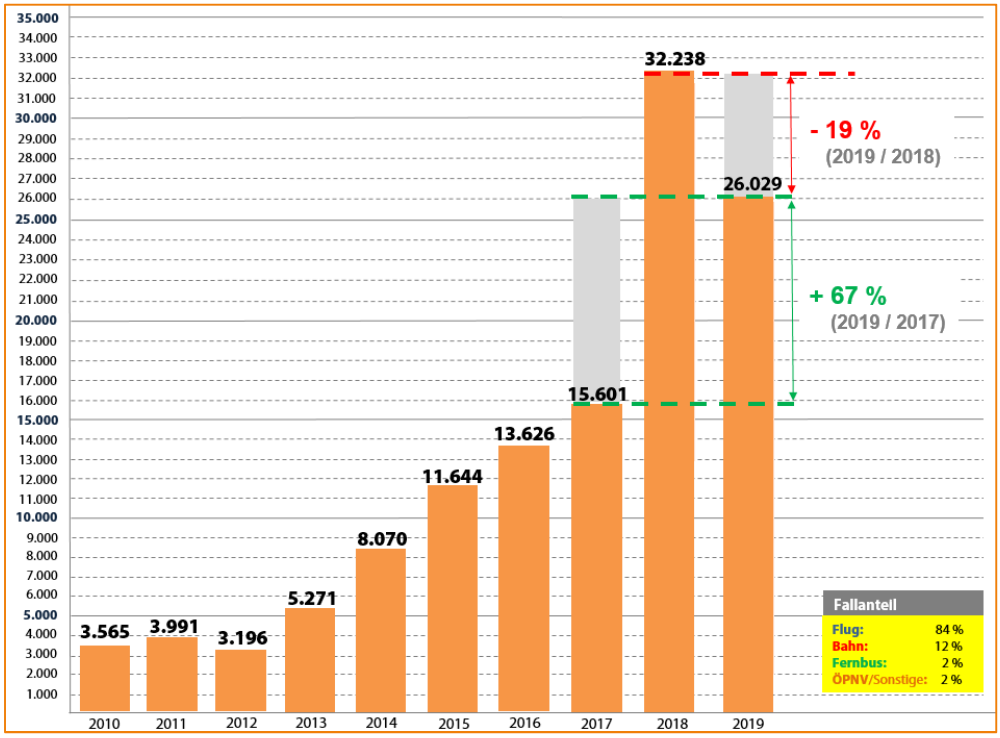

Abb. 9: Schlichtungsanträge gesamt 2010 – 2019

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

Vom großen Interesse an der söp versuchen mitunter sehr dreist einzelne Inkassounternehmen zu profitieren und durch Verwendung des Namens „söp“ Kunden zu akquirieren (vgl. Abb. 10).

Anmerkung: Seit Februar 2020 wird die Anzeige ohne die Vereinnahmung der söp geschaltet.

Abb. 10: Bei Google-Suche „söp“ erscheinende Anzeige von myflyright (Zugriff: 11.12.2019)

Ein anderes Inkassounternehmen empfiehlt hingegen in seinen FAQ , dass Kunden sich bei Beschwerden im Zusammenhang mit einer unterlassenen Hilfeleistung oder dem Gepäcktransport an die söp wenden sollen, da man selbst sich ausschließlich um die Durchsetzung von Entschädigungsansprüchen aufgrund einer Flugverspätung, -annullierung oder Nichtbeförderung kümmere. Es ist schon bemerkenswert, dass seitens des Inkassounternehmens zunächst die einfachen Standardfälle „abgefischt“ werden und im Anschluss versucht wird, den aufwändiger zu bearbeitenden Teil der Reisendenbeschwerden an die söp zu delegieren.

Anmerkung: Dem Hinweis auf Entfernung des Verweises wurde bisher nicht gefolgt.

- **Antragseingang branchenspezifisch:** Bei Betrachtung des branchenspezifischen Fallaufkommens ergibt sich für das Berichtsjahr 2019 folgende Entwicklung:

  - ***Bahn:*** Von den insgesamt 26.029 Schlichtungsanträgen beziehen sich 3.202 auf den Bereich der Bahn (Fern/Regional), was einem im Vergleich zum Vorjahr nahezu exakt gleichen Fallaufkommen entspricht (2018: 3.200). Der Anteil der Bahnfälle am gesamten Fallaufkommen steigt im Vergleich zum Vorjahr jedoch um 2 Prozentpunkte auf 12 % (vgl. Abb. 11).

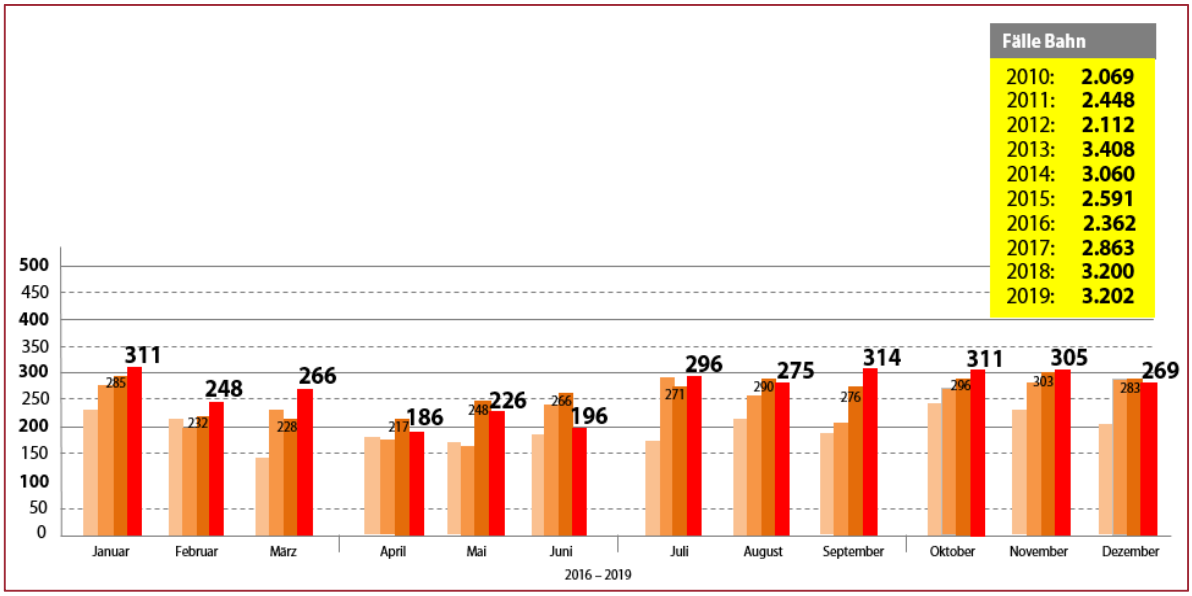

Abb. 11: Falleingang Bahn 2016 – 2019

  - ***Flug:*** 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. 12).

    Der Anteil der Flugfälle am gesamten Fallaufkommen der söp reduziert sich 2019 im Vergleich zum Vorjahr um drei Prozentpunkte auf nunmehr 84 %.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

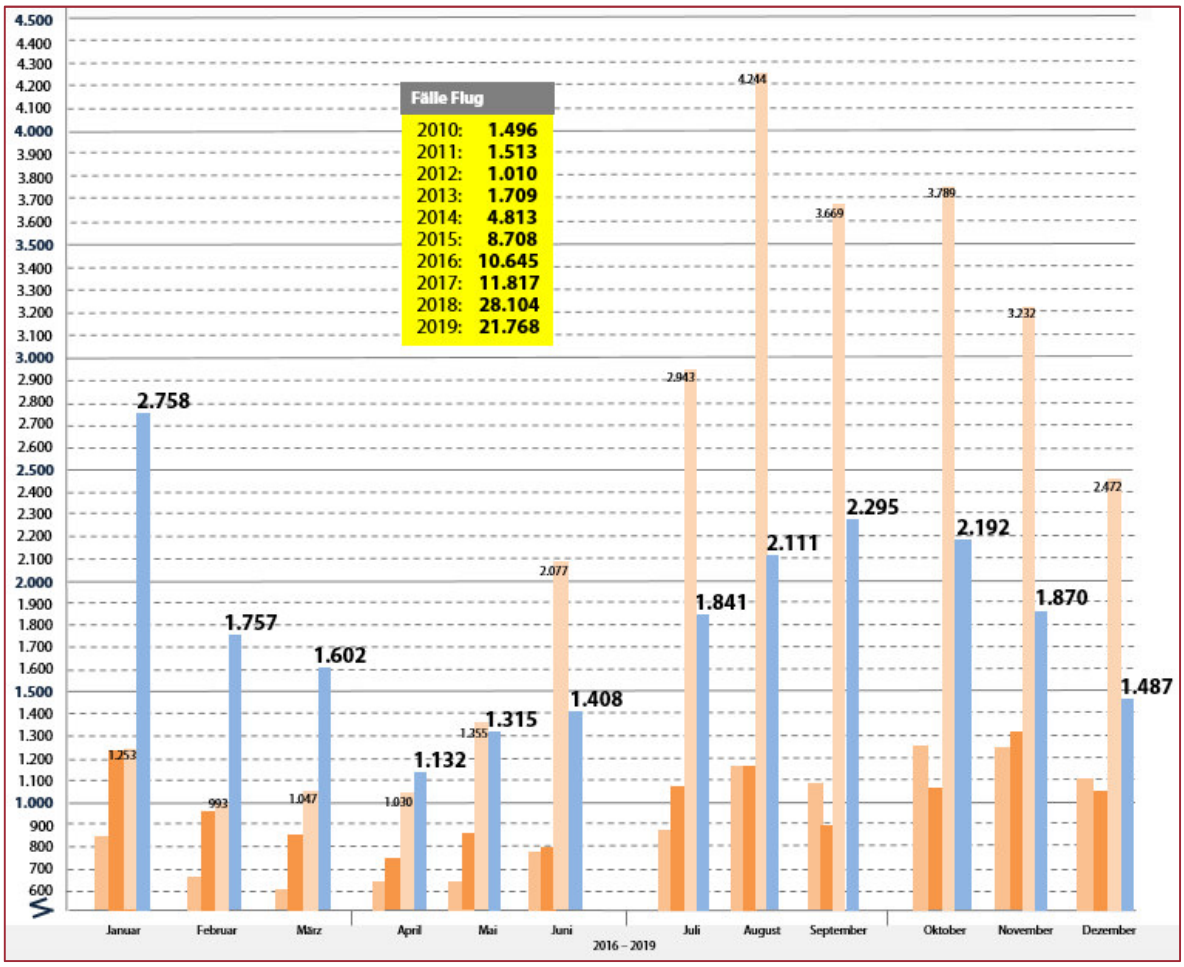

Abb. 12: Falleingang Flug 2016 – 2019

- ***Fernbus:*** Den Bereich Fernbus betreffen 2019 insgesamt 611 Schlichtungsanträge, was im Vorjahresvergleich einem Anstieg um 5 % entspricht (vgl. Abb. 13). Hierbei ist zu berücksichtigen, dass sich 2019 die Unternehmen BlaBlaBus und Pinkbus der söp neu angeschlossen haben. Der Anteil der Fernbusfälle am gesamten Fallaufkommen ist mit 2 % gegenüber dem Vorjahr unverändert.

