söp_ Jahresbericht 2020

Vorwort

Im Jahresbericht 2018 beschrieben wir in Anbetracht der Folgen des „Flug-Chaos-Sommers“ das Jahr als ein außergewöhnliches, ein mit über 32.000 Schlichtungsanträgen zudem für die söp ausgesprochen herausforderndes Jahr. Nicht zu denken war daran, dass es kaum zwei Jahre später noch weit größere Herausforderung geben sollte…

Nachdem wir im Januar 2020 den zehnten Geburtstag der söp im Rahmen einer Festveranstaltung mit über 200 Gästen gefeiert hatten und sehr viel positiven Zuspruch erhielten, war das söp-Team hochmotiviert, die Aufgaben des vor uns liegenden Jahres anzupacken. Es gab wirklich allen Grund für „perspektivischen Optimismus“ (vgl. Jahresbericht 2019), dass die söp weiterhin mit Präzision, Empathie und Effizienz bestehende Streitigkeiten zwischen Reisenden und Unternehmen erfolgreich schlichten kann.

Nur wenige Tage nach Veröffentlichung des Jahresberichts 2019 am 10. März wurde der Optimismus durch den sich weltweit ausbreitenden Covid-19-Erreger einer harten Belastungsprobe ausgesetzt: Unvorhergesehene neue Baustellen taten sich auf, bereits begonnene mussten viel schneller als geplant fertiggestellt werden:

- mehr Hygieneschutz im Büro,
- Ausbau der Home-Office-Kapazitäten,
- verbesserte virtuelle Vernetzung,
- Ersatz des ISDN-Anschlusses durch VoIP,
- leistungsfähigere Datenübertragung.

Unter großem Einsatz des gesamten söp-Teams und mit Unterstützung unserer externen Dienstleister gelang es, die Arbeitsfähigkeit der söp auch in Zeiten der Pandemie aufrechtzuerhalten.

Eine weitere, äußerst kritische Situation ergab sich ab Ende März. Bedingt durch die Pandemie erlitten Verkehrs- und Reiseunternehmen massive Umsatzeinbußen und mussten zum Teil ein fast vollständiges Erliegen ihrer Geschäftstätigkeit hinnehmen. In Folge der daraus entstehenden finanziellen Probleme teilten uns einige Mitgliedsunternehmen mit, dass sie die Begleichung der Fallpauschalen vorerst aussetzen. Dieser Umstand ließ wiederum recht bald Liquiditätsprobleme auf Seiten der söp erwarten. Hinzu kam die Besorgnis, ob bei zu erwartendem rückläufigen Reisegeschehen es möglich sein würde, die personellen Kapazitäten der söp beizubehalten.

Dank umgehend eingeleiteter Vorsorgemaßnahmen konnte die Liquidität zeitnah gesichert werden. Es zeigte sich zudem, dass ein Personalabbau nicht erforderlich war, da die söp so viel wie nie zuvor zu tun bekam. Gegenüber 2019 wuchs der Falleingang um 58 % auf über 41.000 Schlichtungsanträge. Nie zuvor auch konnte die söp so viele Verfahren wie in 2020 abschließen (36.636). Ebenfalls rekordverdächtig positiv die Bewertung der Schlichtungsarbeit durch die Reisenden: Bei Google-Rezensionen erhielt die söp 4,9 von 5 möglichen „Sternchen“.

Still gelegt werden musste hingegen die Baustelle „Gewinnung von Reisevermittlern/-veranstaltern für die Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung“. Sich im ersten Quartal noch erfolgreich abzeichnende Verhandlungen wurden in Anbetracht der dramatischen Einbrüche in der Reisebranche erst einmal abgebrochen. Insoweit nahmen 2020 ausschließlich die sechs im Verband Internet Reisevertrieb (ViR) zusammengeschlossenen Reiseunternehmen – und bereits seit einem Jahr Mitglieder im söp-Trägerverein – am Schlichtungsverfahren teil.

Was erwartet die söp in 2021?

Weitgehend unklar sind die Folgen der Pandemie für das künftige Verkehrsgeschehen und damit auch für die söp-Schlichtung. Selbst wenn das Reisen hoffentlich im Laufe des Jahres wieder Fahrt aufnimmt, gibt es zumindest drei offene Fragen:

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

- Wird das Reisen wieder das Volumen vor Ausbruch der Pandemie erreichen und wenn ja, wann genau wird das sein?
- Wird es tatsächlich einen Trend hin zum erdgebundenen Reisen geben und damit zu gravierenden Veränderungen bei der Verkehrsmittelwahl?
- Wird es allen Verkehrs-/Reiseunternehmen möglich sein, sich weiter im Markt behaupten zu können?

Unabhängig von den Antworten auf diese Fragen und unabhängig von den politischen Entscheidungen zur weiteren Ausgestaltung des Passagier- und Reiserechts mit ihren möglichen Auswirkungen auf das Schlichtungsgeschehen, die söp wird für die Branche Verkehr/Reisen ihre Bedeutung behalten. Perspektivisch wird sie – unabhängig von einem für 2021 zu erwartenden Fallrückgang – sogar noch zunehmen.

Liebe Leserin, lieber Leser, wir danken für Ihr Interesse an der söp und an der außergerichtlichen Streitbeilegung. Bleiben Sie mit uns gesund.

Berlin, den 11. März 2021

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 freuen wir uns (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.	Das Team	5
3.	Die Finanzen	5
4.	Das Controlling	6
5.	Die Schlichtungsanträge	8
6.	Die Schlichtung	14
7.	Die Akzeptanz	16
8.	Die Politik	18
9.	Der Informationstransfer	21
10.	Die Mitglieder	23
11.	Der Beirat	23
12.	Der Vorstand	24
13.	Die Vereinsstatuten	24
14.	Der Rückblick / Die Meinung	24
15.	Die Bitte (an Sie)	27

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

2020

- **Mitgliederentwicklung:** Weiterhin beteiligen sich rd. 400 Unternehmen am Schlichtungsverfahren der söp. S. 23
- **Personal:** Das söp-Team verstärkt sich 2020 um 1,2 Vollzeitpersonale. S. 5
- **Fallaufkommen:** Im Vergleich zum Vorjahr steigt die Zahl der Schlichtungsanträge um 58 % auf über 41.000 (Anteil Flug 84 %, Bahn 13 %, Fernbus 1 %, ÖPNV 1 %, Reise 1 %). S. 8
- **Beschwerdegründe:** Rund 70 % aller Schlichtungsanträge stehen im Zusammenhang mit den Folgen der Covid-19-Pandemie. S. 11
- **Fallabschlüsse:** Die söp schließt über 36.000 Schlichtungsverfahren ab (+ 15 % gegenüber dem Vorjahr). S. 14
- **Schlichtungsquote:** In weit mehr als 80 % aller Fälle kann die söp eine einvernehmliche Streitbeilegung erzielen. S. 16
- **Zufriedenheit:** Die Zufriedenheit der Reisenden mit der Schlichtungsarbeit der söp ist 2020 sehr hoch. S. 17
- **Antragstellung:** 91 % aller Schlichtungsanträge erreichen die söp per Online-Formular. S. 7
- **Finanzentwicklung:** Die Stückkosten für ein Schlichtungsverfahren sinken. S. 5
- **Beitragsordnung:** Entsprechend der positiven Finanzentwicklung sieht die für 2021 gültige Beitragsordnung eine Senkung des Mitgliedsbeitrags bei zwei Beitragsstufen vor. S. 23
- **Schlichtungsnetzwerke:** Die auf Initiative der söp gegründeten Netzwerke „Schlichtertreffen“ (national) und „TRAVEL_NET“ (europäisch) sind etabliert und leisten einen praxisorientierten Erfahrungsaustausch. S. 22
- **Politik:** Zahlreiche (verbraucher-)politische Dokumente der Landes- und Bundespolitik nehmen Bezug auf die söp. S. 18
- **Medienberichte:** Weit mehr als zweitausendmal wird in den Print- bzw. elektronischen Medien über die söp berichtet. S. 8
- **Meinung**: Niedrige Gebühren/Fallpauschalen sind kein Garant für eine erfolgreiche Schlichtung. S. 24

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

2. Das Team

- **Personal:** Ausgewiesen als Vollzeitpersonale (VZP) arbeiten 2020 im söp-Team – neben Leiter und Geschäftsführer – durchschnittlich 43,7 VZP (2019: 42,5 VZP):

- 29,0 Schlichter:innen	2019: 28,0	2018: 17,6	2017: 15,4	2016: 13,3	2015: 10,2
- 7,3 Jurist. Referenten:innen	2019: 7,8	2018: 4,7	2017: 4,0	2016: 4,0	2015: 2,5
- 7,4 Teamassisten:innen	2019: 6,7	2018: 5,9	2017: 4,6	2016: 4,0	2015: 3,2

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:** Ohne Gegenstimmen billigen die Mitglieder des söp-Trägervereins in ihrer Herbstsitzung vom 11. November 2020 den Jahresabschluss 2019.

- **Rechnungsprüfung:** Gegenstand der Prüfung ist die Beurteilung der Ordnungsmäßigkeit sowie der Vollständigkeit der extern durchgeführten Buchführung und des vorgelegten Jahresabschlusses für das Geschäftsjahr 2019 (bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung). Die Prüfung erfolgt gemäß den handelsrechtlichen Vorschriften und den Bestimmungen der Vereinssatzung der söp. Wie in den Vorjahren attestiert der Bericht der beauftragten Rechnungsprüferin vom 18. September 2020 „keine Beanstandungen".

- **Kostenentwicklung:** Die den Mitgliedsunternehmen durchschnittlich pro Schlichtungsfall entstehenden Kosten sinken 2020 im Vergleich zum Vorjahr um 6 % (vgl. Abb. 1).

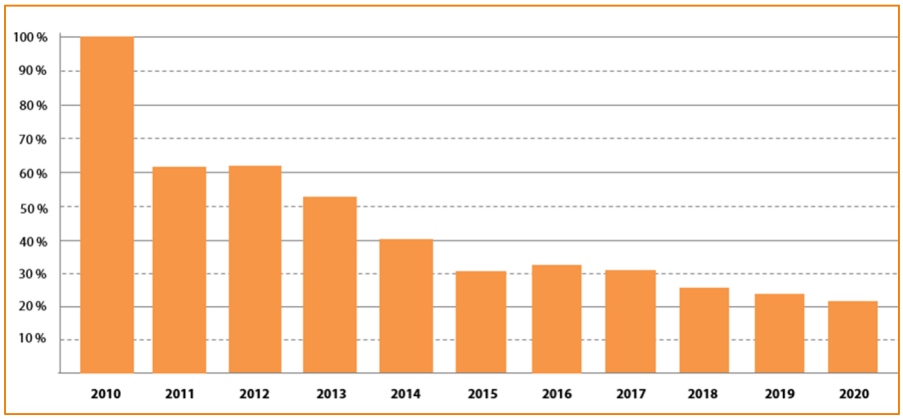

Abb. 1: Entwicklung der Fall(Stück-)kosten 2010 – 2020 (2010 = 100 %)

- **Einnahmeentwicklung:** Zur Finanzierung der Schlichtungsarbeit stehen der söp im Wesentlichen die Einnahmen aus den jährlich erhobenen Mitgliedsbeiträgen und den monatlich in Rechnung gestellten Fallpauschalen zur Verfügung. Die 2020 eingenommenen Mitgliedsbeiträge liegen in ihrer Summe geringfügig unter Vorjahresniveau (vgl. Abb. 2).

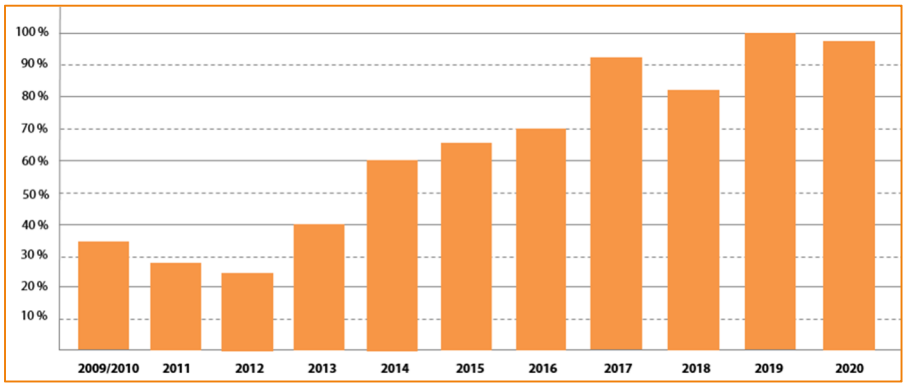

Abb. 2: Entwicklung der Einnahmen aus Mitgliedsbeiträgen 2009/2010 – 2020 (2019 = 100 %)

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

Hingegen steigen aufgrund der 2020 vermehrt abgeschlossenen Schlichtungsverfahren die Einnahmen aus Fallpauschalen mit rd. 8 % nochmals deutlich an (vgl. Abb. 3).

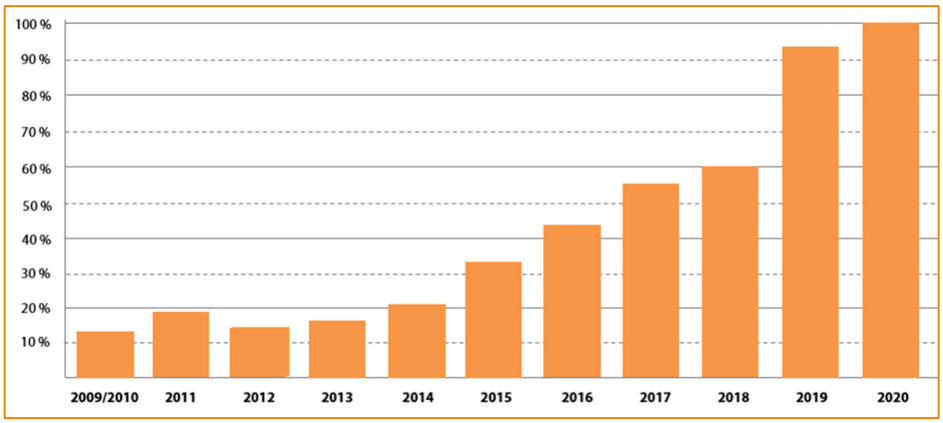

Abb. 3: Entwicklung der Einnahmen aus Fallpauschalen 2009/2010 – 2020 (2020 = 100 %)

- **Ergebnisumlage:** Satzungsgemäß erfolgt am Ende eines jeden Geschäftsjahres bei einer bestehenden Differenz zwischen Einnahmen und Ausgaben ein finanzieller Ausgleich: bei positivem Saldo durch eine anteilige Rückerstattung der von den Unternehmen geleisteten Vorauszahlungen bzw. bei negativem Saldo durch eine entsprechend am Anteil des gesamten Fallaufkommens ausgerichtete Umlage. Waren bis einschließlich 2017 stets Nacherhebungen (*„negative Ergebnisumlagen“*) erforderlich, kann wie bereits 2018 und 2019 den Mitgliedern des söp-Trägervereins auch im Jahr 2020 ein Teil der geleisteten Vorauszahlungen als *„positive Ergebnisumlage“* rückerstattet werden (vgl. Abb. 4). Dieser Betrag wird für das Jahr 2020 voraussichtlich weitaus höher ausfallen als für das Jahr 2019 (der genaue Betrag steht erst mit dem von der Mitgliederversammlung genehmigten Jahresabschluss 2020 – nach Plan im November 2021 – fest).

