

## söp\_KurzInfo

### Schlichtungsstelle für Verkehr und Reisen



Eine Reise kann noch so gut geplant und organisiert sein: Unvorhergesehene Ereignisse wie etwa ein annullierter Flug, ein verspäteter Zug oder verloren gegangenes Gepäck geben häufig Anlass zur Beschwerde. Wenn es dann von dem betroffenen Unternehmen auf eine solche Beschwerde hin keine bzw. keine zufriedenstellende Antwort gibt, hilft den Verbraucher:innen die im Dezember 2009 gegründete söp\_Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr in Berlin.

### Bei der söp in guten Händen



Die söp ist eine nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) von der Bundesregierung offiziell anerkannte Verbraucherschlichtungsstelle. Sie wird fachlich begleitet von einem Beirat unter Leitung der Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv).

Die söp arbeitet unabhängig, unparteilich und neutral sowie auf Grundlage von Recht und Gesetz. Alle Schlichter:innen der söp haben die Befähigung zum Richteramt und verfügen insbesondere im Bereich des Fahrgast-/Passagier- und Reiserechts über hohe Expertise. Mehr als 170.000 Reisende haben diese bereits für die Lösung ihrer Streitigkeit genutzt – in weit über 80 % der Fälle erfolgreich (-> Google -> söp -> Rezensionen).

### Die Schlichtung ist kostenlos



Für Reisende ist die Schlichtung entsprechend den gesetzlichen Vorgaben mit keinerlei Kosten verbunden. Weder werden Bearbeitungsgebühren oder Erfolgshonorare in Rechnung gestellt, noch fallen Kosten für Rechtsanwalt oder Gericht an. Die Verbraucher:innen erhalten damit im Rahmen der Schlichtung die ihnen rechtlich zustehende Forderung in voller Höhe.

Fazit: Die außergerichtliche Streitbeilegung spart Verbraucher:innen Geld, Zeit und Ärger.

### Voraussetzungen der Schlichtung



- Drei Punkte sind für die Einleitung eines Schlichtungsverfahrens zu beachten:
1. Der Beschwerdegrund ist bzw. war nicht bereits Gegenstand eines Gerichts- oder Schlichtungsverfahrens.
  2. Das Unternehmen, gegen das sich die Beschwerde richtet, ist Mitglied im söp-Trägerverein. Eine Übersicht der teilnehmenden Unternehmen befindet sich auf der söp-Webseite -> <https://soep-online.de>.
  3. Das Unternehmen kennt die Beschwerde bereits und bekam ausreichend Zeit zu antworten (max. zwei Monate bei Flug/Schiff, max. ein Monat bei Bahn/Fernbus/ÖPNV/Reiseunternehmen).

## Das Schlichtungsverfahren



Bleibt eine Reaktion des Unternehmens aus oder ist die Antwort nicht befriedigend, kann ein Schlichtungsantrag gestellt werden. Im Sinne der schnellstmöglichen Fallbearbeitung sollte dies online erfolgen.

Die söp versendet nach Antragstellung eine Eingangsbestätigung mit der Fallnummer. Im Weiteren wird dann die formale Zulässigkeit des Antrags sowie die Sach- und Rechtslage geprüft.

Die Ergebnisse der rechtlichen Prüfung werden beiden Parteien im Rahmen einer „Schlichtungsempfehlung“ bzw. eines „Kurzentscheides“ (falls die Forderung unberechtigt war) ausführlich schriftlich und leicht verständlich erläutert.

Stimmen Reisende und Unternehmen der Schlichtungsempfehlung zu, ist sie – wie bei einem (Vergleichs-)Vertrag – rechtlich verbindlich.

## Wie lange dauert die Schlichtung?

18	3	4	5
19	10	11	12
20	17	18	19
21	24	25	26
22	31		

Schlichtungsverfahren sind nach Vorliegen aller erforderlichen Informationen in der Regel innerhalb von drei Monaten abgeschlossen – häufig sogar in noch kürzerer Zeit. Ist die Anforderung weiterer Dokumente notwendig, ist der Fall besonders komplex oder ist das Fallaufkommen aufgrund aktueller Ereignisse besonders hoch (wie z.B. aufgrund der Covid-19-Pandemie oder des Flug-Chaos-Sommers 2018), kann es allerdings

auch schon mal etwas länger dauern. Es bedarf dann jedoch keiner Sachstandsanfragen. Die söp bleibt in jeden Fall am Ball – versprochen.

## Wie finanziert sich die söp?



Die in einem Trägerverein zusammengeschlossenen Verkehrs- und Reiseunternehmen tragen die Kosten der Schlichtungsstelle. Für sie ist die Teilnahme an der außergerichtlichen Streitbeilegung ein wesentlicher Bestandteil ihres modernen, kundenorientierten Service. Denn auch bei einem vorhandenen guten Beschwerdemanagement im Unternehmen kann doch immer mal „was schief gehen“. Gerade dann kann die söp als

neutrale Instanz einen wichtigen Beitrag leisten, 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. Derzeit nehmen rund 400 Unternehmen am Schlichtungsverfahren der söp teil.

## Wo gibt es weitere Informationen zur söp?



Über die für einen Schlichtungsantrag zur Verfügung stehenden Formulare hinaus finden sich auf der söp-Webseite <https://soep-online.de> viele weitere nützliche Informationen zur außergerichtlichen Streitbeilegung, zum Fahrgast-/Passagier- und Reiserecht, Antworten auf häufig gestellte Fragen (FAQ), beispielhafte Schlichtungsempfehlungen, die Jahresberichte der söp, Literaturhinweise, Servicelinks, den News-Ticker mit Medienberichten zur söp sowie Informationen über den Trägerverein, den Beirat und über das Team der söp.