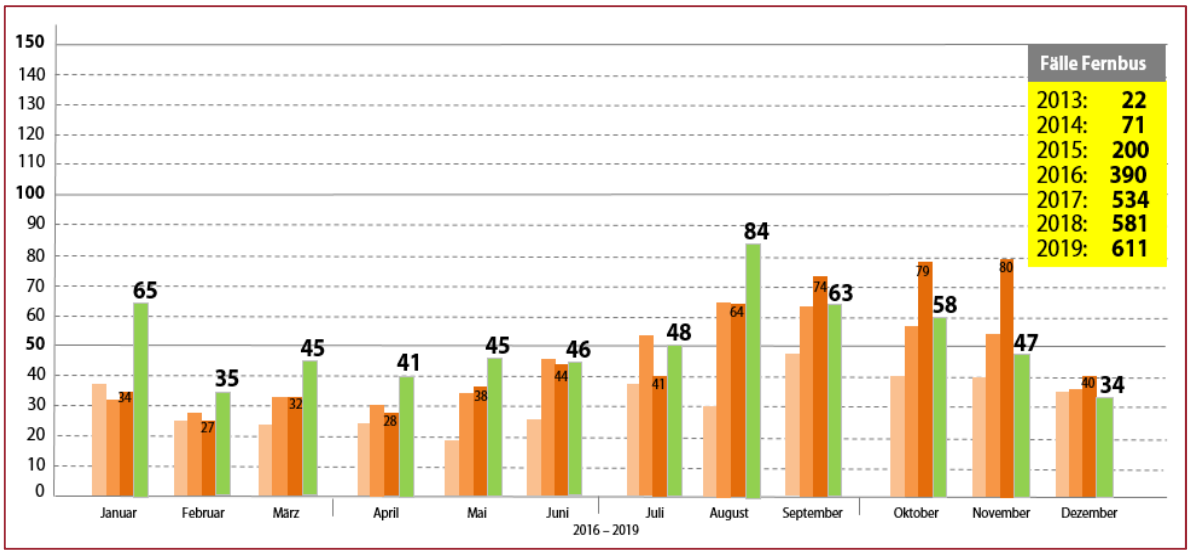

Abb. 13: Falleingang Fernbus 2013 – 2018

- ***ÖPNV:*** Im Bereich ÖPNV/Sonstige gehen im Berichtsjahr 2019 insgesamt 430 Schlichtungsanträge ein. Dies entspricht einem Anstieg von 22 % (vgl. Abb. 14), wobei in 2019 zahlreiche ÖPNV-Unternehmen sich dem Trägerverein der söp neu angeschlossen haben, was den Anstieg weitgehend erklärt.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

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

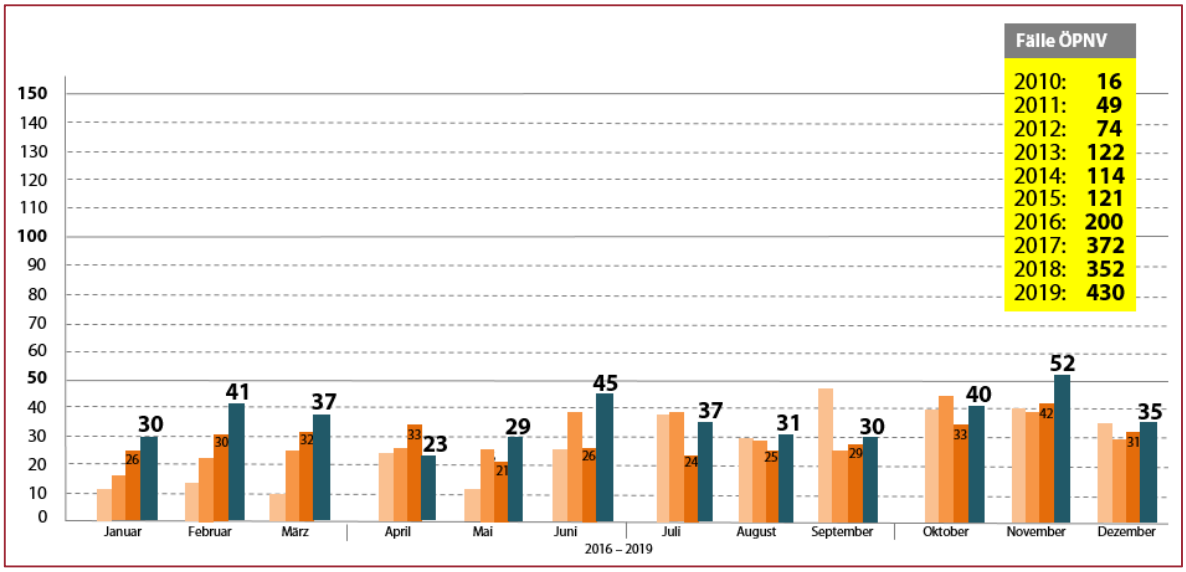

Abb. 14: Falleingang ÖPNV 2011 – 2018

- ***Schiff:*** Im Bereich Schiff sind mit zwölf Schlichtungsanträgen weiterhin nur sehr wenige Fälle zu schlichten (vgl. Abb. 15).

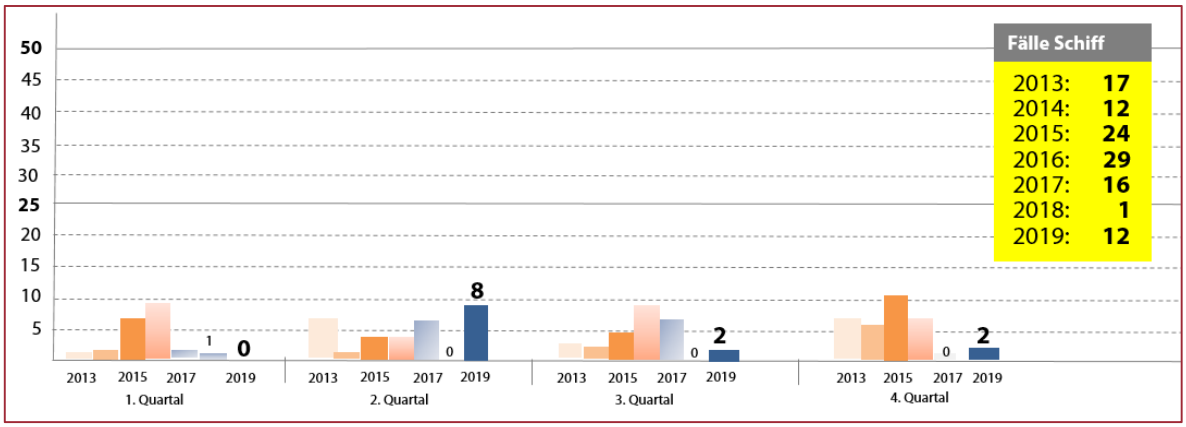

Abb. 15: Falleingang Schiff 2013 – 2019

- **Reiseschlichtung:** Im Berichtsjahr 2019 ebenfalls für die praktische Schlichtungsarbeit der söp noch unbedeutend ist die im Dezember gestartete Reiseschlichtung. Sechs Reiseportale – und zugleich Mitglieder des Verbandes Internet Reisevertrieb (VIR) – beteiligen sich seitdem an der Reiseschlichtung: ebookers.com, Evaneos, expedia.de, HolidayCheck, journaway und weg.de.

- **Ablehnungen aufgrund von 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 %).

- **Ablehnungen aufgrund sonstiger 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 wenigen Fällen gegeben (rd. 1 %), etwa weil der Fall bereits bei Gericht anhängig war oder bei Haftpflichtfällen, die sich nur mit einem unangemessen hohen Aufwand hätten aufklären lassen.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- **Beschwerdegründe**

Schlichtungsanträge im Bereich **Bahn** beruhen auch 2019 überwiegend auf einer Zugverspätung bzw. auf einem Zugausfall (vgl. Abb. 16). Gegenüber den Vorjahren haben diese beiden Beschwerdegründe mit 58 % ihren bisher höchsten Anteil.

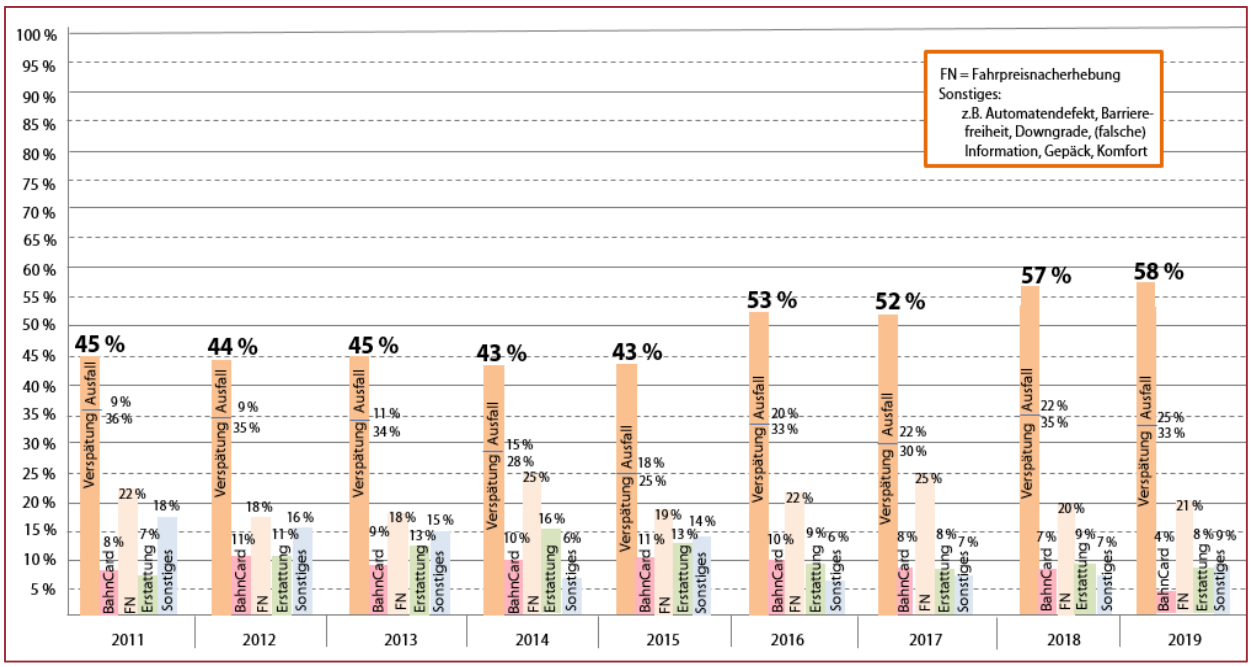

Abb. 16: Beschwerdegründe Bahn 2011 – 2019

Im Bereich **Flug** ist analog zum Bahnverkehr in 2019 die Verspätung bzw. Annullierung mit 80 % der häufigste Beschwerdegrund (vgl. Abb. 17). Ein im Vergleich zu den Jahren 2014 bis 2017 hoher Wert, wobei im Vergleich zum „Flug-Chaos-Jahr 2018" die von der Luftfahrtbranche bzw. 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. 12