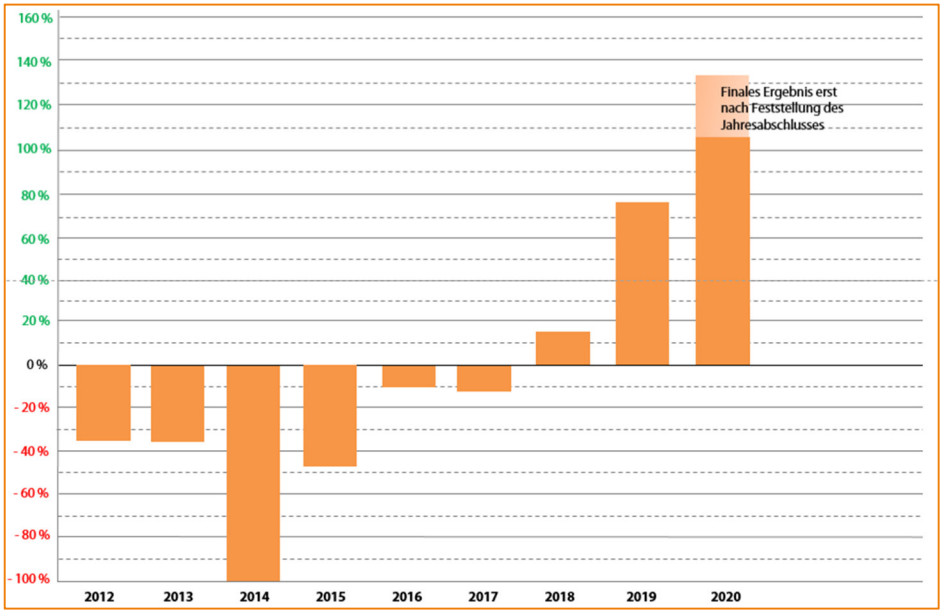

Abb. 4: Entwicklung der Ergebnisumlage 2012 – 2020 (2014 = 100 %)

- **Budget 2021:** Unter Berücksichtigung der durch die Covid-19-Pandemie zu erwartenden Folgen für das Verkehrs- und Reisegeschehen unterstellt der Haushaltsplan 2021 mit rd. 21.000 Schlichtungsanträgen eine Halbierung des vorjährigen Falleingangs. Auf dieser Annahme beruhend, stimmen die Mitglieder des söp-Trägervereins am 11. November 2020 dem Budget-Entwurf 2021 zu.

4. Das Controlling

- **Arbeitsergebnis**: Pro Schlichter:in und Monat werden im Berichtsjahr 2020 mit insgesamt 106 Fällen rd. 14 % mehr Schlichtungsverfahren abgeschlossen als im Vorjahr (2019: 93; 2018: 96; 2017: 86; 2016: 75).

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

- **Webseite:** Die Folgen der Covid-19-Pandemie spiegeln sich deutlich in der Zahl der monatlichen Aufrufe der söp-Webseite wider. Wie in normalen Zeiten üblich, sinken die Nutzerzahlen in den Urlaubsmonaten Juli, August, September und steigen dann in den folgenden Monaten wieder an. In 2020 ergibt sich aufgrund der verordneten Reisebeschränkungen und der in Folge zahlreichen annullierten Flüge eine nahezu entgegengesetzte Verlaufskurve: Der Juli weist die höchsten Nutzerzahlen auf und der sonst übliche Herbst-Peak bleibt entsprechend des reduzierten Verkehrsaufkommens aus (vgl. Abb. 5 und 6).

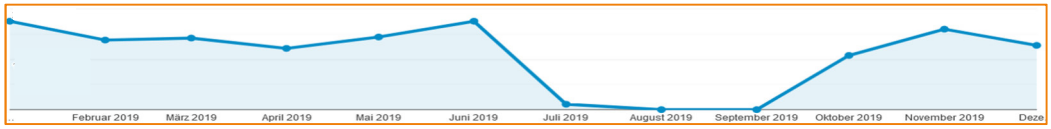

Abb. 5: Verlauf der Nutzerzahlen 2019

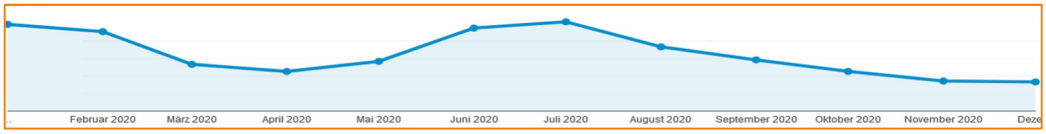

Abb. 6: Verlauf der Nutzerzahlen 2020

Die Online-Formulare, mit deren Hilfe die Verbraucher einen Schlichtungsantrag stellen können (vgl. Abb. 7), werden 2020 inhaltlich, gestalterisch und technisch überarbeitet. Für jede Verkehrsart sowie für den Bereich Pauschalreisen gibt es nun ein eigenes Antragsformular.

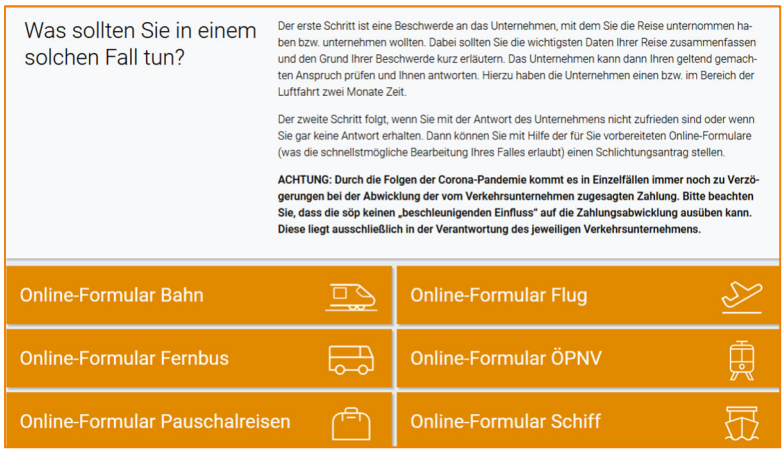

Abb. 7: söp-Website -> Ihr Schlichtungsantrag

Im Jahr 2020 werden 91 % der Schlichtungsanträge online eingereicht (2019: 90 %). Dabei beträgt der Anteil im Bereich Flug 94 % (2019: 93 %; 2018: 92 %) und im Bereich Bahn erhöht er sich auf 75 % (2019: 63 %, 2018: 58%). Letzteres ist unter dem Aspekt der Effizienz des Schlichtungsverfahrens besonders hervorzuheben, da die ansonsten bei Brief, Fax oder E-Mail notwendige händische Übertragung der vom Verbraucher gemachten Angaben in die söp-Datenbank entfallen kann.

- **Kostenstruktur:** Gegenüber 2019 steigt der Anteil „Personal" an den Gesamtkosten in 2020 um 2 Prozentpunkte. Leicht erhöht sich auch der Anteil „Instandhaltung" (+ 1 Prozentpunkt). Die Kostenanteile für „Büroraum", „Sonstige Dienstleistungen" und „Sonstiges, inkl. Abschreibungen" sinken entsprechend (vgl. Abb. 8).

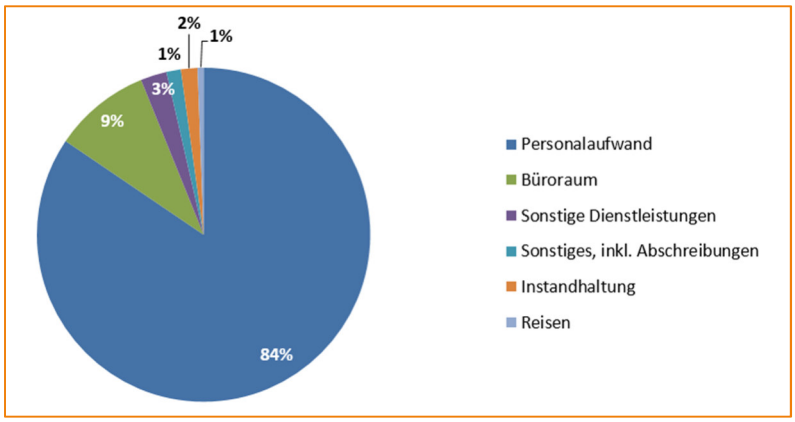

Abb. 8: söp-Kostenstruktur 2020

© 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 werden im Berichtsjahr die Verbraucher:innen mit sehr positivem Grundtenor über die Arbeit der söp informiert. Angesichts der gravierenden Auswirkungen der Covid-19-Pandemie auf die Verkehrs- und Reisebranche bzw. auf deren Kundschaft steigt das Interesse der Medien an der söp-Schlichtung in 2020 gegenüber dem Vorjahr deutlich (vgl. Abb. 9).

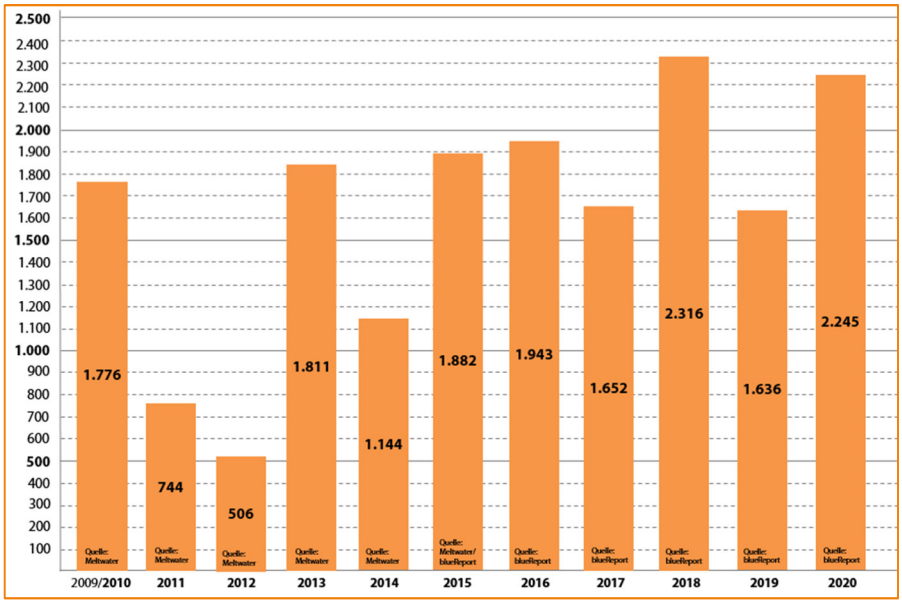

Abb. 9: Medienberichte söp 2009/2010 – 2020

5. Die Schlichtungsanträge

- **Antragseingang gesamt:** Reisende wenden sich 2020 so oft wie nie zuvor an die söp. Mit 41.211 Schlichtungsanträgen erhöht sich der Falleingang im Vorjahresvergleich um 58 % (vgl. Abb. 10).

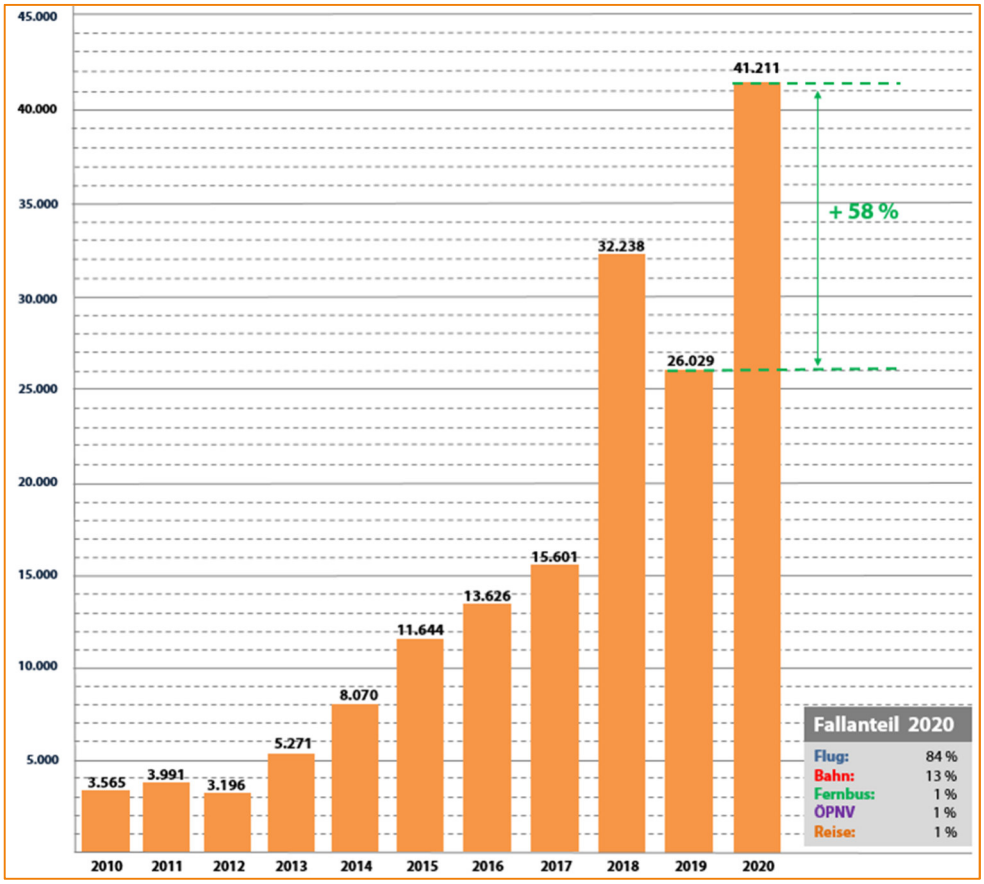

Abb. 10: Schlichtungsanträge gesamt 2010 – 2020

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

Das hohe Fallaufkommen erklärt sich nicht nur durch die steigende Bekanntheit der söp als Verbraucherschlichtungsstelle, sondern auch durch die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie für die Verkehrs- und Reiseunternehmen und deren Kundschaft. So steigt insbesondere aufgrund der pandemiebedingten Reduzierung des Flugaufkommens der Falleingang sehr stark und erreicht im Juli mit fast 7.000 Fällen einen Höchststand (vgl. Abb. 11).

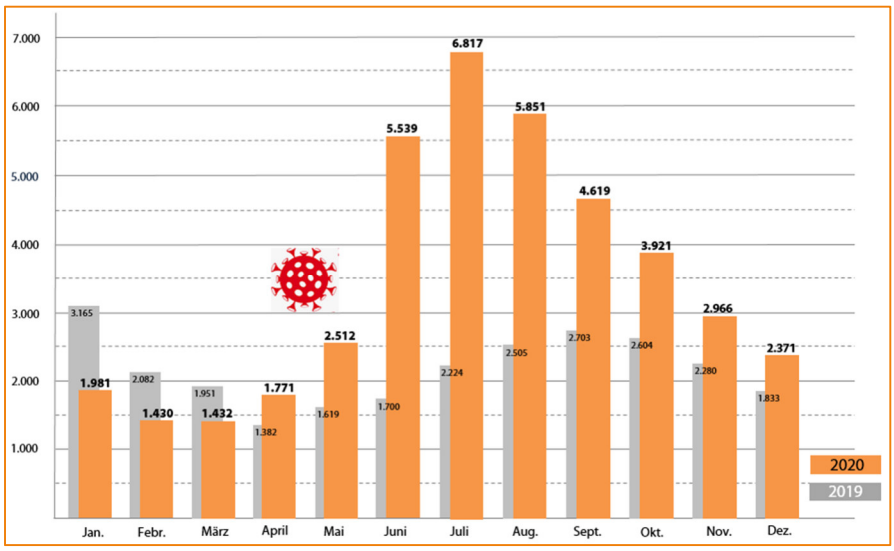

Abb. 11: Falleingang gesamt pro Monat 2019 – 2020

- **Antragseingang spezifisch:** Bei Betrachtung des branchenspezifischen Fallaufkommens ergibt sich folgendes Bild:
  - In 2020 gehen im Bereich **Flug** 34.652 Schlichtungsanträge ein, was im Vergleich zum Vorjahr einem Anstieg um rd. 60 % entspricht (vgl. Abb. 12). Einen Bezug zur Covid-19-Pandemie haben dabei etwa 80 % der Fälle. Am gesamten Fallaufkommen hat der Bereich Flug unverändert einen Anteil von 84 %.

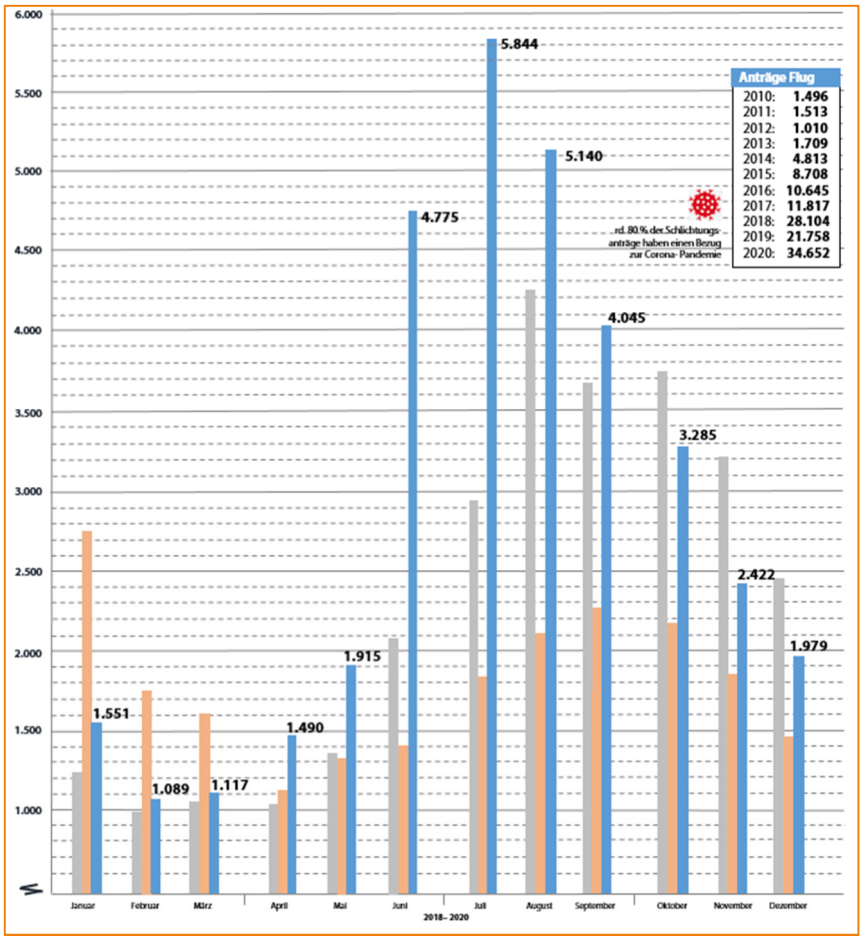

Abb. 12: Falleingang Flug 2018 – 2020

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

- Auf den Bereich **Bahn** (Fern-/Regionalverkehr) beziehen sich 5.504 Schlichtungsanträge. Im Vorjahresvergleich bedeutet dies einen Anstieg von rd. 70 % (vgl. Abb. 13). Im Zusammenhang mit der Covid-19-Pandemie stehen etwa 60 % der die Bahn betreffenden Fälle. Am gesamten Schlichtungsaufkommen hat die Bahn einen Anteil von 13 % (+ 1 Prozentpunkt).

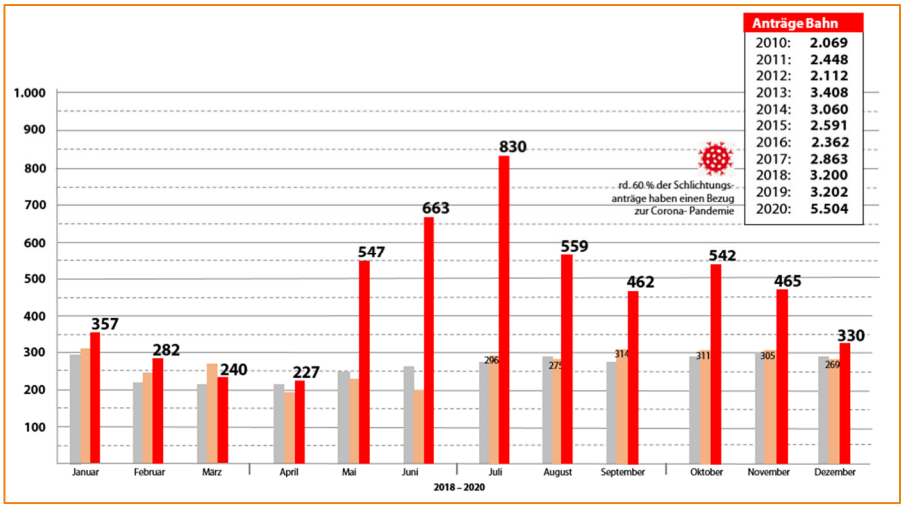

Abb. 13: Falleingang Bahn 2018 – 2020

- Den **Fernbus** betreffen im Berichtsjahr 368 Schlichtungsanträge, was im Vorjahresvergleich einer Reduzierung des Fallaufkommens um 40 % entspricht (vgl. Abb. 14). Rund 20 % der Fernbusfälle haben einen Bezug zur Covid-19-Pandemie, der Anteil am gesamten Fallaufkommen beträgt 1 % (- 1 Prozentpunkt).

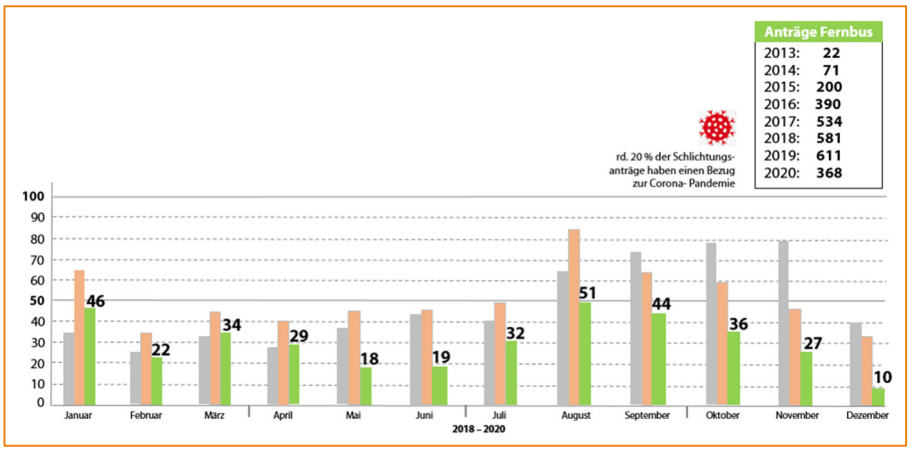

Abb. 14: Falleingang Fernbus 2018 – 2020

- Im Bereich **ÖPNV** verzeichnet die söp im Jahr 2020 insgesamt 350 Schlichtungsanträge – ein Rückgang um rd. 19 % (vgl. Abb. 15). Zur Covid-19-Pandemie gibt es dabei in rd. 10 % aller Fälle einen Bezug. Der Anteil der ÖPNV-Fälle an der Gesamtzahl aller 2020 eingehenden Schlichtungsanträge beträgt ebenfalls 1 % (- 1 Prozentpunkt).

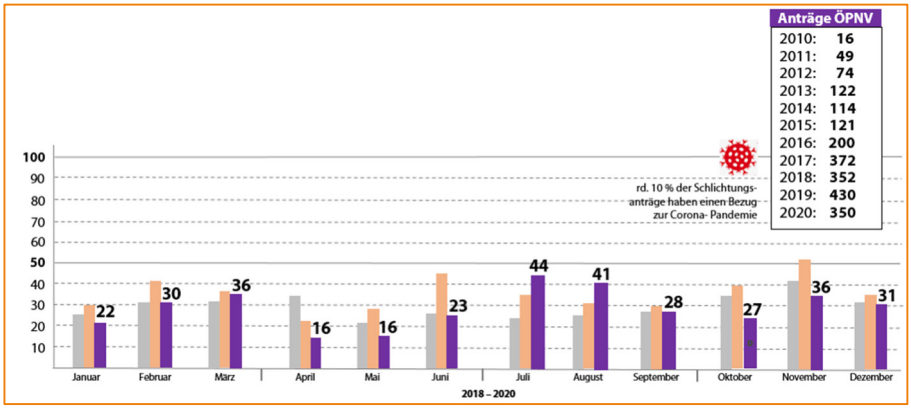

Abb. 15: Falleingang ÖPNV 2018 – 2020

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

- Mit 23 Schlichtungsanträgen hat die söp im Bereich **Schiff** weiterhin sehr wenig zu schlichten (vgl. Abb. 16). Rund 70 % aller Schiffsfälle aus 2020 haben dabei einen Bezug zur Covid-19-Pandemie.

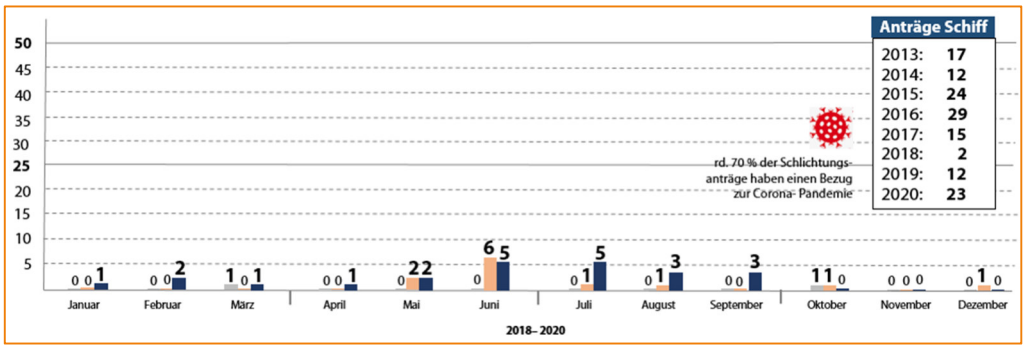

Abb. 16: Falleingang Schiff 2018 – 2020

- Der vom Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) geförderte Aufbau einer Schlichtungsstelle für **Pauschalreisen** unter dem Dach der söp verzeichnet im Berichtsjahr 2020 insgesamt 314 Schlichtungsanträge (vgl. Abb. 17). Einen Bezug zur Covid-19-Pandemie haben rd. 85 % der Fälle. Der Anteil am gesamten Fallaufkommen der söp beträgt knapp 1 %.