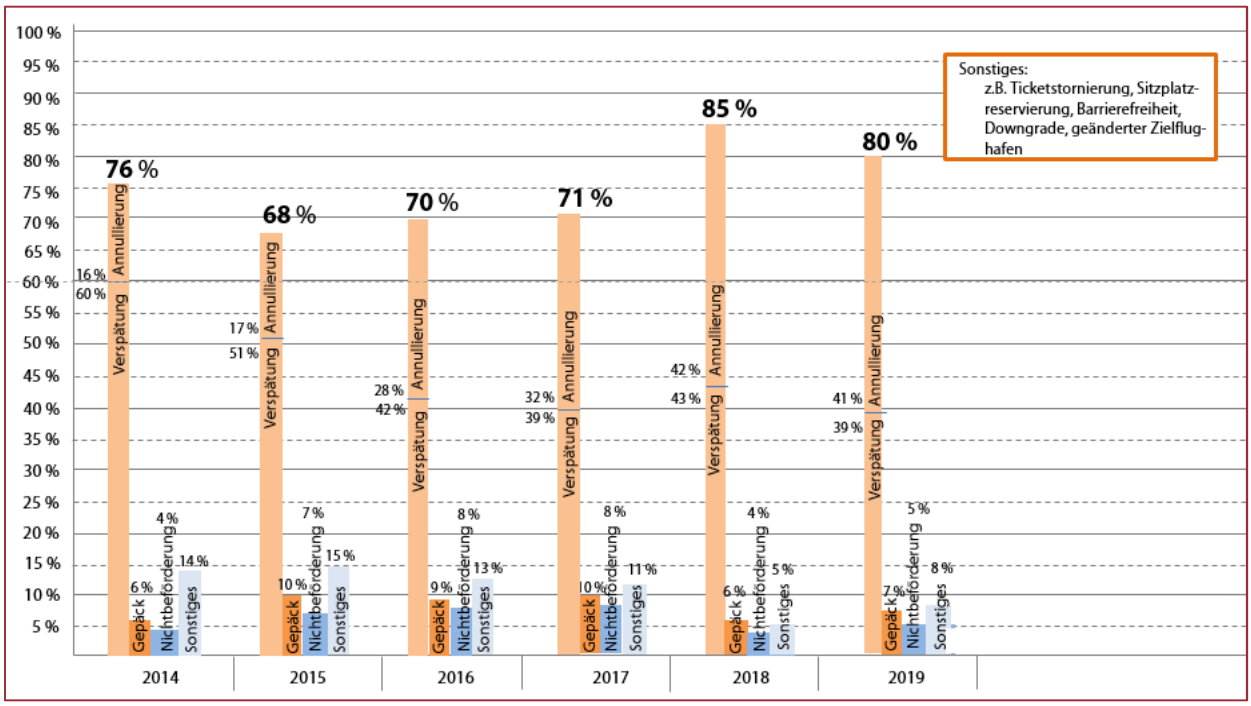

Abb. 17: Beschwerdegründe Flug 2014 – 2019

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

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

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 (vgl. Abb. 18).

Die Beschwerden aufgrund einer Nichtbeförderung (z.B. aufgrund eines ausgefallenen Busses oder nach einem Pausenstopp) steigen hingegen 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.

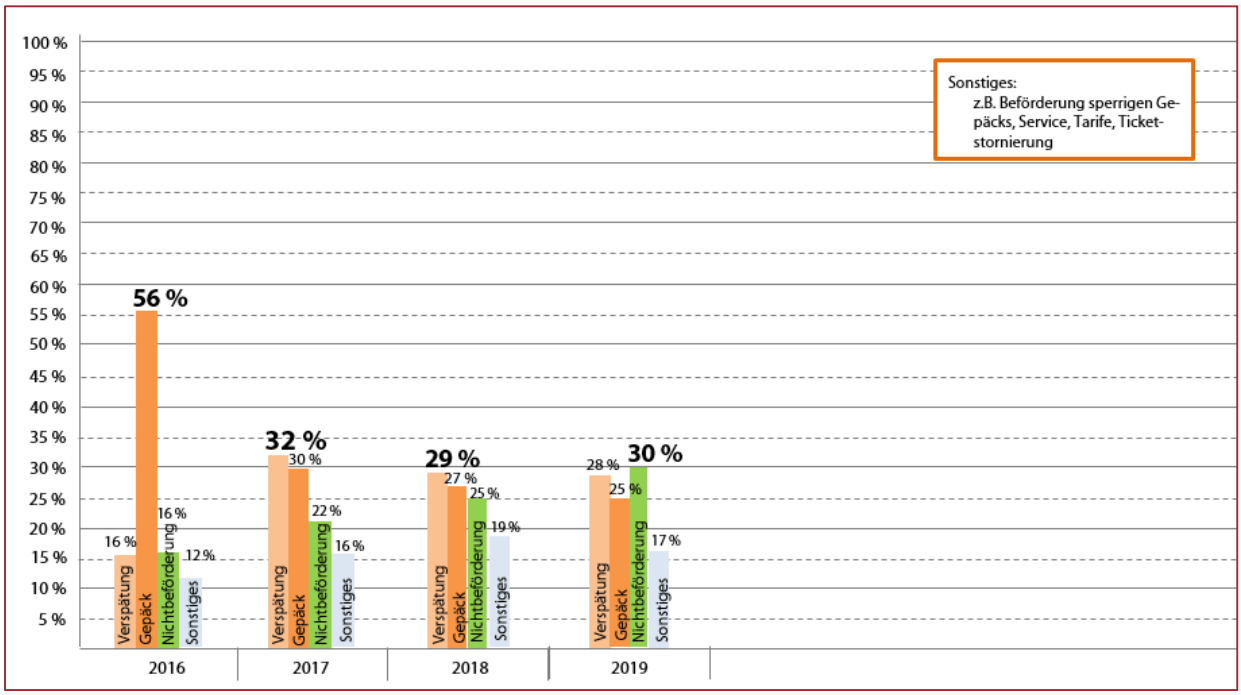

Abb. 18: Beschwerdegründe Fernbus 2016 – 2019

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 sich die Fallkategorie „Sonstiges" um 20 Prozentpunkte reduziert (vgl. Abb. 19).

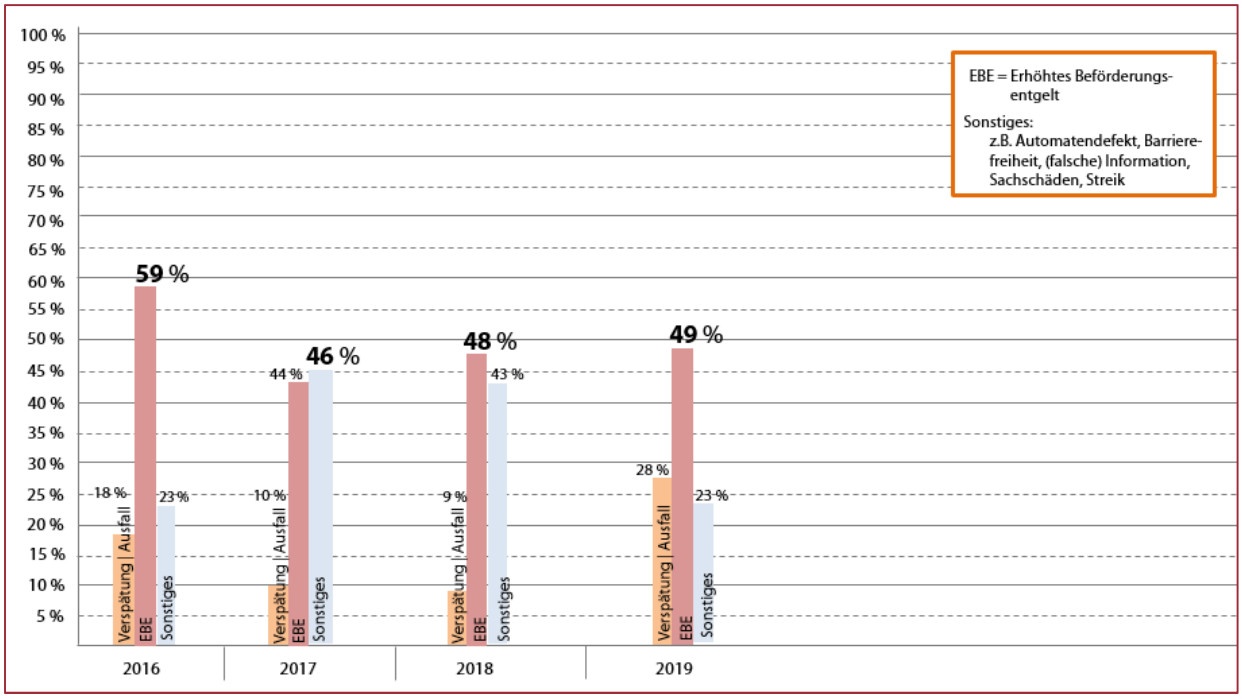

Abb. 19: Beschwerdegründe ÖPNV 2016 – 2019

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

6. Die Schlichtung

- **Schlichtungsverfahren:** In 2019 schließt die söp 31.781 Schlichtungsverfahren ab. Im Vergleich zu 2018 entspricht dies einem Anstieg um knapp 57 % (vgl. Abb. 20).

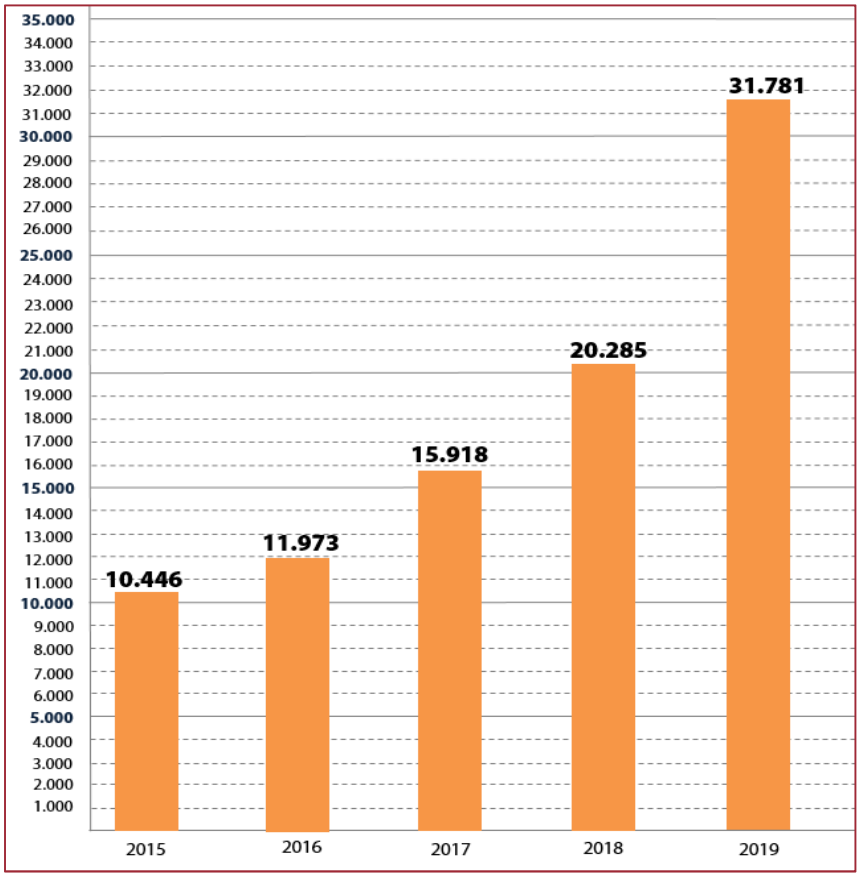

Abb. 20: Fallabschlüsse 2015 – 2019

Nicht zuletzt durch die Möglichkeit des „Sofortigen Anerkenntnisses" 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 (vgl. Abb. 21).