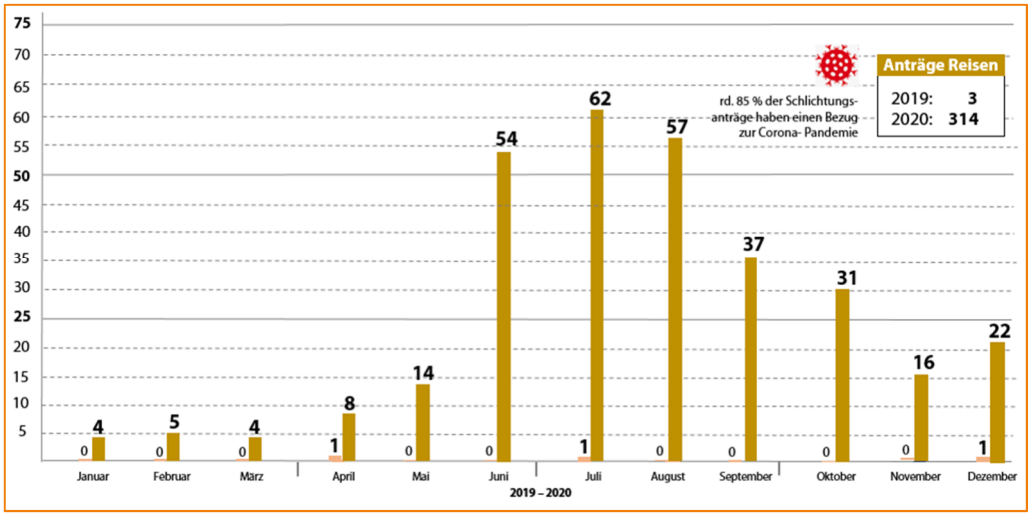

Abb. 17: Falleingang Pauschalreisen 2019 – 2020

- **Ablehnungen aufgrund von Unzuständigkeit**

  Aufgrund der Berichterstattung in den Medien über die Aufgaben, die Zuständigkeit und den Ablauf des Schlichtungsverfahrens sowie durch die Lotsenfunktion im Online-Formular für Schlichtungsanträge ist die Anzahl der nicht in die Zuständigkeit der söp fallenden Schlichtungsanträge weiterhin sehr gering (weniger als 0,5 %).

- **Ablehnungen aufgrund sonstiger Unzulässigkeit**

  Im ersten Schritt formal abgelehnte Schlichtungsanträge haben 2020 einen Anteil von rd. 7 %. Die Ablehnung erfolgt, weil die Reisenden sich mit ihrer Beschwerde zuvor noch nicht an das Unternehmen gewandt haben oder aber die den Unternehmen rechtlich zustehende Antwortfrist noch nicht ausgeschöpft ist. Ablehnungen aufgrund der rechtlichen Vorgaben nach § 14 Abs. 2 VSBG hat es 2020 wiederum nur in ganz wenigen Fällen gegeben (etwa weil der Fall bereits bei Gericht anhängig war oder bei Fällen mit Personenschäden, die aufgrund ihrer Komplexität für das Schlichtungsverfahren mit seiner eingeschränkten Beweisaufnahme ungeeignet erscheinen).

- **Beschwerdegründe**

  Die Covid-19-Pandemie führt zu einer starken Steigerung des Fallaufkommens – von den eingehenden Beschwerden haben insgesamt rd. 70 % einen Bezug zur Covid-19-Pandemie:

  Die meisten Sachverhalte betreffen Ticketerstattungen für ausgefallene Reisen, die

  - *von Seiten des **Unternehmens** abgesagt* wurden (vor allem annullierte Flüge, abgesagte Pauschalreisen, eingestellter Fernbus- und Schiffsverkehr). Reisende haben dann einen Rechtsanspruch auf

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

eine zeitnahe Rückerstattung der Ticket- bzw. Reisekosten. Die Reisenden wenden sich an die söp, wenn die Unternehmen statt einer Geldzahlung nur Gutscheine anbieten oder wenn die zugesagte Geldzahlung über mehrere Monate hinweg ausbleibt. Zusätzliche Schwierigkeiten bei der Ticketerstattung ergeben sich, wenn die Buchung über Drittanbieter wie Reisebüros oder Portale erfolgte.

- *von Seiten der **Reisenden** abgesagt* wurden (vor allem bei Bahn und ÖPNV – Verkehre, die während der Pandemie weitgehend aufrechterhalten wurden). Die Gründe für die Absage sind hier sehr vielfältig: Wegfall des Reisezwecks, Reisebeschränkungen, gesundheitliche Vorsicht, Entbehrlichkeit des Arbeitsweges durch Home Office, finanzielle Schwierigkeiten. Die Schlichtungsanträge beziehen sich dabei insbesondere auf nicht erstattungsfähige Tickets und Zeitkarten (BahnCard, Abonnements). Kritisiert wird dabei unzureichende Kommunikation über Kulanzregelungen und nicht nachvollziehbare Stichtage. Die vom Bahnunternehmen eingeräumte Möglichkeit zur kostenlosen Nachholung der Fahrt wird u.a. deshalb bemängelt, weil der dafür vorgesehene Zeitraum den Reisenden als zu kurz erschien bzw. er nicht an den weiteren Pandemieverlauf angepasst wurde.

Weitere neue Beschwerdegründe ergeben sich aus der Frage, inwiefern die Pandemie als „außergewöhnlicher Umstand“ zu werten und damit von einer Ausgleichszahlung befreit ist. Ohne Bezug zur Covid-19-Pandemie sind im Berichtsjahr rd. 30 % aller Schlichtungsanträge.

Die nachfolgenden Abbildungen (18 bis 23) weisen die üblichen Fallgruppen für Beschwerden mit ihren prozentualen Anteilen aus.

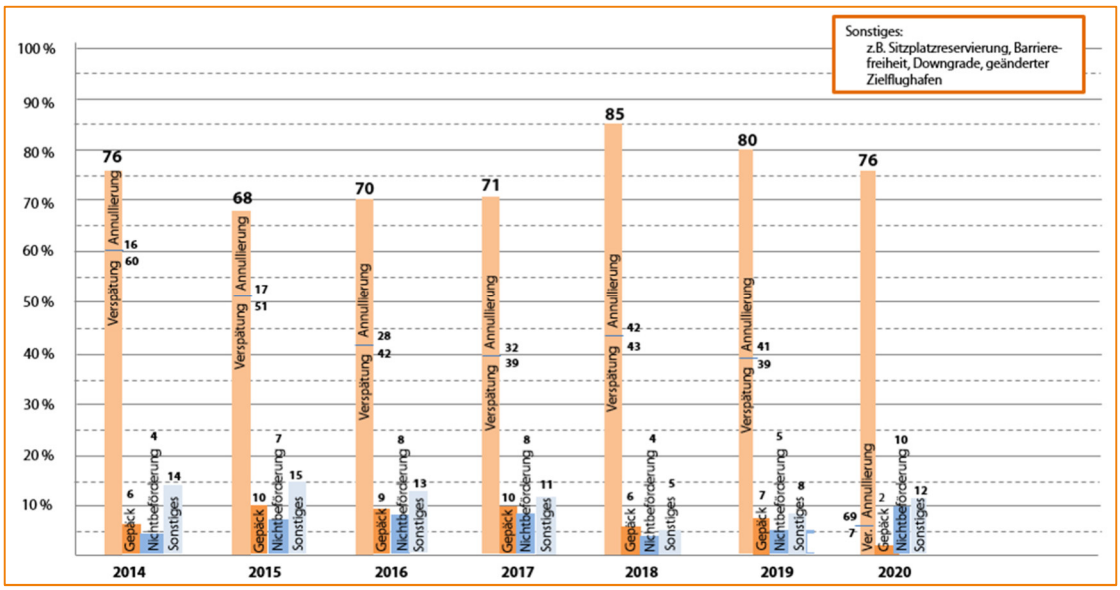

Abb. 18: Beschwerdegründe Flug 2014 – 2020

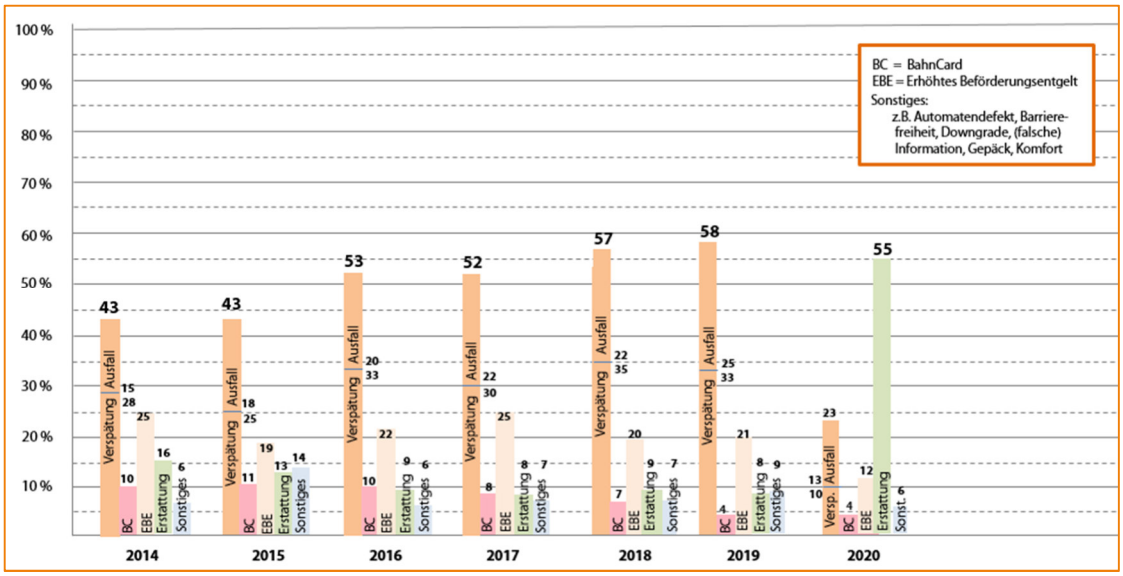

Abb. 19: Beschwerdegründe Bahn 2014 – 2020

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

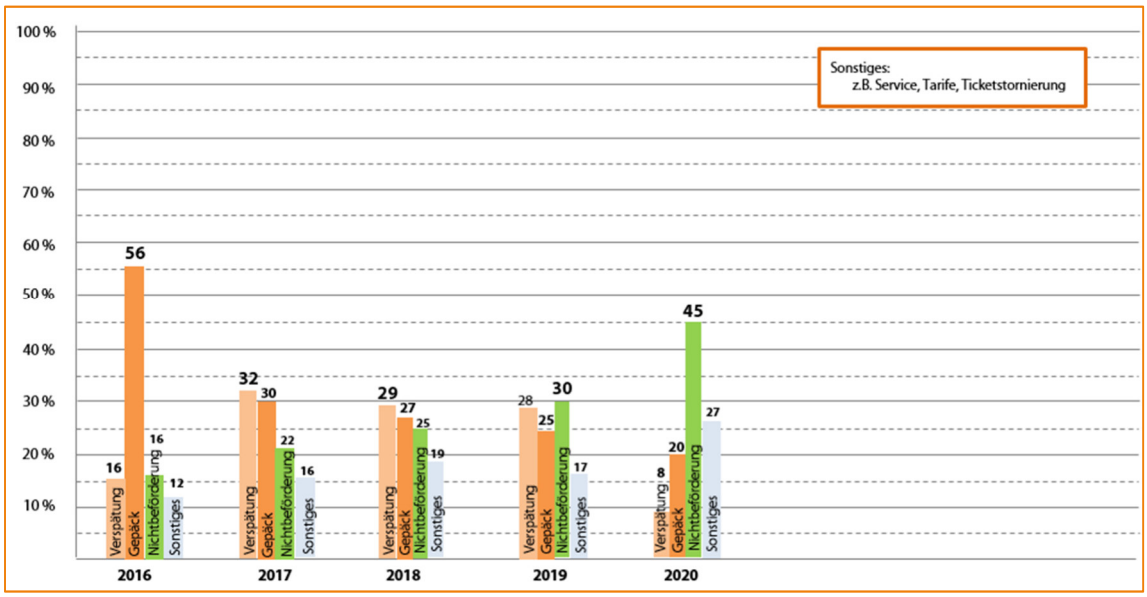

Abb. 20 Beschwerdegründe Fernbus 2016 – 2020

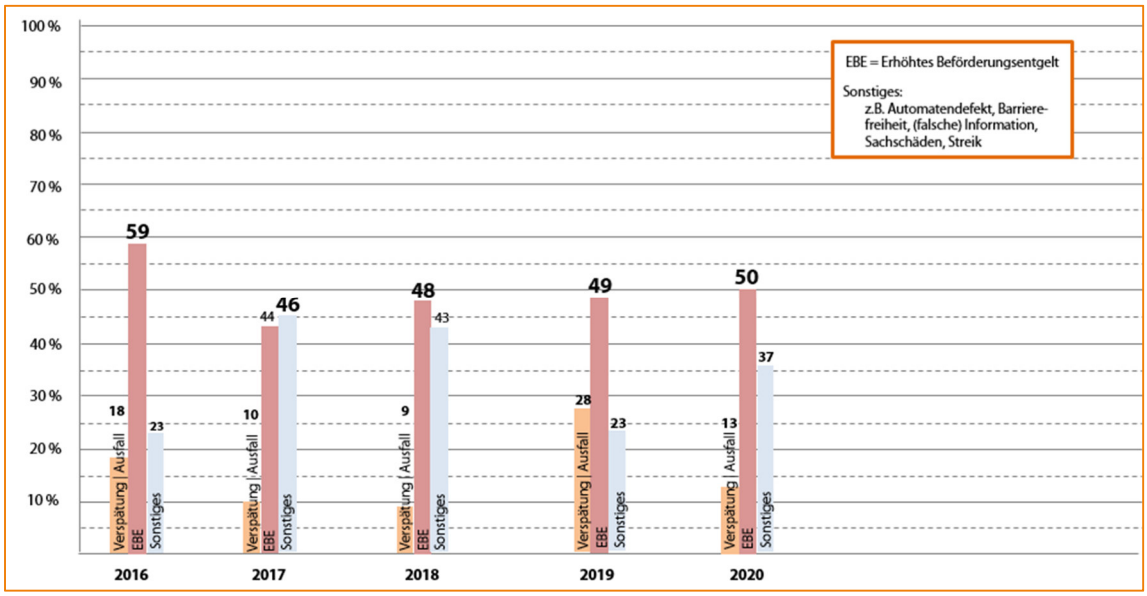

Abb.21: Beschwerdegründe ÖPNV 2016 – 2020

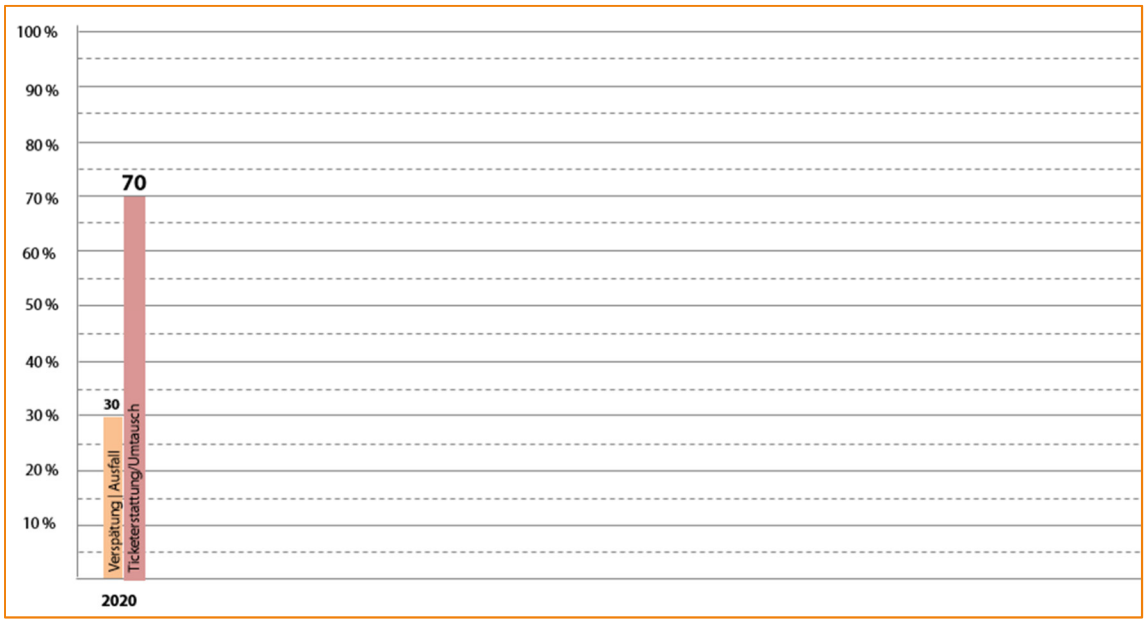

Abb.22: Beschwerdegründe Schiff 2020

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

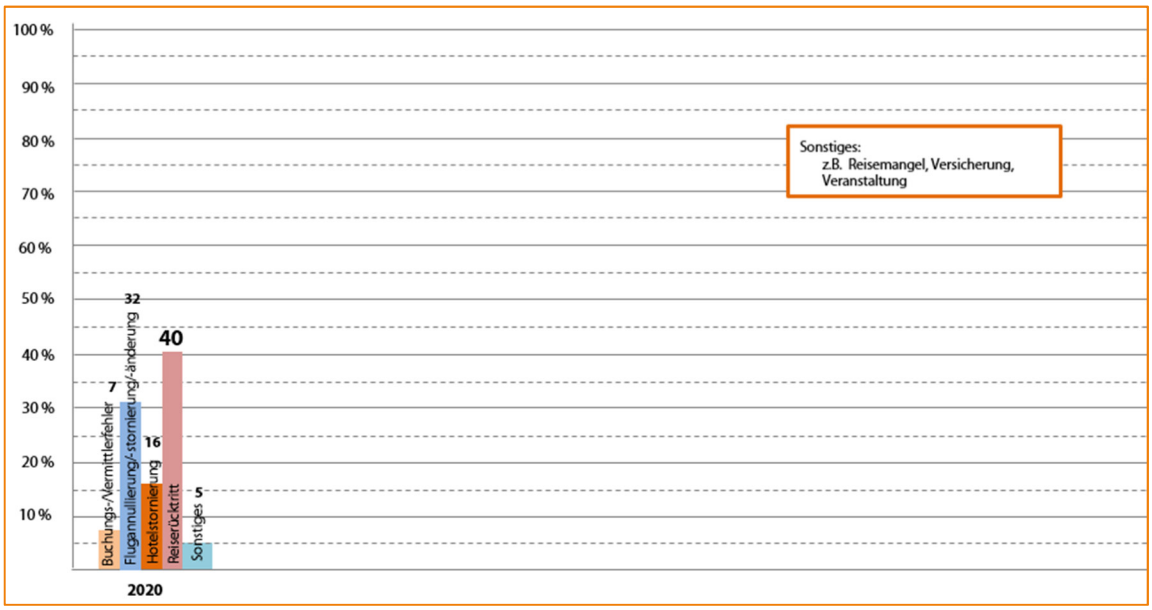

Abb. 23: Beschwerdegründe Reisen 2020

6. Die Schlichtung

- **Schlichtungsverfahren:** Im Berichtsjahr 2020 schließt die söp 36.636 Schlichtungsanträge ab. Gegenüber dem Vorjahr bedeutet dies einen Anstieg um rd. 15 % (vgl. Abb. 24).

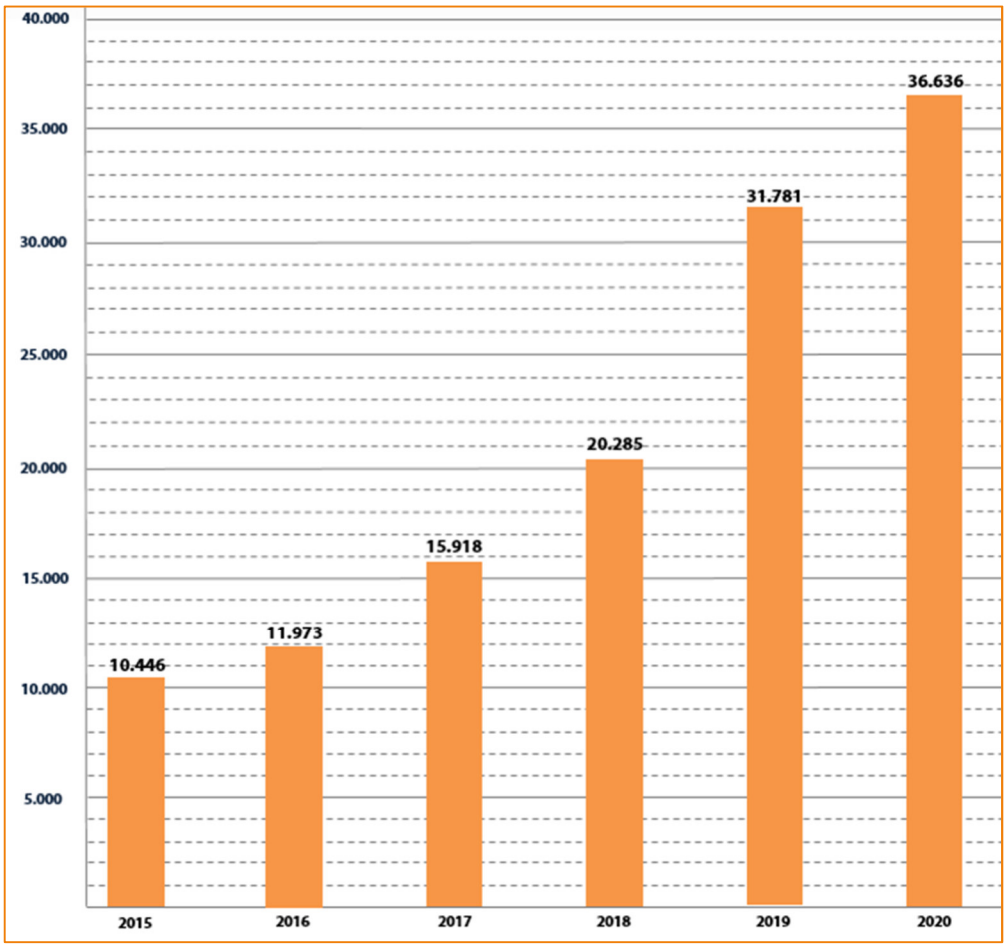

Abb. 24: Fallabschlüsse 2015 – 2020

Nicht zuletzt durch die Möglichkeit des „Sofortigen Anerkenntnisses" können mehr als 30 % aller Schlichtungsverfahren – vom Eingang des Schlichtungsantrags bis zur Annahme/Ablehnung durch

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

beide Parteien – in wenigen Wochen, oft sogar innerhalb weniger Tage abgeschlossen werden. Das ab der 23. Kalenderwoche stark steigende Fallaufkommen führt jedoch dazu, dass die angestrebte dreimonatige Verfahrensdauer nicht in jedem Fall eingehalten werden kann (vgl. Abb. 25).

	2020 "Corona-Jahr"			2019		
KW	Flug	Bahn	Gesamt	Flug	Bahn	Gesamt
22.	564	141	**721**	278	34	**329**
23.	797	142	**958**	284	40	**345**
24.	958	122	**1.105**	389	49	**465**
25.	1.381	161	**1.578**	352	52	**422**
26.	1.247	187	**1.455**	342	48	**419**
27.	1.127	149	**1.295**	331	67	**416**
28.	1.259	172	**1.461**	495	75	**597**
29.	1.560	209	**1.804**	375	60	**452**
30.	1.377	217	**1.630**	415	62	**491**
31.	1.172	181	**1.382**	419	58	**501**
32.	1.129	120	**1.282**	490	72	**591**
33.	1.345	129	**1.510**	481	57	**557**
34.	1.086	126	**1.246**	524	63	**619**
35.	1.160	124	**1.316**	491	64	**581**
36.	905	107	**1.046**	549	88	**654**
37.	778	93	**900**	538	69	**629**
38.	1.097	105	**1.224**	540	74	**638**
39.	970	131	**1.125**	520	67	**612**
40.	845	91	**966**	493	67	**581**

Abb. 25: Falleingang von der 22. bis 40. KW 2019/2020

Die Verbraucher:innen zeigen dafür aber außerordentlich großes Verständnis: *„Großartiger Service! Es dauert zwar (auch aufgrund von Corona) alles etwas, aber es wurden Erstattungen für alle drei Flüge erwirkt. Und das alles ohne Anwälte, lästigen Schriftverkehr etc."* (Quelle: Google-Rezension vom 04.02.2021).

- **Schlichtungsmodelle:** Die von der söp zur Streitbeilegung entwickelten und bewährten Modelltypen „Kurzentscheid" und „Schlichtungsempfehlung" (sowie als Sonderfall die „Schlichtungsempfehlung^{plus}") kommen auch 2020 unverändert wiederum zum Einsatz (vgl. Abb. 26). Ergänzt werden sie seit 2014 noch um das für den Luftverkehr gesetzlich erforderliche „Sofortige Anerkenntnis". Mit relativ geringem Verfahrensaufwand kann hierbei der Streit in kürzester Zeit beigelegt werden. Die 2019 von der söp gestartete Erprobungsphase, diesen Modelltyp auch für andere Branchen nutzbar zu machen, verläuft bisher sehr erfolgreich. Sie soll deshalb verlängert und weiteren an der söp-Schlichtung sich beteiligenden Unternehmen angeboten werden.

Unverändert bleibt auch der bewährte strukturelle Aufbau der söp-Schlichtungsempfehlungen: Nach Schilderung des Sachverhaltes werden die zugunsten der jeweiligen Beteiligten zu berücksichtigenden Argumente sorgfältig separat gewürdigt. Als „Herzstück" der Schlichtungsarbeit erfolgt abschließend dann – in „Abwägung aller Umstände" – der Vorschlag zur Streitbeilegung.

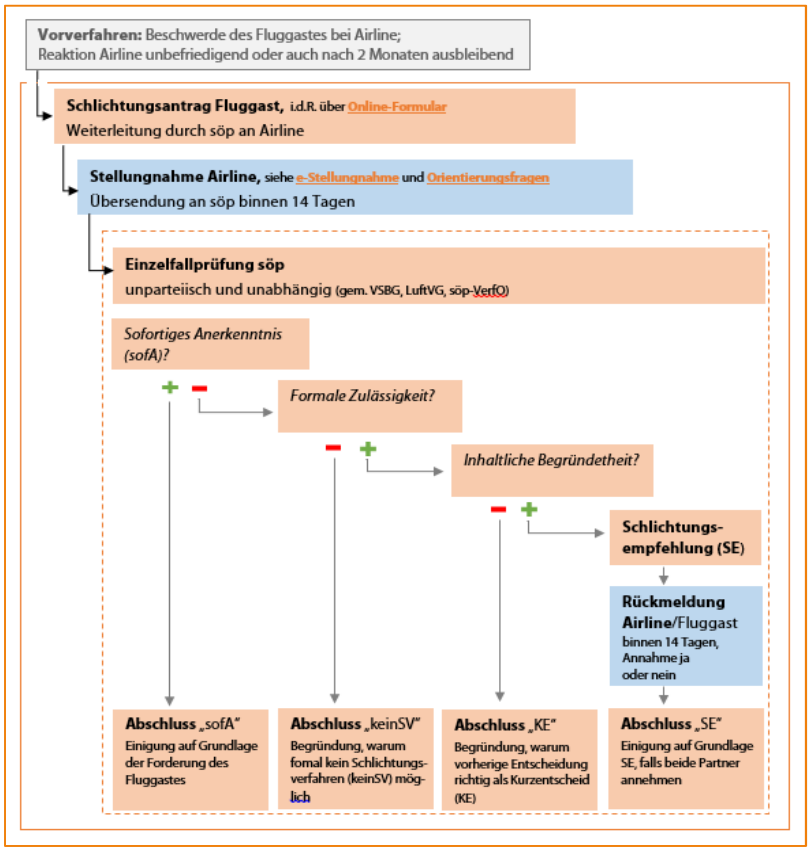

Abb. 26: Verfahrensablauf (Beispiel Flug)

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

- **Qualitätssicherung**: Für eine erfolgreiche Schlichtung, d.h. eine sowohl von den Verbrauchern als auch von den Unternehmen positiv bewertete Alternative zur Gerichtsbarkeit, ist der allen söp-Schlichtungsempfehlungen zugrundeliegende Dreiklang aus Präzision, Empathie und Effizienz unabdingbar (vgl. Abb. 27):

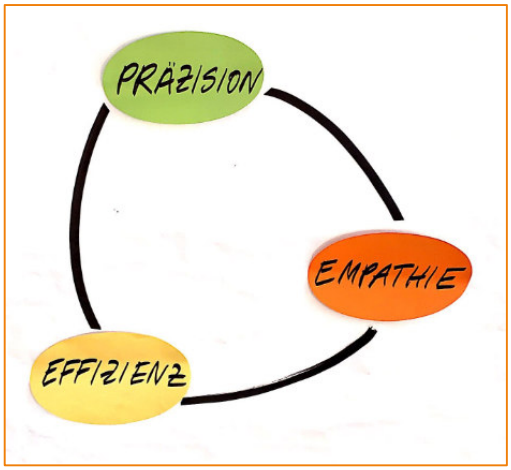

Abb. 27: söp-Schlichtungsdreiklang

Präzision
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 eine besondere Bedeutung zu. Die fachliche Expertise der söp wird durch zwei Faktoren begünstigt: Zum einen die bereits hohe juristische Ausgangsqualifikation aller Schlichter:innen (u.a. zwei juristische Staatsexamina), zum anderen die durch das hohe Fallvolumen ermöglichte zusätzliche Spezialisierung auf einzelne Bereiche des Passagier- und Reiserechts.