Abb. 21: Google-Rezension

Andererseits ist die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer oftmals 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. 22). Zur Reduzierung der Verfahrensdauer hat die söp neben der weiteren Digitalisierung des Schlichtungsverfahrens, zusätzlichen „Power-Samstagen" und weiteren effizienzsteigernden Maßnahmen ihr Team erheblich aufgestockt (vgl. S. 3). Insoweit ist 2020 mit einer über alle Fälle betrachtet abnehmenden Verfahrensdauer zu rechnen.

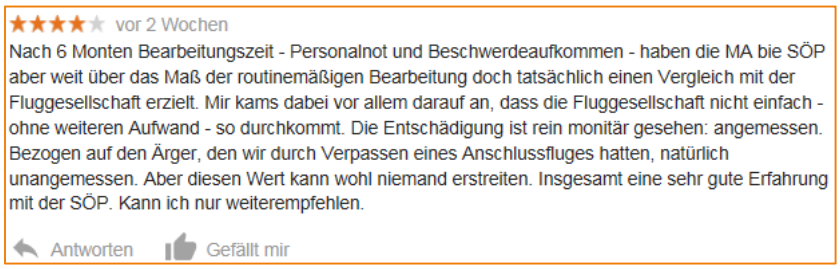

Abb. 22: Google-Rezension

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- **Schlichtungsmodelle:** Die von der söp zur Streitbeilegung entwickelten Modelltypen „Kurzentscheid“ und „Schlichtungsempfehlung“ (sowie als Sonderfall „Schlichtungsempfehlung[plus]“) kommen 2019 unverändert zum Einsatz (vgl. Abb. 23). Ergänzt werden diese Modelltypen seit nunmehr sechs Jahren um das für den Luftverkehr gesetzlich zwingend erforderliche Modell des „Sofortigen Anerkenntnis“. Mit geringem Verfahrensaufwand kann hierbei der Streit in kürzester Zeit beigelegt werden, wenn das Unternehmen die Forderung des Verbrauchers vollständig (zu 100 %) anerkennt. In 2019 beträgt der Anteil der „Sofortigen Anerkenntnisse“ im Bereich Flug 39,2 % (2018: 44,8 %; 2017: 26,5 %), was absolut betrachtet 10.670 Fällen entspricht (2018: 7.508; 2017: 3.314).

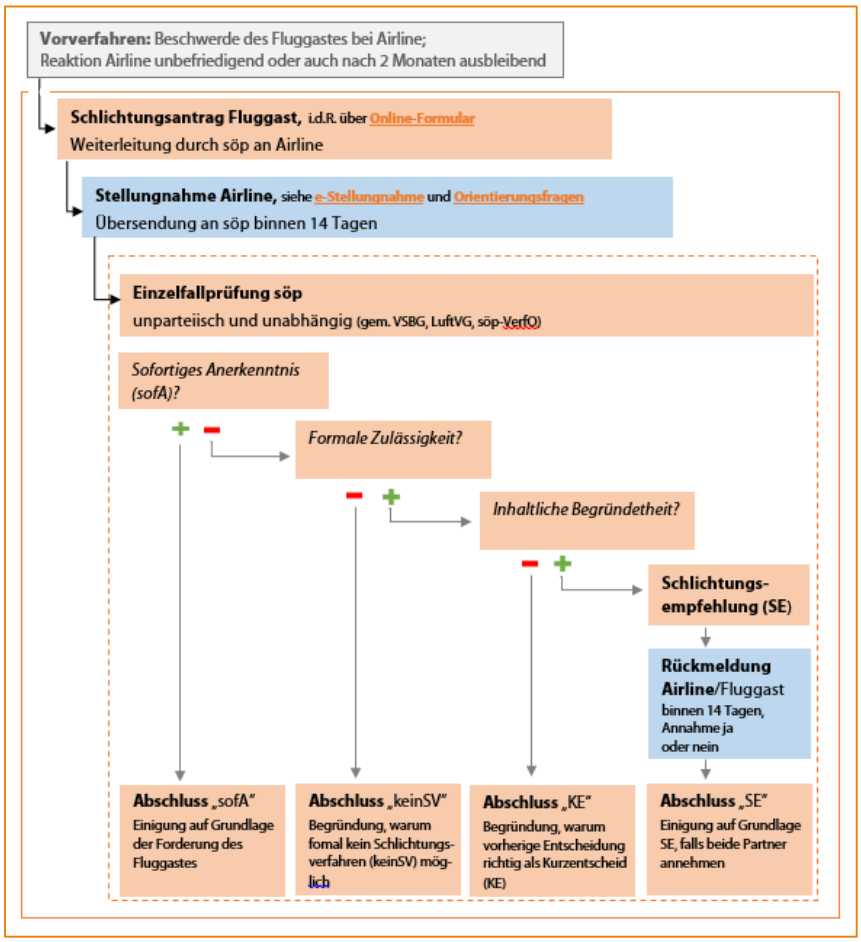

Abb. 23: Verfahrensablauf am Beispiel der Flugschlichtung

Die 2019 gestartete Probephase, das Modell des „Sofortigen Anerkenntnisses“ auch für andere Branchen nutzbar zu machen, soll 2020 weitergeführt werden.

Unverändert bleibt der bewährte strukturelle Aufbau der söp-Schlichtungsempfehlungen: Nach Schilderung des Sachverhaltes werden die zugunsten des Beschwerdeführers und des Beschwerdegegners zu berücksichtigenden Argumente sorgfältig gewürdigt. Als „Kernstück“ der Schlichtungsarbeit erfolgt dann abschließend – in „Abwägung aller Umstände“ – der Vorschlag zur Streitbeilegung.

- **Qualitätssicherung**: Eine erfolgreiche Schlichtung setzt nach unserem Verständnis dreierlei voraus: Präzision, Empathie und Effizienz – der söp-Schlichtungsdreiklang (vgl. Abb. 24):

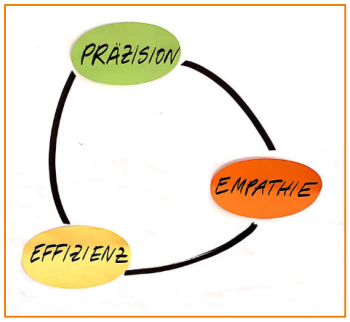

Abb. 24: Der söp-Schlichtungsdreiklang

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

1. Sowohl Schlichtungsempfehlungen als auch Kurzentscheide enthalten mehrseitige Rechtsgutachten zum jeweiligen Einzelfall. Die Beteiligten sollen sich auf die fachliche Einschätzung der Schlichtungsstelle verlassen können. Daher kommt der **Präzision** in der Schlichtung besondere Bedeutung zu. Die fachliche Expertise der söp wird durch zwei Faktoren begünstigt: Zum einen die hohe juristische Ausgangsqualifikation aller Schlichterinnen und Schlichter (u.a. zwei juristische Staatsexamina), zum anderen die durch das hohe Fallvolumen ermöglichte Spezialisierung auf einzelne Bereiche des Passagier- und Reiserechts.

2. Gleichwohl verlangt die Konfliktbeilegung mehr als eine „nackte Rechtsentscheidung". Denn in den Schlichtungsfällen geht es häufig auch um Emotionen wie Enttäuschung, Ärger und das Bedürfnis der Reisenden, mit ihren Anliegen „gehört" zu werden. Unter dem Stichwort **Empathie** berücksichtigt die söp auch die menschliche Seite des Konflikts und würdigt ebenso wichtige nicht-justiziable Aspekte. Schlichtung bedeutet Vermittlung zwischen den Parteien. Dabei hilft eine den Beteiligten zugewandte Kommunikation und mitunter auch ein pragmatischer Griff zum Telefonhörer.

3. Von Anfang an spielte die **Effizienz** in der Schlichtung eine zentrale Rolle. Denn die Schlichtung trifft nur dann auf Akzeptanz aller Beteiligten, wenn dadurch Kosten und Zeit gespart werden können. Die (Stück-)Kosten pro Schlichtungsfall konnten seit dem Start der söp kontinuierlich gesenkt werden. Die Bearbeitungszeit ist nach einem zwischenzeitlichen Aufwuchs durch das „Flug-Chaos" 2018 nun wieder stark rückläufig. Beides sind Resultate eines laufenden Optimierungsprozesses bei der söp. Dazu gehören im Jahr 2019 weitere Schritte der Digitalisierung (u.a. vollständige Abschaffung der Papierakten, Einführung weiterer Online-Tools für Reisende und Unternehmen).

Bei Auswertung der die söp erreichenden Rückmeldungen von Verbraucherinnen und Verbrauchern, der Resonanz der juristischen Fachwelt sowie der finanziellen Entwicklung, an der nachvollziehbar die die Schlichtung finanzierenden Unternehmen großes Interesse haben, scheint das Ziel 2019 erreicht zu sein.

- **Transparenz:** Um der interessierten Öffentlichkeit die Schlichtungsempfehlungen der söp in Aufbau und Inhalt zugänglich zu machen, sind unter „https://soep-online.de/söp-empfehlungen.html" zahlreiche Beispiele aus der Schlichtungspraxis anonymisiert eingestellt und abrufbar.

7. Die Akzeptanz

- **Schlichtungsquote:** In allen Bereichen ist 2019 die Quote der einvernehmlich beigelegten Schlichtungsanträge gestiegen: Bei der Bahn um einen Prozentpunkt, beim Flug um 2 Prozentpunkte, beim Fernbus um 1 Prozentpunkt und beim ÖPNV um 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. 25).

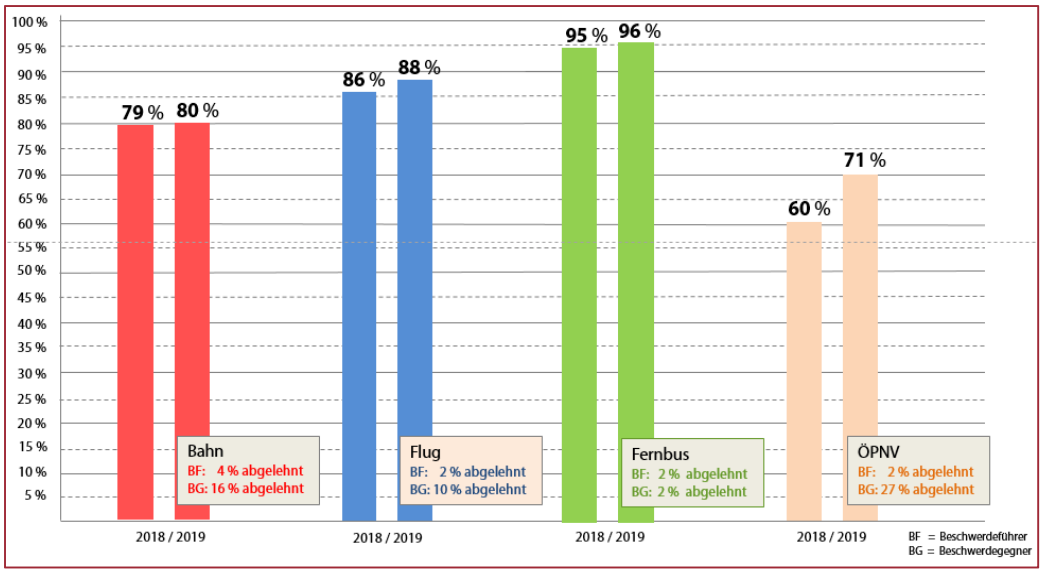

Abb. 25: Schlichtungsquote 2018 / 2019

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- **Zufriedenheit (Reisende):** Viele Reisende zeigen sich sehr zufrieden mit der söp, was auch dem Ergebnis einer empirischen Studie der Universität Oxford entspricht („Oxford-Studie" -> https://soep-online.de/assets/files/Service-Dokumente/Oxford-Studie-Teil_soep.pdf). Im Vergleich zu den Vorjahren kritisieren die Reisenden jedoch häufiger die lange Bearbeitungsdauer. Die Kritik ist nachvollziehbar, da die angestrebte Bearbeitungszeit von drei Monaten durch den enormen Fallanstieg 2018 und 2019 nicht immer eingehalten werden kann. Die zwischenzeitlich eingeleiteten Gegenmaßnahmen, wie die vorgenommene „Einstellungsoffensive", die weitere Digitalisierung des Schlichtungsverfahrens und zusätzliche „Power-Samstage", zeigen ab der zweiten Jahreshälfte Wirkung: Die Bearbeitungszeiten sind rückläufig. Im Übrigen zeigen die Reisenden jedoch großes Verständnis für die vorübergehend längeren Bearbeitungszeiten, denn noch nie hat die söp so viele positive Reaktionen wie 2019 erhalten:

1. *„Es hat zwar fast 12 Monate gedauert, aber schlussendlich ist für uns das Resultat ausschlaggebend und mit diesem sind wir zufrieden!"*
2. *„Auch wenn es (verständlicherweise) einige Zeit gedauert hat, ist der Fall nun zu unserer Zufriedenheit gelöst. Wir bedanken uns bei der söp für die sehr effektive Hilfe!"*
3. *„Mit Ihrer detaillierten Prüfung erklärt sich auch für uns der Rückstau der Bearbeitung – wenn wir Ihr Gutachten sehen, haben wir gerne gewartet – auch wenn wir natürlich mehr erhofft haben..."*
4. *„Wir wünschen Ihnen allen, dass Sie die Flut der Fälle aus 2018 irgendwann abgearbeitet haben werden und wieder halbwegs zur Normalität zurück finden."*
5. *„Ihnen und der ganzen SÖP gilt der ganze Dank. Sie haben, wenngleich es Zeit gekostet hatte, mich in allen Belangen wunderbar vertreten und begleitet. Immer zuvorkommend. Immer informativ. Selbst dass es sich auf Grund zahlreicher ähnlicher Vorfälle das Procedere in die Länge zieht, haben Sie mit mir formitable kommuniziert. Ich möchte mich gerne bei Ihnen und dem ganzen Team bedanken. Tolle Arbeit. Von tollen Menschen. Bitte geben Sie das so weiter."*
6. *„Ich bin sprachlos und äußerst positiv überrascht – das ging ja sehr schnell..."*
7. *„Ein Dankeschön für Ihre unbürokratische Hilfe und Unterstützung. Wir können es kaum glauben, der Betrag von ... Euro ist bereits auf unserem Konto..."*
8. *„Vielen lieben Dank, echt klasse ... Super Aktion."*
9. *„Unabhängig des Ausgangs des Schlichtungsverfahrens war uns Ihre Expertise eine unschätzbare Hilfe."*
10. *„Vorab, ich bin begeistert, verwundert und hoch erfreut, dass es so etwas wie die SÖP gibt. Ein Unternehmen, das etwas für einen Kunden tut ohne diesen über den Tisch zu ziehen, auch nur einen Cent zu berechnen und dann am Ende noch so eine erfreuliche Nachricht überbringt. Das kann ja fast schon nicht wahr sein."*
11. *„Ich weiß eine solche ausführliche Bearbeitung wirklich wertzuschätzen und bin vor allem überwältigt, dass dieser Service für mich kostenlos ist."*
12. *„Mehrere private Firmen haben mein Anliegen abgewiesen und auch die Airline selbst hat meinen Fall ignoriert. Nur durch Ihre Unterstützung wurde eine faire Ausgleichszahlung erreicht."*
13. *„Das ist ja sowas von genial – vor allem sowas von unerwartet."*
14. *„Bin total sprachlos – ich hätte niemals gedacht, dass mein Anspruch erfolgreich durchgesetzt wird."*
15. *„Ihre Ausführungen insbesondere der beigefügte Kurzentscheid waren für uns ausführlich und überzeugend. Wir werden die Sache nun auf sich beruhen lassen, ziehen allerdings die Erkenntnis, dass Sie und die SÖP eine sehr empfehlenswerte Adresse sind."*
16. *„Vielen Dank für Ihren wirklich tollen und professionellen Service! Selten habe ich als Verbraucher eine so aufgeräumte und informative Homepage gesehen und der weitere Prozess ist mir sehr transparent von Ihnen erklärt worden. Ich habe wirklich das Gefühl gehabt, dass meine Anliegen bei Ihnen in guten Händen ist und sich darum gekümmert wird."*
17. *„Ich bestätige den Eingang Ihrer E-Mail am Freitag, den 13. Trotz des zu diesem Tag passenden (☺), bedauerlichen Ergebnisses bedanke ich mich für Ihre Bemühungen. Den Klageweg werde ich nicht beschreiten, weil ich aufgrund Ihrer Ausführungen die Erfolgsaussichten als eher gering einschätze."*

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

18. *„Es ist gut zu wissen, dass es eine Institution wie die SÖP und engagierte Mitarbeiter dort - so wie Sie - gibt, so dass man ‚übermächtigen' Reisekonzernen und Fluggesellschaften nicht völlig machtlos ausgeliefert ist. Deshalb: vielen Dank !"*
19. *„Ich erachte Ihr Angebot als sehr hilfreich, weil es mir als Geschädigten einen vermutlich sehr viel höheren Stundenaufwand im Falle eines Rechtsstreits erspart hat. Nochmals vielen Dank für Ihre wertvollen Dienste!"*
20. *„Vielen Dank für Ihre E-Mail und die Ausarbeitung des Falles. Wir sind sehr beeindruckt von dem Dokument und der Ausführlichkeit- herzlichen Dank!!"*
21. *„Wir bedanken uns im Übrigen für die umfassende und unparteiische Auswertung unseres Streitfalles und hoffen nun für die Zukunft auf Grundlage dieser Einigung auf eine harmonische Beziehung [zur Airline...]."*
22. *„Herzlichen Dank auch von unserer Seite! Sie haben eine sehr gute Arbeit geleistet!"*
23. *"I would like to thank you on behalf of my son … and … for dealing with this matter. Both complainants would be happy to accept the recommendation concluded by the conciliation body. It was not a very nice experience for either of them and we are grateful that there is a process such as this in place than can resolve issues like this."*
24. *„Wir hoffen, Ihre Dienste nicht zeitnah wieder in Anspruch nehmen zu müssen; falls doch, wissen wir, dass man bei Ihnen in guten Händen ist!"*
25. *„Vielen Dank für Schlichtungsempfehlung und die dort aufgeführte Beurteilung des Sachverhalts. Als Nicht-Jurist finde ich das sehr hilfreich."*
26. *„Wiewohl das Ergebnis für uns enttäuschend ist, danken wir Ihnen und dem SÖP trotzdem herzlich für Ihre Bemühungen!"*
27. *„Obwohl das Ergebnis enttäuschend ist, danken wir Ihnen sehr für Ihre wertvolle Arbeit und die ausführliche Begründung der Entscheidung. Uns selbst war es nicht möglich, den technischen Hintergrund der langen Flugverspätung derart detailliert zu verifizieren bzw. rechtlich einzuordnen."*
28. *„Ich bin tatsächlich sprachlos, dass dank Ihrer Hilfe auf diesem Wege eine Erstattung nun ganz unkompliziert auf den Weg gebracht wird. Es ist großartig, dass man Ihre Unterstützung kostenfrei in Anspruch nehmen darf – und [das Verkehrsunternehmen] sich dann offenbar doch ordnungsgemäß verhält."*
29. *„Ihre gründliche und ausführliche Begründung lässt mich vermuten, dass en Gericht keine wesentlich andere Entscheidung fällen würde."*
30. *„Thank you a lot for your help. I very appreciated what you do and your efforts and time to help people like me."*
31. *„Auch wenn das Schlichtungsergebnis bzw. die Erstattungssumme in der oben bezeichneten Angelegenheit eine erhebliche Diskrepanz zu den unsererseits geltend gemachten Ansprüchen aus der EU261-VO aufweist und angesichts der seitens der Beschwerdegegnerin dargelegten und anscheinend exkulpationsbegründeten Beweislage bin ich gemeinsam mit meinen Vollmachtgebern zum Ergebnis gekommen, uns auf Ihre Schlichtungsempfehlung einzulassen."*
32. *„Ich möchte mich bei dieser Gelegenheit ausdrücklich bei Ihnen, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für Ihren geleisteten Einsatz bedanken. Da haben Sie ganz Klasse gezaubert."*
33. *„Sie waren für uns als kleine Bürger eine große Hilfe gegen einen so großen Konzern. Sie haben eine kompetente und erfolgreiche Hilfe geleistet."*
34. *„Habe die Schlichtungsstelle unterdessen schon weiter empfohlen, auf die Gefahr hin, Ihnen damit noch mehr Arbeit zu machen ;)."*
35. *„Also ehrlich, das haben Sie wirklich sehr gut gemacht."*
36. *„Die ausführliche Begründung des Vorschlags hat mir ebenfalls geholfen, die Beweisführung eines solchen Schlichtungsverfahrens besser nachvollziehen zu können – vielen Dank auch dafür!"*
37. *„Wir sind mit Ihrem Vorschlag einverstanden. Das liegt nicht zuletzt daran, dass wir das Gefühl haben, sie haben sich umfassend und mit Augenmaß mit der Angelegenheit beschäftigt."*

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

Solche Rückmeldungen von Seiten der Verbraucherinnen und Verbraucher sind natürlich sehr motivierend. Die söp bedankt sich hierfür, wie sie auch allen anderen Reisenden für ihr Vertrauen dankt, die sich im Jahr 2019 mit einem streitigen Anliegen an die Schlichtungsstelle gewandt haben.

Ebenso sagt die söp den Unternehmen Dank, die am Schlichtungsverfahren teilnehmen und die Schlichtungsstelle finanzieren. Dank auch an alle Vertreter der Verbraucherinnen und Verbraucher sowie an die Medien und die Politik. Sie begleiten die Arbeit der söp, ob im Rahmen des Beirats oder im politischen-medialen Umfeld, seit nunmehr zehn Jahren konstruktiv und wohlwollend.

In 2019 möchten wir zudem ganz besonders unseren Dienstleistern danken, die wir angesichts der deutlich erweiterten Digitalisierung des Arbeitsablaufs, der Erweiterung des Schlichtungsportfolios um den Bereich Reise und den neuen Webauftritt erheblich gefordert haben.

- **Zufriedenheit (Unternehmen):** Für die Zufriedenheit mit der söp-Schlichtung spricht auf Seiten der Unternehmen nicht zuletzt, dass die söp für mehrere Airlines auch für deren Kunden im Vereinigten Königreich schlichtet. Außerdem haben inzwischen zwei Flugunternehmen die Selbstbindung erklärt, was heißt, dass sie ohne weitere Prüfung die Schlichtungsempfehlungen der söp als verbindlich annehmen. Alle Mitgliedsunternehmen schätzen zudem die Qualität der Schlichtungsempfehlungen sowie die kontinuierlich entwickelten Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz des Schlichtungsverfahrens (und damit zur Senkung der den Mitgliedsunternehmen entstehenden Verfahrenskosten).