Empathie
Gleichwohl verlangt die Konfliktbeilegung mehr als eine „nackte Rechtsentscheidung". Denn in den Schlichtungsfällen geht es sehr oft auch um Emotionen wie Enttäuschung, Ärger und das Bedürfnis der Reisenden, mit ihren Anliegen tatsächlich „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 helfen eine den Beteiligten zugewandte Kommunikation und mitunter auch ein pragmatischer Griff zum Telefonhörer.

Effizienz
Ebenfalls spielt die Effizienz eine zentrale Rolle im Rahmen der Schlichtung. Denn Schlichtung trifft nur dann auf Akzeptanz aller Beteiligten, wenn hierdurch Kosten und Zeit gespart werden können. Die Kosten pro Schlichtungsfall sind seit dem Start der söp kontinuierlich gesunken. Die Bearbeitungszeiten – trotz plötzlich stark steigender Fallzahlen aufgrund von Ereignissen wie „Flug-Chaos-Sommer" oder „Covid-19-Pandemie" – sind vergleichsweise kurz. Beides ist nicht zuletzt das Resultat laufender Optimierungsprozesse im Verfahrensablauf, vor allem bei der Digitalisierung und dem sonstigen Ausbau der technischen Infrastruktur. Gerade in „Zeiten von Corona" und dem verstärkten Arbeiten im Homeoffice kann so die notwendige Effizienz der Schlichtungsarbeit erzielt werden.

- **Transparenz:** Um Interessierten die Schlichtungsempfehlungen der söp in Aufbau und Inhalt zugänglich zu machen, veröffentlicht die söp auf ihrer Website unter dem Menüpunkt „Service" anonymisierte Schlichtungsempfehlungen aus der täglichen Schlichtungspraxis.

7. Die Akzeptanz

- **Schlichtungsquote:** Bei Berücksichtigung der verkehrsspezifisch unterschiedlich hohen Fallaufkommen hat die söp im Berichtsjahr 2020 erneut in über 80 % aller Streitfälle außergerichtlich eine Einigung erzielen können (vgl. Abb. 28).

  Bemerkenswert: Im Bereich **Flug** ist der Anteil der aus Sicht der Verbraucher erfolgreich abgeschlossenen Fälle mit 84 % trotz der durch die Covid-19-Pandemie bedingten wirtschaftlichen Folgen für die Flugbranche im Vorjahreszeitraum nur geringfügig gesunken (- 4 Prozentpunkte).

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

Im Bereich **Bahn** 2020 gibt es einen weitaus deutlicheren Rückgang der einvernehmlich beendeten Streitfälle (- 17 Prozentpunkte). Wesentliche Ursache hierfür ist, dass die unternehmerischen Kulanzregelungen für nicht stornierbare Tickets von vielen Kund:innen als unzureichend angesehen werden und sie daher ein Schlichtungsverfahren beantragen. Die söp empfiehlt nach Einzelfallprüfung auch hier oftmals eine Kulanzlösung, der jedoch nur eingeschränkt gefolgt wird.

Ebenfalls um 17 Prozentpunkte sinkt die Einigungsquote im Bereich **ÖPNV**. Hier ist der Rückgang insbesondere darauf zurückzuführen, dass viele Abo-Kund:innen eine anteilige Erstattung ihrer Fahrtkosten verlangen, welche jedoch von Seiten des ÖPNV-Unternehmens in der Regel abgelehnt wird.

Wiederum sehr hoch ist der Anteil der einvernehmlich geschlichteten Fälle im Bereich **Fernbus**. Hier ist im Berichtsjahr 2020 die Einigungsquote mit 97 % nochmals um einen Prozentpunkt gestiegen.

Auch in den Bereichen **Schiff** und **Reise** liegen die Quoten für einvernehmlich abgeschlossene Schlichtungsfälle mit 90 % bzw. 95 % sehr hoch.

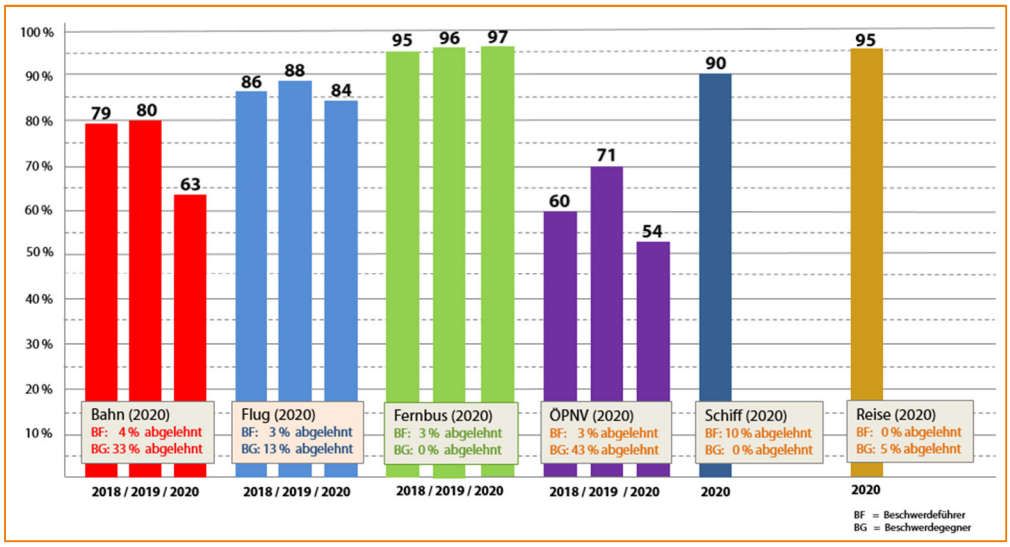

Abb. 28: Schlichtungsquote 2018 – 2020

- **Zufriedenheit (Reisende):** Bereits mit Start im Dezember 2009 erhielt die söp von den Reisenden viel Zuspruch (siehe u.a. die Ergebnisse der auf der söp-Webseite veröffentlichten „Oxford-Studie“) oder die in früheren Jahresberichten in Auszügen zitierten E-Mails). Mit der 2020 erfolgten Neugestaltung der söp-Webseite und der dabei auf der Landingpage integrierten Rubrik „Verbraucher-Feedback“ (vgl. Abb. 29) können Reisende nunmehr Kommentare anderer Verbraucher:innen über die Arbeit der söp lesen bzw. selbst eine Bewertung abgeben.

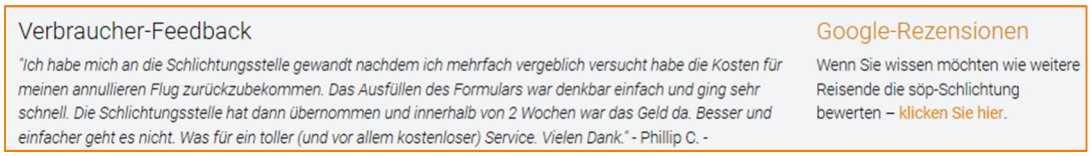

Abb. 29: söp-Webseite (https://soep-online.de/)

Und das tun die Reisenden im Berichtsjahr 2020 so oft wie nie zuvor und zumeist mit einem „nahezu umwerfend“ positiven Feedback (vgl. Abb. 30).

Abb. 30: Google -> söp -> Rezensionen

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

Zufriedenheit (Unternehmen): Für die Zufriedenheit mit der söp-Schlichtung auch auf unternehmerischer Seite spricht u.a., dass drei Flugunternehmen eine freiwillige Selbstbindung erklärt haben. Ohne weitere Prüfung im Einzelfall erkennen sie damit die Schlichtungsempfehlungen der söp pauschal an. Alle Mitgliedsunternehmen schätzen zudem die Qualität der Schlichtungsempfehlungen und die kontinuierlich entwickelten und in die Praxis umgesetzten Maßnahmen zur Steigerung der Effizienz des Schlichtungsverfahrens. Bereits mehrfach sind in den letzten Jahren hierdurch Absenkungen der Fallpauschalsätze bzw. der Mitgliedsbeiträge möglich geworden. Dies ist umso bemerkenswerter, als die Gebührensätze der beim Bundesamt für Justiz angesiedelten Schlichtungsstelle Luftverkehr („Behördliche Schlichtungsstelle") zwischenzeitlich deutlich angehoben werden mussten.

8. Die Politik

Auch im Berichtsjahr 2020 findet die söp wieder in mehreren (verbraucher-)politischen Dokumenten Erwähnung. Im Vergleich zu den bei Start der söp oftmals strittigen politischen Debatten, insbesondere als es um die Beteiligung der Flugbranche am Schlichtungsverfahren ging, ist die söp nunmehr auch in der Politik „geschätzte Normalität".

- **Länderebene**

  BW, BY, HE, NRW, SH: Die Länder Baden-Württemberg, Bayern, Hessen und Schleswig-Holstein erklären ihre Bereitschaft, sich an der Finanzierung eines Updates der 2019 von der Verbraucherzentrale NRW im Auftrag der nordrhein-westfälischen Landesregierung entwickelten ***Flugärger-App*** zu beteiligen. Geplant ist u.a., dass die App eine technische Schnittstelle zum Online-Formular Flug der söp bekommt, was ein automatisches Ausfüllen aus der App heraus ermöglichen und zur Akzeptanzsteigerung der Flugärger-App bei den Verbraucher:innen beitragen soll.

  Landtag NRW: In Ihrem Antrag ***„Verbraucherrechte bei Flug- und Bahnreisen während der Corona-Krise sicherstellen"*** (Drucksache 17/11843) beauftragen CDU- und FDP-Fraktion die Landesregierung u.a. mit der Prüfung, „ob die [bestehenden] Schlichtungsangebote ausreichend sind". Die Antragsteller weisen in diesem Zusammenhang auf die kostenlos für Flugkunden arbeitende „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personen**nah**verkehr" hin.

  Bundesrat: In den Empfehlungen der Ausschüsse zum ***„Entwurf eines Dritten Gesetzes zur Harmonisierung des Haftungsrechts im Luftverkehr"*** (Drucksache 19/18790) empfiehlt der Ausschuss für Agrarpolitik und Verbraucherschutz dem Bundesrat (Drucksache 165/1/20) in den Schlichtungskatalog nach § 57b LuftVG auch Ansprüche aufzunehmen, die im Zusammenhang mit der Aufhebung eines Luftbeförderungsvertrags und dem Nichtantritt eines Fluges stehen, sowie in den Fällen nach Satz 1 Nummer 1 Ansprüche, die einem Verbraucher an Stelle eines Zahlungsanspruchs gewährt werden.

  In der Begründung heißt es dazu:

  „Wenn der Fluggast den Beförderungsvertrag … storniert, kommt es häufig zu Streitigkeiten mit der Fluggesellschaft darüber, ob und in welchem Umfang geleistete Zahlungen rückerstattet werden müssen. Der Bundesrat hat sich bereits mit seinem Beschluss vom 7. Juni 2019 … zum Verbraucherstreitbeilegungsgesetz für eine entsprechende Erweiterung des Anwendungsbereichs der branchenbezogenen Schlichtung im Luftverkehr ausgesprochen. Aufgrund der massenhaften Stornierungen im Zusammenhang mit der Corona-Epidemie, die wegen des Wegfalls des Reisezwecks oder der Unzumutbarkeit der Reise auch vielfach vom Reisenden ausgingen, besteht nunmehr eine verstärkte Notwendigkeit für eine effektive Schlichtung derartiger Fälle. Auch wird das dringende Bedürfnis gesehen, die im Luftverkehrsgesetz geregelte Schlichtung auf Ansprüche zu erweitern, die Verbrauchern bei Annullierung des Fluges an Stelle eines Zahlungsanspruchs beispielsweise in Form von Gutscheinen gewährt werden. Zwar steht insoweit 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 Bundesamtes 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, dem Nichtantritt eines Teils der gebuchten Flugreise und Gutscheine, die an Stelle der Rückzahlung des Flugpreises bei Annullierung ausgegeben werden, zu erweitern."

  Der federführende Rechtsausschuss sowie der Verkehrsausschuss empfehlen dem Bundesrat jedoch, keine Einwände gegen den von der Bundesregierung vorgelegten Gesetzentwurf zu erheben.

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

- **Bundesebene**

Bundesregierung: Der ***„Verbraucherpolitische Bericht der Bundesregierung 2020“*** vom 16.07.2020 (Drucksache 19/21470) erwähnt im Kapitel „Stärkung der Verbraucherrechtsdurchsetzung“ mehrfach die söp:

„Über die allgemeine Verbraucherschlichtung hinaus gibt es in Deutschland eine Vielzahl von branchenspezifischen Verbraucherschlichtungsstellen … Alle deutschen und viele internationale Luftfahrtunternehmen haben sich der privatrechtlich organisierten Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) angeschlossen. In der zunehmenden Anzahl der Schlichtungsbegehren und der anhaltend hohen Zahl der sowohl von den Fluggästen als auch von den Luftfahrtunternehmen angenommenen Schlichtungsvorschläge spiegelt sich die hohe Akzeptanz der söp wider. Im März 2019 erklärte Ryanair als erstes Luftfahrtunternehmen, Schlichtungsvorschläge der söp generell anzuerkennen, sofern nicht im Einzelfall grundsätzliche Rechtsfragen berührt sind. Im Dezember 2019 ist das Luftfahrtunternehmen Laudamotion diesem Beispiel gefolgt … Auch für die Verkehrsmittel Eisenbahn, Bus und Schiff hat sich die Schlichtung zu einem wichtigen Instrument entwickelt, mit dem Fahrgäste ihre Ansprüche geltend machen können. Die hier einschlägigen Vorgaben … sehen vor, dass Reisende bei Streitigkeiten über die Durchführung der Beförderung eine Schlichtungsstelle anrufen können. In der Praxis wird diese Aufgabe von der söp sowie weiteren Schlichtungsstellen übernommen. Wie im Luftverkehr stoßen auch bei den anderen Verkehrsmitteln die Empfehlungen der söp auf eine hohe Akzeptanz.