8. Die Politik

Zahlreiche (verbraucher-)politische Dokumente nehmen im Berichtsjahr 2019 auf die söp Bezug. Zumeist wird auf die als positiv bewertete Entwicklung hinsichtlich Qualität und Fallaufkommen hingewiesen. Es wird aber auch der Wunsch nach Übernahme weiterer Aufgaben durch die söp formuliert.

- **Länderebene**

  Verbraucherschutzministerkonferenz: Auf der 15. VSMK (Mainz, 24.05.2019) bitten die Verbraucherschutzminister in einem einstimmigen Beschluss die Bundesregierung, sie möge dafür Sorge tragen, dass „Schlichtungsergebnisse ... für die Airlines bindend sein [sollten], sofern sie nicht innerhalb einer bestimmten Frist widersprechen".

  Bundesrat: In seiner Stellungnahme zum ***„Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze"*** (Drucksache 197/19 vom 07.06.2019) empfiehlt der Bundesrat den „Schlichtungskatalog" nach § 57b LuftVG zu ergänzen: „Die Streitigkeiten nach den §§ 57 und 57a betreffen außerdem Ansprüche im Zusammenhang mit der Aufhebung eines Luftbeförderungsvertrags und dem Nichtantritt eines Fluges."

  Die Länder begründen dies wie folgt: „Wenn der Fluggast ... den Flug storniert, kommt es häufig zu Streitigkeiten mit der Fluggesellschaft darüber, ob und in welchem Umfang geleistete Zahlungen rückerstattet werden müssen ... Für eine außergerichtliche Beilegung dieser Streitigkeiten steht zwar grundsätzlich der Weg zu den allgemeinen Verbraucherschlichtungsstellen offen, jedoch ist es mit Blick auf die hohe fachliche Kompetenz und breite Akzeptanz der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.* sowie des Bundesamts für Justiz vorzugswürdig, diese Streitigkeiten den branchenbezogenen Schlichtungsstellen zuzuweisen. Daher ist der Anwendungsbereich der §§ 57 und 57a LuftVG auf Ansprüche im Zusammenhang mit der Aufhebung eines Luftbeförderungsvertrags zu erweitern."

  Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen: Am 07.10.2019 präsentiert die Verbraucherzentrale NRW ihre im Auftrag der Landesregierung (Drucksache 17/3808 vom 02.10.2018) entwickelte „Flugärger-App" der Öffentlichkeit. Die App speichert die Mail-Adressen und Post-Adressen vieler Airlines, um den Verbrauchern die Zustellung ihrer Beschwerde zu erleichtern bzw. erst zu ermöglichen. Sollte keine oder eine ablehnende Reaktion von Seiten der Airline erfolgen, verweist die App den Verbraucher an die *Schlichtungsstelle (SÖP)*.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz: In ihrem einstimmig gefassten Beschluss ***„Stärkung der Fluggastrechte"*** vom 14./15.11.2019 beauftragt die LAV das Vorsitzland (Rheinland-Pfalz), auf die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr *(söp) e.V.* mit der Bitte zuzugehen, „dass der Verbraucherzentrale NW e.V. für die Flugärger-App eine technische Schnittstelle geöffnet wird, sodass ein automatischer Pre-Fill aus der App in das entsprechende Kontaktformular bei der söp möglich ist." Auf diese Weise könne eine noch größere Akzeptanzsteigerung bei den betroffenen Flugreisenden erzielt werden.

- **Bundesebene**

Bundestag/Bundesregierung: In ihrer Kleinen Anfrage ***„Automatisierung von Fahrgastrechten"*** (Drucksache 19/6980 vom 14.01.2019) verweist die FDP-Fraktion auf die „steigende Zahl der Schlichtungsanträge bei der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp)",* was darauf hindeute, „dass die Bekanntheit der Fahr- und Fluggastrechte unter Verbraucherinnen und Verbrauchern kontinuierlich" steige. Gefragt wird u.a., „Wie viele Verbraucher ... sich nach Kenntnis der Bundesregierung im Sinne der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 an die Beschwerdestellen der Fluggesellschaften, Kraftomnibusverkehrsunternehmen und die Eisenbahnverkehrsunternehmen (beispielsweise die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. – SÖP*) [wenden], um ihre Verbraucherrechte geltend zu machen ...?"

In ihrer Antwort (Drucksache 19/7619 vom 11.02.2019) weist die Bundesregierung u.a. darauf hin, dass die „*söp* keine Beschwerdestelle der Verkehrsunternehmen [ist], sondern ein eingetragener Verein und insofern eine unternehmensgetragene, jedoch rechtlich selbständige und unabhängige verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle. Die Zahl der bei der *söp* eingegangenen Schlichtungsanträge, die Schlichtungsquote sowie weitere Informationen veröffentlicht die *söp* in ihren Jahresberichten. Diese sind im Internet abrufbar (https://soep-online.de/presse.html)."

Auf eine weitere Frage „Sind nach Ansicht der Bundesregierung die Beschwerdestellen der privaten Unternehmen ausreichend, um die Verbesserung der Rechte von Reisenden im Sinne der Verordnungen (EG) Nr. 261/2004, (EG) Nr. 1371/2007 und (EU) Nr. 181/2011 sicherzustellen?" antwortet die Bundesregierung u.a.: „Für ein angemessenes hohes Schutzniveau im Verbraucherschutz hat die Bundesregierung für den Luftverkehr ... 2013 die gesetzlichen Grundlagen für eine unabhängige und für Verbraucherinnen und Verbraucher grundsätzlich kostenlose Schlichtung von Fluggastansprüchen geschaffen. Auf der Grundlage dieser Regelungen schlichten die *söp* als freiwillige Schlichtungsstelle und die Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz als behördliche Auffangschlichtungsstelle. Im Bereich des Eisenbahnverkehrs und des Busverkehrs fand bereits zuvor eine unabhängige Schlichtung durch die *söp* statt."

Erwähnung findet die söp auch im Zusammenhang mit der Antwort auf die Frage „Welche anderen Maßnahmen zur Stärkung der Verbraucherrechte beziehungsweise deren Durchsetzung und zur Verbesserung der Information der Verbraucher über ihre Rechte und Ansprüche innerhalb der Personenbeförderung (Flug, Bahn, Omnibus) sieht die Bundesregierung?": „Die Schlichtungsstellen haben in den vergangenen Jahren ihrer Tätigkeit verkehrsträgerübergreifend eine große Akzeptanz erlangt. Dies wird durch die jährlich sehr hohen Schlichtungsquoten der *söp* belegt. Die Bundesregierung hat die Luftfahrtunternehmen daher gebeten zu prüfen, ob sie sich gegenüber einer Schlichtungsstelle für Fluggastansprüche freiwillig verpflichten, Schlichtungsvorschläge bis zu einem bestimmten Betrag generell rechtsverbindlich zu akzeptieren ..."

Bundestag: In ihrem Antrag ***„Geltendmachung von Fahr- und Fluggastrechte digitalisieren"*** (Drucksache Nr.: 19/9236 vom 10.04.2019) verweist die Fraktion der AfD auf die in 2018 stark gestiegene Geltendmachung von Verbraucherrechten im Fall von Verspätungen und Beförderungsausfällen bei Flugreisen, Bahnfahrten oder Busreisen: *„Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (SÖP)* verzeichnete 2018 32.000 Schlichtungsanträge und damit doppelt so viele wie im Vorjahr. Bei Bahnreisen betrug die Steigerungsrate 12 Prozent, bei Fernbussen 9 Prozent und im Bereich der Flugreisen 140 Prozent verglichen mit dem Jahr 2017 (www.schlichtungsforum.de/dateien/2019/03/Jahresbericht-2018.pdf)."

Bundesregierung: In ihrer Antwort (Drucksache 19/9543 vom 17.04.2019) auf die Kleine Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen ***„Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2018"*** verweist die Bundesregierung mit Blick auf die beiden Fragestellungen „In wie vielen Fällen haben sich Fluggäste

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

nach Kenntnis der Bundesregierung im Jahr 2018 ... an die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP e. V.)* ... gewandt?" und „In wie vielen Fällen konnte dort eine Einigung erreicht werden ..." auf den im Internet abrufbaren Jahresbericht der söp.

Auf die weitere Frage, „ob die Bundesregierung der Ansicht [ist], dass die Durchsetzung von Passagierrechten im Luftverkehr verbessert werden muss, und falls ja, welche Vorhaben sie in diesem Bereich [plant]"? antwortet die Bundesregierung u.a., dass sie die Luftfahrtunternehmen gebeten habe zu prüfen, ob sie sich gegenüber einer Schlichtungsstelle für Fluggastansprüche freiwillig verpflichten, Schlichtungsvorschläge bis zu einem bestimmten Betrag generell rechtsverbindlich zu akzeptieren. Am 7. März 2019 hat Ryanair erklärt, die Schlichtungsvorschläge der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (SÖP)* generell zu akzeptieren. Die Bundesregierung begrüßt diesen Schritt und erwartet, dass dieser bald von weiteren Luftfahrtunternehmen aufgegriffen wird."

Bundestag: In der 104. Sitzung des Deutschen Bundestages (06.06.2019) weist die Abgeordnete Künast (Bündnis 90/Die Grünen) im Rahmen der Beratung des von der Bundesregierung eingebrachten ***„Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze"*** darauf hin, dass Verbraucher einen besseren Zugang zur Schlichtung erhalten müssen. „Das war schon das Ziel des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes 2016. Doch viel geändert hat sich seitdem nicht. Zwar sind einige Schlichtungsstellen wie die *SÖP* im Bereich öffentlicher Verkehr sehr erfolgreich, doch das lässt sich nicht für den gesamten Bereich der Verbraucherschlichtung sagen."

Bundestag: In der Drucksache Nr. 19/10991 vom 19.06.2019 unterrichtet die Bundesregierung den Bundestag über die zum ***„Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze"*** eingegangene Stellungnahme des Bundesrates und die Gegenäußerung der Bundesregierung. „Die Bundesregierung möchte ... dem Vorschlag des Bundesrates, Unternehmer zu verpflichten, nach erfolgreicher Musterfeststellungsklage an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, nicht folgen ... Die Bundesregierung verweist ... darauf, dass „auch die Schlichtung im Luftverkehr ... keine Teilnahmepflicht der Unternehmer vor[sieht]. Die Schlichtung bei der privatrechtlich organisierten *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. (söp)* ist ausdrücklich freiwillig. Vor der Schlichtungsstelle beim Bundesamt für Justiz, zuständig für die Schlichtung mit Luftfahrtunternehmen, die sich freiwillig nicht der *söp* angeschlossen haben, sind die Unternehmen zwar zur Übernahme der Verfahrensgebühren verpflichtet, zur aktiven Teilnahme aber nicht."

Gleichfalls lehnt die Bundesregierung den Vorschlag des Bundesrates zur Ausweitung des Schlichtungskatalogs (§ 57b LuftVG) ab: „Im Hinblick auf die Schlichtung im Luftverkehrsbereich setzt die Bundesregierung auf freiwillige Lösungen und auf eine Verständigung mit der Luftverkehrswirtschaft. Einer Schlichtung ist wesenseigen, dass sie nur dann erfolgreich sein kann, wenn sie von den Beteiligten akzeptiert wird. Vorschläge einer Schlichtungsstelle, die selbst oder deren Schlichtungen von einer Seite generell nicht akzeptiert werden, haben keine Chance auf Akzeptanz. Nur deshalb ist auch die privatrechtlich organisierte *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.,* der sich inzwischen alle deutschen und viele internationale Luftfahrtunternehmen freiwillig angeschlossen haben, mit Schlichtungsquoten um 80 Prozent bei den ihr zur Schlichtung übertragenen Ansprüchen überaus erfolgreich ... Aus Sicht der Bundesregierung wäre daher unabdingbare Voraussetzung für die Umsetzung des Vorschlags, darüber zuvor eine Verständigung mit den Luftfahrtunternehmen zu suchen." Andernfalls würden die Schlichtungsvorschläge keine ähnlich breite Akzeptanz bei den Luftfahrtunternehmen erfahren, „wie dies – jedenfalls im Rahmen der freiwilligen Schlichtung über die derzeit gesetzlich festgelegten Ansprüche bei der *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.* – derzeit der Fall ist".

Bundestag: In ihrem Entschließungsantrag ***„Entwurf eines Gesetzes zur Änderung von Vorschriften über die außergerichtliche Streitbeilegung in Verbrauchersachen und zur Änderung weiterer Gesetze"*** (Drucksache 19/14147 vom 16.10.2019) stellt die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen fest, dass das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz sein Ziel nicht erreicht habe, die Schlichtung zu stärken: „Neue Schlichtungsstellen sind kaum entstanden, und in der neu geschaffenen Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle sind lediglich ca. 2.200 Anträge pro Jahr eingegangen ... Demgegenüber konnten etablierte Branchenschlichtungsstellen wie die *Schlichtungsstelle für den Öffentlichen Personenverkehr*

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

(SÖP) ihre Fälle halten bzw. ausbauen. Das von der Bundesregierung vorgelegte Gesetz setzt ... keinerlei neue Anreize, um weitere Branchenschlichtungsstellen zu schaffen, die bestehenden Branchenschlichtungsstellen weiter auszubauen oder die Teilnahme von Unternehmen an Schlichtungsverfahren zu verbessern."

Des Weiteren stellt die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen fest: „In den Anwendungsgebieten der verschiedenen Branchenschlichtungsstellen bestehen teilweise Lücken. So hat die Einrichtung der behördlichen Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr im Bundesamt für Justiz zwar dazu geführt, dass sich mittlerweile alle deutschen und viele bedeutende internationalen Fluggesellschaften der privaten *Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr (SÖP)* angeschlossen haben. Für die anderen Verkehrsträger Bahn, Bus und Schiff gilt dies bisher nicht. Durch eine Ausweitung der behördlichen Auffangschlichtungsstelle im Bundesamt für Justiz auf die Verkehrsträger Bahn, Bus und Schiff soll ein Anreiz geschaffen werden, dass sich auch diese Unternehmen vermehrt an der privaten Schlichtungsstelle beteiligen ..." Ausgeweitet werden solle im VSBG daher „die Zuständigkeit der beim Bundesamt für Justiz eingerichtete behördliche Auffangschlichtungsstelle Luftverkehr auf den gesamten Verkehrsbereich ... sowie „auf Ansprüche, die sich aus Stornierung eines Luftbeförderungsvertrags oder dem Nichtantritt eines Flugs ergeben".

Bundesregierung: In einer ***Pressemitteilung*** des BMJV (21.11.2019) begrüßt Staatssekretär Billen die Ausweitung des Schlichtungsportfolios der söp auf die Reisebranche: „Ich freue mich, dass die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.* und der Verband Internet Reisevertrieb e. V. ihre Kooperation konkretisiert und den Weg für eine Schlichtung im Online-Reisevertrieb geebnet haben."

Bundestag: In der Drucksache Nr. 19/15852 vom 03.12.2019 unterrichtet die Bundesregierung den Bundestag über den ***Tätigkeitsbericht der Bundesnetzagentur***. In diesem Zusammenhang findet auch die söp Erwähnung: „Die Schlichtungsstellen anderer Branchen berichten über hohe Einigungsquoten. Die *Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr SÖP*, die von den Verkehrsunternehmen, insbesondere von den Fluggesellschaften getragen wird, schließt 90 Prozent ihrer Streitigkeiten mit einer Einigung ab. Die Unternehmen der Branche haben sich zusammengeschlossen, um eine Alternative zu der Schlichtungsstelle des Bundesamtes für Justiz nach § 57a Luftverkehrsgesetz zu errichten. Sie finanzieren die Schlichtungsstelle und nehmen deren Leistungen in Anspruch ..."

- **Europäische Ebene**

Europäische Kommission: Im Bericht der Kommission an das Europäische Parlament, den Rat und den Wirtschafts- und Sozialausschuss über die Anwendung der Richtlinie 2013/11/EU des Europäischen Parlaments und des Rates über die alternative Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten und der Verordnung (EU) Nr. 524/2013 des Europäischen Parlaments und des Rates über die ***Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten*** wird die söp repräsentativ für Deutschland als positives Beispiel aufgeführt:

> - In Deutschland wurde eine öffentliche AS-Stelle für Verbraucherrechtsstreitigkeiten im Luftverkehrsbereich eingerichtet. Die nationalen Rechtsvorschriften verlangen von den Fluggesellschaften, dass sie an den AS-Verfahren vor dieser Stelle teilnehmen, es sei denn, sie wenden sich an eine zertifizierte, privat verfasste AS-Stelle. Die Gesetzgebung diente den Fluggesellschaften als Anreiz, Mitglied eines Verbandes zu werden, der eine AS-Stelle im Personenverkehr betreibt. Inzwischen sind 44 Mitglieder des Verbandes Fluggesellschaften. Durch ihre Mitgliedschaft im Verband erkennen die Fluggesellschaften die Verfahrensordnung der AS-Stelle als für sie verbindlich an. Im Jahr 2018 erreichte die AS-Stelle eine Beilegungsquote von 86 % für Streitigkeiten mit Fluggesellschaften.[62]
>
> [62] Siehe Jahresbericht 2018 der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – SÖP, verfügbar unter https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, S. 16.
>
> AS = alternative Streitbeilegung

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- **Fachbeiträge:** Über praktische Schlichtungsfälle bzw. über relevante Grundsatzthemen der Schlichtung aus dem Bereich Bahnverkehr berichtet die söp auch 2019 in mehreren Ausgaben von „Signal", der Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik, und in „der Fahrgast", dem Magazin des Fahrgastverbandes PRO BAHN.

  Weitere Beiträge der söp in 2019:

  - Schlichtung und sonstige alternative Streitbeilegung, in Tamm/Tonner/Brönneke (Hrsg.), Verbraucherrecht, Baden-Baden 2019, S. 1315 ff.
  - Schlichtungspotential am Beispiel Luftverkehr, ReiseRecht aktuell 2/2019, S. 50 ff.
  - Online-Reisevermittlung: Wettbewerbsverstoß bei fehlender Angabe von Gepäckkosten im Zeitpunkt der Flugbuchung, jurisPR-ITR 10/2019 Anm. 5.
  - Die Haftung von Reiseunternehmern für Buchungsfehler gemäß § 651x BGB, Teil 1: AnwZert ITR 11/2019 Anm. 2; Teil 2: AnwZert ITR 14/2019 Anm. 3.
  - Rabattverbot für Nutzung kaum verbreiteter Zahlungsmittel, jurisPR-ITR 18/2019 Anm. 4.

- **Besuche/Gespräche/Vorträge:** Das nationale und internationale Interesse an der Schlichtungsarbeit der söp ist im Berichtsjahr 2019 unverändert gegeben. Die söp erhält zahlreiche Einladungen, um über ihre verkehrsträgerübergreifend ausgerichtete Schlichtungsarbeit und die dabei gewonnenen praktischen Erfahrungen zu berichten.

  Nachfolgend eine Terminauswahl:

  - ***Bucerius Law School:*** Die söp diskutiert im Rahmen der Veranstaltung „Bucerius Innovation" über Veränderungsprozesse in der Schlichtung (Berlin/Hamburg, 20./21. Februar).
  - ***Social Insurance Fund of the Russian Federation:*** Die söp informiert Vertreter des russischen Sozialversicherungsfonds über Verbraucherschlichtung (Berlin, 12. März).
  - ***BMJV/BMVI:*** Die söp nimmt auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz an einem Gespräch zum Verbraucherschutz im Luftverkehr teil (Berlin, 12. März).
  - ***Verbraucherzentrale Bundesverband:*** Die söp nimmt an der Veranstaltung des vzbv zur Entwicklung der Verbraucherrechte in Europa teil (Berlin, 19. März).
  - ***Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz Hamburg:*** Die söp stellt ihre Arbeit auf einer Veranstaltung zu Fahrgastrechten vor (Hamburg, 26. März).
  - ***Institut für Europäische Politik:*** Die söp empfängt eine ukrainische Delegation des IEP im Rahmen der „Civic School for Sound EU Practice" (Berlin, 27. März).
  - ***Technische Hochschule Wildau:*** Im Rahmen ihrer Hochschulkooperation empfängt die söp Studierende zu einem Praxistag (Berlin, 15. April).
  - ***Humboldt-Universität zu Berlin:*** Wie schon in den Vorjahren beteiligt sich die söp an der Humboldt Consumer Law Clinic mit einem Vortrag und Praxistagen für Studierende (Berlin, 24. April).
  - ***Verbraucherzentrale Bundesverband:*** Im Rahmen eines Online-Seminars für die nationalen Verbraucherzentralen informiert die söp über ihre Schlichtungsarbeit (Berlin, 14. Mai).
  - ***Verbraucherzentrale Bundesverband:*** Im Rahmen eines zweiten Online-Seminars hält die söp einen Vortrag zu „Schlichtungsstellen im Überblick" (Berlin, 21. Mai).
  - ***Bergische Universität Wuppertal:*** Die söp informiert die Studierenden des Lehr- und Forschungsgebietes „Öffentliche Verkehrssysteme und Mobilitätsmanagement" über Historisches, Gegenwärtiges und Zukünftiges der söp-Schlichtung (Wuppertal, 4. Juni).
  - ***Humboldt-Universität zu Berlin:*** Die söp betreut Studierende der Consumer Law Clinic bei der Bearbeitung konkreter Fälle aus der Praxis. (Berlin, 19. Juni).