Streitigkeiten über Ansprüche von Pauschalreisenden gegen Reiseveranstalter bzw. Reisevermittler fielen bislang nicht in das Schlichtungsportfolio der söp. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz möchte jedoch einen Anreiz für eine entsprechende Erweiterung des Schlichtungsangebots schaffen und hat der söp deshalb für den Aufbau und den Betrieb einer Schlichtungsstelle für Pauschalreisen für die Jahre 2018 bis 2021 eine Projektfinanzierung gewährt. Der bereits Anfang 2019 der söp beigetretene Verband Internet Reisevertrieb e. V. (VIR) hat Ende desselben Jahres seine Kooperation mit der söp konkretisiert: Seit dem 1. Dezember 2019 können erstmalig Kunden der Online-Buchungsplattformen Evaneos, ebookers.com, expedia.de, HolidayCheck, journaway und weg.de bei nicht gelösten Streitigkeiten zwischen diesen Unternehmen und Verbraucherinnen und Verbrauchern bei der söp einen Schlichtungsantrag stellen.“

Bundestag: Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen schreiben in ihrer Vorbemerkung zur Kleinen Anfrage ***„Kostenfallen für Verbraucherinnen und Verbraucher infolge der Covid-19-Pandemie“*** (Drucksache 19/21037): „Verbraucherinnen und Verbraucher [beklagen sich] seit Monaten darüber, dass Reiseveranstalter und Flugunternehmen die rechtlich vorgesehene Erstattung nicht auszahlen. Laut Presseberichten verzögerten Fluglinien bewusst die Auszahlungen …“ 19

Die Bundesregierung, die um eine Bewertung dieser Praxis gebeten wird, antwortet wie folgt (Drucksache 19/21558):

„Die Fluggesellschaften hatten ausreichend Zeit, um die Erstattungsverfahren entsprechend vorzubereiten und die Anträge zügig bearbeiten zu können. Nach Auffassung der Bundesregierung ist eine Nichterstattung berechtigter Ansprüche nicht akzeptabel.“

Die Fraktion Bündnis 90/Die Grünen will zudem wissen,

„welche Kenntnisse … die Bundesregierung über eine Zunahme der Beschwerden über Flugunternehmen bei der Schlichtungsstelle Öffentlicher Personenverkehr bzw. bei Internetportalen zur Durchsetzung von Fluggastrechten [hat]“.

Die Bundesregierung antwortet:

„Die Zahl der bei der unternehmensgetragenen, im Übrigen aber unabhängigen Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) eingegangenen Schlichtungsanträge, die Schlichtungsquote sowie weitere Informationen zur Schlichtung im Luftverkehr veröffentlicht die söp in ihren Jahresberichten. Diese sind im Internet abrufbar (https:// soep-online.de/soep_jahresberichte/). Darüber hinaus liegen der Bundesregierung keine Erkenntnisse vor.“

Die Frage

„Welche konkreten organisatorischen, technischen und rechtlichen Maßnahmen hält die Bundesregierung für zwingend geboten, damit die Verbraucherinnen und Verbraucher zu einer wirksamen Rechtsdurchsetzung ihrer Gewährleistungsansprüche gegenüber Fluglinien nach der EU-Fluggastrechte-Verordnung gelangen?“

beantwortet die Bundesregierung dahingehend, dass das System zur Durchsetzung der Fluggastrechteverordnung sich bewährt habe.

„Fluggäste können sich zur Durchsetzung ihrer Ansprüche der Hilfe kostenloser Schlichtungsstellen, spezialisierter Dienstleistender, Rechtsanwältinnen und Rechtsanwälten bedienen sowie die Gerichte anrufen. Diese Möglichkeiten stehen Fluggästen auch in Krisenzeiten zur Verfügung.“

Bundestag: Die FDP-Fraktion informiert die Bundesregierung eingangs in ihrer Kleinen Anfrage ***„Tätigkeit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr in Zeiten von Corona“*** (Drucksache 19/24317) darüber, worum es sich bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. handelt (sie nutzt dabei ausgiebig Textpassagen von der söp-Webseite):

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

„Bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. handelt es sich um eine nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz als Verbraucherstreitschlichtungsstelle anerkannte Einrichtung. Sie arbeitet sachlich unabhängig und neutral für alle Reisenden, die sich zuvor erfolglos gegenüber ihrem Verkehrs- bzw. Reiseunternehmen beschwert haben. Die Schlichtungsstelle verfolgt einen service- und praxisorientierten Ansatz. Da bei einer Reise oftmals verschiedene Verkehrsmittel kombiniert werden, ist im Streitfall eine Prüfung der gesamten Reisekette mit allen in Anspruch genommenen Unternehmen bzw. Vertragspartnern erforderlich. Verbraucher müssen sich in einem solchen Fall nicht um Fragen von Zuständigkeiten kümmern und haben unabhängig vom gewählten Verkehrsmittel mit der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr einen zentralen Ansprechpartner."

Mit Bezug auf den Anstieg der Fallzahlen bei der Universalschlichtungsstelle in Kehl sei es, so die Verfasser der Kleinen Anfrage, fraglich, „ob diese Entwicklung im Zusammenhang mit der derzeitigen COVID-19-Pandemie und den daraus resultierenden wirtschaftlichen Folgen auch bei anderen Schlichtungsstellen, wie etwa der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., vorliegt." Darüber hinaus sei es fraglich, „welche Konsequenzen die Bundesregierung im Falle einer gesteigerten Fallzahl zieht und inwiefern sie einen Bedarf zum Handeln sieht."

Die Bundesregierung ergänzt in Ihrer Antwort (Drucksache 19/24820) im Rahmen einer Vorbemerkung die einleitende Information der Fragesteller zur söp um einen wesentlichen Punkt:

„Die Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr (söp) hat die Rechtsform eines eingetragenen Vereins. Sie wird von ihren Mitgliedsunternehmen getragen und finanziert; lediglich für den Aufbau der Schlichtung für Pauschalreisen erhält die söp derzeit eine finanzielle Förderung durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz. Die Bundesregierung hat daher nur begrenzt Einblick in und Einfluss auf die Organisation und Arbeitsweise der söp."

Die Antworten der Bundesregierung auf die insgesamt sieben Fragen (plus 10 Unterfragen) verweisen deshalb zumeist auf öffentlich gemachte Äußerungen der söp.

Auf Frage 5 („Sieht die Bundesregierung aufgrund der Anzahl der Anträge bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. die Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen? a) Wenn ja, welche? b) Wenn nein, warum nicht?") lautet die Antwort der Bundesregierung, dass es grundsätzlich Sache der söp sei, „ihre Ressourcen, Strukturen und Arbeitsabläufe so zu organisieren, dass sie den Antragseingang sachgerecht bearbeiten kann…" Zum gegenwärtigen Zeitpunkt sehe man daher keine Notwendigkeit, Maßnahmen zu ergreifen.

Frage 6 („Kann nach Kenntnisstand der Bundesregierung die Anzahl an Anträgen seit dem 1. Januar 2020 bei der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V. mit den derzeitigen personellen, sachlichen und monetären Mitteln ausreichend bearbeitet werden?") wird wie folgt beantwortet: „Ja. Da sich die söp über Fallpauschalen finanziert, hat sie nach Kenntnis der Bundesregierung die finanziellen Mittel, um die personellen und sächlichen Mittel dem Aufkommen an Anträgen anzupassen. Darüber hinaus erfolgt satzungsgemäß 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 (vgl. Jahresbericht 2019, S. 6)."

Bundestag: In der Kleinen Anfrage ***„Förderprojekte Mediation und anderer Verfahren der außergerichtlichen Konfliktbeilegung"*** (Drucksache 19/19767) fragt die FDP-Fraktion u.a., „welche konkreten Erfolge … die Bundesregierung mit den jeweiligen Förderungen erreichen [konnte]?" Neben einem Sachstand zur „Projektförderung Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle" und einer positiven Bewertung der „Projektförderung und Rahmenvertrag MIKK e.V." erwähnt die Bundesregierung in ihrer Antwort (Drucksache 19/19931) auch die söp. Die söp würde seit über zehn Jahren erfolgreich verkehrsträgerübergreifende Verbraucherschlichtung anbieten und das Angebot würde in den Bereichen Bahn- und Luftverkehr sehr gut angenommen.

Bundestag: In einer Kleinen Anfrage der Fraktion Bündnis 90/Die Grünen (Drucksache 19/18103) zur ***„Durchsetzung von Fluggastrechten im Jahr 2019"*** schätzen die Fragesteller in ihrer Vorbemerkung die Durchsetzung der Ansprüche von Flugkunden als häufig kompliziert ein. Verwiesen wird in diesem Zusammenhang auf die söp, an die sich in Streitfällen die Verbraucherinnen und Verbraucher wenden könnten. Ebenfalls werden die behördliche Schlichtungsstelle sowie das Luftfahrtbundesamt als Ansprechpartner genannt.

Die Fragesteller wollen u.a. in Frage 16 wissen, „welche Fluggesellschaften … sich nach Kenntnis der Bundesregierung bisher verpflichtet [haben], die Schlichtungsvorschläge der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. generell als rechtsverbindlich zu akzeptieren?"
Die Bundesregierung antwortet (Drucksache 19/18594) wie folgt:

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

„Nach Kenntnis der Bundesregierung haben die Luftfahrtunternehmen Ryanair und Laudamotion entsprechende Erklärungen gegenüber der Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V. (söp) abgegeben."

Auf Frage 17 („Strebt die Bundesregierung an, dass sich weitere Verkehrsunternehmen dieser Verpflichtung anschließen? Wenn ja, welche Maßnahmen ergreift die Bundesregierung, um Verkehrsunternehmen zu einer solchen Verpflichtung zu bewegen? Wenn nein, warum nicht?") gibt die Bundesregierung folgende Antwort:

„Ja. Allerdings ist insoweit nur eine freiwillige Akzeptanz rechtlich zulässig. Die Bundesregierung hat im Rahmen der verbraucherpolitischen Luftfahrtgipfel im Dezember 2018 und im Februar 2019 ihrer Erwartung Ausdruck verliehen, dass Luftfahrtunternehmen Vorschläge einer Schlichtungsstelle, an deren Schlichtungen sie sich freiwillig beteiligen, künftig generell akzeptieren und tut das – auch in bilateralen Gesprächen mit Luftfahrtunternehmen – weiterhin. Dieses Bemühen der Bundesregierung hat bisher zu den in der Antwort zu Frage 16 erwähnten Akzeptanz geführt."

- **Europäische Ebene**

  Fluggastrechte: Die bereits 2013 von der Europäischen Kommission angestoßene Revision der Fluggastrechte-Verordnung (EG) Nr. 261/2004 kommt auch 2020 unter kroatischer bzw. deutscher Ratspräsidentschaft nicht zum Abschluss. Das Thema bleibt damit weiterhin auf der politischen Agenda, die bestehenden Zeitschwellen für Ausgleichszahlungen bei annullierten oder verspäteten Flügen gelten weiter fort.

  Fahrgastrechte Bahn: Nach dreijähriger Verhandlung verständigen sich im Oktober 2020 EU-Parlament und Rat auf eine Revision der Fahrgastrechte im Bahnverkehr. Für Bahnkunden in Deutschland dürfte dabei insbesondere von Interesse sein, dass mit Inkrafttreten der Verordnung Anfang 2023 – analog anderer Verkehrsmittel – auch die Bahn außergewöhnliche Umstände geltend machen kann. Ein Anspruch der Verbraucher auf Entschädigung wird damit künftig in einigen Fallkonstellationen entfallen.

  Fahrgastrechte Fernbus: Mit Blick auf eine mögliche Revision der Fahrgastrechte veranstaltet im Dezember 2020 die Steergroup London im Auftrag der EU-Kommission (unter Beteiligung der söp) einen virtuellen Workshop zur Evaluierung der Verordnung 181/2011.

  Fahrgastrechte Schiff: Im Vorfeld einer möglichen Revision der Schiff-Passagierrechte veranstaltet die Steergroup London im Auftrag der EU-Kommission (ebenfalls unter Beteiligung der söp) im Dezember 2020 auch einen virtuellen Workshop zur Evaluierung der für die Schifffahrt geltenden Verordnung 1177/2010.

9. Der Informationstransfer

- **Fachbeiträge:** Über praktische Schlichtungsfälle aus dem Bereich des Bahnverkehrs berichtet die söp im Berichtsjahr 2020 in allen Ausgaben von „Signal", der Zeitschrift für Fahrgastbelange und Verkehrspolitik. Weitere Beiträge der söp in 2020:
  - Verbraucherstreitbeilegung heute: Ein Praxisbericht aus Anlass des 10jährigen Jubiläums der söp, ZKM 1/2020, S. 29-31.
  - Information über Teilnahmebereitschaft am Verbraucherstreitbeilegungsverfahren „im Einzelfall" unklar, jurisPR-ITR 1/2020 Anm. 5.
  - Einstufung der Check-in-Gebühren als fakultative Zusatzkosten i.S.v. Art. 23 Abs. 1 Satz 4 VO (EG) 1008/2008, jurisPR-ITR 13/2020 Anm. 5.
  - Die verbundenen Online-Buchungsverfahren nach § 651c BGB (Teil 1): Voraussetzungen und Rechtsfolgen, AnwZert ITR 6/2020 Anm. 3; (Teil 2): Rechtliche Würdigung und Auswirkungen für die Praxis, AnwZert ITR 23/2020 Anm. 3.
  - Gesetz zur Abmilderung der Folgen der Covid-19-Pandemie im Pauschalreisevertragsrecht - Gutscheine statt Rückzahlung bei pandemiebedingten Stornierungen von Pauschalreisen, jurisPR-ITR 18/2020 Anm. 2.