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

- ***Bündnis 90/ Die Grünen:*** Im Rahmen des Fachgesprächs „Legal Tech und Zugang zum Recht" verweist die söp die Teilnehmer auf die Vorteile der Schlichtung für die Verbraucher (Berlin, 24. Juni).
- ***Hochschule für Technik und Wirtschaft:*** Die söp empfängt eine Gruppe Studierender und gibt ihnen Einblicke in die Schlichtungspraxis (Berlin, 25. Juni).
- ***Verband Internet Reisevertrieb:*** Die nimmt am VIR-Innovationstag teil (Berlin, 25. Juni).
- ***Deutscher Bundestag:*** Die söp nimmt an einer Anhörung zur VSBG-Novelle im Rechtsausschuss teil (Berlin, 26. Juni).
- ***Social Insurance Fund of the Russian Federation:*** In einem weiteren Treffen informiert die söp Vertreter des russischen Sozialversicherungsfonds über Verbraucherschlichtung (Berlin, 4. September).
- ***Deutsche Gesellschaft für Reiserecht:*** Die söp ist Teilnehmer an dem von der DGfR veranstalteten 27. Deutschen Reiserechtstag (Passau, 20./21. September).
- ***Bündnis 90/ Die Grünen:*** Die söp nimmt am Runden Tisch „Nationale Tourismusstrategie" teil (Berlin 27. September).
- ***EU-Ratspräsidentschaft:*** Auf Einladung der finnischen Ratspräsidentschaft nimmt die söp an einem Workshop zur Revision der Fluggastrechte-VO 261/2004 teil (Brüssel, 10. Oktober).
- ***Europäisches Verbraucherzentrum:*** Zu einem Fachaustausch besucht der Leiter des EVZ die söp (Berlin, 16. Oktober).
- ***Deutscher Bundestag:*** Auf Einladung des Tourismusausschusses informiert die söp im Rahmen des Fachgesprächs „Sicherheit im Luftverkehr – Verbraucherschutz" über die Entwicklung im Bereich der Schlichtung für Flugreisende (Berlin, 16. Oktober).
- ***OLG Brandenburg:*** Die söp gibt den Referendaren des Oberlandesgerichts Brandenburg eine Einführung in die Alternative Streitbeilegung (Königs-Wusterhausen, 17./18. Oktober).
- ***Verband Internet Reisevertrieb:*** Auf einem Austausch-Meeting des VIR in Prag stellt die söp den VIR-Mitgliedern das Schlichtungsverfahren der söp vor (Prag, 23./24. Oktober).
- ***Humboldt-Universität zu Berlin:*** Die söp hält eine Vorlesung zur Schlichtung in Verbraucherangelegenheiten (Berlin, 27. November).
- ***Schlichtungsstelle Luftverkehr:*** Das Team der beim Bundesamt für Justiz angesiedelten behördlichen Schlichtungsstelle trifft sich zu einem Erfahrungsaustausch mit dem Team der söp (Berlin, 4. Dezember).

- **Schlichtungsnetzwerke:** Die söp engagiert sich auch 2019 für einen engen Austausch der nationalen und europäischen Schlichtungsstellen:
  - ***TRAVEL_NET:*** Das von der söp initiierte europäische Netzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr veranstaltet 2019 unter Beteiligung der söp zwei dem Erfahrungsaustausch dienende Workshops (Paris, 11./12. April; London, 24./25. Oktober).
  - ***Schlichtertreffen:*** Das ebenfalls von der söp 2012 initiierte „Schlichtertreffen", das einem praktischen Erfahrungsaustausch der Ombudsleute/Leiter und Geschäftsführer von nationalen Schlichtungsstellen dient, findet auch 2019 wieder statt. Neben einem Treffen am 11. Februar, wobei im Mittelpunkt der Diskussion die Novellierung des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) steht, gibt es ein zweites Treffen am 6. November. Hier ist der Referentenentwurf zur Novellierung des VSBG erneut Gegenstand der Diskussion. Zudem findet ein intensiver Erfahrungsaustausch zu den von den einzelnen Schlichtungsstellen praktizierten Verfahrensabläufen und zum Umgang mit den datenschutzrechtlichen Anforderungen statt.

Die söp pflegt darüber hinaus eine enge, praxisorientierte Zusammenarbeit mit der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V. in Kehl (2020 neu firmiert als „Universalschlichtungsstelle des Bundes") und dem Europäischen Verbraucherzentrum Deutschland (EVZ), das ebenfalls in Kehl angesiedelt ist. Dem Erfahrungsaustausch dienen zwei Treffen: in Berlin am 13. November und in Kehl am18. Dezember.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

10. Die Mitglieder

- **Mitgliederentwicklung:** In 2019 treten neben den Fernbusunternehmen BlaBlaBus und Pinkbus zahlreiche im Verkehrsverbund Oberelbe (VVO) zusammengeschlossenen Verkehrsunternehmen (darunter die Dresdner Verkehrsbetriebe AG) sowie sechs im Verband Internet Reisevertrieb (VIR) zusammengeschlossene Reiseunternehmen dem söp-Trägerverein bei (HolidayCheck, journaway, weg.de, Evaneos, ebookers.com und expedia.de).

  Den Austritt aus der söp erklärt hingegen erstmals eine Airline (Ethiopian Airlines).

  Damit beteiligen sich am Ende des Berichtsjahres 2019 rd. 400 Unternehmen am Schlichtungsverfahren der söp (Mitgliederliste -> „https://soep-online. de/der-traegerverein.html“).

- **Mitgliederversammlung:** Am 29. April treffen sich die Mitglieder des söp-Trägervereins in Berlin zu ihrer Frühjahrssitzung. Im Mittelpunkt der Diskussion stehen neben der „Aktuellen Lage der söp“ die Genehmigung des Jahresabschlusses 2018, die Entlastung des Vorstands, des Leiters sowie des Geschäftsführers. Darüber hinaus beschließen die Mitglieder ab dem Jahr 2020 den Versammlungsturnus auf „einmal pro Jahr“ zu reduzieren.

  Auf der Mitgliederversammlung am 18. November beschließen die Mitglieder für 2020 eine Änderung der Beitragsordnung. Aufgrund der positiven finanziellen Entwicklung der söp können – ohne die Liquidität der söp zu gefährden – einige Fallpauschalstufen abgesenkt werden. Zudem stimmen die Mitglieder dem vorgelegten „Budgetplan 2020“ zu und bestellen die neu ins söp-Team aufgenommenen Schlichterinnen und Schlichter.

11. Der Beirat

- **Beiratssitzung:** Inhaltlicher Schwerpunkt der Frühjahrssitzung des söp-Beirats am 29. April ist neben dem „Bericht zur Lage der söp“ insbesondere eine im Auftrag der nordrhein-westfälischen Landesregierung von der Verbraucherzentrale NRW zu entwickelnde App für Fluggäste. Zu den Möglichkeiten der praktischen Umsetzung des Vorhabens findet ein ausgesprochen reger Meinungsaustausch statt.

  Auf der Beiratssitzung am 18. November steht neben den Themen „Zur Lage der söp“, „Behandlung von Schwarz-/ bzw. Graufahrerfällen“, „Bestellung der neuen Schlichter“ sowie den „ersten Erfahrungen mit der verbindlichen Anerkennung der söp-Schlichtungsempfehlungen durch ein Mitgliedsunternehmen“ erneut die im Auftrag der Landesregierung NRW entwickelte App für Fluggäste („Flugärger-App“) auf der Tagesordnung.

  Sowohl von Seiten der Verbraucherzentrale NRW als auch von Seiten der Länderarbeitsgemeinschaft Verbraucherschutz (Arbeitsgremium der Verbraucherschutzministerkonferenz auf Ebene der Abteilungsleiter), wird der Wunsch geäußert, die söp solle der Flugärger-App eine Schnittstelle zu ihrem elektronischen Antragsverfahren bereitstellen. Verbraucherinnen und Verbraucher sollten bei einer sie nicht zufriedenstellenden bzw. ausbleibenden Antwort der Airline nicht nochmals alle Daten in das Online-Formular der söp eingeben müssen.

- **Beiratsmitglieder:** Die Satzung der söp bestimmt, dass dem Beirat maximal acht Vertreter der Mitgliedsunternehmen/-verbände, maximal acht Vertreter von Verbraucherinteressen wahrnehmenden Vereinen/Verbänden/Stiftungen und maximal acht weitere Vertreter (einer der Wissenschaft, maximal drei der Bundesregierung, maximal drei des Deutschen Bundestages und einer der Länder) angehören sollen.

  In 2019 umfasst der söp-Beirat 22 Mitglieder:

  - *für die Verbraucherinnen und Verbraucher*

    Marion Jungbluth, Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) – Beiratsvorsitzende,
    Gerhard Curth, Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV),
    Bernd Krieger, Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.,

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

Karl-Peter Naumann, PRO BAHN e.V.,
Silvia Schattenkirchner, ADAC e.V.,
Anke Scheiber, Stiftung Warentest,
Katja Diehl, Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD).

- *für die Unternehmen/-sverbände*

  Dr. Thomas Hilpert-Janßen, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e.V. (VDV),
  Michael Hoppe, Board of Airline Representatives in Germany e.V. (BARIG),
  Anja Ludwig, Bundesverband Deutscher Omnibusunternehmer e.V. (bdo),
  Dr. Volker Menges, Deutsche Lufthansa AG,
  Matthias von Randow und Dr. Michael Engel, Bundesverband der Deutschen Luftverkehrswirtschaft (BDL),
  Bernd Rössner, Tarifverband der Bundeseigenen und Nichtbundeseigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE),
  Silke Schnabel, AirFrance/KLM.

- *sonstige Vertreter*

  Karola Henke, Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI),
  Erich Schaefer, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV),
  Detlef Müller, MdB, SPD-Bundestagsfraktion,
  Sebastian Steineke, MdB, CDU-Bundestagsfraktion,
  Wolfgang Wiehle, MdB, AfD-Bundestagsfraktion,
  Matthias Roder, Bayerisches Staatsministerium für Umwelt und Verbraucherschutz,
  Prof. Dr. Ansgar Staudinger, Universität Bielefeld.

12. Der Vorstand

- **Vorstandsmitglieder:** Die Besetzung des Vorstands bleibt 2019 unverändert:
  - Dr. Tobias Heinemann (Transdev GmbH),
  - Michael Hoppe (BARIG e.V.),
  - Berthold Huber (DB AG) – Vorsitzender des söp-Trägervereins,
  - Axel Meynköhn (W.D.R. GmbH) und
  - Matthias von Randow (BDL) – stellv. Vorsitzender des söp-Trägervereins.

13. Die Vereinsstatuten

- **Satzung:** Die letztmalig in 2016 geänderte söp-Satzung gilt 2019 unverändert fort.

- **Verfahrensordnung:** Die aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes novellierte und 2018 in Kraft getretene söp-Verfahrensordnung gilt 2019 unverändert fort.

- **Beitragsordnung:** Aufgrund der positiven finanziellen Entwicklung der söp beschließen die Mitglieder des söp-Trägervereins 2019 die Reduzierung einiger Fallpauschalsätze. Mit Inkrafttreten der ab Januar 2020 gültigen neuen Beitragsordnung wird es daher zu einer weiteren Kostenentlastung für die sich am Schlichtungsverfahren beteiligenden Unternehmen kommen.

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de

15. **Die Bitte** (an Sie)

Rückmeldung: Wir würden uns freuen, wenn Sie uns eine kurze Einschätzung zum diesjährigen Jahresbericht geben würden – per E-Mail info@soep-online.de oder per Fax +49 (0) 30 6 44 99 33-31.

Antwort

1. War der söp_Jahresbericht 2019 für Sie

○ Informativ?
○ Weniger informativ?

○ Gut lesbar?
○ Weniger gut lesbar?

2. Welche Punkte fanden Sie besonders interessant?

_____

_____

_____

3. Hat Ihnen im söp_Jahresbericht etwas gefehlt?

○ Ja.
○ Nein.

Wenn ja, was?

_____

_____

_____

4. Zu welcher Lesergruppe zählen Sie (z.B. Medien, Politik, Unternehmen, Verbraucher, Verwaltung)?

_____

© söp_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V.
Fasanenstraße 81, 10623 Berlin, https://soep-online.de