- **Besuche/Gespräche/Vorträge:** In Folge der Covid-19-Pandemie gibt es im Berichtsjahr 2020 nur relativ wenige von der söp wahrzunehmende Termine bzw. von der söp ausgesprochene Einladungen zum Informationsaustausch (ab März zumeist online):

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

- ***Universalschlichtungsstelle des Bundes:*** Die söp gratuliert der Universalschlichtungsstelle des Bundes zu ihrem Start und nimmt an der Eröffnungsfeier teil (Kehl, 07.01.2020).
- ***Hochschule für Technik und Wirtschaft****:* Die söp empfängt eine Gruppe Studierender und gibt ihnen Einblicke in die Schlichtungspraxis (Berlin, 07.01.2020).
- ***Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV):*** Die söp folgt der Einladung zum Neujahrsempfang der Bundesjustizministerin (Berlin, 15.01.2020).
- ***söp:*** Gemeinsam mit rd. 200 Gästen feiert die söp ihr „Zehnjähriges" im Rahmen einer Festveranstaltung mit Beiträgen zur Entstehungsgeschichte der söp und zur Zukunft der alternativen Streitbeilegung (Berlin, 22.01.2020).
- ***Stiftung Warentest:*** Die söp wird in den Fachbeirat „Fluggastportale" berufen und nimmt an der entsprechend einberufenen Sitzung teil (Berlin, 23.01.2020).
- ***Zeitschrift für Konfliktmanagement (ZKM):*** Die söp beteiligt sich an der jährlichen Sitzung des Herausgeberbeirates (Köln, 29.01.2020).
- ***EU-Kommission:*** Die söp nimmt an einem Workshop der EU-Kommission zum Stand der Revision der Flug-Passagierrechte-VO 261/2004 teil (Brüssel, 30.01.2020).
- ***DB AG:*** Die söp nimmt am Verbändeworkshop der Deutschen Bahn AG teil (Berlin, 12.02.2020).
- ***Universität Liechtenstein (UFL):*** Auf einer Veranstaltung zur Schlichtung im deutschsprachigen Raum bringt die söp ihre Erfahrungen ein (Triesen, 13.02.2020).
- ***Schlichtungsstelle Energie:*** Zu einem bilateralen Erfahrungsaustausch trifft sich die söp mit der Schlichtungsstelle Energie (Berlin, 09.03.2020).
- ***Universität Erlangen (FAU):*** Im Rahmen eines Forschungsprojekts informieren sich Wissenschaftler:innen der Universität Erlangen über die Schlichtungspraxis der söp (Berlin, 12.03.2020).
- ***fvw:*** Die söp nimmt am virtuell durchgeführten fvw-Kongress teil (31.08. - 03.09.2020).
- ***Deutsches Verkehrsforum (DVF):*** Die söp nimmt am Parlamentarischen Abend des Deutschen Verkehrsforums teil (Berlin, 07.09.2020).
- ***Deutsche Gesellschaft für Reiserecht (DGfR)***: Im Rahmen des virtuell stattfindenden Reiserechtstags 2020 informiert die söp über die inhaltlichen Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Schlichtungspraxis der söp (25./26.09.2020).
- ***Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV)/Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS):*** Im Rahmen zweier Veranstaltungen zum Thema „Globale Lieferketten" berichtet die söp über ihre Schlichtungspraxis (Berlin, 14.09./07.10.2020).
- ***Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft:*** Die söp empfängt die neue Leitung der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft zum informativen Fachaustausch (Berlin, 06.10.2020).
- ***Consumer Law Clinic der Humboldt-Universität zu Berlin (HCLC):*** Die söp betreut auch 2020 (Sommer- und Wintersemester) Studierende der HCLC bei der Bearbeitung konkreter Streitfälle zwischen Reisenden und Unternehmen (Abschlussveranstaltung Berlin, 12.11.2020).
- ***Masterstudiengang Mediation und Konfliktmanagement:*** Die söp nimmt an der Beiratssitzung ihres Kooperationspartners Europa-Universität Viadrina Frankfurt (Oder) teil (14.11.2020).
- ***Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv):*** Die söp ist virtueller Teilnehmer des Deutschen Verbrauchertags (16.11.2020).

▪ **Schlichtungsnetzwerke:** Die söp engagiert sich auch 2020 für einen engen fachlichen Austausch der nationalen und europäischen Schlichtungsstellen:

- Das von der söp 2017 angestoßene europäische Informationsnetzwerk von Schlichtungsstellen im Bereich Reisen und Verkehr („TRAVEL_NET") hat Pandemie-bedingt in 2020 seine Arbeit mit mehreren Videokonferenzen (Plenum und sektorspezifizische Arbeitsgruppen) fortgesetzt und sich dabei vor allem hinsichtlich der Pandemiefolgen zu rechtlichen Fragen sowie sonstiger Best Practice ausgetauscht.
- Auf Einladung des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) nimmt die söp am alljährlichen Erfahrungsaustausch der nationalen Schlichtungsstellen teil (18.02.2020).
- Das von der söp 2012 initiierte „Schlichtertreffen" zum Erfahrungsaustauch zwischen Ombudsleuten/Leiter:innen und Geschäftsführer:innen der relevanten nationalen Schlichtungsstellen fällt im Berichtsjahr 2020 aufgrund der Covid-19-Pandemie aus.

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

- Des Weiteren gibt es bilateral einen Erfahrungsaustausch mit der Universalschlichtung des Bundes in Kehl (07.01.2020), der Schlichtungsstelle Energie (09.03.2020) sowie der Schlichtungsstelle der Rechtsanwaltschaft (06.10.2020).

10. Die Mitglieder

- **Mitgliederentwicklung:** In 2020 gibt es in der Mitgliedschaft des söp-Trägervereins nur unwesentliche Veränderungen: eine Airline ist neu zur söp gestoßen, eine andere ist insolvenzbedingt ausgeschieden. Ein weiterer Austritt erfolgte auch durch ein im touristischen Busverkehr vormals tätiger Unternehmensverbund. Weiterhin beteiligen sich damit rd. 400 Verkehrs- und Reiseunternehmen am Schlichtungsverfahren.

- **Mitgliederversammlung:** Entsprechend des Mitgliederbeschlusses vom 29. April 2019, die Mitgliederversammlung nur noch einmal jährlich stattfinden zu lassen, treffen sich 2020 die Mitglieder ausschließlich im Herbst (11. November) – in Folge der Covid-19-Pandemie im Rahmen einer Videokonferenz. Die Mitglieder billigen den vorgelegten Jahresabschluss 2019, die vorgeschlagene Änderung der Beitragsordnung (Reduzierung Mitgliedsbeitrag) sowie den Budgetplan für 2021. Außerdem wählen sie ihre Vertreter für den söp-Vorstand und den söp-Beirat.

11. Der Beirat

- **Beiratssitzung:** Inhaltlicher Schwerpunkt der am 11. November (vornehmlich virtuell) durchgeführten Herbstsitzung ist neben dem „Bericht zur Lage der söp" insbesondere die Covid-19-Pandemie mit ihren Auswirkungen auf das Schlichtungsgeschehen. Ein weiterer inhaltlicher Schwerpunkt sind die rechtlichen Konsequenzen der Pandemie für die Reisebranche. Die Frage, ob der Sitzungsrhythmus dem der Mitgliederversammlung (einmal pro Jahr) angepasst werden soll, verneinen die söp-Beiratsmitglieder. Beschlossen wird ein Beibehalten der Frühjahrs- und Herbstsitzung, wobei die Sitzung im Frühjahr künftig als Videokonferenz durchgeführt werden soll.

- **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.

  Im Berichtsjahr 2020 gehören dem söp-Beirat 22 Mitglieder an:

  - ***Für die Verbraucher***

Curth, Gerhard	Deutscher Bahnkunden-Verband e.V. (DBV)
Diehl, Katja	Verkehrsclub Deutschland e.V. (VCD)
Jungbluth, Marion	Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. (vzbv) – *Beiratsvorsitzende*
Kirstein, Petra	Zentrum für Europäischen Verbraucherschutz e.V.
Naumann, Karl-Peter	PRO BAHN e.V.
Schattenkirchner, Silvia	ADAC e.V.
Scheiber, Anke	Stiftung Warentest

  - ***Für die Unternehmen/-sverbände***

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

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

- ***Sonstige Vertreter***

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

12. Der Vorstand

- **Vorstandsmitglieder:** Die Besetzung des Vorstands bleibt 2020 unverändert:

Heinemann, Tobias Dr.	Transdev GmbH
Hoppe, Michael	BARIG e.V.
Huber, Berthold	DB AG – *Vorsitzender des söp-Trägervereins*
Meynköhn, Axel	W.D.R. GmbH
von Randow, Matthias	BDL – *stellv. Vorsitzender des söp-Trägervereins*

13. Die Vereinsstatuten

- **Satzung:** Die letztmalig in 2016 geänderte söp-Satzung gilt unverändert auch im Berichtsjahr 2020 weiter fort.
- **Verfahrensordnung:** Ebenfalls gilt die aufgrund des Verbraucherstreitbeilegungsgesetzes (VSBG) novellierte söp-Verfahrensordnung (2018 in Kraft getreten) weiter fort.
- **Beitragsordnung:** Aufgrund der positiven Finanzentwicklung beschließt die Mitgliederversammlung auf Vorschlag der söp am 11. November 2020 eine Absenkung der Mitgliedsbeiträge innerhalb zweier Beitragsstufen. Damit reduzieren sich für die Mitglieder des söp-Trägervereins die Kosten der Schlichtung ein weiteres Mal.

14. Der Rückblick / Die Meinung

Beinhaltet der söp-Jahresbericht in der Regel vorrangig das Geschehen des jeweils letzten Geschäftsjahres, soll dieses Mal zum Abschluss einige Jahre weiter zurückgeblickt werden. Dies weniger aus nostalgischen Gründen, als vielmehr, weil die söp einen Meinungsbeitrag zum Thema „Kosten der Schlichtung" leisten möchte:

Nicht selten wird die Auffassung vertreten, die Höhe der Schlichtungsgebühren sei *die* Stellschraube, welche über Erfolg oder Misserfolg der Schlichtung entscheidet. Je weiter sie zurückgedreht würde, desto eher würden sich Unternehmen an der Schlichtung beteiligen.

Ganz ohne Frage sind die Kosten für Unternehmen von höchster Relevanz. Ohne praktische Erfahrung mit der Schlichtung gesammelt zu haben, überschätzen sie die ihnen entstehenden Kosten aber meist ganz gewaltig, setzen sie doch die Zahl der jährlich bei ihnen eingehenden Kundenbeschwerden oft mit der Zahl der zu erwartenden Schlichtungsfälle gleich. Das ist in der Praxis aber nicht der Fall. Die schlichtungs-skeptischen Unternehmen erkennen bzw. berücksichtigen zudem nicht die sich im Rahmen der Schlichtung für ihr Unternehmen ergebenden Sparpotentiale.

Mit zu hohen Kosten gegen eine Teilnahme am Schlichtungsverfahren zu argumentieren, stellt folglich eher eine „Abwehrhaltung aus Unkenntnis" dar.

Nach ihrem Start verfasste die söp im Werben um neue Mitglieder für den söp-Trägerverein mehrere umfangreiche Argumentationspapiere, welche das Leistungsportfolio der söp und die Vorteile der Schlichtung für die Unternehmen herausstellten.

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

Als Feedback erhielt die söp hierzu den kollegialen Ratschlag, dass in Anbetracht knapper Zeitbudgets der letztendlich über die Teilnahme an der Schlichtung entscheidenden Personen sich eine Argumentationsgrafik doch besser eignen würde („Alles muss auf eine Seite!“).

Dieser Empfehlung folgte die söp (vgl. Abb. 31):

Abb. 31: „Die söp auf einen Blick“ (Stand: 2012)

Ein inhaltlich mit der Grafik verbundenes Ziel war, das Vertrauen der Unternehmen in die Kompetenz der söp zu gewinnen und sich ergebende Kostensenkungspotentiale sowohl im Rahmen des Schlichtungsverfahrens als auch auf Seiten der Unternehmen (Customer Relation) zu thematisieren.

Zugleich sollte deutlich werden, dass die söp nicht der „gegnerischer Anwalt“ ist, keine „neue Gerichtsbarkeit“, kein „weiteres die Airlines bashendes Fluggastportal“ und auch „keine neue Durchsetzungsstelle für Verbraucherrechte“, sondern dass die söp vielmehr eine unabhängige unternehmensgetragene Einrichtung ist, die fair die Argumente beider Parteien (Reisende und Unternehmen) auf der gegebenen Rechtsgrundlage in vollständiger Unabhängigkeit abwägt und dann einen konstruktiven Vorschlag zur Streitbeilegung erarbeitet.

Denn für den Erfolg der Schlichtung ist weit mehr notwendig als nicht die Kosten der Schlichtung deckende Gebühren bzw. Fallpauschalen zu erheben. Die unabhängig von der Höhe des Streitwerts anfallenden Kosten müssen von den Unternehmen in voller Höhe getragen werden, da das Angebot der Schlichtung der selbstverständliche Bestandteil eines guten Kundenservice sein sollte. Gerade wenn mal etwas „schief gegangen“ ist, leistet die Schlichtung einen nicht zu unterschätzenden Beitrag, das Vertrauen der Kunden in „ihr“ Unternehmen wieder herzustellen (bekanntlich kostet es fünfmal so viel, einen neuen Kunden zu gewinnen, als einen bestehenden Kunden zu halten).

Wichtig erscheint es mit Blick auf die Kosten allerdings, den Unternehmen die „Kostenperspektive“ aufzuzeigen. Sie sollten erkennen können, dass die Teilnahme am Schlichtungsverfahren kein „Kosten-Fass ohne Boden“ ist und das Theorem der *Economies of Scale* auch für die Schlichtung Gültigkeit hat.

Zudem sollte die Bereitschaft der Schlichtungsstelle deutlich herausgestellt werden, gemeinsam mit den Unternehmen Maßnahmen zur Optimierung zu entwickeln, welche die Effizienz des Schlichtungsverfahrens erhöhen und damit zugleich die Kosten der Schlichtungsstelle als auch die des unternehmenseigenen Customer-Relation reduzieren. Chancen der Effizienzsteigerung sind im Rahmen der rechtlichen Vorgaben stets zu ermitteln und falls zielführend, zeitnah umzusetzen. Die söp wird dies weiterhin tun – im Sinne einer erfolgreichen Schlichtung.

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

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

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

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

1. War der söp_Jahresbericht 2020 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 fehlt Ihnen?

_____

_____

_____

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

_____

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